



**Handbok för lagerverksamhet
på XXL Sports & Outdoor Ab**
Case XXL Sports & Outdoor

Nico Wiik

Examensarbete / Degree Thesis

Företagsekonomi

2016

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	5104
Författare:	Nico Wiik
Arbetets namn:	Handbok för lagerverksamhet på XXL Sports & Outdoor Oy
Handledare (Arcada):	Siv Relander
Uppdragsgivare:	Harri Lepola
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete är ett beställningsarbete för företaget XXL Sports & Outdoor Ab som är en norsk sport- och vildmarksutrustningskedja som verkar inom detaljhandel. Företaget hade för personalen på lagret behov av en handbok med alla instruktioner samt anvisningar till lagringssystem och rutiner m.m. Företaget växer snabbt och fler varuhus som öppnas kontinuerligt. Syftet med detta examensarbete är att skapa en officiell handbok för personalen på XXL:s lager i Finland. Företaget har nu åtta stycken varuhus i Finland med flera på kommande. För att kunna underlätta utbildning av ny personal i framtiden, krävs det en handbok som innehåller alla nödvändiga instruktioner och anvisningar.</p> <p>Teorin står som grund för innehållet i handboken och den empiriska undersökningen har utförts genom en kvalitativ forskning, som bygger på deltagande observation. Handboken innehåller allt från dagliga rutiner till steg för steg instruktioner för affärssystemet. Praktiska test har gjorts med två nyanställda där de utförde olika processer genom att använda handboken som hjälpmedel, varefter de gav feedback på den. Eftersom arbetet är ett beställningsarbete har handbokens innehåll och struktur skapats enligt uppdragsgivarens önskemål. Handbokens innehåll har inte publicerats för allmänheten eftersom det innefattar företagets interna processer och information. Valideringen gjordes av mig själv och två kollegor som är ny anställda på företaget. Handboken fick bra och positiv feedback och kommer att tas officiellt i bruk på finländska XXL-lager.</p>	
Nyckelord:	Lagring, Affärssystem, Handbok, Instruktioner, XXL Sports & Outdoor
Sidantal:	40
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	1.6.2016

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Bachelor in business and administration
Identification number:	5104
Author:	Nico Wiik
Title:	Manual for warehousing in XXL Sports & Outdoor Ltd
Supervisor (Arcada):	Siv Relander
Commissioned by:	Harri Lepola
<p>Abstract:</p> <p>This thesis is a commissioned work for the company XXL Sports & Outdoor Ltd, which is a Norwegian company that operates in the retail industry selling sports and outdoor goods. The company needed a manual that contains all the instructions and procedures etc. for warehouse activities. The company is growing fast and more stores will open. The purpose of this degree thesis is to create an official manual for XXL warehouses in Finland. The company has now eight stores in Finland, with more to come. In order to facilitate the training of new staff in the future, it requires a manual containing all necessary instructions and directions.</p> <p>The theory stands as a ground for the content of the manual and the empirical survey was carried out through a qualitative research, which builds on a participant observation. The manual contains everything from daily routines to step by step instructions for the business system. Practical tests have been made with two new employees. They performed various procedures by using only the manual for help, where after they gave feedback on it. Because the thesis is a commissioned work, its content and structure is created according to the commissioners wishes. The manual content will not be published for the public, because it includes the company's internal procedures and information. The validation was made by myself and two colleagues who are new employees in the company. The manual received good and positive feedback and it will be taken for use in all Finnish XXL warehouses.</p>	
Keywords:	Warehousing, ERP-System, Manual, Instructions, XXL Sports & Outdoor
Number of pages:	40
Language:	Swedish
Date of acceptance:	1.6.2016

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous
Tunnistenumero:	5104
Tekijä:	Nico Wiik
Työn nimi:	Varastotoiminnan käsikirja XXL Sports & Outdoor Oy
Työn ohjaaja (Arcada):	Siv Relander
Toimeksiantaja:	Harri Lepola
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämä opinnäyte on tilaustyö yritykselle XXL Sports & Outdoor Oy. Yritys on Norjalainen urheiluvälineliike joka toimii vähittäiskaupan alalla. Yritys oli varastotoiminnan käsikirjan tarpeessa, joka sisältäisi kaikki mahdolliset toimenpiteet varastotoiminnan harjoittamiseen. Yritys kasvaa nopeasti ja uusia tavarataloja avataan jatkuvasti. Opinnäytteen tarkoitus on luoda virallinen käsikirja varastotoiminnan harjoittamiseen kaikkiin suomen XXL myymälöihin. Suomessa on tällä hetkellä 8 myymälää avoinna ja useampi tulossa. Jotta uusien työntekijöiden perehdyttäminen tulevaisuudessa helpottuisi, tarvitaan käsikirja joka sisältää tarvittavat ohjeet sekä informaation.</p> <p>Opinnäytteen teoria osuus tukee käsikirjan sisältöä. Empiirinen tutkimus on toteutettu kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Käsikirja sisältää kaiken päivittäisistä rutiineista järjestelmän ohjeisiin. Käytännön testejä on suoritettu kahden uuden työntekijän avulla jossa kyseiset henkilöt suorittivat eri käytäntöjä käyttäen käsikirjaa, jonka jälkeen he antoivat palautetta. Koska opinnäyte oli tilaustyö, on se luotu toimeksiantajan toiveiden mukaan. Käsikirjan sisältöä ei tulla julkaisemaan koska se sisältää yrityksen arkaluonteista tietoa. Arvioinnin suoritin minä itse sekä kaksi uutta kollegaa. Käsikirja sai hyvää palautetta ja se tullaan ottamaan käyttöön XXL tavarataloihin Suomessa.</p>	
Avainsanat:	Varastointi, Toiminnanohjausjärjestelmä, Käsikirja, Ohje, XXL Sports & Outdoor Oy
Sivumäärä:	40
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	1.6.2016

INNEHÅLL

1	Inledning.....	8
1.1	Detaljhandel inom sportutrustning i Finland	9
1.2	XXL Sports & Outdoor Ab	9
1.3	Lagren i Finland.....	9
1.4	Problemområdet	10
1.5	Syfte	10
1.6	Avgränsningar	11
1.7	Bakgrund till arbetet.....	11
2	Operativ verksamhet på lager i praktiken	12
2.1	Operativ verksamhet	12
2.1.1	<i>Verksamhets rutiner</i>	<i>12</i>
2.1.2	<i>Inventering.....</i>	<i>12</i>
2.1.3	<i>Reklamationer</i>	<i>13</i>
2.2	Affärssystem.....	13
2.2.1	<i>Affärssystemets betydelse</i>	<i>13</i>
2.2.2	<i>Historisk utveckling.....</i>	<i>14</i>
2.2.3	<i>Val av affärssystem</i>	<i>15</i>
2.2.4	<i>Fördelar och nackdelar.....</i>	<i>16</i>
2.2.5	<i>ERP (Enterprise resource planning).....</i>	<i>16</i>
2.2.6	<i>Olika ERP system för detaljhandel branschen.....</i>	<i>17</i>
2.2.7	<i>Microsoft Dynamics Ax.....</i>	<i>18</i>
2.2.8	<i>Handdator.....</i>	<i>18</i>
2.2.9	<i>Affärssystemet på XXL.....</i>	<i>19</i>
2.3	Lagring.....	19
2.3.1	<i>Lager.....</i>	<i>19</i>
2.3.2	<i>Lagrets betydelse</i>	<i>21</i>
2.3.3	<i>Lagerhållning</i>	<i>21</i>
2.3.4	<i>Lagrets betydelse inom detaljhandeln.....</i>	<i>23</i>
2.3.5	<i>Lager på XXL.....</i>	<i>23</i>
2.4	Teori om handböcker.....	24
2.4.1	<i>Handbok</i>	<i>24</i>
2.4.2	<i>Planering</i>	<i>24</i>
2.4.3	<i>Uppbyggnad</i>	<i>25</i>
3	Metodik.....	26
3.1	Kvantitativ forskningsmetod	26
3.2	Kvalitativ forskningsmetod.....	26

3.3	Metodval	26
3.4	Skapandet av handboken.....	27
3.5	Validering.....	28
4	Handboken	28
4.1	Uppbyggnad	29
4.2	Layout.....	29
4.3	Innehållet	30
4.3.1	<i>Verksamhets rutiner</i>	31
4.3.2	<i>Affärssystemet</i>	32
4.3.3	<i>Inventarier och saldo korrigeringar i systemet</i>	33
4.3.4	<i>Reklamationer</i>	33
4.3.5	<i>Handdator funktioner</i>	33
4.3.6	<i>Lagring</i>	33
4.3.7	<i>Pickup@store tjänsten</i>	34
4.3.8	<i>Begrepp</i>	34
5	Diskussion	34
5.1	Egen värdering	35
5.2	Kollegors värdering.....	35
5.3	Förbättringsförslag.....	36
6	Sammanfattning.....	36
	Källor	38
	Bildernas källor	40

Figurer

Figur 1 Porters värdekedja.....	14
Figur 2 Historisk utveckling av affärssystem. Magnusson & Olsson. 2005. s.25.....	14
Figur 3 Grundläggande struktur för ERP system. Magnusson & Olsson. 2005. s.30	17
Figur 4 Efterfråge-distributionskedja. Logistiikan Maailma 2016.....	22
Figur 5 Innehållsförteckningen till handboken.....	29
Figur 6 Exempel på en instruktion	30
Figur 7 Dagliga rutiner	31
Figur 8 Noggrannare beskrivelse av rutinen.....	32
Figur 9 Instruktion för att leta fram en product	32
Figur 10 Begrepp delen i handboken.....	34

1 INLEDNING

Kunskap inom logistik blir allt viktigare inom företagen. Ändringar sker hela tiden på marknaden och man måste vara medveten om vad som sker i världen. I Finland står logistikkostnaderna för en stor del av kostnaderna i företagen på grund av landets geografiska läge, men också på grund av logistiken inom landet. Brist på kunskap och bristfällig utbildning kan leda till att företagen åsamkas onödiga kostnader och förlorar tid, vilket innebär förlust av pengar. Logistikchefer står inför allt svårare och större utmaningar hela tiden. Högre utbildning krävs, samt bättre kunskaper inom IT m.m. Idag har man inte lika styv hierarki som förut och ansvaret har flyttats ner i organisationen. Det är bra att komma ihåg att oberoende av vilken konkurrensfördel som en organisation har så är det personalens kunskap som den bygger på. Den kunskapen bör man behålla men också komma ihåg att utveckla. (Logistiikan Maailma 2015)

Bransch, verksamhetsmodell och storlek på företagen avgör hur man planerar lagerhållningen, storleken på lagren, transporter osv. Små och stora företag har olika behov och system. I vissa företag styr individer lagerverksamheten med enklare verktyg, medan man i andra företag styr allting via datorer och system. Största delen av företagen använder sig av något slag av system för att kunna bedriva sin verksamhet.

Detta examensarbete kommer att bestå av en handbok för lagerhantering på XXL Sports & Outdoor Ab. Ett växande företag expanderar, vilket leder till att nya arbetsplatser uppstår, vilket i sin tur kräver utbildning av ny personal. XXL öppnar varje år nya varuhus vilket leder till personaltillväxt och där uppstår behovet av en handbok eller manual för lagerverksamheten. Handboken ska innehålla alla anvisningar från att hantera lagringssystem till rutiner m.m. Jag arbetar själv på XXL:s lager i Rosendal, Vanda och jag har utbildat personal där genom att förklara och demonstrera. På detta sätt blev jag själv utbildad och så utbildas ny personal än idag. Det har diskuterats om en officiell handbok för lagerhantering men den har inte förverkligats än, endast några få manualer till vissa processer existerar.

1.1 Detaljhandel inom sportutrustning i Finland

”Detaljhandel, minuthandel, sista ledet i distributionskedjan för varor från producent till konsument.”
(Encyclopedia, 2015)

Konkurrensen inom sportdetaljhandeln i Finland är hård. Det finns stora kedjor som verkar i Finland: Intersport, Stadium, Kesport, Budget Sport och XXL m.fl. Efter att XXL öppnade sina dörrar i Finland, våren 2014, har konkurrensen inom branschen blivit hårdare i Finland.

1.2 XXL Sports & Outdoor Ab

XXL Sports & Outdoor är en återförsäljare av produkter inom sport, fritid samt vildmark. Företaget verkar inom detaljhandeln i Norden. Bolaget är ett börsnoterat aktiebolag och grundades år 2001. Bolaget är norskt och huvudkontoret ligger i Oslo, Norge. XXL har varuhus i Norge, Sverige och Finland. År 2012 uppnådde bolaget en omsättning på ca.420 miljoner euro och är det snabbast växande inom sin bransch i Norden. (XXL 2015)

Bolaget har ett brett sortiment, allt från sportutrustning till skor och kläder samt utrustning för vildmarksliv och jakt. Varuhuset består av fem avdelningar samt kassa och lager. Avdelningarna är indelade i sport & hälsa, sko, textil, vildmark & jakt och cykel/skidor. I Finland öppnades det första varuhuset våren 2014 och idag finns det redan åtta stycken. (XXL 2015)

1.3 Lagren i Finland

Varuhusen är stora och lagren relativt små. Lagren finns i själva varuhuset. Centrallagret ligger i Sverige varifrån största delen av varorna levereras till varhusen. XXL använder sig av ett affärssystem som heter Microsoft Dynamics AX. Med detta system styrs all varuhandling, allt från mottagning av beställningar till behandling av reklamationer.

Mängden gods som rör sig in och ut från varhusen är stora och därför krävs det en väl planerad och organiserad lagerhållning. Att kontrollera hela kedjan, allt från mottagning, behandling samt lagring, till överlåtande av gods kräver bra planering och noggrannhet hos personalen.

1.4 Problemområdet

När nya företag öppnas eller företagen expanderar till nya marknader, står det inför nya utmaningar, vilket oftast leder till att företaget måste anpassa sig till nya regleringar och processer samt behandlingar. År 2016 har XXL funnits redan i ett antal år i Norge och Sverige, men har verkat i Finland endast i två år. Färdigt koncept finns med regleringar och anvisningar för olika processer och behandlingar etc. men en del måste organiseras på nytt enligt landet eller varuhuset. Vid utveckling och omorganisering av olika processer uppstår det oftast problem och nya anpassningar längs vägen. I Finland öppnas nya varuhus årligen och i slutet av 2015 fanns det redan åtta stycken. Detta leder till ökning av personal vilket förutsätter utbildning.

Här uppstår problemområdet för detta examensarbete. Vid utbildning av ny personal kan det vara bra att ha manualer och handböcker som hjälpverktyg för utbildningen. Vissa individer lär sig lättare genom att läsa och titta på bilder, medan andra genom att utföra. Handboken fungerar som ett verktyg för att hjälpa och leda igenom olika processer och möjligen lösa problem som uppstår. I mitt fall har XXL behov av en handbok för lagerverksamheten. En handbok som innehåller instruktioner för alla olika processer och utföranden som används i lagret. Ända anvisningar hittills är några manualer på vissa procedurer och personalens egna anteckningar.

1.5 Syfte

Syftet med detta arbete är att skapa en officiell handbok om lagerverksamheten på XXL Sports & Outdoor Ab. En handbok som innehåller steg för steg instruktioner över alla olika procedurer och utföranden som används på lagret. Handboken bör vara logiskt skriven på ett sätt så att alla kan uppfatta innehållet. Huvudsyftet är att handboken kommer att publiceras och tas i användning i alla XXL varuhus i Finland och att skapa gemensamma och fastslagna rutiner mellan varje varuhus.

1.6 Avgränsningar

Handboken för lagerverksamhet kommer att i sin fullständighet omfatta alla instruktioner och den information som krävs för att kunna arbeta på XXL lager. Därför kommer handbokens innehåll avgränsas till enbart instruktioner för lagerverksamheten på XXL. Teoretiska delen kommer jag att avgränsa huvudsakligen till att beskriva lagring och ERP-system (affärssystem), den operativa styrningen och hur man bygger upp en handbok. Tiden för insamling av data kommer att ske från och med 19.10.2015 till 31.4.2016.

1.7 Bakgrund till arbetet

Jag har arbetat på XXL sedan öppningen av första varuhuset i Rosendal, våren 2014. Jag har upplevt och varit med om varje utveckling och förändring som skett inom lagerverksamheten på XXL i Rosendal. Flera metoder och procedurer har förändrats under årens lopp. Idén om att skapa en handbok dök upp då företaget växte i Finland och utbildning av ny personal ökade.

2 OPERATIV VERKSAMHET PÅ LAGER I PRAKTIKEN

I detta kapitel presenteras teorin bakom mitt examensarbete. Teorin stöder handbokens innehåll. Teoridelens struktur följer handbokens innehållsförteckning. Detta kapitel är delat in i fyra underrubriker, operativ verksamhet, affärssystem, lagring samt teori om handböcker.

2.1 Operativ verksamhet

Under detta avsnitt kommer jag att gå in på operativa verksamheter inom företag som jag behandlat i min handbok. Jag kommer först att gå igenom rutiner och operativa verksamheter. Därtill kommer jag att spegla dem i XXL:s verksamhet.

2.1.1 Verksamhets rutiner

Företag och organisationer har oftast rutiner som bör följas. Att ha rutiner är bra att ha då man utför dagliga uppgifter både i privat och yrkesmässigt. Arbetsplatsen bestämmer rutiner som bör utföras dagligen, veckovis etc. Rutiner ger en ram kring uppgifter som bör utföras, vilket hjälper en att koncentrera sig på rätt saker. Rutiner sparar oftast mycket tid och minskar stress eftersom de ger fungerande arbetsordning vid utförandet av uppgifter. Rutiner kan vara allt från att behandla e-post och fakturor, inventering, mottagning av varor och beställningar etc. Oftast består de av processer och uppgifter som upprepas. (Talaro 2014)

2.1.2 Inventering

När man inventerar räknar man produkter så att saldot stämmer i systemet. Inventering måste utföras en gång om året enligt finländska lagstiftning. Företag kan bestämma hur ofta man inventerar under året och dela in sitt sortiment i olika kategorier. Detta innebär att man räknar produkterna inom olika segment, istället för att räkna allting på en gång. Detta kallas rullande inventering. Årliga inventeringar kräver mycket tid och arbete och därför måste många butiker stänga dörrarna under inventeringen. Med hjälp av inventering får man reda på vad det egentliga saldot är och hur mycket varor som har försvunnit.

Största delen av svinnet beror på stöld, men också plockfel samt andra orsaker. Inventering hör till en av de viktigaste processerna inom verksamheten. (Pakkanen 2013)

2.1.3 Reklamationer

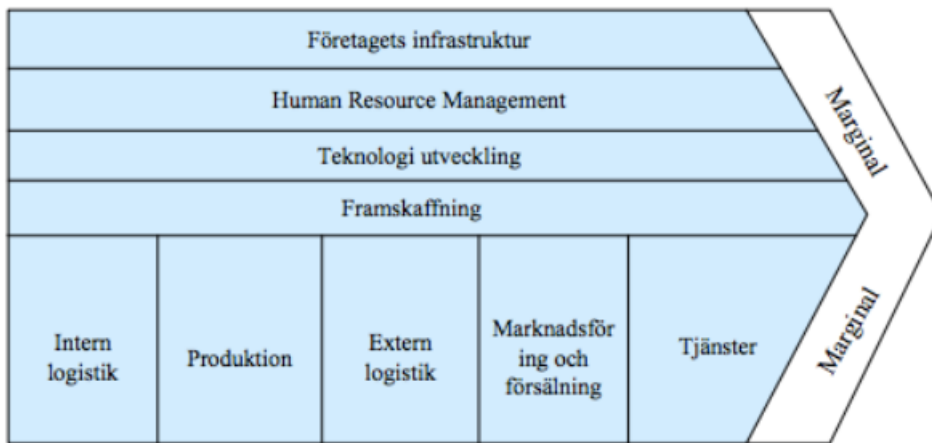
När man reklamerar någonting, informerar man avtalsparten om att avtalsvillkoren brutits av någon orsak. Orsakerna kan vara olika, men de resulterar i att man inte uppnått det man avtalat om. Oftast gäller reklamationer produkter eller tjänster. Reklamationen är det första steget man tar då man försöker lösa problemet med hjälp av samarbete mellan parterna. (Männistö 2016)

2.2 Affärssystem

Detta avsnitt behandlar affärssystem, vad det är och varför det behövs i verksamheten. Därtill kommer jag att gå in på ERP system, eftersom XXL använder sig av den typen av teknologi. Jag kommer också att gå in på vilket program som XXL använder sig av och därtill förklara vad en handdator är samt vad den används till.

2.2.1 Affärssystemets betydelse

Affärssystem är ett IT-baserat system för att styra hela verksamheten i ett företag. Med hjälp av systemet kan man styra allt från lagring, produktion, försäljning, personal- och ekonomistyrning m.m. (Magnusson & Olsson 2005 s.7-11) Syftet med ett affärssystem är att förbättra besluts kvaliteten samt effektivera processer. Affärssystemet mäter och styr processerna i hela verksamheten, vilket innebär att alla händelser som sker inom verksamheten finns tillgängligt som data. På basis av dessa data kan man göra de rätta strategiska besluten. Processorientering har sedan 1990-talet blivit utgångspunkt för organisering av verksamheter och designa av informationssystem. Porters värdekedja i figur 1 beskriver bra värdeskapande samt värdestödjandeprocesser vilka anses vara undergrupper för hela verksamhetsprocessen. (Magnusson & Olsson 2005 s.12-17)

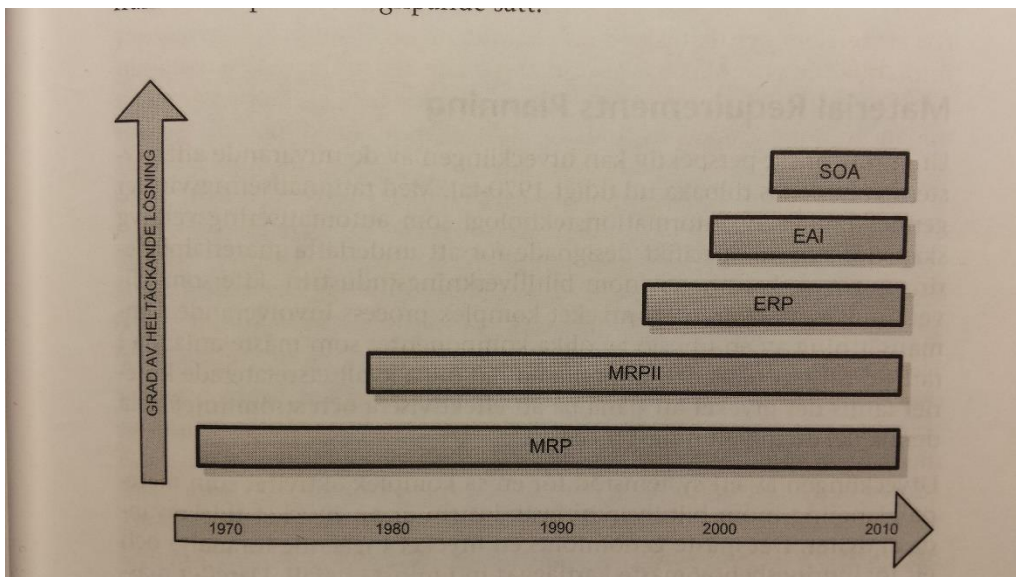


Figur 1 Porters värdekedja

2.2.2 Historisk utveckling

Sedan 1970 har affärssystem existerat. Företagen har haft förmåga att använda mer avancerad mjukvara samt hårdvara för att styra och övervaka verksamhetsprocesserna. (Magnusson & Olsson 2005 s.25-37)

I figur 2 presenteras en bild på hur utvecklingen av affärssystem skett sedan 1970-talet.



Figur 2 Historisk utveckling av affärssystem. Magnusson & Olsson. 2005. s.25

- MRP = Material Requirements Planning

- MRPII = Material Resource Planning
- ERP = Enterprise Resource Planning
- EAI = Enterprise Application Integration
- SOA = Service Oriented Architecture

(Magnusson & Olsson 2005 s.25-37)

2.2.3 Val av affärssystem

Det finns flera olika affärssystem att välja mellan. Affärssystemen är olika och de passar vissa verksamhet bättre än de andra på grund av bransch och behov. Det är en viktig investering som bör planeras väl. Vid valet av affärssystemet lönar det sig att göra en efterforskning på utbudet och med hjälp av det försöka identifiera den mest användbara systemet för verksamheten. Det finns en lång lista på olika affärssystem vilket kan leda till svårigheter vid identifiering av det mest användbara systemet. Det finns bra källor och verktyg som hjälper med identifieringen, t.ex. recensioner på affärssystem finns på Internet där de ger tips och information om dem. Det finns också webbsidor som skär ner alternativen till enbart de system som passar bäst din verksamhet och dina behov. (Electroclass 2016)

Det finns flera sätt att planera och genomföra ERP system till ett företaget. Det är dock stora och långa processer som kan vara besvärliga och oftast dyra investeringar. Men det finns grundregler och olika steg som kan göra processen mindre besvärlig. Företag och organisationer kan ofta göra stora misstag när de planerar sitt system, som kan leda till stora kostnader för företaget. Webbsidan Supplychain 24/7 gav sju steg som kan följas. (Supplychain 24/7 2013)

1. Att förstå varför man behöver det inkommande systemet.
2. Identifiera vilka system andra företag, kunder och samarbetspartners använder.
3. Identifiera kostnader samt göra upp en budget.
4. Ha en intern projektledare som ser till att projektets tidtabell och budget följs och att riktningen är rätt.
5. Utbildning och förståelse av systemet. Men för att kunna börja utbildningen, bör verksamheten förstå systemet och ERP-partnern förstå verksamheten.

6. Vilken data som bör överföras från gamla systemet till det nya eller ifall verksamheten är ny så enbart data som bör implementeras.
7. Till sist använda samt pröva systemet och identifiera behov för modifiering.
(Supplychain 24/7 2013)

2.2.4 Fördelar och nackdelar

Enligt Magnusson och Olsson är fördelarna och nackdelarna enligt följande.

Fördelar:

- Kortare ledtider
- Effektivare processer
- Bättre kontroll
- Sänkta driftskostnader
- Ökad datakvalitet
- Förenklad managementagenda
- Skiljer informationsteknik från informationssystem

(Magnusson & Olsson 2005 s.38)

Nackdelar:

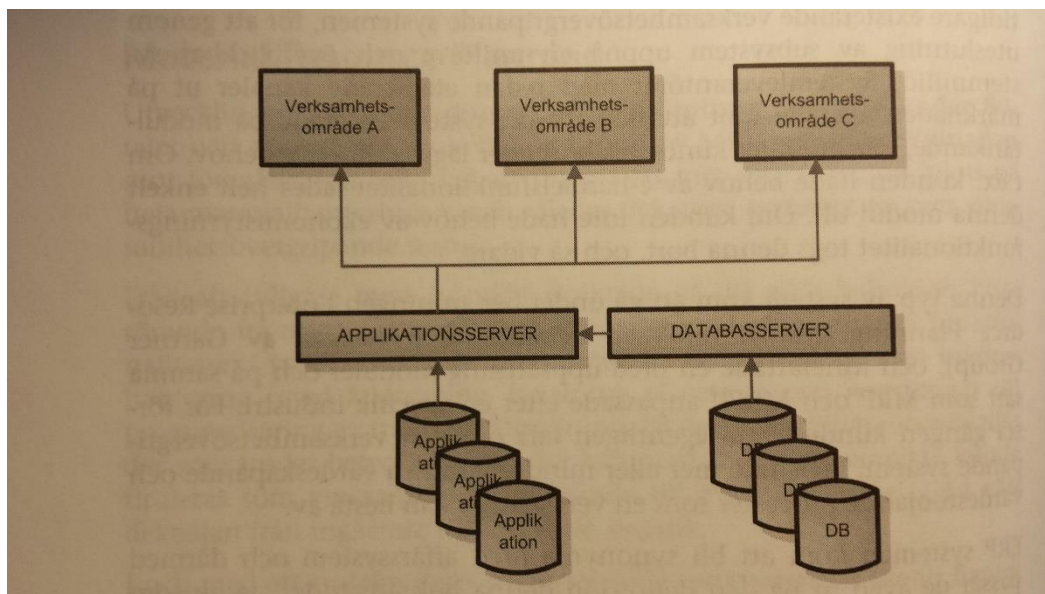
- Höga risker
- Strömlinjeformning
- Leverantörsberoende och ägandeproblematik
- Inläsnings effekter

(Magnusson & Olsson 2005 s.43)

2.2.5 ERP (Enterprise resource planning)

ERP är ett stort, integrerat informationssystem för företagen som kopplar ihop de olika företagsprocesserna och informationsbehoven till ett enda system. I många fall har ERP lett till dramatiska minskningar av lager för företag som till exempel Wal-Mart och Sony.
(Boyer & Verma 2010 s.214)

På 1970-talet koncentrerade affärssystemen sig på materialflöden och alla delar inom verksamheten hade egna informationssystem. Men 20 år senare, på grund av förändring av de tekniska förutsättningarna och mer och fler kostnadseffektiva alternativ, sjönk behoven att använda teknik som stöd för verksamheten. MRP och MRPII affärssystemen anpassade sig efter en specifik industri, medan ERP systemet innefattade en bred uppsättning av funktioner för olika processer i ett enda system. Det är i huvudsak tre saker som gör ERP system utmärkt. 1) Centralisering av datalagring, 2) modulbaserad och 3) Klient/server C/S. (Magnusson & Olsson 2005 s.25-37)



Figur 3 Grundläggande struktur för ERP system. Magnusson & Olsson. 2005. s.30

2.2.6 Olika ERP system för detaljhandel branschen

Jag prövade ett verktyg på Software Advice webbsida för att bilda en lista på affärssystem som är mer användbara för detaljhandel branschen. Sidan gav en lista på elva stycken system. Jag valde att enbart presentera fyra stycken för att kunna ge några exempel. Dessa system gav jag som exempel för att de är de mest kända och mest använda. Jag kommer inte att gå djupare in i dessa system, förutom systemet som används på XXL, eftersom det inte är relevant för detta arbete.

- Oracle JD Edwards
- Microsoft Dynamics Ax
- SAP
- SAGE ERP

2.2.7 Microsoft Dynamics Ax

Microsoft Dynamics Ax, som tidigare hette Axapta, är ett ERP system som är lätt att lära sig och använda så att man kan leverera värde snabbare, utnyttja affärsmöjligheter och driva användarnas delaktighet och innovation i hela organisationen. (Microsoft Dynamics 2015)

Systemet passar bra för stora och medelstora företag och organisationer. Det erbjuder ett brett sortiment av verktyg som hjälper företagen i deras dagliga processer. Man kan styra allt från lagring, personal- och ekonomistyrning till rapportering. Systemet kopplar ihop företagsfunktionerna till en helhetsprocess som förbättrar funktionernas genomskinlighet och processernas effektivisering. Eftersom Dynamics Ax är en Microsoft produkt är den kopplad till andra Microsoft produkter så som Office365, Sharepoint m.m. (CGI 2016)

2.2.8 Handdator

Handdator är ett verktyg som kan användas för flera processer och uppgifter, men speciellt för att läsa streckkoder. Det är ett bra verktyg med många funktioner för att räkna t.ex. produkter, ta emot beställningar, kolla priser etc. Idag finns det flera typer av handdatorer med olika operativsystem och funktioner. (Streckkod System Ab 2016)

XXL använder sig av två slags handdatorer. Den ena liknar en vanlig handdator som används för beställningar och produkter. Den andra är en smarttelefon som är kopplad till en internetjänst för skanning av paket som kunden beställt till varuhuset från XXL:s webbplats.

2.2.9 Affärssystemet på XXL

XXL använder sig av Microsoft Dynamics Ax-systemet. Det är ett mycket användarvänligt och tydligt ERP-system. Med Dynamics Ax, även kallat Axapta, styrs allting via systemet. Eftersom det är tillverkat av Microsoft är den kompatibel med till exempel programmet Office Excel, som används mycket inom företaget.

Funktioner som används i lagren på XXL:

- Beställningar
- Varudatabas
- Reklamationer
- Korrigeringar
- Varuförflyttningar

2.3 Lagring

I detta avsnitt behandlas bakgrundsteori om lager samt lagring. Först förklaras vad ett lager och lagerhållning innebär och varför det är viktigt för just detaljhandel. Därtill kommer jag att spegla detta avsnitt på de behov som XXL har.

2.3.1 Lager

Ett lager är ett planerat utrymme för lagring och behandling av varor och material (White 2015). Det finns olika typer av lager och valet av lager har en stor betydelse. Olika branscher och verksamheter har olika behov för olika typer av och storlek på lager. Allt från typ av varor, storlek, lagringstemperatur, omsättning på varor till tjänster och andra krav, bestämmer vilken typ av lager som krävs. När man planerar lager bör man ta hänsyn till vilken typ av lager, lagringshyllor och element samt verktyg och maskiner som utnyttjas. (Logistiikan Maailma 2016) En god och hållbar struktur över förvaringen av varor ger ett effektivare lager, smidigare arbete och inbesparing av utrymme (Electroclass 2016).

2.3.1.1 Klassificering av lager

Specificering enligt behov och verksamhet.

- Basic stock = Lager modell där varorna lever enligt konsumtions och påfyllnings rytm.
- Safety stock = Med säkerhets lager säkrar man tillgängligheten av varor för att säkra kundservice nivån.
- Buffer stock = Med buffertlager säkrar man tillgängligheten oberoende osäkra påfyllnings leveranser.
- Pipeline stock = Lager typ som består av till exempel varor i transport, produktion eller distribution. Vanligt i industri branschen.
- Seasonal stock = Lager typ för säsongvaror där efterfrågan ändras enligt viss säsong. (Logistiikan Maailma 2016)

Specificering enligt typen på lagret

- Utomhus lager
- Icke uppvärmd lager
- Varmlager
- Kall lager
- Frys lager
- Special lager – T.ex. vid förvaring av farliga ämnen
(Logistiikan Maailma 2016)

Specificering enligt lager tekniken

- Pall lager = Lager där varor förvaras på pallar och oftast på hyllor.
- Smågods lager = Oftast i samband med t.ex. pall lager. Ett mindre lagrings utrymme, oftast på en annan våning som man kommer åt med t.ex. hiss.
- Smalgångs lager = Lagringen sker på höga hyllor, upp till 12 meter och smala gångar mellan hyllorna. Krävs special truckar.
- Hög lager = Hög lager kallas de lager som är över 6 meter höga. De kan vara upp till 45 meter.
- Blocklager = Blocklager kan vara utan hyllor och varorna lagras på golvet i block. Används ofta i industrin eller butiker med massprodukter. Genom denna lager tekniken kan man t.o.m. spara 30 % utrymme jämfört med vanlig pall lager lösning

- Automatiserat lager = Det går att automatisera flera olika saker, men oftast är det dator automatiserade där förflyttningen sker automatiserat. Men varumottagning, packning och lastande sker sällan automatiserat.

(Logistiikan Maailma 2016)

2.3.1.2 Förvaringshyllor & maskinvara

Valet av förvaringshyllor och material påverkas av flera saker, allting från typen av varor till volymer och lagrings utrymme. Materialet, användbarheten, belastningen och höjden på hyllorna spelar också en stor roll vid valet. (Logistiikan Maailma 2016)

Valet av maskinvaran, som t.ex. truckar, spelar en viktig roll inom lagerverksamheten. Ytan och storleken på lagret påverkar också valet av maskinvaran. Man bör ta hänsyn till olika restriktioner på lagret för att kunna arbeta med maskinvaran och egenskaperna hos den, som t.ex. lyfthöjd, belastning m.m. Maskinvaran är oftast en dyr investering och beslutet bör vara väl genomtänkt. (Logistiikan Maailma 2016)

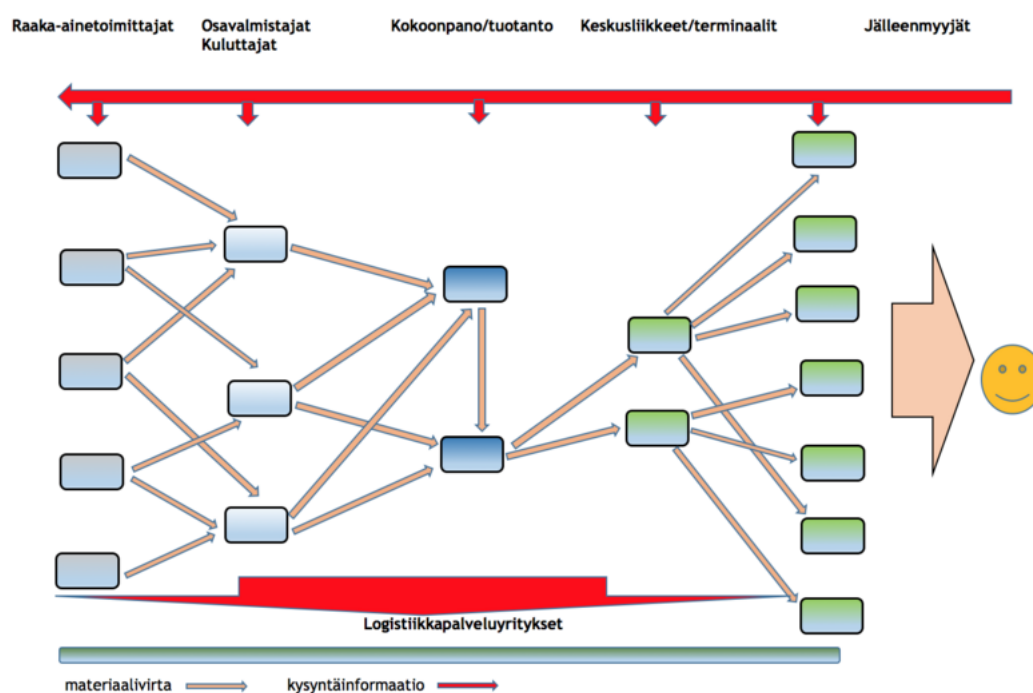
2.3.2 Lagrets betydelse

Före man grundar eller utvecklar sin verksamhet är det viktigt att fundera ut lagrets och lagringens betydelse för verksamheten. Många ser lager och lagring som endast en utgift men i verkligheten kan den också producera tilläggsvärde och med tilläggsvärde menas att det finns tillgänglighet av varor för kunden att köpa. Oftast är lagring nödvändigt eller ett måste, men grundprincipen med lagring är att minimera den under hela kedjan och därför strävar man idag efter en mer kostnadseffektiv lagring. (Logistiikan Maailma 2016)

2.3.3 Lagerhållning

Lagerhållning (Warehouse management) hänvisar till lagerbyggnader, – utrymmen samt lagerverksamhet (Logistiikan Maailma 2016). Varför behöver man lagerhållning? Lagring är en väsentlig del av alla logistiska lösningar (Kuljetusopas 2015). Alla beslut angående lagerhållning påverkar hela logistikkedjan. Förut höll man lager vid varje skede av distributionskedjan för att säkerställa tillgängligheten, medan idag strävar man efter

att genom efterfråge-distributionskedjan minimera lager. Även om man försöker minimera lagring, finns det flera orsaker för att det inte är möjligt att totalt vara utan någon form av lager. Lager finns till för att t.ex. lagra varorna för att säkra tillgängligheten, erbjuda bra kundservice eller på grund av osäkra leverantörer etc. Lagring binder också mycket kapital och företag försöker minimera sådana kostnader. Det finns flera företag idag som binder onödigt kapital på lagrade varor på grund av att de inte är tillräckligt insatta i lagringen på företaget. Med hjälp av optimering på leveranstiderna eller leveranserna överlag, kan man minska på mängden bundet kapital och effektivisera lagringsprocessen eller till och med ge upp lager. (Logistiikan Maailma 2016)



Figur 4 Efterfråge-distributionskedja. Logistiikan Maailma 2016.

Figur 4 beskriver grovt en efterfråge-distributionskedja. När all information om efterfrågan, som t.ex. prognoser, förverkligade och oförutsedda förändringar finns tillgängliga i rätt tid inom hela kedjan, kan varje part anpassa sig efter sin egen efterfråga och genom det minimera sina lager och nå sin servicenivå. Eftersom informationsflödet fungerar igenom hela kedjan kan man garantera bra kundservice nivå till låga kostnader. (Logistiikan Maailma 2016)

2.3.4 Lagrets betydelse inom detaljhandeln

Företag inom detaljhandel branschen bör säkra tillgängligheten till varor och därför krävs det lager. Alla varor i butiker inom detaljhandelsbranschen står i lager även om lagren finns i butiken. Lager finns till för att minimera risken att produkter inte finns tillgängliga för konsumenten. Inom detaljhandelsbranschen väntar kunden sig att få produkten direkt. Tillgängligheten ger tilläggsvärde då kunden får varan med sig direkt istället för att tvingas beställa varan och vänta på ankomsten. Detta är vanligt inom detaljhandelsbranschen; eftersom volymen och sortimenten ofta är stora krävs det väl planerad lagerhållning samt system för att styra dem. För att kunna ha kontroll över företagets produkter och händelser samt andra funktioner, använder sig företagen oftast av affärssystem. (Logistiikan Maailma 2016)

2.3.5 Lager på XXL

Lagren på XXL varuhus är varmlager. Tekniken bygger på pallager och man kan säga att det är en blandning av *basic stock* och *safety stock*. Lagren är relativt små och huvudsakligen lagras varorna direkt på hyllan i butiken. Lagret är till för att lagra volymvaror och stora produkter som det endast finns en display modell av i butiken, t.ex. löpband och motionscyklar. Också då säsonger byts måste vissa varor lagras för nästa säsong.

Lagringen sker huvudsakligen på pallar och med hjälp av förvaringshyllor kan man utnyttja lagringsytan för affärens behov. Förvaringshyllornas höjd går att justera enligt det behov man har. I lagret finns det också ett så kallat rull-lager (finska ”rullavarasto”) som används för att lagra, t.ex. kläder, men också andra produkter. Det består av lagringshyllor som rullar på spår och med detta lagrings-sätt sparar man mycket utrymme. Varje avdelning, förutom skoavdelningen, har sitt eget rull-lager samt en viss mängd pallplatser beroende på behov. Skoavdelningen har ett separat lager i butiken.

Förflyttningen sker med hjälp av plockvagnar och en eldriven plocktruck som används för att lyfta ner pallar från hyllor eller vid lyft av tunga varor.

2.4 Teori om handböcker

I detta avsnitt behandlas bakgrunds teori om att skapa handböcker och manualer. Jag kommer att förklara vad en handbok är, hur uppbyggnaden bör se ut, samt hur man bör planera en.

2.4.1 Handbok

En handbok är en bruksanvisning eller en manual som fungerar som en guide för att utföra något. När företag publicerar eller kör in nya system eller processer, bör anställda skola sig och lära sig förstå dem. Företag kan ha avdelningar som hjälper till med problem och ger information vid behov, som t.ex. IT-support, men vissa utföranden har man endast manualer eller handböcker till förfogande. Det är viktigt att handboken är klar och tydlig. (Cassidy, 1992)

Bra handböcker har följande egenskaper:

- Väl skrivna
- Bra layout
- Bra struktur för att följa instruktionerna och enkla modifierings möjligheter
- Väl illustrerad för att öka förståelsen av instruktionerna

(Cassidy 1992)

2.4.2 Planering

Före man börjar skriva en handbok är det viktigt att man är insatt i ämnet och att man väl planerat hur man kommer att utföra de olika procedurerna. Att identifiera målgruppen för handboken är också en av de viktigaste frågorna att ställa vid början av planeringsfasen. För att skriva en bra handbok måste man känna väl innehållet och ämnen som kommer

att beröra handboken, som t.ex. arbetsuppgifter, verktyg, systemen etc. Denna typ av projekt kräver mycket tid och det är lättare att utföra projektet då man har en bestämd publicerings datum för handboken. Det lönar sig att gå igenom hela innehållet och studera vidare ämnen vid behov. Det är också en bra idé att hålla log på vad du gör under hela projektets gång. (Cassidy 1992)

2.4.3 Uppbyggnad

Enligt Mona J. Cassidy bör man följa dessa nio steg för att nå en bra handbok:

- Förberedelser för att börja skriva
- Skriva det första utkastet och sedan begära feedback på det
- Granska och bearbeta texten och strukturen
- Utforma texten
- Producera sista utkastet
- Kopiera utkastet
- Arrangera och köra skolning
- Rapportera ledningen

3 METODIK

Detta kapitel behandlar de vanligaste forskningsmetoderna samt det egna metodvalet och hur jag utfört min forskning och hur den valideras.

3.1 Kvantitativ forskningsmetod

Kvantitativ forskningsmetod är en forskningsstrategi som anses betona kvantifiering vid insamling och analys av data. Den huvudsakliga inriktningen är ett deduktivt synsätt på teorins roll jämfört med forskningen, med tyngden på prövning av teorier. Kunskapsteoretiska inriktningen riktar sig till den naturvetenskapliga modellen, speciellt positivismen. Ontologiska inriktningen riktar sig till objektivism, m.a.o. metoden uppfattar den sociala verkligheten som en yttre och objektiv verklighet. (Bryman & Bell 2003 s.40)

3.2 Kvalitativ forskningsmetod

Kvalitativ forskningsmetod igen är en forskningsstrategi som oftast lägger vikt vid ord istället för siffror vid insamling och analysering av data. Den huvudsakliga inriktningen är ett induktivt synsätt på relationen mellan teorin och forskningen, med tyngden på generering av teorier. Kunskapsteoretiska inriktningen tar avstånd från den naturvetenskapliga modellens normer och tillvägagångssätt, speciellt positivismen. Ontologiska inriktningen riktar sig till konstruktionism, m.a.o. metoden skapar en bild av den sociala verkligheten som en egenskap som förändras kontinuerligt och hör till individernas förmåga att skapa och konstruera. (Bryman & Bell 2003 s.40)

3.3 Metodval

Den empiriska delen i mitt examensarbete är handboken för XXL Sports & Outdoor i Finland. Jag valde att använda mig av kvalitativ forskningsmetod, eftersom jag arbetar på XXL kommer forskningen att basera sig på mina egna observationer men också deltagande observationer samt diskussioner med några kollegor. Handboken har jag skapa själv med hjälp av min uppdragsgivare. Handboken är skriven på finska eftersom det är det officiella språket på företaget. Jag fick som uppdrag under januari att göra färdigt

största delen av handboken till en utbildning. Handboken är ett beställningsarbete för XXL Sports & Outdoor Ab. Jag skapade handboken under arbetstid, både på arbetsplatsen och hemma. Tillsammans med min uppdragsgivare gick vi igenom allt från vilken information som handboken skulle innehålla till ändringar och tillägg. Den teoretiska delen strävade jag efter att reflektera till handbokens innehåll.

3.4 Skapandet av handboken

Om vi ser på den teoretiska delen i mitt arbete, om att skriva en handbok, finns det enligt Mona Cassidy nio steg att följa för att skapa en bra handbok. Jag har strävat efter att följa dessa steg under projektets gång. De sista punkterna på listan har jag inte utfört eftersom de körs först i ett senare skede: t.ex. arrangerandet av utbildning samt rapportering till ledningen. Andra testkörningen kommer också att utföras i ett senare skede.

Alla projekt börjar med planering. Tack vare att jag redan arbetat i företaget i några år, har jag erfarenhet av alla ämnesområden i lagret och kan därför fungerat som en fullvärdig deltagare. På grund av att det saknades en fullständig handbok för den finländska lagerverksamheten, fick jag i uppdrag att skapa en.

Jag började med att planera vilka ämnesområden handboken kommer att behandla. En handbok om driftsstandarder fanns på norska och den gav mig hjälp med vissa ämnesområden. Jag listade resten av de ämnesområden som jag ansåg att handboken skulle behöva och vi gick sedan igenom dem med min uppdragsgivare.

Efter att jag slagit fast rubrikerna och ämnesområdena, skapade jag ett Word-dokument med rubriker och innehållsförteckning. Därefter började jag samla in material för handboken. Först tog jag skärmbilder på affärssystemets olika processer för att sedan kunna modifiera dem för instruktionerna. Jag använde mig av program som Gimp2 och Word-programmets egna figurer för modifieringen av bilderna. Efter att jag samlat in bilderna började jag med att skapa instruktionerna för affärssystemet. Mitt mål var att skapa klara instruktioner som innehöll all viktig information som behövs för att man ska kunna klara steg för steg i olika processer. Jag planerade först strukturen samt utseende på instrukt-

ionerna och fokuserade på att sätt göra dem så klara som möjligt. Jag hade några variationer på instruktioner av vilka jag valde en utgående från egna och uppdragsgivarens åsikter.

När jag fått instruktionerna för affärssystemet klara, började jag med att skriva om verksamhets rutiner på lagret samt lagringen m.m. Jag och min uppdragsgivare satt några kvällar efter arbetsdagen och gick igenom samt skrev största delen av rubrikerna. Vissa tillägg uppstod ännu och vissa ändringar på dispositionen skedde också.

Teoridelen skrev jag efter att jag skrivit handboken. Vi kom överens med min handledare om att jag skriver teoridelen efter att handboken är klar, eftersom det är lättare att bygga upp den för att stöda innehållet.

3.5 Validering

Handboken testades av mig själv, min uppdragsgivare samt två nyanställda som börjar på ett nytt varuhus. Jag och min uppdragsgivare gick än en gång igenom innehållet och rättande av fel. De två nya anställda fick göra mera praktiska test. En av dem är lagerchef i det kommande varuhuset och den andra är lagerarbetare. Lagerchefen fick göra mera operativa test, medan lagerarbetaren gjorde mera grundläggande test. Därefter fick de läsa igenom handboken och ge feedback på den. Jag kommer också själv att utvärdera handboken och ge mina egna åsikter om resultatet.

4 HANDBOKEN

I detta kapitel presenteras handboken. På uppdragsgivarens begäran är handboken sekretessbelagd och kommer inte att finnas som en offentlig bilaga. Jag kommer att presentera innehållet så att läsaren få en bättre förståelse för hur handboken är uppbyggd samt en överblick över innehållet.

4.1 Uppbyggnad

Handboken är skriven på Microsoft Word, varefter den färdiga versionen publiceras i PDF-format. PDF-filer fungerar bättre och smidigare än Word dokument då filen innehåller många sidor och bilder. PDF har också bättre navigerings funktion.

Handboken är uppbyggd på ett logiskt sätt. Den är indelad i 10 huvudrubriker som behandlar olika ämnesområden. Handboken börjar med en inledande del som innehåller information om företaget och koncernen. Sedan fortsätter den med verksamhets rutiner och steg för steg instruktioner för affärssystemet. Efter det presenteras lagring, instruktioner för en internet tjänst och till sist olika begrepp eller förkortningar som används inom företaget. Handboken har 47 sidor.

SISÄLLYSLUETTELO	
1	JOHDANTO4
2	LOGISTIIKKA.....4
2.1	Keskusvarasto / CWS4
2.2	Tavarantoimittajat.....4
2.3	Sisänostostrukturi4
2.4	Reskontra4
3	TOIMINNAN RUTIINIT.....4
3.1	Päivittäiset rutiinit4
3.2	Viikottaiset rutiinit.....5
3.3	Kiertävä inventaario5
3.4	Kuormalavat & Kierrätys6

Figur 5 Innehållsförteckningen till handboken

4.2 Layout

Layouten planerades och skapades efter att jag byggt upp handboken och största delen av innehållet. Pärmens består av företagets logo. Rubrikerna består av Word-programmets förprogrammerade rubriker, för att innehållsförteckningen skall fungera. Färgerna består av vit bakgrundsfärg, rubrikerna samt instruktionerna gröna och brödtexten svart. Den gröna färgen baserar sig på färgen i företagets logo. Figuren nertill visar instruktioner för behandling av beställningar från centrallagret och hur man registrerar dem till systemet.

Beroende på typen av instruktion, använde jag olika variationer av figurer som visar utföranden steg för steg. Vissa instruktioner innehåller text och vissa nummer instruktioner. Det som alla instruktioner har gemensamt är färgmodellen samt pilar som visar exakt stället för utförandet.

4.3.1.1 Keskusvarasto / CWS

1. Etsi luonne päättämällä jollain luonne on lähtenyt keskusvarastolta, "Luonne 10".
2. Tarkista että suodatin on valittuna jotta luonnat näkyvät.
3. Valitse tilaus.
4. Kirjaa tilaus järjestelmään.
5. Toista sama järjestyksessä kaikkiin tilauksiin.

Keskusvarasto	Tilauksen tila	Tilauksen luonne	Tilauksen määrä	Tilauksen päivä	Tilauksen päivä	Tilauksen päivä	Tilauksen päivä
1000000000	10	Luonne 10		26.01.2018	26.01.2018		
1000000000	10	Luonne 10		26.01.2018	26.01.2018		
1000000000	10	Luonne 10		26.01.2018	26.01.2018		
1000000000	10	Luonne 10		26.01.2018	26.01.2018		

Figur 6 Exempel på en instruktion

4.3 Innehållet

Innehållet i handboken består av både instruktioner och information om verksamheten. Handboken innehåller tio rubriker. Första rubriken består endast av en inledning och andra rubriken av företaget och koncernen. Dessa delar kommer min uppdragsgivare att skriva. Sedan följer verksamhetsrutiner, affärssystem, lagring, instruktioner för Internet tjänst och till sist begrepp.

4.3.1 Verksamhets rutiner

Första egentliga delen i handboken är tredje rubriken som behandlar verksamhetsrutiner. I denna rubrik behandlas dagliga- och veckorutiner. Rutinerna presenteras först i punktform, varefter varje rutin behandlas skilt djupare. Rubriken ”Verksamhets rutiner” innehåller mer information än instruktioner. I figur 7 och 8 presenteras exempel från handboken.

3.1 Päivittäiset rutiinit

- Kuormalavat & kierrätys
- Kiertävä inventaario
- Medius
- Palautukset tavarantoimittajille
- Reklamaatiot
- Saldokorjaus
- Seuraavan päivän CWS kuorma
- Siirrot tavaratalojen välillä
- Suurien tuotteiden luovutus asiakkaille

Figur 7 Dagliga rutiner

3.4 Kuormalavat & Kierrätys

XXL kierrättää kaiken sekajätteistä energiajätteisiin. Myös kuormalavat kierrätetään. Varaston yhteydessä on lastauslaituri jossa on omat alueet kierrätysmateriaalille. Pahvit kierrätetään pahvipuristimella ja kuormalavat pinotaan siisteihin pinoihin, jonka jälkeen lavan kierrätys yritys noutaa ne ja muut jätteet kierrätetään omiin kierrätysastioihin.

Kierrätysastioissa kierrätettävä jäte:

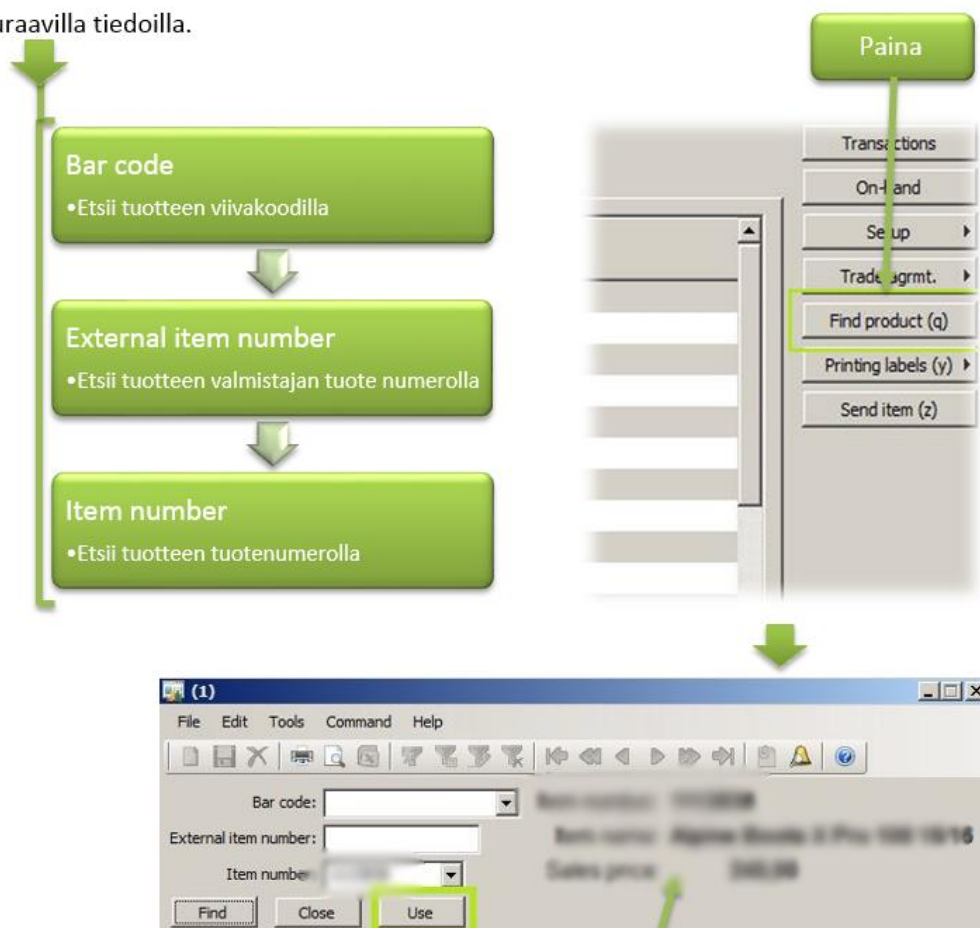
- Sekajäte
- Energiajäte
- Kierrätyspaperi
- Metallijäte
- Biojäte

4.3.2 Affärssystemet

Rubriken "Affärssystem" behandlar instruktioner för grundläggande funktioner i affärssystemet, t.ex. hur man söker varor i systemet, behandlar beställningar m.m. Procedurerna för att behandla beställningar från centrallagret och direkt levereringar från leverantören är olika. Varor som kommer direkt från leverantören kräver mera behandlingar och processer. Dessa instruktioner innehåller för det mesta steg för steg instruktioner (se Figur 6). Figur 9 presenterar en annan variation av en instruktion.

4.2.1.2 Haku toiminto

Haku toiminnolla pystyt etsimään tuotteen käyttämällä USB-skanneria tai seuraavilla tiedoilla.



Figur 9 Instruktion för att leta fram en product

4.3.3 Inventarier och saldo korrigeringar i systemet

Under rubriken ”Inventarier och saldokorrigeringar i systemet” i handboken behandlas instruktionerna om hur man utför inventarier och saldo korrigeringar i systemet. Instruktionerna är likadana som i de tidigare avsnitten. Femte och sjätte rubriken i handboken behandlar också instruktioner för affärssystemet, men eftersom de är mer avancerade processer så har de skilda rubriker. Under verksamhets rutiner förklaras inventering noggrannare och under denna rubrik presenteras den praktiska processen. Saldokorrigeringar följer samma process som inventeringen. Endast rapporteringen sker på olika sätt.

4.3.4 Reklamationer

Reklamationer är en väldigt viktig process för verksamheten och därför bör man kunna och förstå det oberoende av var man arbetar i företaget. Liksom i förra rubriken är instruktionerna utseende mässigt lika. Under denna rubrik visas steg för steg hur man skapar reklamationer i systemet.

4.3.5 Handdator funktioner

Under rubrik ”Handdatorer” presenteras handdatorernas funktioner. Varje funktion presenteras skilt. Bland annat uppdatering, behandling av beställningar, priskontroll och räkning av varor. Samma utseende följer också här.

4.3.6 Lagring

Under rubriken ”Lagring” presenteras lagringen på XXL. Grundläggande regleringar samt processer som alla lager i Finland bör följa. Denna rubrik är delad i tre underrubriker, lagerkontoret, lagring av varuplacerings material och lagring av varor. Lagerkontoret behandlar för det mesta ordningen vid arbetsstationen samt arkivering. Med varuplacerings material menas material som t.ex. hyllor, korgar för varor, samt ställningar för att hänga upp priser. Under denna rubrik behandlar man inventeringen och lagringen av dem. Under rubriken ”Lagringen av varorna” presenteras lagrets olika delar, lagrings-sätt etc.

4.3.7 Pickup@store tjänsten

Under rubriken ”Pickup@store” presenteras instruktionerna för internet tjänsten, Pickup@store, som innebär att kunden kan beställa en produkt från webbutiken till närmaste varuhus istället för posten. Kunden kan sedan hämta beställningen från varuhuset. I denna instruktion presenteras alla delar i hela processen, allt från mottagning till att överlåta beställningen till kunden.

4.3.8 Begrepp

Under sista rubriken ”Begrepp” presenteras begrepp som används mycket inom företaget. De består av förkortningar av olika begrepp. Ett exempel är CWS, som står för Central Warehouse, m.a.o. centrallager. Figur 10 presenterar en bild från rubriken begrepp i handboken. Förkortningen presenteras till vänster och i högra spalten beskrivs vad förkortningen står för samt förklaringen.



41

10 KÄSITTEET

Statuskoodit	Määritelmä & Selitys
CWN	Central Warehouse Sweden/ Ruotsin keskusvarasto CWS:ssä jo saatavana olevat tai sinne aivan kohta saapuvat tuotteet.
CWS	Central Warehouse Sweden/ Ruotsin keskusvarasto CWS:ssä jo saatavana olevat tai sinne aivan kohta saapuvat tuotteet.
PDD	Preferred Direct Deliveries /Suorat ennakkotilaukset Suorilla, suoraan toimituslaitoksille tilaukset
DD	Direct Delivery/ Suorat tilaukset Tavara, jota toimitetaan välittömästi suoraan toimituslaitoksille tilauksena

Figur 10 Begrepp delen i handboken

5 DISKUSSION

Under rubriken ”Diskussion” kommer jag att presentera värderingen på handboken. Jag kommer också att presentera mina egna åsikter om resultatet. De två nyanställda gav egna

utvärderingar via e-post. Jag begärde dem att utvärdera handboken enligt uppbyggnaden, utseende, innehållet och användbarheten av handboken. Mina egna värderingar presenteras före utvärderingarna av mina kolleger för att kunna jämföra dem och med hjälp av det göra möjliga förbättringsförslag.

5.1 Egen värdering

Jag tycker själv att resultatet på handboken blev det som vi strävade efter med min uppdragsgivare. Innehållet täcker de viktigaste ämnesområdena inom lagringsverksamheten på XXL i Finland. Jag har fungerat som en fullvärdig deltagare, eftersom jag arbetar med dessa ämnesområden dagligen. Ämnesområdena är mycket bekanta för mig vilket gjorde det lätt att bygga upp handboken.

Uppbyggnaden tycker jag att är gjort på ett logiskt sätt och layouten är jag nöjd över. De viktigaste ämnen kommer till först och de är placerade så att de följer en logisk ordning. Färgen motsvarar företagets färgtema och instruktionerna är klara. Innehållet i handboken bör kunna hjälpa nyanställda att klara av största delen av procedurerna och utföranden på lagret. Enligt mig är instruktionerna tydliga och lätta att följa, men problemet med att skriva en handbok, då man själv är insatt i ämnet, är att man lätt kan missa något viktigt som t.ex. en nyanställd kan behöva för att kunna utföra. Som helhet tycker jag att handboken blev lyckad och modifieringar i framtiden är lätt att göra.

5.2 Kollegors värdering

Som det redan presenterats tidigare så provkördes handboken av två nya kollegor. Ena av dem är lagerchef för den kommande XXL varuhuset och den andra en lagerarbetare. Båda studerade handboken, men testerna de gjorde behandlade olika områden. Utvärderingen baserade sig på uppbyggnaden, utseende, innehållet och användbarheten. Utvärderingen var väldigt lika och mycket positivt. Jag kommer att presentera deltagarna som kollega 1 och kollega 2, varav nummer 1 är lagerchefen och nummer 2 lagerarbetaren.

Båda kollegorna tyckte att handboken är klar och tydlig samt väldisponerad. Kollega 1 tyckte också att innehållsförteckningen är tydlig och fungerande. De kommenterade inte

dispositionen eller layouten i någon högre grad. Båda tyckte att layouten såg bra ut. Instruktionerna tyckte båda att var lätta att följa och förstå. Kollega 1 beskrev handboken som lätt läst och att den inte blir tungläst tack vare mängden bilder och figurer. Han beskrev också handboken som ett verktyg som en ny användare har mycket nytta av. Kollega 2 tyckte också att det var lätt att utföra olika processer med hjälp av instruktionerna.

5.3 Förbättringsförslag

Eftersom utvärderingen var enbart positivt är det ganska svårt att hitta direkta förbättringsförslag. Men det finns garanterat utföranden och processer som kommer att ändras och tilläggas. Jag hoppas att personalen i framtiden använder handboken aktivt och ger feedback och förslag till förbättringar när den publiceras och tas i bruk officiellt. Jag kommer i framtiden att alltid vid behov uppdatera handboken. Jag kommer också själv att aktivt använda handboken för att finna fel och möjliga behov av förändringar.

6 SAMMANFATTNING

Detta examensarbete är ett beställningsarbete för företaget XXL Sports & Outdoor Ab som är en norsk sport- och vildmarksutrustningskedja som verkar inom detaljhandel. Företaget hade för personalen på lagret behov av en handbok med alla instruktioner samt anvisningar till lagringssystem och rutiner m.m. Företaget växer snabbt och fler varuhus som öppnas kontinuerligt. Syftet med detta examensarbete är att skapa en officiell handbok för personalen på XXL:s lager i Finland. Företaget har nu åtta stycken varuhus i Finland med flera på kommande. För att kunna underlätta utbildning av ny personal i framtiden, krävs det en handbok som innehåller alla nödvändiga instruktioner och anvisningar.

Teorin står som grund för innehållet i handboken och den empiriska undersökningen har utförts genom en kvalitativ forskning, som bygger på deltagande observation. Handboken innehåller allt från dagliga rutiner till steg för steg instruktioner för affärs-systemet. Praktiska test har gjorts med två nyanställda där de utförde olika processer genom att använda handboken som hjälpmedel, varefter de gav feedback på den. Eftersom arbetet är ett beställningsarbete har handbokens innehåll och struktur skapats enligt uppdragsgivarens

önskemål. Handbokens innehåll har inte publicerats för allmänheten eftersom det innefattar företagets interna processer och information. Valideringen gjordes av mig själv och två kollegor som är ny anställda på företaget. Handboken fick bra och positiv feedback och kommer att tas officiellt i bruk på finländska XXL-lager.

KÄLLOR

Böcker

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2005, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, 1 uppl., Malmö: Liber Ekonomi, 585 s. ISBN 91-47-07510-4 (hft.).

Magnusson, Johan & Olsson, Björn. 2005, *Affärssystem*, Lund: Studentlitteratur, 195 s. ISBN 91-44-04619-7

Elektroniska källor

7 Steps to Enterprise Resource Planning (ERP) Systems Implementation Success, SupplyChain247, Tillgänglig: http://www.supplychain247.com/article/7_steps_to_enterprise_resource_planning_erp_systems_implementation_success/erp Hämtad 22.3.2016.

Boyer, Kenneth & Verma, Rohit, 2010. *Operations and Supply Chain Management for the 21st Century*. Mason, OH, USA: South-Western/Cengage Learning. Tillgänglig: Google Books. Hämtad 22.3.2016.

Casady, Mona J. 1992, *The Write Stuff for Training Manuals*. Tillgänglig: <https://www.questia.com/read/1G1-12112222/the-write-stuff-for-training-manuals> Hämtad 25.3.2015

Effektiva förvaringssystem, Electroclass. Tillgänglig: <http://www.electroclass.se/index.html> Hämtad 22.3.2016

Enterprise Resource Planning Software, Software Advice, Tillgänglig: http://www.softwareadvice.com/market_category_page.php?industry_id=19&segment_id=629&subsize1_id=136&modules=289,291,295,294&market_products_offset=0&market_products_sortby=avg_rating&go_to_filter=true&int_site_code= Hämtad 22.3.2016.

Handdator, Tablet och Truckdator, Scandinavian Streckkod System Ab, Tillgänglig: <http://www.streckkod.se/category/338-handdator-tablet-och-truckdator.aspx> Hämtad 22.3.2016.

Kokonaisvaltainen toiminnanohjausratkaisu liiketoimintasi tueksi, CGI, Tillgänglig: <http://www.cgi.fi/toiminnanohjaus/microsoft-dynamics-ax-toiminnanohjausjarjestelma-erp> Hämtad 22.3.2016.

- Lagerhanteringssystem*, Electroclass. Tillgänglig: <http://www.electroclass.se/lagerhanteringssystem.html> Hämtad 22.3.2016
- Microsoft's ERP solution*, Microsoft. Tillgänglig: <http://www.microsoft.com/en-us/dynamics/erp-ax-overview.aspx#Compare> Hämtad 22.3.2016.
- Mitä internet palvelu on?*, NettiTieto Oy. Tillgänglig: <http://www.internetpalvelu.fi/fi/Mit%C3%A4+internetpalvelu+on%3F.html> Hämtad 25.3.2016.
- Männistö, Jarkko. 2016, *Reklamaatio on tärkeä – ole tarkkana*. Tillgänglig: <http://jarkkomannisto.fi/julkaisut/reklamaatio-tarkea-ole-tarkkana/> Hämtad 25.3.2016.
- Pakkanen, Iida. 2013, *Miksi kaupoissa tehdään inventaarioita?*, YLE. Tillgänglig: http://yle.fi/uutiset/miksi_kaupoissa_tehdaan_inventaarioita/6526786 Hämtad 25.3.2016.
- Talamo, Sandy. 2014, *Rutiineilla tilaa olennaiselle*, *Kollega.fi*, Tillgänglig: <http://kollega.fi/2014/09/rutiineilla-tilaa-olennaiselle/> Hämtad 27.3.2016.
- Varasto - tilasuunnittelu*, Logistiikan Maailma. Tillgänglig: http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Varasto_%E2%80%93_tilasuunnittelu Hämtad 21.3.2016.
- Varastointi ja terminaaliapalvelut*, Kuljetusopas. Tillgänglig: <http://www.kuljetusopas.com/varastointi/> Hämtad 21.3.2016.
- Varastointi*, Logistiikan Maailma. Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Varastointi> Hämtad 21.3.2016
- Varasto Laitteistot ja hyllystöt*, Logistiikan Maailma. Tillgänglig: http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Varasto_%E2%80%93_laitteistot_ja_hyllyst%C3%B6t Hämtad 22.3.2016.
- Varastotyypit ja -tekniikka*, Logistiikan Maailma. Tillgänglig: http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Varastot_ja_varastotyypit Hämtad 21.3.2016.
- White, Justin. 2015, *Warehousing and inventory management*, *Logcluster.org*. Tillgänglig: <http://log.logcluster.org/response/warehouse-management/> Hämtad 21.3.2016.

BILDERNAS KÄLLOR

Bilder från handboken är tagna med Snap tool.

Magnusson, Johan & Olsson, Björn. 2005, *Affärssystem*, Lund: Studentlitteratur, 195 s.
ISBN 91-44-04619-7

[www] *Hur skapar man värde?*, Ekonomistudier.se, Tillgänglig: http://www.ekonomistudier.se/?page_id=73 Hämtad 27.3.2016.