

Markus Lindell

**RAUTAKAUPAN VARASTONHALLINNAN PROSESSIT
SAP-YMPÄRISTÖSSÄ**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tuotantotalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2018**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Joulukuu 2018	Tekijä/tekijät Markus Lindell
Koulutusohjelma Tuotantotalous		
Työn nimi RAUTAKAUPAN VARASTONHALLINNAN PROSESSIT SAP-YMPÄRISTÖSSÄ		
Työn ohjaaja Marja-Liisa Kaakko		Sivumäärä 55 + 3
Työelämäohjaaja XX (salassapitosopimus)		
<p>Opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuodossa ja siinä kuvataan opiskelijan työn aloittamista rautakaupan ostajana ja SAP-ympäristössä tapahtuvan varastonhallinnan prosessin kehittäjänä. Se koostuu kuudestatoista seurantaviikosta, jolloin merkintöjä kirjoitettiin työpäivien päätteeksi. Päiväkirjamerkinnoissä on kuvattu työpäivän tapahtumia ja opiskelijan näkemyksen kehitystä ostamisesta ja varastonhallinnanprosessista. Seurantaviikon päätteeksi on kirjoitettu viikosta yhteenveto, joissa on pureuduttu viikon aikana esille nousseisiin prosessiin liittyviin asioihin. Salassapitosopimuksen mukaisesti opinnäytetyössä ei mainita yrityksen nimeä eikä paikkakuntaa.</p> <p>Opiskelija aloitti työnsä rautakaupan kiireisimmän sesongin aikaan toukokuussa 2018. Opiskelijalla ei ollut aikaisempaan kokemusta ostamisesta, SAP-järjestelmästä tai työstä rautakaupassa. Yrityksessä oli ennestään yksi ostaja ja lisäksi osa myyjistä oli tehnyt ostamista myymisen ohella. Opiskelija palkattiin työhön tekemään aiemmin myyjien suorittamat ostot sekä mahdollistamaan ostajan kesäloman toimimalla ostajan sijaisena yhteensä neljän viikon ajan. Lisäksi työtehtäviin kuului tuotetietojen hallinta.</p> <p>Yritys oli siirtynyt SAP-järjestelmän käyttöön keväällä 2017, mikä oli aiheuttanut muutoksia työntekijöiden työtehtäviin varastonhallinnan prosesseissa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia yritykselle selkeä prosessikuvaus, joka nostaisi esille prosessin mahdolliset pullonkaulat ja jonka avulla voitaisiin priorisoida työtehtävät oikein. Prosesseihin tutustuminen tapahtui osallistumalla eri vaiheiden työtehtäviin ja keskustelemalla työntekijöiden kanssa heidän työtehtävistään.</p> <p>Lopputuotoksena syntyi yritykselle kuvaus ostoprosessista ja parannusehdotukset prosessin tehostamiseen. Tavarantoimituksesta laadittiin prosessikuvaus toimimaan ohjeeksi työntekijöille. Prosessikuvaukset toteutettiin prosessikaavioiden avulla. Tutkimus vahvisti prosessin ongelmakohdan olevan tavarantoimitus, joten seuraava projekti olisi tavarantoimituksen kehittäminen.</p>		

Asiasanat ERP (toiminnanohjausjärjestelmä), ostotoiminta, prosessikuvaus, SAP, varastonhallinta

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date December 2018	Author Markus Lindell
Degree programme Industrial Management		
Name of thesis An inventory management process of a hardware store in SAP-environment		
Instructor Marja-Liisa Kaakko	Pages 55 + 3	
Supervisor XX		
<p>This thesis report was written in a journal format. It describes how to start work as a buyer in a hardware store and how to develop the purchasing process in SAP-environment. It consists of 16 weekly periods where daily entries were written every day after work. The diary entries describe the work days and they tell about the student's development as a buyer. An analysis of each of the things that occurred in the process was written every week. According to the confidentiality agreement, the thesis does not mention the name of the company or the locality.</p> <p>The work began in the busiest season in the hardware trade in May 2018. The student did not have any previous experience of buying, using a SAP-program or working in hardware trade. The company had one buyer before and some of the sellers had made purchases in addition to selling. The student was hired to make purchases made by sellers and to act as a substitute for the buyer for four weeks. In addition, the tasks involved included product information management.</p> <p>The company had started using the SAP system in the spring 2017. It had caused changes to the employees' work. The aim of the thesis was to produce the process description of the inventory management process. Its purpose was to show the process bottlenecks and to prioritize job assignments correctly. Getting to know the process was done by participating in work assignments and discussing the process steps with the employees.</p> <p>As a result, the study provided the process description of the purchasing process and made recommendations for streamlining the process. In addition, a process description was prepared for the receipt of the goods. Process descriptions were implemented using a process flow chart. The study confirmed that the process of receiving the goods was a problem. Thus, the next project would be to develop goods reception.</p>		

<p>Key words ERP (enterprise resource planning), inventory management, process description, purchasing, SAP</p>
--

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

ERP	ERP eli toiminnanohjausjärjestelmä. Yrityksen tietojärjestelmä, joka integroi yrityksen eri toimintoja kuten varastonhallintaa, laskutusta ja kirjanpitoa.
Fiori	SAPin päälle rakennettu selaimessa toimiva ohjelma. Kohdeyrityksessä pääasiallinen käyttötarkoitus myyntitilauksien tekeminen.
Madame	SAPin päälle rakennettu selaimessa toimiva ohjelma tuotetietojenhallintaan.
RELEX	SAPin kanssa integroitu ohjelma kysynnän ennustamiseen
SAP	Tulee sanoista Systems Applications and Products. Toiminnanohjausjärjestelmä.
Välitys-/toimitusmyynti	Tuote tilataan asiakkaalle, mutta se ei kierrä varaston kautta. Tällöin tilaus ei sido yrityksen pääomaa, mutta yritykselle jää asettamansa kate tuotteen myynnistä.

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS	3
2.1 Oman nykyisen työn analyysi	3
2.2 Sidosryhmät työpaikalla	3
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla	4
3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	6
3.1 Viikko 18	6
3.2 Viikko 19	9
3.3 Viikko 20	12
3.4 Viikko 21	15
3.5 Viikko 22	17
3.6 Viikko 23	20
3.7 Viikko 24	24
3.8 Viikko 25	27
3.9 Viikko 26	29
3.10 Viikko 27	32
3.11 Viikko 28	34
3.12 Viikko 29	37
3.13 Viikko 30	39
3.14 Viikko 31	42
3.15 Viikko 32	43
3.16 Viikko 33	46
4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	49
4.1 Varasto-ostojen keskittäminen ostajalle	49
4.2 Tavarahan vastaanotto	52
4.3 Läheteiden ja tilausvahvistusten sähköinen tallennus	53
4.4 Oman oppimisen pohdinta	54
LÄHTEET	56
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Hankintaprosessi toiminnanohjausjärjestelmässä	8
KUVIO 2. Logistiikkakustannusten jaottelu	27
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. ABCD-analyysin luokkien määritelmät	51

1 JOHDANTO

Aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen ensimmäisenä työpäivänäni rautakaupassa 2.5.2018. Kirjoitin opinnäytetyön päiväkirjamuodossa. Tein päiväkirjaan merkintöjä jokaisen työpäivän päätteeksi. Työtehtäviini kuuluivat ostaminen, tuotetietojen hallinta, kampanjoiden ylläpito ja varastohallinnan prosessien kehittäminen. Päivakohtaisissa raporteissa kuvasin kehittymisestäni tehtävässä ja erityisesti pyrin katsomaan asioita prosessien kehittämisen kannalta. Jokaisen viikon päätteeksi kirjoitin yhteenvedon viikosta, jossa käsitelin sen viikon aikana esille nousseita työhön ja ostoprosessiin liittyviä asioita.

Kohdeyrityksessä työskentelee yli 30 työntekijää ja yrityksen liikevaihto on yli 10 miljoonaa euroa vuodessa. Yrityksessä siirryttiin SAP-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön keväällä 2017. Muutoksen myötä myös työntekijöiden toimenkuviin tuli muutoksia. Yritys halusi selkeän prosessikuvauksen, joka nostaisi esille prosessin mahdolliset pullonkaulat ja jonka avulla voitaisiin priorisoida työtehtävät oikein. Prosesseissa tapahtuvat virheet työllistivät paljon erityisesti ostoreskontraa, jossa virheet nousivat esiin. Varastohallinnan prosessit rajattiin koskemaan tuotetietojen hallintaa, ostamista, tavaran vastaanottoa ja ostoreskontraa. Myyntitoiminnot eivät varsinaisesti kuuluneet tässä tapauksessa varastohallinnan prosesseihin muuta kuin toimitusmyyntien osalta. Yritys on osa suurempaa rautakauppaketjua, mikä vaikuttaa osaltaan yrityksen päätöksentekoon ja hankintoihin.

Oman leimansa opinnäytetyölle antoi se, että minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta ostamisesta, SAP-järjestelmästä tai työstä rautakaupasta. Ensimmäiset viikot päiväkirjaraportoinnista koskivatkin työhön perehdytysvaihetta. Yrityksen ostaja piti ensimmäisen osan lomastaan kesäkuun puolen välin tienoilla, joten ostamisen tuli olla hallussa tuossa vaiheessa.

Opinnäytetyön lähdemateriaaliksi valitsin Matti S. Rauhalan kirjan Osta oikein, ansaitse enemmän, joka on erityisesti kaupan alalle työskenteleville suunnattu ostotoiminnan tehostamisesta kertova kirja. Toiseksi lähdekirjaksi valikoitui Tilaus-toimitusketjun hallinta – Digitalisoitumisen haasteet. Kirjan on kirjoittanut Jouni Sakki. Kolmas kirjalähde on Hankintojen johtaminen – Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Kirjan ovat kirjoittaneet Kari Iloranta ja Hanna Pajunen-Muhonen. Kirja kertoo siitä, kuinka yritykset voivat parantaa omaa kilpailukykyä, kustannustehokkuutta ja asiakkaiden palvelua hankintaosaamista kehittämällä. Viimeiseksi ammattikirjallisuudeksi valitsin Logistiikan maailma kirjasar-

jan ensimmäisen osan Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Kirjan kirjoittajat ovat logistiikan ammattilaisia, joilla on laaja tietämys ja kokemus logistisista toiminnoista sekä toimitusketjun hallinnasta ja sen eri osa-alueista.

2 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS

Tässä luvussa tulen kertomaan taidoista ja ominaisuuksista, joita hyödynsin työtehtävissäni. Kerron myös työpaikan sisäisistä ja ulkoisista sidosryhmistä, sekä vuorovaikutustaidoista, joita sidosryhmien välillä tarvittiin.

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Aloitin työt yrityksessä toukokuussa 2018. Työtehtäviini kuului ostaminen, tuotetietojen hallinta, kampanjoiden ylläpito ja varastohallinnan prosessien kehittäminen. Minun aikaisempi kokemukseni SAP-järjestelmästä oli varsin vähäistä, ja käytännössä aloitin nollapisteestä. Ensimmäinen tavoitteeni oli tutustua SAP-järjestelmään ja ostoprosessissa tarvittaviin ohjelmiin. Minulla ei ollut aiempaa työkokemusta rautakaupasta tai rakennusosalta, joten tuotenimikkeiden ja käytettävien termien opettelu oli yksi ensimmäisten viikkojen haasteista.

Hyvistä tietotekniikan taidoista oli työn oppimisessa hyötyä, sillä työnteko tapahtui tietokoneella eri ohjelmia käyttäen. Uusien ohjelmien opettelu on helpompaa, kun on käyttänyt aiemmin muita ohjelmia. Lisäksi hyvä numeromuisti ja laskutaito helpottivat työn tekemistä. Työtehtävät sisälsivät paljon numerosarjojen kirjoittamista, joten työssä vaadittiin tarkkuutta, mutta myös nopeutta. Hyvä keskittymiskyky auttoi työtehtävien hoidossa. Ostamisessa tarvittiin myös loogista päättelykykyä ja kykyä tehdä päätöksiä, jotta tuotteiden tilausmäärien optimoiminen saatiin onnistumaan mahdollisimman hyvin.

2.2 Sidoryhmät työpaikalla

Yrityksen sisäiset sidoryhmät muodostuivat yrityksen johdosta, ostohenkilöstöstä, yrityspalvelusta, kuluttajapalvelusta, varastotyöntekijöistä ja ostoreskontrasta. Lisäksi yrityksellä on toinen toimipiste toisella paikkakunnalla. Yrityksen johto johtaa myyntiä ja tekee lopullisen päätöksen valikoiman muutoksista. Ostotoiminnassa oli minun lisäkseni yksi työntekijä, joka on toiminut pitkään yrityksen ostajana. Hän myös perehdytti minut työhön. Yritysmyynti sijaitsi ostajien kanssa samassa toimistossa ja toimii läheisessä yhteistyössä oston ja johdon kanssa antaen tietoa varastotilanteeseen vaikuttavista myynneistä. Yrityspuolen myynnit ovat usein huomattavasti kuluttajapuolen myynnejä suurempia, joten niillä on suuri merkitys tuotteiden myyntiin ja siksi kommunikointi ostajan kanssa on tärkeää.

Varastotyöntekijät vastaanottavat toimitukset, keräilevät lähteviä tuotteita ja palvelevat asiakkaita etenkin pihalla rakennustarvikkeiden osalta. Ostajan työtä helpotti se, että varastotyöntekijät tiedottivat puutteista ja mahdollisista ongelmista toimituksissa. Myymälässä palvelee useita myyjiä, joiden pääpainopisteenä on kuluttajamyynä. Myymälä on jaettu kolmeen osastoon: työkalu- ja rakennustarvikeosasto, sisustusosasto ja piha- ja puutarhamyymälä. Ostoreskontrassa työskentelee kaksi henkilöä, joista toinen on puolet ajasta kassalla. Ostoreskontralla on tärkeä rooli huolehtia siitä, että ostolaskut tulevat oikein ja ajallaan maksetuksi.

Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat, tavarantoimittajat ja ketju, johon yritys kuuluu. Asiakkaat voidaan jakaa vielä kahteen osaan eli yritysasiakkaisiin ja kuluttaja-asiakkaisiin. Ostaja ei ole työssään suoraan yhteydessä asiakkaisiin, sillä asiakaspalvelu tapahtuu myyjien ja varastotyöntekijöiden kautta. Asiakkailla on kuitenkin suora vaikutus ostajan työhön, sillä ilman asiakkaita ei tarvitse ostaa mitään. Ostajan on myös syytä olla tietoinen siitä, mitä asiakkaat haluavat, jotta oikeanlaista tuotetta osataan tilata oikea määrä oikeaan aikaan.

Yrityksen kuuluessa ketjuun, ketjuorganisaatiolla on merkittävä rooli yrityksen liiketoiminnan kannalta. Iso osa tilauksista tulee ketjun logistiikkakeskuksen kautta, joten se on yrityksen merkittävin tavarantoimittaja. Yritys on kuitenkin itsenäinen yritys, jolla on lupa valita toimittajansa itse. Ketjuun kuulumisen kuitenkin edellyttää esimerkiksi valikoimalaajuuden pitämistä tietyllä tasolla.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työtehtävät edellyttävät jatkuvaa vuorovaikutusta joka suuntaan. Myyjät soittavat, lähettävät sähköpostia ja tulevat tapaamaan ostajaa esittääkseen toiveita tuotteiden tilaamisesta. Samoin tuotetietojen hallintaan ja hinnastojen ylläpitoon liittyviä asioita myyjät tuovat esille päivittäin. Myyjät usein toivovat, että tuotteita olisi runsaasti varastossa, mutta ostajan tehtävänä on pitää tuotteiden varastomäärät aisoissa ja tällöin erimielisyyksiä voi syntyä.

Ostaja on työssään päivittäin tekemisissä eri tavarantoimittajien kanssa. Pääasiassa yhteydenpito tapahtuu sähköpostilla, mutta osittain myös puhelimitse sekä fyysisesti kohdaten. Osa toimittajista tekee asiakasvierailuja yrityksessä. Ostajan tehtävänä on luoda hyvät suhteet tavarantoimittajiin. Toisaalta ostajan

täytyy pystyä pitämään yrityksen puolta, kun tavaran toimittajan ja yrityksen edut eivät kohtaa. Pitkäaikaiset yhteistyökuviot syntyvät, kun toimijoiden välille saadaan luotua kumpaakin osapuolta hyödyttävä luottamuksellinen suhde.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

Päiväkirjaraportointi tehtiin jokaisen työpäivän päätteeksi. Viikoittainen työaika on työsopimuksen mukaisesti 37,5 tuntia. Alun perehdytyksen aikana työtehtävät vaativat päivittäistä läsnäoloa, mutta myöhemmin töitä voi tehdä myös osittain etätöinä kotoa käsin.

3.1 Viikko 18

Keskiviikko 2.5.2018

Ensimmäinen työpäivä alkoi käytännön järjestelyillä. Sain avaimet, työvaatteet, työpuhelimen ja oman työhuoneen yrityksen toimistotiloista. Esimies esitteli minulle työntekijöiden sosiaalitilat ja osan uusista työkavereistani. Minulle oli tilattu myös oma kannettava tietokone, mutta se ei ollut vielä saapunut, joten jouduin käyttämään aluksi sisustuspuolen myyjille tarkoitettua päätelaitetta, jolla työtehtävien hoitaminen oli haastavampaa. Koneessa ei ollut Excel-tilukkolaskentaohjelmaa, eikä siihen saanut kytkettyä useampaa näyttöä samanaikaisesti. Heti ensimmäisenä työpäivänä sain huomata, että työ sisältää paljon numerosarjojen kirjoittamista, joten useamman näytön käyttäminen nopeuttaa työntekoa.

Esimieheni oli tilannut ja tulostanut minulle tarvittavat tunnukset eri ohjelmiin ja järjestelmiin. Ensimmäinen tehtävä oli testata tunnuksien toimivuus ja vaihtaa uudet salasanat. Ensimmäisten viikkojen tavoitteena oli opetella ostopuolen ohjelmien käyttö ja siihen minulle oli osoitettu perehdyttäjä, joka on yrityksen ostovastaava. Tarkoituksena oli, että tulen toimimaan hänen työparinaan ja kesäloman sijaisena. Iltapäivällä tutustuimme etenkin Madame-tuotetietojenhallintaohjelmaan ja SAP-toiminnanohjausjärjestelmään. Sain itse tehdä pari ostotilausta SAPin kautta ja useamman tuotetietojen muokkauksen Madamen kautta.

Torstai 3.5.2018

Ensimmäisenä päivänä oli tullut paljon uutta tietoa ja etenkin SAP-ympäristö vaikutti siltä, että siellä on paljon opittavaa ja muistettavaa, jotta sitä voi sujuvasti käyttää. Jatkoin aamulla kesken jäänyttä tuotetietojen muokkausta Madamella. Päivitin hintoja suositushinnoiksi ja paikkasin muutaman edellisenä

päivänä tekemäni virheen. Olin asettanut muutaman väärän tuotteen tilan sellaiseksi, että niitä ei voinut tilata eikä myydä. Olin itse tajunnut virheeni, mutta varmistin sen vielä perehdyttäjältäni. Perehdyttäjän kanssa kommunikointi on tärkeää oppimisen kannalta. Kysymällä ja keskustelemalla saa asioista ja työtavoista nopeammin oikean käsityksen. Usein ohjelmistoympäristöissä voi tehdä asioita monella tapaa, mutta yleensä työntekijä tekee työn sillä tyylillä, johon on tottunut. Uusi työntekijä voi löytää uusia tapoja työskennellä, jotka joskus voivat hyödyttää tai joskus olla haitaksi. Siksi kyseleminen ja kyseenalaistaminen ovat tärkeä osa työtapojen kehittämistä.

Perjantai 4.5.2018

Työpäivä alkoi jälleen tuotetietojenhallinnalla. Työ nopeutui jo huomattavasti, kun opein hakemaan ohjelmaan useita tuotteita kerralla ja pystyn nyt kopiomaan tuotenumerot suoraan taulukkolaskentaohjelmasta. Tehtäväni oli päivittää myyntihinta suositushinnaksi, valita tuotteille sopivan kokoinen hintaetiketti, asettaa tuote RELEX-tilausjärjestelmään ja määrittää varmuusvaraston koko. Varmuusvaraston koko joudutaan tässä vaiheessa useimman tuotteen kohdalla vain arvioimaan, koska emme voi joka tuotteelle kysyä myynnin puolelta sopivaa määrää tuotteiden suuresta määrästä johtuen.

Iltapäivällä pääsin tekemään ensimmäistä kertaa sisäisiä siirtoja toisesta myymälästä meidän myymäläämme. Se sujui kätevästi SAPin kautta. Myöhemmin suoritimme siirron toiseen suuntaan, mutta se taas oli huomattavasti hankalampaa. Toisessa liikkeessä ei ole käytössä SAP-järjestelmää, vaan heillä on edelleen käytössä Profix-järjestelmä. Tästä syystä kirjasimme ensin jokaisen tuotteen poistettavaksi omasta järjestelmästä ja sen jälkeen kirjasimme tuotteen Profixilla heidän järjestelmäänsä. Ongelmana tässä oli, että osa tuotteista ei löytynyt toisen liikkeen järjestelmästä tai ne löytyivät eri tuotekoodilla. Tuotteiden hakeminen ja syöttäminen vei paljon aikaa.

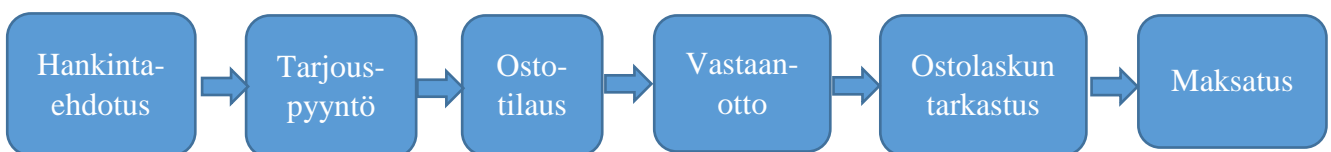
Yhteenveto viikosta

Työ uudessa työpaikassa alkoi mukavasti. Työkaverit ottivat minut hyvin vastaan. Työtehtävät olivat toistaiseksi pääasiassa yksinkertaista tuotetietojenhallintaa, mutta SAP-järjestelmässä oli paljon opittavaa ja muistettavaa. SAP on toiminnanohjausjärjestelmä, joka kerää ja välittää tietoa yrityksen eri toiminnoista. Järjestelmän tarkoitus on helpottaa ostajan työtä antamalla tietoa siitä, kuinka paljon tuotteita on varastossa ja paljonko kyseistä tuotetta kuluu tietyllä aikavälillä. Myös myyjät hyödyntävät tietoa

kaupanteossa saadessaan tiedon tuotteen saldomääristä, seuraavan toimituksen saapumisajankohdasta ja tuotteen ostohinnoista. Toiminnanohjausjärjestelmän tarkoitus on optimoida tuotteiden varastomäärät pitäen varastoarvon mahdollisimman pienenä, mutta säilyttäen tuotteiden toimitusvarmuuden sovitulla tasolla. (Ritvanen 2011, 56.)

SAP on maailman suurin yritysohjelmistojen valmistaja. Markkina-arvon perusteella SAP on maailman kolmanneksi suurin ohjelmistovalmistaja. Sillä on asiakkaita maailmanlaajuisesti yli 413 000. (SAP 2018). SAPin markkinaosuus ERP-toimittajana on kasvanut viime vuosina. Vuonna 2017 sen markkinaosuus oli jo 26,6%, ollen jo lähes kaksinkertainen lähimpään kilpailijaan verrattuna. Toiseksi suurimman toimittajan, Oraclen markkinaosuus oli 13,7%. (Columbus 2018.) SAPilla on Suomessa jopa poikkeuksellisen suuri markkinaosuus. Suomen sadasta suurimmasta yrityksestä noin 90 prosenttia käyttää SAP-järjestelmää (Sonninen 2016).

Toiminnanohjausjärjestelmien lyhenne ERP, tulee englannin kielen sanoista Enterprise Resource Planning. ERP yhdistää yrityksen eri toiminnot yhdeksi hallittavaksi kokonaisuudeksi. Yritys voi valita tarpeensa mukaan, mitkä ominaisuudet se tarvitsee toimintansa ohjaukseen. Tyypillisiä toiminnanohjausjärjestelmän moduuleita ovat myynti ja markkinointi, osto, varastohallinta, taloushallinto ja valmistus. Esimerkiksi rautakaupassa ei ole valmistus toimintaa, joten toiminnanohjausjärjestelmässä ei tarvita valmistuksen hallintaan liittyvää osiota. Kuvio 1 näyttää hankintaprosessin etenemisen toiminnanohjausjärjestelmässä. Jotta toiminnanohjausjärjestelmä voi toimia oikein, tulee perustietojen olla kunnossa. Hyvin hoidetulla tuotetietojen hallinnalla saadaan toiminnanohjausjärjestelmää hyödynnettyä paremmin. (Nieminen 2016.)



KUVIO 1. Hankintaprosessi toiminnanohjausjärjestelmässä (mukaiillen Nieminen 2016)

Kohdeyrityksessä tuotetietojen hallinta tapahtuu SAPin päälle rakennetun Madame-ohjelman avulla. Järjestelmän käyttäjien kannalta on tärkeää, että tuotetiedot on asetettu oikein. Tuotteiden nimien tulee olla helposti ymmärrettäviä, jotta niiden hakeminen järjestelmästä olisi mahdollisimman helppoa. Myös asiakkaan tulee ymmärtää tuotenimen perusteella, mistä tuotteesta on kysymys, kun hän hyllynreunasta etsii tuotteen hintaa. Tuotetietojen hallintaan kuuluu olennaisena osana myös hintojen päivittäminen. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että tuotteen myyntihinta on oikein. Väärin hinnoiteltu tuote voi jäädä

ostamatta tai se voidaan myydä liian halvalla. Myyjän kannalta on myös tärkeää, että tuotteen ostohinta näkyy järjestelmässä oikein, jotta hän tietää, minkä verran katetta tuotteesta tulisi saada.

3.2 Viikko 19

Maanantai 7.5.2018

Järjestelmiin perehtyminen jatkui SAPin ja Madamen osalta. Uutena työtehtävänä oli määritellä hinnat uusille kausituotteille. Tuotteet olivat saapuneet liikkeeseen jo aiemmin keväällä, mutta niistä ei ollut tehty vielä ostoa järjestelmään. Hinnat määriteltiin käyttämällä vertailukohtana järjestelmästä löytyvää vastaavaa tuotetta, jonka perusteella haettiin kerroin sisäänostohinnalle. Kun tuotetiedot oli syötetty, voitiin SAPin avulla tehdä ostoa järjestelmään. Ostotilauksen laatimisen jälkeen suoritettiin SAPissa tavaran vastaanotto, jonka jälkeen tuote oli mahdollista laittaa virallisesti myyntiin. Jo aikaisemmin oli myyty yksi erään kuuluva tuote, joka tuli sitten myöhemmin inventoida, jotta saldot saatiin täsmäämään.

Tiistai 8.5.2018

Tiistaina huomasimme, että tekemiäni tuotetietopäivitysten perusteella tuli liikaa automaattisia ostoehdotuksia. Huomasimme, että saamassani listassa oli myös sellaisia tuotteita, joita ei ollut syytä laittaa RELEX-automaattijärjestelmän piiriin. Tuotteiden myynti oli vähäistä tai ne olivat tilaustuotteita. Kävin läpi kaikki tuotteet, joiden varastosaldo oli nolllilla ja tarkistin niiden myyntihistoriasta menekin, jonka perusteella tein ratkaisun RELEXin käytöstä. Iltapäivällä oli ongelmia uuden ostoehdotuksen avaamisessa. Selvisi, että se oli tehty jo edellisenä päivänä, joten järjestelmä oli poistanut sen yön aikana. Opettelin palauttamaan ostoehdotuksen, minkä jälkeen pystyin käsittelemään sen. SAPissa näkee ostoehdotuksen yhteydessä, kuinka paljon tuotetta on mennyt vuodessa, kuukaudessa ja viikossa ja mikä on tuotteen tämän hetkinen varastosaldo. Niiden tietojen avulla voi tarkistaa, ovatko ostoehdotuksen tilausmäärät järkeviä. Varastokokojen kanssa kannattaa olla tarkkana, jotta varastoarvo ei nouse liian suureksi. Osa tuotteista on sellaisia, että niitä on mahdollista saada kolmesti viikossa, joten niitä ei ole järkevää tilata monen kuukauden määrää varastoon.

RELEX-suunnittelu on RELEX Solutions-yhtiön tarjoama palvelu. RELEX Solutions auttaa yrityksiä parantamaan kilpailukykyään tarjoamalla ratkaisuja muun muassa kysynnän ennustamiseen ja täydennystilausten automatisointiin. RELEX on muistinvaraista laskentaa hyödyntävä toimitusketjun hallinnan ohjelmisto. Muistinvaraisessa tietojenkäsittelyssä tiedot säilyvät aktiivisessa muistissa prosessointia varten, jolloin tietojen käsitteleminen on nopeampaa. (RELEX Solutions 2018a.) RELEX toimitusketjun hallinnan järjestelmän toimintaperiaatteena on, että se integroidaan yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän kanssa (RELEX Solutions 2018b).

Keskiviikko 9.5.2018

Keskiviikkona kävimme läpi inventoinnin tärkeyttä. Inventointi kuuluu myyjien päivittäisiin tehtäviin. Jos tuotteen saldo menee miinukselle, on se merkki siitä, että varastosaldossa on virhe. Tällöin tuotemäärät täytyy käydä laskemassa ja inventoida PDA-laitteen avulla yrityksen järjestelmään. PDA-laite on käytännössä kaupan tehtäviin räätälöity älypuhelin, jossa on käytössä Fiorin mobiiliversio. PDA-laitteelta saaduilla inventointitiedoilla ostaja korjaa SAP-järjestelmän varastosaldot oikeaksi. Jos varastosaldo on miinuksella ja tuotetta tilataan lisää, vaikuttaa se myös järjestelmän ilmoittamaan liukuvaan ostohintaan. Järjestelmällä on tiedossa tuotteiden ostohinta, ja kappalehinta määräytyy jakamalla ostohinta kappalemäärällä. Varastosaldojen on syytä olla oikein, jotta yritys voi hyödyntää automaattisia ostoehdotuksia.

Perjantai 11.5.2018

Työhön perehdyttäjäni oli vapaalla, joten jouduin ensimmäistä kertaa tekemään töitä itsenäisesti. SAP-järjestelmään siirtymisen jälkeen yrityksen ostotoiminta on ollut ongelmassa ostajan ollessa lomalla. Tuotteet on kyllä saatu tilattua, mutta ostot ovat jääneet tekemättä tai oston tiedoissa on ollut virheitä, jotka ovat työllistäneet jälkikäteen. Yrityksen aiemmin käyttämällä Profix-järjestelmällä ostojen tekeminen oli yksinkertaisempaa, jolloin ostaminen sujui paremmin myyjiltäkin.

Profix on 1980-luvulta peräisin oleva, erityisesti kaupan alalla käytetty toiminnanohjausjärjestelmä. Järjestelmä on tarkoitettu automatisoimaan ja helpottamaan taloushallinnon myynti- ja ostoreskontraa sekä tilauksia. Myöhemmin järjestelmään on lisätty muun muassa sähköinen yhteys pankkeihin, kassaohjel-

misto myymälän sisällä tapahtuvaan myyntiin ja kuittiarkisto. Järjestelmä integroitiin 2000-luvulla useampaan eri verkkokauppa-alustaan, mikä edesauttoi sitä, että järjestelmää käytetään vielä nykyäänkin useissa yrityksissä. (Solteq 2018.)

Aloitin päivän tekemällä hintapäivityksiä Madamella. Iltapäivällä pääsin tekemään ostoja ostoehdotusten perusteella. Pieni epävarmuus vielä vallitsi tehdessäni ostoja, mutta onneksi virheitä pystyy korjaamaan vielä jälkikäteen. Etenkin rahtien ja pakkausmaksujen asettamisessa olisi vielä opittavaa. Ne vaikuttavat oleellisesti tuotteen hintaan. Osassa tilauksista rahti on laskettu tuotteen hintaan ja toisissa ei. Tarvitsisin vielä harjoitusta tilausvahvistusten tulkitsemisessä, jotta osaisin erottaa oleelliset tiedot siitä.

Yhteenveto viikosta

Automaattiset hankintaehdotukset helpottavat ostajan työtä hankintoja tehdessä. Kun tuote asetetaan RELEX-suunnittelun piiriin, tuotteelle asetetaan haluttu varmuusvarasto. Kun varmuusvarasto saavutetaan, tulee järjestelmän kautta automaattinen hankintaehdotus sähköpostiin. Rautakaupan järjestelmässä hankintaehdotukset tulevat arkisin aamuyöstä, jolloin heti aamulla on tiedossa järjestelmän piirissä olevien tuotteiden tilaustarpeet. Järjestelmään voidaan asettaa myös tuotteen toimitusrytmi, jolloin järjestelmä tekee hankintaehdotuksen jo aikaisemmin. Hankintaehdotukselta nähdään tuotteen myynti viimeisen viikon, kuukauden ja vuoden aikana sekä myynti 11 kuukautta aiemmin, jotta voidaan verrata tuotteen arvioitua menekkiä seuraavan kuukauden aikana. Hankintaehdotukselle tulee myös ehdotus tilattavasta määrästä ja viimeksi tehdyn tilauksen määrä.

Sakki (2014, 89) kirjoittaa, että ostajat käyttävät tietojärjestelmää hyväksi korkeintaan puolitehoisesti. Järjestelmien automaatiota ei hyödynnetä tarpeeksi. Parametrit tulisi säätää niin, että ostajan tehtävänä olisi lähinnä seurata tuloksia ja järjestelmä hoitaisi tilaukset. RELEX-järjestelmässä tilaukset eivät lähde automaattisesti eteenpäin. Hankintaehdotuksen osuessa oikein ostajan tehtävänä on vain hyväksyä ostotilaus. Tällöin tilaus lähtee saman tien toimittajalle, mikäli kyseessä on toimittaja, jolta voi tilata sähköisellä EDI-tilauksella.

Elektronista tiedonsiirtoa on käytetty Suomessa jo useita vuosia. EDI tulee sanoista electronic data interchange. Suomessa voidaan käyttää myös lyhennettä OVT (organisaatioiden välinen tiedonsiirto). EDI-tiedonsiirto tapahtuu tietokoneelta toiselle yhteisesti sovittua sanomaformaattia käyttäen. (Suomen

kuljetusopas 2018.) Eniten käytetty sanomaformaatti on YK:n vuonna 1986 luoma EDIFACT. Sanomaformaatti on yhteisesti sovittu tiedon esitystapa, jonka avulla eri järjestelmät voivat ymmärtää toistensa tietoja. (Tieke 2018.) Kohdeyrityksessä, EDI-tilaus tarkoittaa SAP-järjestelmän kautta tehtävää tilausta. Osa yrityksen tavarantoimittajista mahdollistaa EDI-tilaamisen, jolloin järjestelmään tehty osto voidaan asettaa lähtemään sähköisenä tilauksena toimittajalle.

3.3 Viikko 20

Maanantai 14.5.2018

Viikko alkoi ostojen tekemisellä ostoehdotusten perusteella. Osa ostoista lähti SAPin kautta sähköisesti suoraan toimittajalle EDI-tilauksena ja osa piti lähettää sähköpostilla. En ollut huomannut ostoja tehdesäni, että EDI-tila pitää käydä erilliseltä välilehdeltä asettamassa päälle, joten tekemäni tilaukset eivät olleet lähteneet eteenpäin. Onneksi asian pystyi vielä muuttamaan jälkikäteen. Koska järjestelmässä ja toimintatavoissa on paljon muistamista, monet asiat täytyy oppia kantapään kautta. Olin kirjoittanut itselleni ohjeita muistivihkoon, mutta kirjattavaa oli usein niin paljon, että jokin yksityiskohta oli saattanut unohtua.

Maanantaina opettelin myös lisäämään tuotteita kampanjaan. Kampanjoiden hallinta tapahtuu Madamen kautta luomalla kampanja, asettamalla kestoajaksi ja lisäämällä kampanjaan kuuluvat tuotteet. Kampanjaa luodessa pitää päättää, onko kyseessä prosenttikampanja vai euromääräiset alennukset. Myyjät ilmoittavat minulle tuotteet, jotka tulee asettaa kampanjaan.

Tiistai 15.5.2018

Aloitin suorittamaan sisäistä siirtoa toiseen liikkeeseen kirjaamalla siirretyt tuotteet ja määrät SAPiin. Varastolta olin saanut listan tuotteista, mutta vain osassa tuotteissa oli meidän tuotenumeroimme, joten tuotteita piti yrittää etsiä nimen perusteella. Valitettavasti nimissäkin oli puutteita tai kyseisellä nimellä löytyi useampia tuotteita. Kirjauskäytäntöjä kehittämällä säästettäisiin paljon aikaa siirron kirjaamisessa. Myös tuotenumerot liikkeiden välillä tulisi yhtenäistää, jotta nimien perusteella hakemista ei tarvitsisi suorittaa. Tällä hetkellä ostaja ei voi olla varma, mitä tuotetta toiseen liikkeeseen on siirretty, jos listalle ei ole merkitty oman liikkeen tuotenumeroa.

Keskiviikko 16.5.2018

Kampanjoiden ylläpito hoidetaan Madamen kautta. Kampanjoiden hallinnassa on ollut ongelmana, että poistuneita kampanjoita ei ole voitu poistaa järjestelmästä. Tämä on hankaloittanut voimassa olevien kampanjoiden etsimistä. Huomasin, että kampanjoiden nimiä voi muokata vielä päättymisen jälkeenkin, joten muutin päättyneiden kampanjoiden nimet sellaisiksi, että ne eivät enää tule näkyviin haettaessa kampanjoita organisaation nimellä. Myyjät ovat itse voineet luoda kampanjoita ja siitä on annettu ohjeistus myyjille, mutta toimintatavat ovat silti olleet vaihtelevat. Päätimme keskittää kampanjoiden hallinnan minulle, jotta myyjille vapautuu enemmän aikaa myymiseen ja jotta kampanjoiden ylläpito selkiytyisi. Iltapäivällä tein ostoja.

Torstai 17.5.2018

Aamulla suoritin jo tiistaina aloittamani sisäisen siirron toiseen liikkeeseen. Tiistaina olin tehnyt siirrot meidän järjestelmässämme ja nyt tein siirrot valmiiksi toiseen liikkeeseen Profixilla. Toimenpidettä hidastaa huomattavasti se, että se täytyy tehdä erillisellä tietokoneella. Tällöin tuotekoodeja ei voi kopioida, vaan ne pitää kaikki kirjoittaa ohjelmaan. Toimenpidettä hidastaa myös se, että kaikki tuotteet eivät ole vielä toisen liikkeen järjestelmässä, jolloin ne täytyy luoda sinne. Luontvaiheessa niille annetaan sama tuotekoodi kuin meidän liikkeessä, joten jatkossa siirtojen tekeminen helpottuu, kun tuotekoodit ovat yhteiset.

Perjantai 18.5.2018

Aamupäivällä harjoittelin inventoinnin tekemistä PDA-laitteella. Laitteella voi lukea tuotteiden viivakoodit, jolloin tuotetietojen haku ja saldojen tarkastus käy nopeasti. Yrityksessä on ollut kuitenkin ongelmia laitteiden toiminnassa, sillä laitteet eivät aina ole lähettäneet tietoja yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään. Omalle kohdalleni ei kuitenkaan tällä kertaa ongelmia sattunut, vaan laite toimi moitteettomasti ja sain tehtyä parin tuotteen inventoinnit. Kun tuotteet on inventoitu PDA-laitteella, voidaan inventointi suorittaa myös SAPissa. Tietotekniikka helpottaa ja nopeuttaa monia kaupan toimintoja, mutta jotta laitteista on hyötyä, täytyy niiden toimia kunnolla. Toimintahäiriöt aiheuttavat turhaa työtä

ja syövät työmotivaatiota. Kalliit laitteet jäävät hyödyntämättä, jos työntekijät eivät luota niihin. Nykyaikaisen toiminnanohjausjärjestelmän tulee tukea mobiilikäyttöä esimerkiksi PDA-laitteella, sekä olla helppokäyttöinen ja varmatoiminen.

Toiminnanohjausjärjestelmien käyttöönotot ovat harvoin ongelmattomia yrityksissä. Se pakottaa aina tekemään asioita hieman uudella tavalla ja kestää aikansa ennen kuin uudet käytännöt sisäistetään ja saadaan muokattua palvelemaan yrityksen tarkoitusta mahdollisimman hyvin. Toiminnan kehittäminen onkin jatkuva prosessi. Toiminnanohjausjärjestelmässä on yleensä yksi yhteinen tietokanta, jota kaikki yrityksen toiminnot hyödyntävät. Siksi on erityisen tärkeää, että järjestelmän eli tässä tapauksessa SAPin tiedot ovat oikeita eli niitä päivitetään tarpeeksi usein. SAPin etu ja haitta onkin, että se pakottaa tekemään asiat oikein. Toiminnanohjausjärjestelmän tarkoitus on parantaa toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta karsimalla päällekkäistä työtä ja mahdollistamalla pienempien varastojen ylläpito. Asiakaspalvelu paranee, koska toimitusvarmuus paranee ja toimitusajat ovat tietoon perustuvia. Lisäksi toiminnan läpinäkyvyys lisääntyy, kun sama tieto on käytössä eri toiminnoissa. (Logistiikanmaailma 2018.)

Yhteenveto viikosta

Viikon tavoitteena oli uutena asiana opetella tekemään liikkeiden väliset sisäiset siirrot, joita joudutaan tekemään joka viikko. Ensimmäisellä viikolla kävimme siirtojen tekemistä perehdyttäjän kanssa hieman läpi, mutta tällä viikolla sain tehdä siirron itse. Rautakaupassa työskentelyn yksi haaste on oppia tuntemaan tuotteet, joita liikkeessä myydään. Eri nimikkeitä on lähes 20 000 ja niistä saatetaan puhua usealla eri nimellä. Liikkeissä on lisäksi käytössä eri järjestelmät, mikä aiheuttaa omat haasteensa siirtojen tekemiselle. Tästä johtuen tuotetiedot eivät ole yhtenäiset ja siirrettävien tuotteiden etsiminen järjestelmästä vie paljon aikaa.

3.4 Viikko 21

Maanantai 21.5.2018

SAPin käyttö sujuu koko ajan paremmin. Ostotilauksien teko alkaa olla jo rutiinia. Vielä on kuitenkin epätietoisuutta siitä, mihin tuotteisiin rahtimaksut tulee lisätä. Tein taas sisäisiä siirtoja toiseen liikkeeseen ja myös se on alkanut tulla tutuksi.

Tiistai 22.5.2018

Tiistaina sain viimein oman kannettavan tietokoneen, mikä mahdollistaa useamman näytön käytön ja etätyöskentelyn. Useamman näytön käyttö helpottaa monia työtehtäviä, kun pitää kirjoittaa ja kopioida tuotekoodeja, hintoja ja kappalemääriä tilausvahvistuksista. Näytöt voidaan asettaa toimimaan laajennettuna työpöytänä, jolloin liikkuminen näyttöjen välillä on helppoa.

Keskiviikko 23.5.2018

Loppuviikosta tuli ongelmia, kun varastolta ilmoitettiin, että alkuviikosta tekemästäni ostosta saapui varastolle kaksi identtistä kuormaa. Minulle oli annettu tehtäväksi tehdä osto ja ottaa hinnat tilausvahvistuksesta, jonka sain sähköpostiini. Tein oston EDI-tilauksena eli tieto ostosta välittyi toimittajan järjestelmään suoraan sähköisesti. Lähetin ostotilausnumeron toimittajalle, kuten oli pyydetty. Toimittaja oli luullut, että halusimme tilata tuotteet kahteen kertaan. Heidän järjestelmänsä salli saman ostonumeron käyttämisen kahdesti. Soitin asiasta toimittajalle ja hän suostui toisen tilauksen palauttamiseen. Tästä lähtien muistan, että jos osto tehdään tilausvahvistuksen perusteella, ei sitä kannata tehdä EDI-tilauksena, jotta väärinkäsityksiä ei pääse syntymään.

Perjantai 25.05.2018

Perjantaina tutustuin ostoneuvottelujen yksityiskohtiin. Ostojen yhteydessä näkyy yleensä tuotteen perushinta ja erilaisia prosenttialennuksia voi parhaimmillaan olla useampiakin. Sopimuksia tehdään yleensä yhdeksi tai kahdeksi vuodeksi. Osa alennuksista on kuitenkin piilotettu niin, että ne eivät oston

yhteydessä näy. Näiden alennusten arvo voi olla vuositasolla huomattavakin, vaikka yleensä ne ovat pieniä prosentteja. Alennukset ovat vuoden päätteeksi tavarantoimittajan tai kuljetusliikkeen myöntämiä hyvityksiä, jos myynnissä on esimerkiksi päästy asetettuihin tavoitteisiin. Mitä suurempi myynti on, sen suurempi on myös hyvitysprosentti.

Ostaminen on kaupan alan yrityksessä tärkeä prosessi. Ostaneuvotteluissa tulee saada neuvoteltua mahdollisimman hyvät sopimukset, jotta kauppa saadaan kannattavaksi. Ilman kilpailukykyisiä ostohintoja, on vaikeaa vastata kilpailijoiden hinnoitteluun niin, että yritykselle jää riittävä kate tuotteesta. Järkevässä ostamisessa varastot osataan pitää tarpeeksi pienenä, jotta niihin ei sitoudu liikaa pääomaa, mutta toisaalta tuotteet eivät saisi päästä loppumaan. Vaikka ostamiseen pyritään yrityksessä panostamaan, niin silti tapahtuu vielä hätäistä ostamista, jolloin myyjät tilaavat tuotteen kiireessä liian korkealla ostohinnalla, jolloin tuotteen kate jää liian pieneksi.

Yhteenveto viikosta

Hankintatoimi voidaan eritellä kolmeen osaan, jotka ovat strategiset, taktiset ja operatiiviset toiminnot. Strategisessa hankintatoimessa suunnitellaan ja kehitetään toimintaa, kehitetään suhdetta ostajan ja toimittajan välillä, laaditaan ennusteita ja huolehditaan toimittajien arvioinnista ja valinnasta. Taktisessa hankintatoimessa budjetoidaan ja käydään sopimusneuvotteluita. Operatiiviselle hankintatoimelle jää arkirutiinien hoitaminen, kuten tilaaminen, laskujen tarkastus ja toimitusvalvonta. (Ritvanen 2011, 31.)

Oma toimenkuvani on lähimpänä operatiivista hankintatoimea, sillä tuotteiden hinnat ovat pääasiassa jo valmiiksi neuvoteltuja. Yrityksen tavoitteena on pyrkiä proaktiivisuuteen, jolloin tilaaminen ei ole tulipalojen sammuttamista, vaan oikea-aikaista ennakkointia (Ritvanen 2011, 32). Toimittajien valinnassa ei tulisi ratkaista pelkästään hinta, vaan valinnan pitäisi muodostua parhaasta kokonaisuudesta. Tuotteen laadun tulee tarpeeksi hyvä, jotta se täyttää käyttötarkoitukseen vaadittavat kriteerit. Toimittajien hinnoittelutavoissa voi olla eroja ja siksi toiselta toimittajalta voi olla edullisempaa tilata pienet erät ja suuret erät toiselta. Kuljetuskustannukset vaikuttavat myös olennaiselta osalta toimitusmäärään. Usein toimittajat hinnoittelevat tuotteensa niin, että tilausmäärän ollessa tarpeeksi suuri toimituksen saa rahtivaapaasti.

3.5 Viikko 22

Maanantai 28.5.2018

Maanantaina iltapäivällä tein taas siirtoja toiseen liikkeeseen Profixilla. Ongelmitta ei tälläkään kertaa selvitty. Etsin tuotetta järjestelmästä EAN-koodin avulla, mutta en löytänyt sitä, joten aloin luomaan järjestelmään uutta tuotetta. Kesken tuotteen luomisen huomasin tuotetietojen tulleen palveluun automaattisesti, joten päätin peruuttaa tuotteen luonnin. Järjestelmä meni tästä jumiin, mutta onneksi perehdyttäjäni avulla sain palautettua kirjaamani rivit. Tuotteiden siirto tapahtuu varastolta saatujen papereiden pohjalta. Tällä kertaa joukkoon oli eksynyt myös paperi, josta minun ei olisi tarvinnut tehdä siirtoa. Olin kuitenkin kirjannut siirron jo SAP-järjestelmään, jolloin varastosaldomme vääristyi. Siirtoa ei voi jälkikäteen peruuttaa, vaan saldo täytyy oikaista ottamalla tuote takaisin varastoon. Tällöin varastoonoton yhteyteen tulee kirjata syy, jotta myöhemmin tiedetään, mistä saldovaihtelut johtuivat.

Tiistai 29.5.2018

Aamupäivällä tutustuin viikoittaisten hankintojen tekemiseen. Esimerkiksi betonit ja villat ovat tuotteita, joita kuluu paljon, ja ne tulevat pääasiassa samasta paikasta, koska niiden toimittamisesta on tehty vuosisopimus. Sopimukseen kuuluu yleensä myös sopimus vuosiennakoista. Ennakkosopimuksessa sovietaan määrä, jonka yritys saa ostaa edullisemmalla hinnalla, mutta samalla yrityksen pääomaa sitoutuu ennakkomaksuun. Hyvällä maksuvalmiudella yritys pääsee siis parempiin sopimuksiin.

Yritys on keskittänyt ison osan viikoittaisia rakennustarvikehankintoja keskiviikolle, jolloin tuotteet saadaan kuljetettua samalla kertaa ja näin säästetään toimituskuluissa. Tuotetta tilatessa tulee ottaa huomioon toimittajan tuotteelle asettamat käsittely- ja toimituskulut sekä kuljetusliikkeen kanssa sovittu toimituskulu, joka tässä tapauksessa määräytyy painon mukaan. Toimittajat ja tilausmäärät käydään merkitemässä rautakaupan ja kuljetusliikkeen yhteiseen kalenteriin, josta kuljettaja saa kätevästi tietoon, mitä otetaan mistäkin kyytiin ja mihin toimitetaan.

Keskiviikko 30.5.2018

Aamulla tein pari ostoa. Toinen ostoista oli kassalle myyntiin tulevia virvoitusjuomia. Juomien hintojen ja EAN-koodien selvittelyn kanssa meni paljon aikaa, kun järjestelmässä oli periaatteessa samoja tuotteita useammalla eri EAN-koodilla. Jälkikäteen ajateltuna olisi kannattanut ottaa kaikki tuotteet pöydän ääreen ja lukea EAN-koodit suoraan niistä, niin olisi säästänyt paljon aikaa. Suurin osa päivästä kului maalien hintatietojen päivittämiseen.

Iltapäivällä tein taas oston. Tällä hetkellä lähes kaikki ostot ovat tulleet minulle tilausvahvistuksina, josta teen oston järjestelmään. Toukokuun alussa sovittiin, että ostoprosessi lähtisi käyntiin nimenomaan ostoehdotuksesta, jonka voi tehdä tietokoneella tai PDA-laitteella. Laite- tai yhteysongelmien takia työntekijät kuitenkin vierastavat edelleen laitteen käyttöä. Ostoehdotuksen kautta prosessi etenisi oikeassa järjestyksessä, jolloin oston yhteydessä voitaisiin tarkastaa vielä tarve tuotteille ja tarvittaessa voitaisiin pyytää lupa tuotteelle kauppiaalta. Ostoehdotus nopeuttaa myös ostajan työtä, kun tuotteita ei tarvitse syöttää yksitellen koneelle. Nyt tuotteiden syöttö tehdään kahteen kertaan, kun ensin myyjä kirjaa ne koneelle ja sitten ostaja tilausvahvistuksen saatuaan. PDA-laitteella ostoehdotuksen tekeminen on nopeaa. Tuotteiden viivakoodit voidaan lukea laitteella, jonka jälkeen syötetään tilausmäärä. Lopuksi ehdotus lähetetään ostajan sähköpostiin, johon se saapuu Excel-tiedostona. Ostoehdotus sisältää ostoehdotusnumeron, jolla ehdotus aukeaa SAPissa. Mikäli ehdotuksessa on kaikki kunnossa, se tarvitsee vain hyväksyä ja lähettää. Mikäli tuotteen lopulliset hinnat eivät ole vielä selvillä, voidaan pyytää toimittajaa lähettämään tilausvahvistus, josta oikeat hinnat voidaan korjata myöhemmin.

Torstai 31.5.2018

Päivän ensimmäinen tehtävä oli selvittää hintaetikettien tulostamista koskeva ongelma. Keskiviikkona tein oston virvoitusjuomista ja nyt niiden hintaetiketeille tulostuva summa oli kaksinkertainen verrattuna siihen, mitä se oli koneella. Tutkin tuotetietojen hallintaa, mutta en löytänyt sieltä mitään asetusta, mikä voisi moisen aiheuttaa. Fiorin puolella hinta näkyi oikeana ja muuttui kaksinkertaiseksi vasta tulostuksen tulostimesta. Fiorin hintaetikettien tulostukseen ei ole olemassa tulostusnäkyä, joten lopputuloksen näkee vasta paperilla. Kaikkien virvoitusjuomien kohdalla kone ei tätä tehnyt. Päätimme yhdessä perehdyttäjäni kanssa, että soitan ketjun tekniseen tukeen, koska järjestelmien ylläpito tapahtuu ketjun organisaation kautta. Tekninen tuki ei osannut välittömästi sanoa, mistä vika voisi johtua, vaan otti asian käsittelyyn.

Kerroin esimiehelleni, että myyjät eivät olleet käynnistäneet ostoprosessia ostoehdotusten kautta. Hän laittoi välittömästi myyjille viestin, että varasto-ostot tulee tehdä ostoehdotusten kautta. Iltapäivällä tein vielä pari ostoa ja päivitin tuotteiden hintoja suositushinnoiksi. Ketju asettaa suurimmalle osalle tuotteista suositushinnan, jota ketjun liikkeet voivat halutessaan käyttää. Suositushintojen käytössä on se etu, että ketjun nettisivuilla näkyvät hinnat ovat suositushintoja. Kuluttajan kannalta on selkeämpää, että liikkeessä ja nettikaupassa on samat hinnat. Nykyään useat kuluttajat etsivät vertailevat tuotteiden hintoja ensin netissä ennen kuin käyvät ostamassa tuotteen liikkeestä. Nettikaupan asiakkaat voivat valita myös noudon myymälästä, jolloin myymälä on velvoitettu myymään tuote asiakkaalle nettikaupassa näkyvällä hinnalla.

Perjantai 1.6.2018

Otin torstaina tietokoneen ja työpuhelimen mukaan kotiin ja päätin kokeilla ensimmäistä kertaa tehdä töitä etänä. Oli mukava nukkua hieman pidempään ja aloittaa työt suoraan aamupalan jälkeen. Valitettavasti ensimmäinen etäpäivä ei sujunut ilman ongelmia. SAP ja Fiori eivät suostuneet avautumaan. Sähköposti ja Madame sen sijaan toimivat täysin normaalisti. Yritin puolen tunnin ajan käynnistellä konetta uusiksi ja avata ohjelmia eri reittiä, mutta mikään ei auttanut. Soitin työpaikalle ja kysyin, toimivatko ohjelmat siellä. Toïssä SAP toimi, mutta heille oli tullut tieto, että SAPissa ja Fiorissa on ollut ongelmia jo parin viikon ajan ja ne ovat ruuhkautuneet etenkin aamupäivisin. Arvelimme, että sisäänkirjautumisongelma voi johtua siitä.

SAP ei kuitenkaan useiden yritysten jälkeen käynnistynyt, joten soitin tekniseen tukeen. Heidän mukaansa koneeni on kyllä yrityksen verkossa, koska Madame ja sähköposti toimivat. He yrittivät muodostaa etäyhteyden koneeseeni, mutta se ei onnistunut. He avasivat tapauksesta tutkinnan, mutta eivät ehtineet työpäivän aikana selvittää ongelmaa, joten en voinut tehdä ostoja koko päivänä. Tein koko päivän tuotetietojen hallintaa, koska vain Madame ja sähköposti toimivat. Tärkeimmät ostot välitin työtoverilleni ja loput ostot jätin odottamaan maanantaita.

Yhteenveto viikosta

Tältä viikolta päällimmäisenä jäivät mieleen tekniset ongelmat. Yrityksen tietokoneet ja järjestelmien ylläpito tulee ketjun kautta, joten yrityksellä ei ole tarvetta omalle tekniselle tuelle. Teknisen tuen keskittäminen on tässä tapauksessa viisasta, sillä apua ongelmiin saa yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostilla ja tämän kokoisessa yrityksessä oman teknisen tuen järjestäminen olisi turhan kallista. Etähallinnan avulla tietokoneiden ongelmat voidaan ratkaista ilman työntekijän fyysistä läsnäoloa. Tietokoneet on ostettu leasing-periaatteella eli niistä sitoudutaan maksamaan kuukausimaksut. Järjestely nostaa laitehankintojen hintoja ja estää työntekijöitä tekemään itse asennuksia tai muutoksia järjestelmään. Toisaalta tietoturva ja toimintavarmuus paranee, kun asennukset ja muutokset järjestelmään tehdään ammattilaisten toimesta. Leasingin etuna on myös laitekannan nopeampi uusiutuminen, sillä yleensä leasing-laitteet uusitaan kahden tai kolmen vuoden välein. Leasing-laitteiden uusiminen ei yleensä nosta yrityksen kuukausimaksuja, sillä sopimus velvoittaa laitetoimittajan toimittamaan ehtojen mukaiset laitteet.

3.6 Viikko 23

Tämän viikon tavoitteena oli perehtyä vielä tarkemmin rakennustarvikehankintoihin. Perehdyttäjäni tulee jäämään viikoksi lomalle, joten minun tulisi tehdä seuraavalla viikolla myös ostot, joista hän on yleensä vastannut. Rakennustarvikkeissa on usein muita tuotteita pienemmät katteet, mutta suuremmat tilausmäärät, joten niiden sopimuksissa on usein paljon enemmän yksityiskohtia. Ostoa tehdessä tulee tuntea sopimusehdot, jotta ostot menevät oikein. Ostaja hoitaa samalla myös kuljetusten suunnittelua, joten siitäkin pitäisi saada muodostettua käsitys itselle.

Maanantai 4.6.2018

Kokeilin sunnuntai-iltana vielä kotona työkoneen toimintaa ja edelleen vaivasi sama ongelma eli en päässyt kirjautumaan SAPIin. Työpaikalla kone toimi jälleen normaalisti, joten laitoin viestiä tekniseen tukeen, että ongelma ilmenee vain etäkäytössä. Aamupäivällä tein pari ostoa, jotka jäivät perjantaina teknisten ongelmien takia tekemättä. Aloin myös selvittää erästä vanhaa ostoa, josta oli tullut kaksi laskua. Selvisi, että toimittaja oli lähettänyt virheellisesti osan tuotteista kahdesti. Todennäköisesti syy oli siinä, että tilaukseen oli jälkikäteen lisätty pari tuotetta, jotka menivät välitysmyyntiin. Toimittaja oli

jostain syystä tulkinnut nämä kahdeksi eri tilaukseksi. Päädyimme palauttamaan ylimääräiset tuotteet ja täten toinen lasku jätetään maksamatta. Iltapäivällä tein perehdyttäjäni avustamana rakennustarvikeoston, jossa tuotteiden hinnat ja rahdit tuli laskea tuotekohtaisesti. Tuotteita oli eri määriä lavoilla, joten rahdia ei voinut jakaa suoraan lavojen kesken. Tuotteiden hinnoittelun kannalta on tärkeää, että rahdit kohdistuvat oikein. Päivän päätteeksi aloitin tekemään siirtoja toiseen liikkeeseen kirjaamalla tuotteet siirretyksi omassa SAP-järjestelmässämme. Tuotteiden etsiminen aiheutti jälleen ongelmia, kun tuotteita oli eri tuotenumeroilla ja eri nimillä kuin meidän järjestelmässämme.

Tiistai 5.6.2018

Edellisellä viikolla tekemässäni jäätelöiden ostossa oli ilmennyt ongelmia. Osa tuotteista oli kirjattu järjestelmään väärällä EAN-koodilla. Tuotteiden EAN-koodit olivat vaihtuneet, joten olin käyttänyt vanhaa koodia ostossa ja siksi kassa ei tunnistanut tuotteita. Tuotteet tuli avata uudella EAN-koodilla ja kirjata tuotteiden saldot oikein. Aamupäivällä tein siirrot toiseen liikkeeseen Profix-järjestelmällä. Siirtoa tehdessä selvisi, että parin tuotteen kohdalla olin käyttänyt väärää tuotenumeroa, joten niiden saldot tuli muuttaa takaisin SAPissa.

Iltapäivällä tein hintapäivityksiä. Muutaman tuotteen kohdalla huomasin, että uusi suositushinta oli halvempi kuin meidän veroton hankintahintamme. Päätimme jättää näiden tuotteiden hinnat ennalleen, jotta niitä ei tarvitsisi myydä tappiolla. Uutena asiana aloin käymään läpi tuotteita, jotka ovat poistumassa valikoimastamme. SAPissa sai haettua tuotteet, jotka oli aiemmin asetettu poistuviksi. Tuotteet, joiden saldot olivat nollassa, kirjattiin Madamen kautta pois järjestelmästä. Tuotteet, joita on enää yksi jäljellä, jaetaan kullekin osastolle inventoitavaksi. Ne on tarkoitus kerätä alennuskoriin, jotta niiden myyntiä saataisiin nopeutettua. Yritykselle ei ole hyväksi, jos varastoarvo kasvaa liian suureksi, sillä tuotteisiin sidottu omaisuus on silloin pois muusta käytöstä. Yrityksen kannalta on hyvä, että tuotteet kiertäisivät nopeasti varastossa, sillä parhaimmillaan tuotteet saadaan myytyä ennen kuin yrityksen tarvitsee itse maksaa niitä.

Tuotteen kiertonopeus saadaan laskettua, kun tuotteen myynti ostohinnoin (alv 0%) jaetaan tuotteen keskimääräisellä varastoarvolla (alv 0%). Jos tuotteen kiertonopeus on esimerkiksi neljä, niin tuote myydään keskimäärin kolmen kuukauden säilyttämisen jälkeen. Useimmiten tuotteilla on noin 30 päivän maksuaika, joten tuotteista ei saada myytyä kuin kolmannes, jos kiertonopeus on neljä. Ostotoiminnan

tehostamiseksi kiertonopeus tulisi saada sellaiseksi, että maksuajasta olisi vielä kolmannes tai neljännes jäljellä, kun toimituserä on myyty. (Rauhala 2011, 127.)

Keskiviikko 6.6.2018

Aamulla selvitin erään tuotteen EAN-koodiin liittyvää ongelmaa. Tuotteen EAN-koodin epäiltiin vaihtuneen. Selviteltyäni asiaa tulin siihen tulokseen, että osaan tuotteista oli eksynyt väärä EAN-koodi, sillä kyseisellä EAN-koodilla löytyi internetistä saman valmistajan toinen tuote. Poistin virheelliset EAN-koodit ja tulostin tuotteille uudet tuotetietotarrat, jotta niistä voidaan kassalla lukea viivakoodit. Päivällä tein tuotetietojen hallintaa sekä muutaman oston.

Torstai 7.6.2018

Tulin aamulla aikaisin ennen muita töihin. Tein loppuun edellisenä päivänä aloittamani oston. Asetin tuotteiden hinnat tilausvahvistuksen mukaisiksi. Kahdelle tuotteelle järjestelmä ei antanut mitään hintaa. Kävin Madamesta tarkistamassa, onko kyseistä toimittajaa asetettu tuotteen toimittajaksi. Toisen tuotteen asetukset vaikuttivat olevan kunnossa, mutta SAP ei silti löytänyt tuotteelle hintaa. Toiselle tuotteelle lisäsin toimittajan ja ostohinnan sekä asetin myyntihinnan. Merkitsin SAPissa oston, jotta hintatiedot voisivat päivittyä sinne, mutta siitä huolimatta SAP ei löytänyt tuotteille hintoja. Perehdyttäväni tutki asiaa, mutta emme löytäneet syytä ongelmalle. Syötin tuotteille hinnat manuaalisesti, jotta ostotilaukselle saatiin oikeat hinnat.

Ostoreskontrasta oli aamulla tullut pari viestiä, joissa pyydettiin selvitystä hintaerosta oston ja laskun välillä. Heidän tehtävänsä on aina varmistaa, että hinnat ostolla ja laskulla täsmäävät. Tällä varmistetaan se, että yritys ei tule maksamaan liikaa hankinnoistaan. Toisessa tapauksessa kyseessä oli minun virheeni, sillä en ollut muuttanut ostoon tilausvahvistuksessa tulleita hintoja. Olin laskenut ostotilaukseen kaikille tuotteille kuuden prosentin alennuksen, vaikka sitä ei saanut kaikista tuotteista. Ilmoitin ostoreskontralle, että laskun voi hyväksyä laskulla olevilla hinnoilla.

Perjantai 8.6.2018

Perehdyttäjälläni alkoi hieman yli viikon loma, joten kaikki ostaminen siirtyy viikoksi minulle. Päivä oli kiireinen ja uuden opettelua tuli paljon. Rakennustarvikkeiden ostoja en ollut juuri tehnyt ja tilanne oli vielä erilainen, kun jouduin tekemään ne täysin yksin. Perehdyttäjä halusi, että käytän hänen sähköpostiaan hänen poissa ollessaan, koska iso osa viesteistä tulee kuitenkin sinne. Hänen sähköpostinsa käyttäminen on myös siinä mielessä kätevää, että sieltä löytyy paljon arkistotietoa, jota voin hyödyntää ostoja tehdessäni. Sähköpostin hakutoiminnolla voin hakea esimerkkejä siitä, miten hän on hoitanut viestittämisen ostojen yhteydessä. Rakennustarvikeostoissa hän on yleensä ensin tehnyt tilauksen sähköpostilla ja pyytänyt tilausvahvistuksen, jonka perusteella osto voidaan tehdä. Toimittajien kanssa hän on sopinut, että tilaukset astuvat voimaan vasta toimittajan saatua ostotilausnumeron. Käytin sähköpostin vanhoja tilauskeskusteluja apuna, kun etsin edellisiä toimittajan kanssa tehtyjä tilauksia. Vanhoista sähköpostikeskusteluista löysin ostotilausnumerot, joiden perusteella pystyin avaamaan SAPissa vanhan oston, josta näin tuotteeseen liittyvät ehdot. Tilausvahvistukset eivät useinkaan sisällä toimittajan kanssa tehtyjä vuosiehtoja alennuksista ja toimituskuluista. Kaikki ehdot ovat kyllä jossain ylhäällä, mutta en ole saanut vielä selville, mistä kaikki ehdot löytyvät.

Yhteenveto viikosta

Toiminnanohjausjärjestelmän toiminnan kannalta tuotetietojenhallinta on keskeisessä roolissa. Toiminnanohjausjärjestelmä toimii oikein vain siinä tapauksessa, että tuotetiedot ovat syötetty oikein. Tuotetietojen lähtökohtana on EAN-koodi, joka nykyään on viralliselta nimeltään GTIN. Kyseessä on kansainvälinen standardi, jonka avulla tuote on yksilöity ja täten jäljitettävissä. Koodi koostuu useimmiten 13-numeroisesta sarjasta sekä numeroita vastaavasta koneellisesti luettavasta symbolista eli viivakoodista. (Sakki 2014, 15.)

Samalla GTIN-koodilla varustettujen tuotteiden tulisi olla samanlaisia. Mikäli tuotteen valmistuksessa tai valmistuspaikassa tulee muutoksia, tuotteen GTIN-koodinkin tulisi muuttua. Koodin perusteella voidaan siis jäljittää tuotteen alkuperä. (GS1 2018.) Puhekielessä EAN-koodi on edelleen käytetympi kuin GTIN. GTIN-koodin lisäksi yrityksen tuotetietoihin on määritelty tuotteelle oma yrityksen oma, lyhyempi tuotekoodi. Jos tuotteen GTIN-koodi vaihtuu, joudutaan yleensä avaamaan tuote uudestaan yrityksen järjestelmään. Ostoprosessin hallinnan kannalta olisi hyvä, että koodi pysyisi samana, jotta tuotteen

menekin seuranta olisi helpompaa. Joidenkin tuotteiden kohdalla GTIN-koodin käyttö on kuitenkin oikeastaan mahdotonta ja tällöin myynti ja ostaminen tapahtuvat pelkästään kaupan omalla tuotenumeroilla. Tällaisia tuotteita ovat muun muassa puutavara ja teräkset, joita ei yleensä muutenkaan tuoda kassalle asti. Tuotenumeron käytössä on kuitenkin vaarana, että koneelta valitaan väärä tuote, jolloin myynti tai osto kohdistuvat järjestelmässä väärään tuotteeseen ja tuotteiden saldot vääristyvät.

3.7 Viikko 24

Yrityksen varsinaisen ostajan ollessa lomalla tarkoitukseni oli suorittaa hänelle kuuluvat tehtävät niin, että liiketoiminta voi jatkua normaalisti. Uutena asiana minulle tuli rakennustarvikeostojen hoitaminen omatoimisesti. Alkuviikon tärkein tavoite oli huolehtia pihakivien tilaus, sekä varmistaa tilaukset ja ostot kuntoon keskiviikon Oulun kuljetusta varten. Keski- ja lauantai- viikkoisin Oulusta tulee rakennustarvikekuljetus, jolloin tavaraa kerätään useammalta eri toimittajalta. Oulusta tulevat toimitukset pyritään keskittämään tähän kuljetukseen, jotta kuljetuskustannukset saataisiin pidettyä pienenä. Loppuviikon tärkein tavoite oli huolehtia kuukausittaiset ketjun kampanjaostot, joiden viimeinen palautuspäivä on perjantai. Kampanjaostoja varten liikkeelle tulee ehdotus tilattavista määristä ja mikäli tilauslomakkeita ei täytetä ja palauteta, saapuu tuotteita ehdotusten mukaisesti.

Maanantai 11.6.2018

Aloitin päivän käymällä läpi hankintaehdotukset eli RELEX-tuotteet, joista järjestelmä antaa ilmoituksen, kun varmuusvaraston taso on saavutettu. Hankintaehdotukset tulevat sähköpostiin Excel-tiedostona. Suodatin tuotteet toimittajien mukaan ja tulostin hankintaehdotukset, jotta myyjät voivat ne käydä läpi. Myyjien tarkastettua listaukset tilataan tuotteet ja tehdään ostot. Päivän aikana piti hoitaa myös pihakivien osto. En ollut aikaisemmin perehtynyt pihakivien hankintaan, joten yrityksen omistaja teki tilauksen puolestani ja minä tein tilauksen pohjalta oston järjestelmään. Rakennustarvikkeiden hankinta vaatii jatkuvaa yhteistyötä yritysmyyjien kanssa. Ostajan tulee kirjata tilaustarpeet ylös, jotta tavara saadaan mukaan tilaukseen ja täten ajoissa rakennusliikkeelle. Toimitusvarmuudesta kiinnipitäminen on yritykselle tärkeää. Se on yksi tärkeimmistä kriteereistä etenkin yritysmyyntissä, jotta asiakkaat saadaan pidettyä tyytyväisinä.

Tiistai 12.6.2018

Päivän tärkein tehtävä oli saada Oulun kuljetus valmiiksi, koska kuorman lastaaminen alkoi heti keskiviikkona aamusta. Keskiviikkona voi vielä aamupäivällä tehdä joihinkin toimituksiin muutoksia, koska auto kiertää noutamassa toimituksia koko aamupäivän. Kun tuotteista on tehty ostot, tulee rahtikalenteriin tehdä merkintä, jotta kuljetusliike tietää, mitä haetaan mistäkin. Iltapäivällä kului paljon aikaa tehdessä ostoja rakennustarvikkeista. Muutaman toimittajan kohdalla sopimuksien läpikäymiseen kului paljon aikaa, koska ehdoissa oli eri alennuksia ja tuotteille piti laskea kappalekohtaisia rahtihintoja. Tämä oli toinen kerta, kun tein ostoa kyseisistä rakennustarvikkeista ja ensimmäinen kerta, kun tein oston itse, joten työn tekeminen oli siitä syystä hidasta. Työpäivä venähtikin pari tuntia ylitöiden puolelle, kunnes sain viimeisen oston keskiviikon kuormaa varten tehtyä. Ostotilauksiin tuli vielä kirjata tietoja kuljettajaa ja varastoa varten, koska osa tuotteista jatkoi matkaa meiltä vielä toiseen liikkeeseen. Tiedot toiseen liikkeeseen menevistä tuotteista kirjataan varmuuden vuoksi sekä rahtipäiväkirjaan että ostotilaustositteisiin.

Keskiviikko 13.6.2018

Aamulla teimme vielä muutamia muutoksia ja lisäyksiä Oulun kuormaan. Kävin myös aikaisempien aamujen tapaan läpi RELEX-tuotteista muodostuneet hankintaehdotukset ja tulostin ehdotukset myyjille. Iltapäivällä ehdin viimein tekemään myös tuotetietojen hallintaa ja päivitin tuotteiden hintoja ajan tasalle.

Torstai 14.6.2018

Aloitin työpäivän jakamalla hankintaehdotukset myyjille. Päivän mittaan myyjät palauttivat ehdotuksia ja tein niistä sitten ostoja. Torstain tärkein tehtävä oli saada kampanjatilaukset tehtyä, sillä tarkoitukseni oli tehdä perjantaina töitä vain aamupäivä ja sekin kotoa etänä. Myyjät olivat pitkin viikkoa palauttaneet esityksiään tilattavista tuotemääristä. Esitykset tuli vielä hyväksyttäväksi kauppiailta, joka teki vielä joihinkin esityksiin muutoksia. Kokosin esitykset kasaan ja täytin ne Excel-pohjaiselle kaavakkeelle. Tuotteet oli jaoteltu kuudelle eri osastolle ja jokaisen osaston tilaus tuli palauttaa erikseen sähköpostilla. Tärkeitä sähköposteja lähettäessä kannattaa laittaa sähköpostiin lukukuittaus, jolloin voi olla varma, että vastaanottaja on nähnyt viestin. Päivän päätteeksi hoidin kaasupullojen tilauksen. Toukokuussa olin katsonut

kuinka se tapahtuu, mutta muistiinpanoja asiasta en ollut silloin tehnyt. Kukaan talossa ei tuntunut tietävän, kuinka tilaaminen tapahtuu, mutta onneksi perehdyttäjän sähköpostia selaamalla löysin tarvittavat tiedot ja pystyin täyttämään tilauskaavakkeet internetissä.

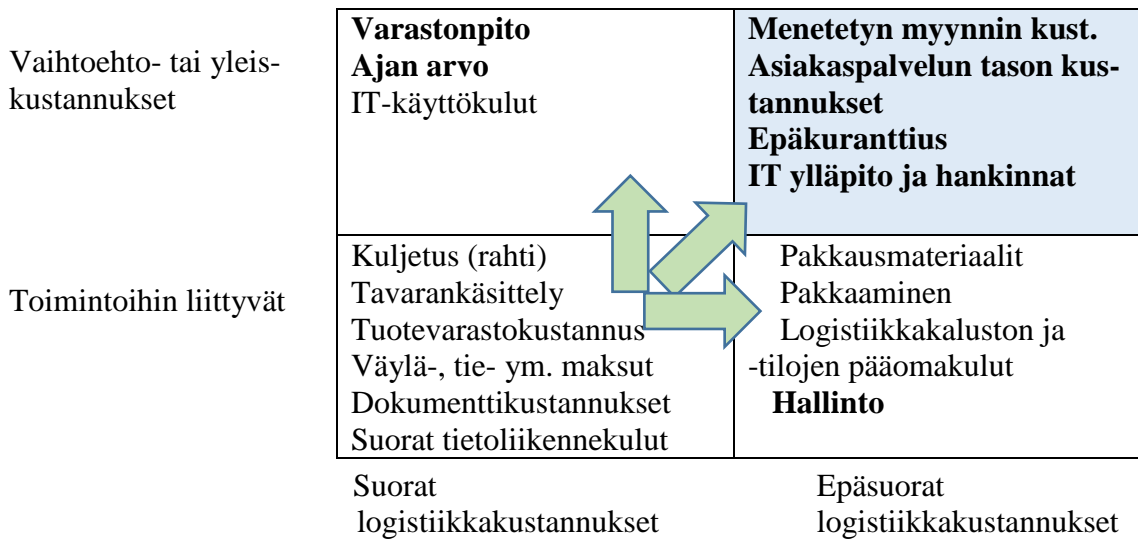
Perjantai 15.6.2018

Tein aamupäivän töitä kotoa käsin. Aloitin aamun tekemällä hintojen päivityksiä Madamessa. Torstailta oli jäänyt pari ostoa tekemättä, jotka myös tein. Kun myyjät saapuivat aamulla töihin, tuli sähköpostin välityksellä muutama ostoehdotus, joista tein ostot. Tällä kertaa etäyhteydet toimivat hyvin.

Yhteenveto viikosta

Olin ensimmäistä kertaa koko viikon ostajan sijaisena. Etenkin alkuviikko oli kiireinen ja työpäivät venyivät 10-tuntisiksi. Rakennustarvikkeiden ostoja olin tähän mennessä tehnyt vain vähän, joten niiden kanssa kului alkuviikosta paljon aikaa. Monia asioita tein tällä viikolla ensimmäistä kertaa yksin, joten tuotetietojen ja tilaustapojen selvittelyyn kului paljon aikaa ennen kuin pääsin kirjaamaan varsinaisen oston järjestelmään. Rutiinin puuttuessa työskentely on hitaampaa ja toimintatavat hakevat vielä muotoaan.

Logistiikkakulut voidaan jakaa suoriin ja epäsuoriin kuluihin. Suorat logistiikkakulut ovat yleensä helposti kohdistettavissa oikeisiin tuotteisiin, mutta epäsuorien kustannusten määrittäminen on vaikeaa. Epäsuoria logistiikkakuluja on vaikea kohdistaa juuri tietylle tuotteelle tai tuoteryhmälle. Esimerkiksi logistiikkakaluston ja -tilojen kulut joudutaan jakamaan kaikille varastoitaville tuotteille. On vaikeaa määritellä mikä on kunkin tuotteen osuus näistä kuluista. Kuvion 2 nuolet kuvastavat vaihtoehdoisen ja epäsuorien kustannusten korostumista kilpailun lisääntyessä. Yrityksen ei tulisi nähdä logistiikkaa pelkkänä kulueränä, vaan mahdollisuutena, jolla voi saavuttaa etua kilpailijoihin. (Logistiikkaselvitys 2009, 18-19.)



KUVIO 2. Logistiikkakustannusten jaottelu (mukaiillen Logistiikkaselvitys 2009, 18)

3.8 Viikko 25

Maanantai 18.6.2018

Aamulla kävin perehdyttäjäni kanssa läpi, mitä olin edellisellä viikolla tehnyt ja mitä minulta oli mahdollisesti jäänyt tekemättä. Sain viikonloppuna töistä soiton, jossa minulta kysyttiin, olenko tehnyt tilausta, josta oli alkuviikosta sovittu. Tämä tilaus olisi alun perin pitänyt tehdä keskiviikon kuormaan ja se oli minulta unohtunut. Rakennusliike olisi tarvinnut tuotetta heti maanantaina, mutta viikonloppuna sitä ei ollut mahdollista tilata. Perehdyttäjä tilasi tuotteen heti maanantaina aamulla toimittajalta ja sen luvattiin saapuvan perille maanantaina iltapäivällä. Normaalisti tuote tulee keskiviikon kuljetuksessa, mutta nyt tuotteelle tuli korkeammat kuljetuskustannukset, koska se jouduttiin tilaamaan erikseen. Tällaisesta virheestä ei voi tietenkään laskuttaa asiakasta, vaan ylimääräiset kuljetuskustannukset tulevat yrityksen maksettavaksi.

Tarkoitukseni oli alun perin koota keskiviikon kuljetukset Excel-taulukkoon, johon olin merkinnyt myös tämän tilauksen. Hylkäsin kuitenkin melko pian Excel-taulukon käytön ja käytin perinteistä vihkomuistiinpanoa perehdyttäjäni tapaan. Unohdin kuitenkin siirtää tämän tilauksen vihkoon, joten siksi se oli jäänyt tilaamatta. Tästä opin sen, että tilauksia vastaanottaessa tulee olla tarkka ja merkintätapojen tulee

olla selkeät ja johdonmukaiset. Tilaukset tulisi merkitä aina samaan paikkaan. Käytännöistä poikkeaminen johtaa helposti virheisiin.

Tiistai 19.6.2018

Tähän mennessä olin tehnyt ostoja ja tilauksia lähinnä sen perusteella, mitä minulta oli pyydetty. Joidenkin ostojen kohdalla olen tutkinut myyntitilastoja ja pyrkinyt siihen, että tuotteita ei olisi ainakaan yli puolen vuoden tarvetta, jollei asialle ole hyvää selitystä. Jos tuotetta tilataan enemmän, syynä voi olla esimerkiksi korkeat toimituskulut, jolloin kannattaa tilata enemmän kerralla. Syynä voivat olla myös kampanja tai normaalia edullisempi hankintahinta, jolloin tuotetta saattaa olla kannattavaa tilata enemmän varastoon. Jos kyseessä on myös melko uusi tuote, aikaisemman myynnin perusteella voi olla vaikea arvioida tuotteen menekkiä tulevaisuudessa.

Kaupan alalla myös erilaiset sesongit vaikuttavat myyntiin. Rautakaupan puolella varsinainen sesonki on kesällä, jolloin kuluttajat ja yritykset rakentavat paljon ja tarvitsevat rakennustarvikkeita ja työkaluja. Rakennustarvikkeiden kohdalla ei siis kannata tutkia aikaisempien kuukausien myyntiä, vaan verrata edellisen vuoden myyntiin. Myös yleinen taloustilanne vaikuttaa huomattavasti rakennustavaran myyntiin. Ostajan on siis tärkeää hankintoja tehdessään tutkia tilastoja. SAP-järjestelmä mahdollistaa monipuolisen tilastojen käytön. Järjestelmä kerää dataa, josta erillinen ohjelma kerää sen analysoitavaksi Excelillä. Tuotteet voidaan suodattaa esimerkiksi toimittaja tai tuoteryhmäkohtaisesti ja vertailla eri ajan-kohtien myyntiä. Tällöin voidaan muodostaa käsitys siitä, mitä menekki voisi olla lähiviikkoina.

Keskiviikko 20.6.2018

Keskiviikkona aamupäivällä kävin esimieheni kanssa palaverissa läpi yrityksen mainontaa. Pohdimme erityisesti sitä, kuinka yritys saisi näkyvyyttä Googlen hakukoneessa ja miltä yrityksen kotisivujen tulisi näyttää. Sovimme, että minä luon yritykselle Google AdWords -mainostilin, jonka avulla yritys voi ostaa itselleen mainoksia. Ohjelmassa voi määrittää summan, jonka yritys haluaa vuorokaudessa panostaa mainostamiseen. Ohjelmaan määritellään myös hakusanat, joilla yrityksen mainos tulee mahdollisesti näkyviin. Jokaisen Google-haun yhteydessä käydään ikään kuin huutokauppaa siitä, kenen mainos tulee näkyviin. Mitä enemmän rahaa sijoittaa, sen useammin oma mainos tulee näkyviin.

Torstai 21.6.2018

Tein töitä kotoa käsin. Pääasiassa päivitin Madamella tuotteiden hintoja vastaamaan verkkosivuilla olevia hintoja. Jatkoin myös perehtymistä Google-mainontaan. Latasin työpuhelimeeni sovelluksen, jolla mainoksia on helppo muokata. Sen avulla voi myös seurata sitä, kuinka usein mainos näkyy ja kuinka monta klikkausta mainoksien kautta tulee päivässä.

Yhteenveto viikosta

Olen ollut rautakaupassa töissä kohta pari kuukautta. Olen päässyt työtehtäviin jo sen verran sisälle, että uskallan tarkastella myyjien ostoehdotuksia kriittisesti ja tarvittaessa muuttaa tilattavaa tavaran määrää. Varmistan yleensä vielä myyjältä, jos tuotteen viime kuukausien myynti poikkeaa huomattavasti ehdotetusta hankintamäärästä. Joskus syynä voi olla tuotteen tiedossa oleva normaalia suurempi menekki tai tuotenumeron vaihtuminen, jolloin täytyy tutkia myös rinnakkaisen tuotenumeron myyntiä. Toisinaan syynä on myyjän virheellinen oletus tuotteen menekistä. Silloin olen pienentänyt tilausmääriä, mikäli se rahdin kannalta on järkevää. Ostajan velvollisuus on pitää huolta siitä, että yrityksen varastoarvo ei nouse liian suureksi. Ostaja ei pysty kontrolloimaan varastoa, mikäli tilaaminen tapahtuu ohi ostajan. Ostajan on kyettävä ennustamaan tuotteen menekki huomenna, seuraavalla viikolla ja lähitulevaisuudessa mahdollisimman oikein (Rauhala 2011, 149).

3.9 Viikko 26

Viikon tavoitteena oli perehtyä prosesseihin ostoreskontran ja varaston näkökulmasta. Ostoreskontrasta vastaava työntekijä oli jäämässä pitkälle lomalle, joten tämä oli viimeinen viikko, jolloin oli mahdollista tutkia prosessia hänen näkökulmastaan.

Maanantai 25.6.2018

Aamupäivällä tutustuin ostoreskontran osuuteen ostoprosessissa. Ostoreskontran näkökulmasta prosessin ongelmat muodostuvat useimmiten joko varastolla tuotetta vastaanottaessa tai toimitusmyyntien yhteydessä myyjän tehdessä ostotilausta. Ostonumero lähetetään toimittajalle, jotta ostonumero voidaan

merkitä laskulle. Ostoreskontra pystyy laskulla näkyvän ostonumeron pohjalta kohdistamaan laskun oikeaan ostotilaukseen. Laskun saapuessa ostoreskontraan tarkistetaan, että lasku täsmää ostoon ja tuloutettuun eli varastolle vastaanotettuun määrään. Samalla tarkastetaan myös, että hinnat ostolla ja laskulla täsmäävät sekä tuotehintojen että toimitus- ja pakkauskulujen osalta.

Toimitusmyyntien osalta yksi ongelma on peruuntuneet toimitusmyynnit, jolloin ostotilaus on ehditty tehdä, mutta tuote päätetäänkin ottaa omaan varastoon. Jos ostotilauksen peruutusta toimitusmyynnistä ei tehdä oikein, jää järjestelmään merkintä avoimena olevasta toimitusmyynnistä. Se ei sulkeudu, koska tuote kirjataan varastoon varastoon tehdyn ostotilauksen kautta.

Varasto-ostojen ongelmana on varastoon saapuneiden tuotteiden jäljittäminen jälkikäteen. Tavaroiden vastaanotossa yleinen virhe on merkata tuote vastaanotetuksi ostotilauksen perusteella, vaikka saapunut tuotemäärä ei vastaa ostotositteessa olevaa määrää. Tällöin ostoreskontrassa joudutaan olemaan yhteydessä mahdollisesti tilaajaan, ostajaan ja varastotyöntekijään, joka on kuitannut tuotteen vastaanotetuksi. Ostoreskontran tulee selvittää, missä kohtaa virhe on tapahtunut ja paljonko tuotteita on oikeasti saapunut. Jos tuotteita on saapunut tilattua vähemmän, tulee huolehtia siitä, että muutos on tapahtunut myös laskutuksessa.

Tiistai 26.6.2018

Tein päivän pääasiassa tuotetietojen hallintaa päivittämällä hintoja suositushinnoiksi. Päivään sisältyi vain pari ostoa, joista toinen oli puutavaraosto. Kyseinen osto tehdään vasta siinä vaiheessa, kun tavara on saapunut meille, koska toimittajan toimitusmäärissä on ollut paljon heittoja. Tällöin osto saadaan kerralla oikein tekemällä ostoa saapumisilmoituksen perusteella. Saapunut määrä on ilmoitettu kuutioina, jolloin se pitää muuttaa ostolle metrimääräiseksi. Metrimäärän voi katsoa suoraa taulukosta, kun tietää kuutiomäärän ja puutavaran profiilin.

Keskiviikko 27.6.2018

Tein päivän etätöitä kotoa käsin. Aamupäivän tein pääasiassa tuotetietojen hallintaa eli hintapäivityksiä Madamen kautta. Lisäksi parantelin hieman Google-mainonnan hakusanalystauksia. Iltapäivällä pereh-

dyin opinnäytetyötä varten projektikuvauksen tekemiseen. Aloin Powerpointin avulla tekemään ensimmäistä luonnostelmaa siitä, kuinka ostoprosessi etenee ostoehdotuksen kautta. Ensimmäinen haaste oli valita esitystapa, jolla kuvata prosessia. Powerpointissa on monta valmista pohjaa, joilla prosesseja voi kuvata. Mikään valmis pohja ei kuitenkaan tuntunut sopivalta käyttää, vaan tein itse niin sanotun uimaratapohjan, jossa jokainen toimija on omalla radallaan. Työvaiheet liikkuvat radalta toiselle nuolien ohjaamana.

Iltapäivällä tein vielä oston ja huomasin kolmen tuotteen nimikkeessä olevan eri mitat kuin toimittajan tuotenimikkeessä. Varmistin myyjältä, että kyseessä oli sama tuote. Tuotteen malli oli hieman muuttunut, mutta meidän järjestelmäämme ei ollut uusia mittoja päivitetty. Asiakkaan kannalta nimi on harhaanjohtava, joten tuotenimeke tulisi muuttaa vastaamaan tuotteen todellisia mittoja.

Torstai 28.6.2018

Tein poikkeuksellisesti toisen päivän peräkkäin etätöitä. En voinut tehdä seuraavan kahden viikon aikana etätöitä, koska perehdyttäjäni jäi kahdeksi viikoksi lomalle. Sain tehdä hänen työnsä, joten etenkin rakennustarvikeostot työllistävät sen verran paljon, että etätöitä eivät silloin onnistuisi.

Aloitin aamun tekemällä hintapäivityksiä. Lisäksi aloin tutkimaan videomainonnan toteuttamista Googlen-palveluissa. Yrityksellämme on mainostoimiston tekemä video, johon meillä on täydet käyttöoikeudet. Google omistaa nykyään myös Youtube-videopalvelun, joten sen kautta olisi mahdollista tehdä myös kohdistettua videomainontaa.

Jatkoin keskiviikkona aloittamaani prosessikuvausta. Prosessikuvausta tehtäessä tulee miettiä tarkoin, kuinka tarkka kuvaus voi olla. Jos kuvauksessa on liikaa asiaa, siitä tulee vaikealukuinen. Jos jotkin työvaiheet tarvitsevat tarkempaa kuvausta, voi olla syytä tehdä niille vielä erilliset prosessikuvaukset.

Perjantai 29.6.2018

Päivä sujui rutiinitöiden parissa. Kävimme perehdyttäjäni kanssa läpi seuraavan kahden viikon aikana mahdollisesti eteen tulevia ostoja.

Yhteenveto viikosta

Ostoreskontra on tärkeä osa yrityksen kirjanpitoa. Ostoreskontran tehtävänä on hallita tavarain ja palvelun toimittajien ostolaskujen maksua. Ostoreskontran tulee pystyä todentamaan lasku aiheelliseksi ja maksamaan lasku sovittuna maksuajankohtana. Jokaisen toimittajan kanssa on sovittu maksuehto. Maksuehto voi olla esimerkiksi muotoa 30 pv -2%, jolloin yritys saa kahden prosentin lisälennuksen maksaessaan laskun 30 päivän kuluessa. Mikäli yritys ei maksa laskua ajoissa, seuraa siitä korkolasku, jolloin tuotteen myynnistä saatava todellinen kate huononee. Laskun todentaminen tapahtuu ostotilausnumeron perusteella, jolloin lasku saadaan kohdistettua oikeaan hankintaan.

Maksuehto on tärkeä osa toimittajan kanssa tehtyä sopimusta. Toimittajat yrittävät usein houkutella yritystä tilaamaan enemmän lupaamalla pidempää toimitusaikaa. Yrityksen kannalta olisi tärkeää saada sovittua maksuaika tuotteen kiertoaikaan suhteutettuna sopivaksi. Jos tuotteella on hyvä kiertonopeus, se voidaan myydä eteenpäin, ennen kuin tuote tulee maksaa toimittajalle. (Rauhala 2011, 207-208.)

3.10 Viikko 27

Maanantai 2.7.2018

Perehdyttäjani ja esimieheni olivat lomalla tämän viikon, joten vastasin yksin yrityksen hankinnoista. Onneksi sain apua kuitenkin myös myyjiltä ja varastolta, josta ilmoitetaan, jos puutteita havaitaan. Aamu alkoi hankintaehdotusten läpi käymisellä. Kokemuksen puutteeni näkyy siinä, että en osannut kaikista hankintaehdotuksista päätellä vielä, että tulisiko niitä tilata heti vai riittääkö, että niitä tilataan myöhemmin. Hankintaehdotus tulee tuotteesta, kun se on saavuttanut varmuusvarastotasonsa. Myös toimittaja tilausehdot vaikuttavat siihen, tilataanko tuotetta heti vai odotetaanko, että kyseisen toimittajan tuotteille tulee enemmän tilaustarvetta. Jos toimituskulut ovat isot, kannattaa tuotteita tilata enemmän kerralla.

Tiistai 3.7.2018

Käsittelin hankintaehdotukset ja jaoin osan niistä myyjille ja osasta tein itse tilaukset. Aamupäivällä tein puutavaratilauksia. Iltapäivä meni keskiviikon kuormaa kasatessa. Yhteistyö varaston kanssa toimi hy-

vin ja sain sieltä tietoa puutavaran tilaustarpeista. Itse olen vielä sen verran kokematon, että eri puutuotteiden menekin suuruuden hahmottaminen on vaikeaa. Lisäksi puutavaran saldot heittelevät usein. Yksi syy siihen on huolimaton kirjaaminen ja tuotteen myyminen väärällä tuotenumeraalla. Kesällä puutavaraa menee paljon ja varastomiehien tulee usein kuormaa purkaessa ja tarkastaessa lähteä palvelemaan ulkomyymälän asiakkaita. Kiire aiheuttaa usein sen, että ajan säästämiseksi on helpointa jättää kuorman tarkastaminen välistä. Valitettavasti ajansäästö tapahtuu vain siinä hetkessä ja usein kuorman puutteita tai virheellisiä kirjauksia joudutaan selvittämään usean henkilön voimin.

Keskiviikko 4.7.2018

Aamu kului tehdessä lisäyksiä keskiviikon kuormaan. Samalla tein myös ostoja osalle tilauksista, kun niiden tilausvahvistuksia tuli sähköpostiini. Iltapäivä oli rauhallisempi ja tein muutamia ostoja ja nyt oli hieman aikaa tehdä myös tuotetietojen päivityksiä.

Torstai 5.7.2018

Päivä kului rutiinitöiden parissa. Kävin läpi muodostuneet hankintaehdotukset, joiden perusteella tein tilaukset ja kirjasin ostot järjestelmään.

Perjantai 6.7.2018

Päivä alkoi automaattisten hankintaehdotuksien läpikäynnillä. Kaikkia hankintaehdotuksia en enää lähettä myyjille tarkistettavaksi. Osa myyjistä ei käy niitä kunnolla läpi, vaan he merkkäävät vain OK, joten on nopeampaa tehdä itse päätös tuotteen tilaamisesta tai tilaamatta jättämisestä. Jos kyseessä on tuote, jonka tilaaminen ei ole minulle tuttua enkä ole varma tilausehdoista, pyydän myyjiltä apua. Tilattavia tuotteita ja eri toimittajia on rautakaupassa niin paljon, että en työajan puitteissa pysty tällä kokemuksella kaikkia asioita itse selvittämään. Toimittajien kilpailuttaminen on tärkeää, mutta esimerkiksi pienissä hankinnoissa kilpailuttamiseen käytettävä aika syö helposti kilpailuttamisesta saadun hyödyn. Onneksi myyjät seuraavat myös itse hintoja ja tekevät hintavertailua, joten ostaja saa myös sitä kautta tietoa, jos tuotteen toimittajia olisi syytä kilpailuttaa.

Yhteenveto viikosta

Keskustelin viikon aikana useampaan kertaan varastontyöntekijöiden kanssa tavarantoimituksesta. Heidän mukaansa ongelmat johtuvat usein kiireestä. Kiirettä aiheuttavat muut työtehtävät, kuten asiakaspalvelu ja tuotteiden keräily. Tuotteiden keräilyllä on usein kiire, sillä kuljetusfirman auto saattaa joutua odottamaan pihalla, jolloin lähtevät tuotteet tulevat saadaan nopeasti kyytiin. Kesällä noutopihaan liikkuu myös paljon asiakkaita, jotka tarvitsevat apua tuotteiden löytämiseen ja lastaamiseen. Työn keskeytyminen lisää virheiden mahdollisuutta tavarantoimituksessa. Vastaanottotarkastusta tekevä työntekijä tulisi vapauttaa muista työtehtävistä tarkastuksen ja kirjaamisen ajaksi.

Varastointikustannukset ovat jopa puolet tuotteeseen kohdistuvista logistiikkakuluista. Suurin osa varastointikulusta muodostuu henkilöstökuluista. (Ritvanen 2011, 91.) Tavarantoimitajan on tehtävä tuotteelle vähintäänkin silmämääräinen kuntotarkastus. Mikäli huomataan kuljetuksesta aiheutuneen vahinkoja tuotteelle, tehdään siitä huomautus rahtikirjaan. Saapuneet tuotteet kirjataan sisään, mikäli niistä löytyy ostojärjestelmästä. Pääsääntönä on, että tuotetta ei tulisi vastaanottaa ilman ostotilausta. Kirjaamisen kannalta on tärkeää, että tuotteiden määrä lasketaan. Tuotteita ei tulisi koskaan kirjata järjestelmään pelkästään ostotositteen tai lähetteen perusteella. Mikäli tuotetta on eri määrä kuin läheteellä, on vaarana, että toimittaja laskuttaa läheteellä olevan määrän. Lisäksi väärin sisäänkirjattu tuote vääristää tuotteen saldon.

3.11 Viikko 28

Maanantai 9.7.2018

Tutustuin aamulla siihen, miten SAP-järjestelmää voisi hyödyntää paremmin varaston toiminnoissa. Varaston ongelmana on, että kesätyöntekijät eivät aina tiedä, missä tuotteet sijaitsevat. Lisäksi varastosaldossa on usein heittoa. Todellinen saldo joudutaan tarkastamaan usein käymällä fyysisesti paikan päällä laskemassa oikea määrä.

Etsin Googlesta ratkaisuja, joilla voisi parantaa varaston toimintaa. Leanware-niminen yritys tarjoaa Leanware WMS- nimistä ohjelmaa, joka on tarkoitettu varaston tehostamiseen. Ohjelman tarkoitus on helpottaa keräilyä ilmoittamalla tuotteiden sijainnit ja määrät oikein. Tämä helpottaa uuden työntekijän

perehdyttämistä, nopeuttaa toimintaa varastolla, parantaa toimitusvarmuutta ja poistaa inventoinnin tarpeen, koska saldotarkkuudeksi luvataan 99%. Ohjelma laskee työntekijälle valmiiksi optimaalisen keräilyjärjestyksen. Ohjelman avulla luvataan saavutettavan myös aiempaa paremman varastotilan käytön, koska ohjelma näyttää työntekijälle, missä tuotteelle sopivaa varastotilaa on vapaana. (Leanware 2018.)

Tiistai 10.7.2018

Tiistai kului Oulun kuorman ostoja tehdessä. Esimieheni oli palannut lomalta, joten sain häneltä tukea rakennustarviketilauksien tekemiseen. Rakennustarvikkeiden tilaus käy jo nopeammin. Kokemuksen puute näkyy tilausmäärien miettimisessä.

Keskiviikko 11.7.2018

Selvittelin ostoreskontrassa ilmaantunutta virhettä rakennustarviketuotteiden tuloutuksessa. Ostolla oli ollut tuotetta kolmessa eri pituudessa. Kävi ilmi, että toimittaja ei ollut lähettänyt yhtä pituutta lainkaan. Varastolla oli kirjattu toinen tuotteista väärällä pituudella sisään. Määrät olivat samat, mutta tuotteiden hinta oli eri. Väärälle kirjaukselle piti suorittaa peruutus ja tuote tuli kirjata oikealla tuotenumeraalla järjestelmään.

Iltapäivällä kävin läpi automaattisten hakintaehdotuksien listaa ja tilasin tarvittavia tuotteita. Hankintaehdotusten perusteella ei voi suoraan tehdä tilausta, koska tilauspäätökseen vaikuttaa tavarantoimittaja. Joidenkin tuotteiden kohdalla kannattaa odottaa, että samalta toimittajalta voisi tilata myös muita tuotteita samalla, jotta kuljetuskustannukset saataisiin pidettyä pienenä.

Torstai 12.7.2018

Lähteet on tähän asti viety varastolta taloustoimistoon, jossa ne on talletettu yhdessä ostotositteen kanssa kansioon. Niiden löytäminen kansioista on ollut vaivalloista, koska usein saapuvat asiakirjat ovat useiden päivien ajalta ja asiakirjoja ei ole järjestetty sen kummemmin. Mietin, miten asiakirjat olisi helppointa tallentaa sähköisesti. Päätin aloittaa niiden skannaamisen älypuhelimella suoraan pilvipalveli-

melle, missä ne olisivat lajiteltuna toimittajien perusteella kansioihin. Valitsin pilvipalveluksi OneDriven, koska se toimii myös työntekijöiden sähköpostien kanssa yhdessä. OneDriveen tein Lähetteet 2018-nimisen kansion ja luon sinne alikansioita toimittajien nimen perusteella sitä mukaa kun uusia lähetteitä saapuu. Jaoin kansion samalla kaikille työntekijöille, joita asia koskee. Samalla kun lähetteet saapuvat varastolta, hoidan myös saapuneen tavaran varastoon kirjauksen. Jos lähetteessä ei lue mihin ostoon se liittyy, olen kirjannut sen siihen käsin, jotta osto on nopeasti löydettävissä SAPista.

Perjantai 13.7.2018

Tein rutiinitöitä, tuotetietojen hallintaa ja tuotteiden tilaamista pääasiassa RELEX-ehdotusten perusteella. Iltapäivällä tein myös oston pihakivistä, joissa rahdin laskeminen on tarkkaa, koska se on prosentuaalisesti varsin iso osa pihakiven hinnasta. Pihakivien kohdalla tulee myös miettiä tarkasti tilausmäärät, koska tarkoitus on kuitenkin tilata täysi kuorma, jotta rahtihinta saataisiin pidettyä mahdollisimman pienenä. Tulevaa menekkiä täytyy arvioida edellisvuoden myynnin perusteella ja samalla katsoa, miten kyseistä mallia on mennyt kuluvana kesänä. Pihakivien myyntiin vaikuttaa myös säätila. Vallitseva heltealto vähentää oletettavasti kuluttajapuolen myyntiä. Yritysassiakkaisiin sääolosuhteilla ei ole juurikaan merkitystä, koska he joutuvat tekemään työnsä helteestä huolimatta.

Yhteenveto viikosta

Maanantaina tutkin mahdollisuutta hyödyntää Leanware-nimistä ohjelmaa varastohallinnassa. Vie paljon aikaa oppia tuntemaan, missä tuotteiden paikat sijaitsevat, kun eri nimikkeitä on käytössä lähes 20 000. Etenkin kesätyöntekijöiden työtä helpottaisi huomattavasti, jos käytössä olisi sähköinen karttapohja, josta löytäisi tuotteiden sijainnit. Ongelma koskee kuitenkin pääasiassa vain kesätyöntekijöitä, joten pelkästään tähän ongelmaan ei olisi järkevää ostaa erillistä palvelua.

Sähköisten palveluiden käyttöönotto ei kuitenkaan aina vaadi suuria sijoituksia. Yrityksen tarkoituksena on siirtyä läheteiden osalta kokonaan sähköiseen tallennukseen. Nykyaikaisilla älypuhelimilla skannaus on nopea toimenpide, kuvan laatu on hyvä ja ohjelma tallentaa skannauksen automaattisesti skannausajankohdan perusteella. Tämä mahdollistaa läheteen aiempaa helpomman jäljittämisen, kunhan läheteet skannataan ajallaan ja toimittajan mukaan nimettyyn kansioon. Pilvipalvelun ansiosta tiedostot voi-

daan jakaa muiden käyttäjien kesken. Tiedostot ovat nähtävissä usealla eri laitteella sijainnista riippumatta, jos internetyhteys on käytössä. Suurinta osaa läheteistä ei tulla tarvitsemaan tallentamisen jälkeen. Niiden on kuitenkin hyvä olla tallessa, jos johonkin toimitukseen liittyy epäselvyyksiä. Mikäli lasku ja tuloutettu määrä eivät kohtaa ostoreskontrassa, voidaan läheteeltä tarkistaa, mitä sen perusteella olisi pitänyt tulla. Mikäli tuotetta on tullut eri määrä kuin läheteelle on ilmoitettu, tulisi sen olla merkittynä läheteelle vastaanottotarkastuksen yhteydessä. Asiasta tulisi myös tehdä reklamaatio toimittajalle.

3.12 Viikko 29

Maanantai 16.7.2018

Perehdyttäjäni palasi lomalta ja aamulla kävimme läpi, mitä hänen lomansa aikana oli tehty ja mitä olisi vielä tekemättä. Nyt kun ostajia on kaksi, on hyvä tietää mitä toinen tekee. Työnjakomme on, että hän tekee rakennustarviketilaukset ja minun vastuullani on enemmän sisustus- ja työvälinepuolen ostot. Loman jälkeen tulee kuitenkin päästä selville siitä, mitkä tilaukset on jo tehty. Joissakin tapauksissa toimitusaika voi olla viikkojakin, joten järjestelmä nostaa tuotteet hankintaehdotuksiin, vaikka niistä olisi tilaus jo tehty. Näiden tuotteiden kohdalla täytyy ottaa huomioon, että varmuusvarasto on tarpeeksi suuri, eli hankintaehdotuksen täytyy tulla hyvissä ajoin. Iltapäivällä keskityin selvittämään ostoreskontrasta tulleita kyselyjä, jotka koskivat laskujen, ostojen ja varastoon kirjauksien eroja.

Tiistai 17.7.2018

Tänään minulle tuli uusi työtehtävä eli minun on tästä lähtien jaettava GRC-raportit myyjille. GRC-raportti ilmoittaa myynneistä, joita ei ole vielä laskutettu. Minun tehtäväni on lajitella Excel-tiedostosta jokaiselle myyjälle heitä koskevat laskuttamattomat myynnit. Myyjät katsovat myyntinsä läpi ja merkitsevät myynnit, jotka ovat valmiita laskutettaviksi. Tämän jälkeen he palauttavat raporttinsa kassatoimistolle, jossa työntekijä laskuttaa myynnit. Tarkoitus on saada myydyistä tuotteista raha mahdollisimman nopeasti yritykselle, jotta pääoma vapautuu yrityksen omaan käyttöön.

Keskiviikko 18.7.2018

Tutustuin verkkokaupan hyödyntämiseen yritysmyyntissä. Tarkoituksena olisi saada rakennusyritykset hyödyntämään verkkokauppatilausta, jolloin he voisivat illalla tehdä tilauksen ja aamulla tuotteet olisivat keräiltyinä valmiiksi noutoa varten. Ongelmana on saada verkkokauppaan oikea hinnoittelu rakennusliikkeille. Tällä hetkellä verkkokaupassa näkyvät kuluttajahinnat ja kirjautuneille asiakkaille on mahdollista asettaa prosenttialennus, joka koskee tiettyjä tuotteita. Tarkoituksena olisi selvittää, kuinka jokaiselle asiakkaalle saisi asetettua hinnat, jotka vastaisivat samaa, minkä he saavat yritysmyyntissä asioidessaan.

Torstai 19.7.2018

Tein rutiinitöitä, muutama osto ja tuotetietojen päivitystä. Suurin osa päivästä kului tuotteiden uusien suositushintojen päivittäessä.

Perjantai 20.7.2018

Minulla oli etäpäivä. Tein pääasiassa tuotetietojen päivitystä. Iltapäivällä hahmottelin, missä vaiheessa opinnäytetyö on menossa. Prosessista on olemassa jo kuvaus, mutta sitä pitää vielä hieman päivittää, kunhan saan kommentteja siihen. Tavarantoimituksessa vaikuttaa tällä hetkellä olevan eniten vaihteluja, joista tulisi päästä eroon. Tavarantoimitukseen olisi myös syytä tehdä oma prosessikuvaus.

Yhteenveto viikosta

Tavarantoimituksesta voitaisiin parantaa laatimalla selkeä toimintaohje varastotyöntekijöille. Jokaisella työntekijällä tulisi olla samantyyppiset toimintatavat tavarantoimitukseen. Ohjeistuksen avulla työntekijät voitaisiin velvoittaa toimimaan ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijät tietävät, kuinka vastaanotto pitäisi tehdä, mutta kiireeseen vedoten välillä toimitaan toisin. Toimintaohjeiden tulisi sisältää myös toimintaohjeet, kuinka toimia, kun vastaanottotarkastuksessa huomataan tuotteissa virheitä. Vastaanottotarkastukselle tulisi määrittää myös kriteerit, jotta tarkastus olisi riittävä joka kerta. Reklamaatioihin liittyen tulisi määrittää, kenen vastuulla on suorittaa reklamaatiot, jotta reklamaatiot tulisi hoidettua. Jos

työlle ei ole määritelty vastuuhenkilöä, on vaarana, että työ jää hoitamatta. Työnantajan tulee myös huolehtia siitä, että työntekijällä on riittävät mahdollisuudet suorittaa annettu työtehtävä. Työnjako tulee suunnitella niin, että vastaanotossa työskentelevän työntekijän ei tarvitse jatkuvasti keskeyttää työtään. Tällä hetkellä työtilat vastaanottotarkastukseen ovat hieman ahtaat ja työpiste sijaitsee paikalla, josta joutuu usein siirtymään palvelemaan asiakkaita.

3.13 Viikko 30

Maanantai 23.7.2018

Kävin työnantajani kanssa keskustelua varaston toiminnasta. Olin miettinyt mahdollisuutta kirjata ostoreskontrassa esiin tulleita virheitä, joita tavaravastaanotossa tapahtuu. Hänen mukaansa suurin ongelma muodostuu juuri niistä virheistä, jotka eivät tule ostoreskontrassa esiin. Tällaisissa virheissä yritys maksaa laskun tuotteista, joita ei ole koskaan tullut, mutta jotka on kiireessä kirjattu vastaanotetuksi. Suurimmat ongelmat näyttävät tällä hetkellä muodostuvan tavaravastaanottoon ja tarkastamiseen. Virheitä tutkimalla voitaisiin määritellä syyt, jotka työllistävät ostoreskontraa eniten. Syyt selvittämällä olisi mahdollista tehdä ostoreskontran työ helpommaksi. Tutkimuksen avulla voitaisiin selvittää, johtuvatko virheet pääasiassa myyjien virheistä, tuleeko jollekin myyjälle suhteessa enemmän virheitä, kuin muille tai johtuvatko ongelmat toimittajista. Mikäli tietyn toimittajan kohdalla virheitä esiintyy selvästi muita enemmän, tulisi harkita tavarantoimittajan vaihtoa. Mikäli havaitaan, että joillakin työntekijällä tulee virheitä huomattavasti muita enemmän, voitaisiin koulutuksella tai ohjeistuksella vähentää virheiden määrää.

Tiistai 24.7.2018

Iso osa päivästä kului selvitellessä sähköpostiin ja sähköiseen laskutusjärjestelmään tulleita tiedusteluja kirjauksien ja laskutuksen eroista. Eräs ongelma koski rakennustarviketta, jota oli kirjattu varastoon huomattavasti enemmän, kuin mitä ostolla tai laskulla oli ollut. Selvittelyjen jälkeen selvisi, että tuotteelle oli tehty lisätilaus mutta sitä ei ollut merkattu järjestelmään. Lisätilauksesta oli tullut lasku, mutta se oli jostain syystä eri viitteellä. Tilauksia tehdessä tulisi olla huolellinen, jotta saapuvat laskut ovat sitten helposti jäljitettävissä. Kiirehtimällä ei useimmiten säästä mitään, vaan se kostaatuu jälkikäteen ylimääräisillä käsittelykuluilla, jotka eivät edes tuotteen hinnassa näy.

Keskiviikko 25.7.2018

Minulla oli etäpäivä. Päätimme aloittaa tiukemman linjan ostojen kanssa ja tästä lähtien tekisimme varasto-ostot ainoastaan hankintaehdotusten kautta, jolloin hankintamäärien vertailu aikaisempaan menekkiin ja nykyiseen varastosaldoon olisi paljon helpompaa. Kirjoitin aamulla ohjeistuksen tästä myyjille. Aamupäivällä tein muutaman oston hankintaehdotusten pohjalta. Pääasiassa keskityin tekemään hintapäivityksiä. Hintapäivityksien teko on nopeutunut löytäessäni järjestelmästä keinon, jolla kaupan oma myyntihinta poistetaan vain hiirellä klikkaamalla. Tällä systeemillä kopioin tuotehintaraportista kerralla noin 100 tuotenimikettä, jotka latsin järjestelmään. Lataaminen kestää noin minuutin. Seuraavaksi asetin sivunäkymän näyttämään 100 tuotetta kerralla. Jälleen järjestelmä latsi uutta järjestystä noin minuutin. Seuraava toimenpide on valita Myyntihintojen päivitys -välilehti, jolloin järjestelmä lataa uutta sivua jälleen noin minuutin verran. Tämän jälkeen tuotteet aukeavat kuvan kaltaiseen luetteloon, jolloin voidaan tarkastaa tuotteen suositushinta ja kaupan myyntihinta. Jos niillä ei ole radikaalia eroa, asetetaan valinnaksi lopeta kaupan myyntihinta. Kun sivun kaikki tuotteet on käyty läpi, klikataan Tallenna -painiketta, jolloin järjestelmä päivittää tietoja noin 1-2 minuuttia. Suositushinnat astuvat voimaan seuraavana päivänä.

Tämän tavan etuna on, että suositushinnat päivittyvät tästä lähtien automaattisesti järjestelmään, kun kaupalla ei ole enää käytössä Kaupan myyntihintaa. Käytettäessä aiempaa tapaa, jossa suositushinta kirjoitetaan kohtaan Uusi kaupan myyntihinta, hinnat tulee aina vaihtaa manuaalisesti suositushinnan muuttuessa. Ketjun ylläpitämien tuotteiden hintamuutoksista tulee päivittäin listaus, joten hintamuutoksia saisi tehdä lähes päivittäin. Halutessaan tuotteen hinnalle voi asettaa Madamen kautta aikajakson, jonka hinta on voimassa. Mikäli tuotteita halutaan asettaa kampanjaan, on järjestelmässä sitä varten oma välilehtensä, jossa kampanjoiden asettaminen on nopeampaa ja monipuolisempaa, mikäli alennettavia tuotteita on useita.

Torstai 26.7.2018

Keskustelin aamupäivällä varastotyöntekijöiden kanssa varaston toiminnasta. Usein yrityksillä on määrätty alue tavaran tarkastuksiin, jossa säilytetään vain sellaisia tuotteita, joille tarkastus on vielä tekevä. Tämä helpottaa kontrollointia tarkastuksissa ja toisaalta luo myös paineen saada tarkastamaton tuote tarkastettua ja pois tältä alueelta. Työntekijöiden mukaan tällainen alue voisi olla hyvä, mutta he

kokivat ongelmaksi tilanpuutteen. Tällä hetkellä saapuvien tavaroiden tilassa säilytetään myös muitakin tuotteita, kuten saapuneita toimitusmyyntien tuotteita ja lähteviä keräiltyjä tuotteita.

Yhteenveto viikosta

Yrityksessä oli ennen tätä kesää ollut töissä vain yksi ostaja. Ostajan työajasta arviolta kolmannes kuluu tuotetietojen hallintaan. Tuotetietojenhallinta sisältää pääasiassa tuotteiden avaamiset järjestelmään sekä tuotetietojen päivittämissä jo avatuille tuotteille. Järjestelmään kirjataan tuotteen tiedot, myyntinimike, kuittiteksti, toimittajan tiedot, ostohinta, myyntihinta, valitaan tuote-etiketin koko ja asetetaan tarvittaessa tuote RELEX-suunnitteluun ja määritellään varmuusvaraston koko. Lisäksi tuotetietoihin asetetaan tuotteen tila. Lokaali tarkoittaa, että tuote on ostettavissa ja myytävissä. Poistuva tarkoittaa, että tuotetta ei voi ostaa, mutta sen voi myydä. Kolmas vaihtoehto on jättää tilavalikko tyhjäksi, jolloin tuote poistuu yrityksen myyntijärjestelmästä. Tuotetiedot säilyvät edelleen Madamessa, jolloin tuote voidaan palauttaa järjestelmään, milloin tahansa. Tuotetta voidaan edelleen myydä toimitusmyyntinä, jolloin se ei kierrä varaston kautta.

Osto- ja myyntihintojen päivittäminen on iso osa tuotetietojen hallintaa. Ostohinnan päivitys helpottaa lähinnä tuotteen ostoa, jolloin oikea ostohinta on mahdollista saada SAPIin heti tuotenumeron kirjaamisen jälkeen. Mikäli ostohintaa ei ole päivitetty, joudutaan tuotteen ostohinta korjaamaan ostolle. Tuotetiedoissa oleva ostohinta ei kuitenkaan vaikuta järjestelmän ilmoittamaan tuotteesta saatavaan katteeseen, sillä kate lasketaan tuotteen liukuvasta ostohinnasta. Liukuva ostohinta määräytyy ostolle asetetun hinnan pohjalta. Hintojen muutoksista tulee päivittäin raportti, jonka pohjalta myyntihintoja on pyritty päivittämään vastaamaan suositushintoja. Tuotteiden hinnoiksi asetetaan tästä lähtien suositushinta, jolloin tuotteen hinta päivittyy automaattisesti. Mikäli tuotteelta loppuu tuki suositushinnalle, tulee tuotteelle asettaa kaupan oma myyntihinta, jotta tuote ei jäisi ilman hintaa. Automaattinen myyntihinnan päivitys helpottaa ostajan työtä huomattavasti. Käytettäessä automaattista hinnan päivitystä, myyjiltä saatava palaute tuotteen myyntihinnasta on tärkeä. Toisinaan järjestelmään tuleva myyntihinta ei korreloi järkevällä tavalla tuotteen ostohinnan kanssa eikä ole kilpailu kykyinen kilpailijoiden hintojen kanssa.

3.14 Viikko 31

Maanantai 30.7.2018

Aloitin aamun automaattisten hankintaehdotuksien käsittelyllä. Tein puutavaratilaukset varastolta saadun raportin perusteella. Puumerkintöjen kanssa minulla on edelleen opeteltavaa ja tilausmääriä arvioitaessa pyrin tutkimaan aikaisempien tilausten kokoa ja viimeisen kuukauden myyntiä. Puutavara tilataan nipuissa ja minulla ei ole vielä käsitystä, että kuinka monta metriä mikäkin nippu sisältää. Oman sähköposti lisäksi sain tarkkailla perehdyttäjäni sähköpostia, koska hän oli tämän viikon lomalla. Iltapäivällä käsittelin GRC-raportit ja lähetin kullekin myyjälle tiedot heidän avoinna olevista myyntitilauksistaan.

Tiistai 31.7.2018

Aloitin aamun käymällä läpi hankintaehdotukset. Päivän tärkeimpänä tehtävänä oli tehdä rakennustarvikeostot keskiviikon Oulun kuormaa varten. Iso osa rakennustarvikkeista on RELEX-suunnittelussa, joten niistä muodostuvan hankintaehdotuksen perusteella on hyvä ryhtyä suunnittelemaan tilauksia.

Keskiviikko 1.8.2018

Aamun ensimmäinen tehtävä oli tulostaa tieto toisen liikkeen varastosaldosta Prefix-järjestelmästä. Tämä tulee tehdä kirjanpitoa varten joka kuukauden ensimmäinen päivä. Meidän liikkeemme varastoarvo on saatavilla jälkikäteen halutulta ajankohdalta erillisen raportointiohjelman avulla, joka ottaa tietonsa SAPista. Ohjelma muodostaa haluttuja raportteja Excel-pohjalle, jolloin tiedot ovat kätevästi suodatettavissa haluttuun muotoon esimerkiksi osastoittain, toimittajittain, tuoteryhmittäin tai tuotteittain. Ohjelmalla voi tarkastella varastoarvojen lisäksi esimerkiksi myyntejä halutulta aikaväliltä.

Torstai 2.8.2018

Päivä sisälsi pääasiassa rutiinitöitä. Tein myös esimieheni pyynnöstä hänelle raportin varasto-ostojen kehityksestä ja lisäksi vertailun edelliseen vuoteen. Kesäkuussa varasto-ostoja oli tehty euromääräisesti

selvästi enemmän verrattuna vuoteen 2017. Osaltaan selitys löytyy kuluvana vuonna erittäin hyvin menneestä toukokuun myynnistä, mikä söi varastot monelta osin pieneksi ja kesäkuussa niitä jouduttiin täydentämään.

Perjantai 3.8.2018

Päivä kului rutiinitöiden parissa. Kävin aamulla läpi hankintaehdotukset ja tein tarvittavat tilaukset ja ostot järjestelmään. Iltapäivällä tein hintojen päivityksiä Madamessa.

Yhteenveto viikosta

Kyseessä oli neljäs viikkoni ostajan sijaisena, jolloin yrityksen ostaminen tapahtui pelkästään minun kauttani. Monet asiat sujuvat jo rutiinilla, mutta edelleen oli hyvä kysyä välillä neuvoa työkavereilta, joilla on alalta jo pitkä kokemus. Myyjät ovat tottuneet tilaamaan tuotteita, joten saan heiltä apua, jos kyseessä on heille tutun tuotteen tilaaminen. Joidenkin tuotteiden kohdalla ollaan kuitenkin ongelmissa kesälomien aikaan, jos tuoteryhmästä vastaava henkilö on lomalla. Yrityksessä tulisi panostaa siihen, että mikään osa-alue ei olisi vain yhden työntekijän hallinnassa ja esimerkiksi tilaamiseen tarvittavat tiedot tulisi olla löydettävissä muualtakin kuin työntekijän omasta sähköpostista.

3.15 Viikko 32

Viikon tavoitteena oli tutustua paremmin tavaroiden vastaanottoon osallistumalla siihen itse.

Maanantai 6.8.2018

Aamu alkoi selonteolla siitä, mitä viime viikolla on tehty, jotta ostaja pysyy tilanteen tasalla. Aamupäivällä tein pääasiassa rakennustarvikepuolen ostoja. Jouduin myös avaamaan muutaman uuden tuotteen, koska työkenkämallistoa päätettiin uudistaa. Järjestelmässä on kirjoilla paljon tuotteita, joita ei ole ollut pitkiin aikoihin myynnissä. Tuoteluetteloa tulisi päivittää niiden osalta ja ottaa valikoimasta poistuneet tuotteet pois, jotta niitä ei erehdyksessä tilattaisi.

Viimeiset pari viikkoa rakennustarvike- ja sisustuspuolen ostot on tehty pääasiassa ostoehdotusten kautta. Samalla myös tuotteiden tilaaminen on siirtynyt suurilta osin hankintaehdotuksen käsittelijälle. Myös osa myyjistä on huomannut sen, että hankintaehdotusten kautta voidaan paremmin kontrolloida varaston kokoa. Hankintaehdotuksesta näkee heti, mikä on tuotteen myynti ollut ja paljonko tämän hetkinen varastosaldo on. Välillä tuotetta pyydetään tilaamaan, vaikka sillä on vielä paljon varastosaldoa. Tällöin kysyn myyjältä, miksi tuotetta tilataan ja pitääkö koneen saldo paikkansa. Jos ei pidä, tulee myyjän inventoida tuote.

Tiistai 7.8.2018

Sovin varaston kanssa, että he kutsuvat minut paikalle, kun varastolle saapuu vastaanoton kannalta haasteellisia tuotteita. Aamupäivällä saapui erä erilaisia ruuveja, joista ei löytynyt ostoa järjestelmästä. Tällä kertaa läheteessä oli viitteenä vain myyjän nimi. Mikäli tilauksesta olisi ostoa tehty, voitaisiin se vain kirjata vastaanotetuksi ja toimittaa oikealle paikalle varastoon tai myymälään. Kun ostoa puuttui, joudutaan mahdollisesti kysymään myyjältä varmistus tilauksesta ja pyytää ostajaa tekemään tuotteesta ostoa. Tämä aiheuttaa ylimääräistä työtä varastolle. Lisäksi hankintoja on tällöin vaikeampi kontrolloida. Tällöin tilaukset perustuvat pelkästään myyjän tuntumaan eivätkä todelliseen tilastotietoon. Lisäksi ostotilausnumero joudutaan usein vielä lähettämään toimittajalle, jotta se saadaan laskulle viitteeksi osoittamaan, mitä tilausta lasku koskee.

Keskiviikko 8.8.2018

Minulla oli etäpäivä. Aloin hahmottelemaan prosessikaaviota tavarantoimituksen vastaanottoon. Lisäksi tein myyntihintojen päivityksiä.

Torstai 9.8.2018

Tuotetietojen päivityksiä tehdessäni törmäsin tuotteeseen, jonka myyntihinta oli selvästi liian alhainen verrattuna ostohintaan. Sain selville, että edellinen ostoa tuotteelle oli tehty siirryttäessä SAP-järjestelmän

käyttöön. Todennäköisesti tuotteelle oli siirron yhteydessä muodostunut liian suuri ostohinta. Yrityksessä on sovittu, että tuotteen liukuvan keskihinnan muutokset tehdään ostoreskontrassa. Ennen kuin liukuvaa keskihintaa voi muuttaa, täytyy muutokselle olla hyvin perustellut syy, jotta liukuvaa keskihintaa ei muutettaisi vain paremman katteen takia.

Perjantai 10.8.2018

Päivä sisälsi rutiinitöitä eli muutaman ostotilauksen, läheteiden skannaamista pilveen ja tuotetietojen hallintaa. Lisäksi selvittelin ostoreskontrasta tulleita epäselviä ostolaskuja. Useimmiten selvityspyynnön syynä eri hinnat ostolla kuin laskulla tai sitten laskulta puuttuu ostotilausnumero.

Yhteenveto viikosta

Kesän aikana on ollut tarkoitus keskittää varasto-ostot pelkästään ostajalle siirtymällä hankintaehdotusten käyttöön. Osa myyjistä ei ole halunnut siirtyä tähän käytäntöön, vaan he ovat edelleen tilanneet tuotteet itse. Ostojen keskittämällä ostajalle on ollut tarkoitus vapauttaa myyjille enemmän aikaa keskittyä itse myymiseen. Tekemällä hankintaehdotuksen myyjä pääsee edelleen vaikuttamaan tuotteiden tilaamiseen. Lopullisen päätöksen tilaamisesta tekee kuitenkin ostaja, koska hänen on tarkoitus kantaa myös vastuu, mikäli varastoarvot pääsevät kasvamaan. Keskittämällä ostaminen ostajalle estetään myös työntekijöiden samanaikaisten tilauksien tekeminen. Hankintaehdotuksen kautta oston muodostaminen on myös nopeampaa kuin myyjältä saadun tilausvahvistuksen kautta. Tilausvahvistuksella olevat tuotteet ovat usein eri nimellä järjestelmässämme, joten ostaja joutuu etsimään oikeat tuotteet. Hankintaehdotuksen kautta oikea tuote tulee suoraan ostolle ja tilattavaa määrää on helppo verrata ehdotuksen yhteydessä näkyvistä myyntitilastoista.

3.16 Viikko 33

Maanantai 13.8.2018

Aamupäivästä tein piha- ja puutarhapuolen ostoja. Kesä alkoi lähestyä loppuaan, joten sesongin päättymisen tuli huomioida tilauskokoja suunnitellessa. Myös syksyn tuotteita, kuten harjoja ja haravoita täytyi ryhtyä vähitellen tilaamaan.

Tiistai 14.8.2018

Elokuun lopussa oli tulossa kampanjapäivä, jolloin myyntiä ja yrityksen näkyvyyttä on tarkoitus parantaa erikoisalennuksilla. Sähkötyökalujen kohdalla olimme saaneet toimittajalta hyvän pakettitarjouksen, jonka aioimme jakaa myyntiä varten pienemmäksi paketiksi ja yksittäisiksi tuotteiksi. Tuotteiden ostohintojen määrittämisen kanssa tuli ongelmia, sillä emme halunneet erikoisalennuksen muuttavan liikaa tuotteiden liukuvaa keskihintaa. Mikäli liukuva keskihinta laskee huomattavasti normaalia hankintahintaa alemmaksi, aletaan tuotteita helposti myymään liian pienellä katteella suhteessa normaaliin hankintahintaan.

Keskiviikko 15.8.2018

Elokuun lopussa oli päättymässä moni keväällä aloitettu kampanja, joten valmistelin kampanjoiden päivittämistä. Tulostin myyjille listauksen heidän kampanjatuotteistaan ja pyysin ilmoittamaan, mitä kampanjoita jatketaan. Kampanjat on syötetty järjestelmään tuote kerrallaan. Kampanjaa luodessa asetetaan kampanjan alkamis- ja päättymispäivät. Kampanjan tallentamisen jälkeen päivämääriä ei voi enää muuttaa. Mikäli päivämäärän asettamisessa menee jotain pieleen tai kampanjaa halutaan jatkaa, tarkoittaa se sitä, että joudutaan luomaan uusi kampanja. Joissakin kampanjoissa tuotteita voi olla useita kymmeniä. Tällöin kampanjan jatkaminen on hidas prosessi, jos tuotteet joudutaan syöttämään yksitellen. Tuotteita voi lisätä myös massalatauksena, mitä ei yrityksessä ole käsittäkseni käytetty kampanjoita luodessa. Massalatauksessa tuotteelle avataan järjestelmän kautta Excel-tiedosto, johon täytetään tuotenumero ja alennushinnat.

Torstai 16.8.2018

Toimitusten jäljittäminen jälkikäteen on ongelma, johon opinnäytetyön oli tarkoitus hakea ratkaisua. Yrityksellä oli useampi lasku kevään ajalta, joiden kohdalta haluttiin tutkia, vastasiko tullut toimitus varmasti laskua ja oliko saapunut tavara laadullisesti hyvää. Ostoreskontra vertaa laskua kirjattuun määrään ja tarkistaa, että laskun ja oston summa vastaavat toisiaan. Jos ongelmia ei löydy, lasku hyväksytään. Nyt epäiltiin, että toimituksissa olisi ollut ongelmia ja haluttiin tarkistaa lähetteistä, että ne vastaavat kirjattua määrää ja onko lähetteisä merkintöjä, jotka viittaisivat virheisiin tuotteen laadussa. Lähetteitä ei löytynyt, mutta osaan toimituksista löytyi ostosite, johon oli korjattu toimituksen todelliset määrät.

Kesän aikana yrityksessä on otettu käyttöön uusi käytäntö, jossa läheteet ja ostositteet skannataan pilvitallennustilaan, jotta ne ovat helpommin löydettävissä. Tällä hetkellä tilausvahvistuksia ei tallenneta mihinkään tiettyyn paikkaan. Mikäli tilausvahvistus tulee sähköpostiin, on se toki sieltä löydettävissä, jos viestiä ei ole poistettu. Yritin selvittää, olisiko tilausvahvistuksetkin syytä tallentaa ja mikä olisi järkevin tallennustapa, jotta se olisi helppoa ja tarvittaessa myös muidenkin kuin tilaajan löydettävissä.

Tuotteiden vastaanottoon tulisi sopia selkeät käytännöt, kuinka toimia, jos toimituksessa on puutteita tai tuotteen laatu ei vastaa sovittua. Tein läheteiden tallennuskansioon alikansion, johon voidaan kopioida läheteet, joissa on reklamoitavaa. Samaan yhteyteen voisi myös tallentaa kuvia, mikäli niiden avulla voidaan osoittaa tuotteen virheet. Tulisi myös sopia työntekijä, joka ottaa vastuun reklamoinnista. Reklamoinnista tulisi myös aina olla kirjallisia todisteita. Siksi pelkästään puhelimen välityksellä tehtävä reklamointi ei ole hyvä käytäntö.

Perjantai 17.8.2018

Pidin etätyöpäivän. Suurimman osan päivästä tein hintojen päivityksiä ja sain viimein suuren urakan valmiiksi. Tuotteiden hinnat ovat nyt ketjun määrittelemiä suositushintoja, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Isoon osaan tuotteista on kuitenkin asetettuna suositushinta kaupan oma myyntihinta kohtaan, jolloin hinta ei päivity automaattisesti suositushinnan muuttuessa. Hintamuutoksista tulee kuitenkin sähköpostiin ilmoitus, jolloin muuttuneet hinnat on helppo päivittää. Päivityksen yhteydessä tuotteilta kannattaa ottaa kaupan oma myyntihinta pois, jotta jatkossa hinta päivittyy automaattisesti.

Yhteenveto viikosta

Lähteet on skannattu nyt kuukauden ajan OneDrive pilvipalveluun ja tämä käytäntö on todettu hyväksi. Esille on tullut myös tarve tallettaa tilausvahvistukset niin, että ne ovat muidenkin kuin itse tilaajan nähtävillä. Tilausvahvistukset tulevat pääsääntöisesti tilaajan sähköpostiin. Ajattelin ensin tallentaa tilausvahvistukset pilveen, mutta sähköpostiliitteen tallennus OneDriveen ei sujunut tarpeeksi helposti. Tämän vuoksi päädyimme tilausvahvistusten tallentamiseen yrityksen Yhteiset-asemalle, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy kirjaututtuaan jollekin yrityksen päätteistä. Tilausvahvistukset tallennetaan toimittajien mukaan nimettyihin kansioihin ja tiedoston nimeksi laitetaan tilauspäivä ja tilaajan nimi. Tilausvahvistusten tallentaminen helpottaa tiedon saantia tilauksista. Tilauksen tehneen työntekijän ollessa vapaalla tai lomalla tilaustieto on saatavissa tilausvahvistuksessa. Tilausvahvistuksilta tarkistetaan usein myös ostohinnat. Mikäli laskulla on eri hinnat kuin ostolla, voidaan tilausvahvistusta hyödyntää myös ostoreskontran puolella.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Laadin kesän aikana ostoprosessista prosessikuvauksen (LIITE 1). Ensimmäinen versio valmistui kesäkuun lopussa ja muokkasin prosessikuvausta kesän mittaan havaintojeni ja saamani palautteen perusteella. Prosessikuvaus on toteutettu uimarata- prosessikaaviolla. Uimarata-mallissa prosessin kulkua on helppo seurata ja jokaisen työvaiheen tekijä on helposti nähtävissä. Prosessikuvaus helpottaa uusien työntekijöiden työhön perehdytystä. Sen avulla voidaan havainnollistaa mitä ongelmia voi aiheutua ostotilausnumeron puuttuessa tavarantoimittajan laskusta tai mitä seuraa virheistä tavaran vastaanotossa.

Kesän lopussa sain valmiiksi myös prosessikuvauksen tavaran vastaanotosta (LIITE 2). Tavaran vastaanotossa oli eroja työntekijöiden toimintatavoissa. Peruseriaatteet olivat kaikilla kunnossa, mutta vastaanottotarkastuksissa ilmeni ongelmia kesän aikana. Varastotyöntekijöiden mukaan heillä ei ollut aikaa tehdä tarkastuksia tarpeeksi perusteellisesti. Vastaanottotarkastukset jäivät toisinaan tekemättä ja tuotteet kirjattiin varastoon saapuneiden läheteiden perusteella. Vastaanottotarkastuksen virheet aiheuttivat lisätöitä ostoreskontraan ja ostajalle. Tavaran vastaanoton prosessikuvaus toimii työntekijöille työohjeena ja auttaa yhtenäistämään prosessin toimintamalleja. Laadin myös kaavion varastonhallinnan prosessien parannusehdotuksista (LIITE 3). Seuraavissa alaluvuissa käsittelem laajemmin esille nousseita parannusehdotuksia.

4.1 Varasto-ostojen keskittäminen ostajalle

Prosessin vakauttamisen ja ostamisen tehostamisen kannalta suosittelen varasto-ostojen keskittämistä jatkossakin ostajalle, kuten jo kesän lopussa toimimmekin. Kesän alussa myyjät tekivät vielä tilauksia ja toivat minulle tilausvahvistukset oston kirjaamista varten. Tällä tavoin myyjiltä vapautui aikaa myymiselle, mutta ostajalla ei tällöin ollut mahdollisuutta kontrolloida varastoon otettavia määriä.

Hyvän myyntituloksen takaa löytyy yleensä hyvä myyjä, mutta myyjän työtä helpottaakseen taustalta täytyy löytyä myös hyvä ostaja. Ostaminen ei ole vain rutiinitilaamista, vaan ostajalla täytyy olla pelisilmää ja kykyä tehdä päätöksiä joskus nopeastikin. Hyvällä ostajalla tulee olla laskupäätä, hyvä tuote-tuntemus ja hyvät sosiaaliset taidot, jotta hän kykenee luomaan hyvän luottamussuhteen kauppakumppanin kanssa. Luottamussuhteen luominen on tärkeää, jotta päästään tilanteeseen, jossa yhteistyön avulla

löydetään parhaat yhteiset toimintametodit. Ostajan tehtävänä on käyttää käytettävissä oleva raha mahdollisimman tehokkaasti. Ostajan on pyrittävä pitämään varastoarvo mahdollisimman pienenä ja vaihtomaisuuden kiertonopeutta parantamalla vapauttaa pääomia varastosta. (Rauhala 2011, 13.)

Ostajan onnistumista voidaan tarkastella tunnus- ja tehoklukujen avulla. Tärkeimpiä tunnuskuja ovat liikevaihto, myyntikate (katetuotto), myyntikate %, varaston kiertonopeus, vaihto-omaisuuden kiertoaika eli riitto, tuottoluku ja sijoitetun pääoman tuotto prosentti. Tunnuslukujen avulla saadaan ajankohtainen tieto yrityksen tilasta ja mahdollisiin ongelmiin on tällöin helpompi puuttua. Tuottoluku on tärkein operatiivista toimintaa ohjaava liikkeenhoidollinen tehokluku. Yrityksen kannattavuutta on mahdotonta mitata pelkästään yksittäisten nimikkeiden perusteella. Tuottoluku saadaan laskettua kertomalla yrityksen katetuotto prosentti varaston kiertonopeudella. Tilanne on erittäin huono, jos tuottoluku on 60 tai alle. Silloin tavaroiden säilyttämiskustannukset vievät myyntikatteesta noin puolet. Tuottoluvun ollessa 150 säilyttämiskustannuksiin kuluu enää noin 15% myyntikatteesta. Tätä voidaan pitää liiketoiminnan kannalta hyvänä tasona. Menestyvillä erikoistavarakaupan yrityksillä tuottoluku voi olla jopa päälle 200. Erikoistavarakaupassa vähimmäistuottolukuna voidaan pitää arvoa 100. (Rauhala 2011, 48-50, 134-137.)

Hyvän tuloksen saavuttamisen kannalta on tärkeää, että työntekijät saavat tarpeeksi tietoa yrityksen toiminnasta ja tilanteesta. Tunnuslukujen avulla työntekijät saavat selkeät tavoitteet, joiden toteutumista on helppo seurata. (Rauhala 2011, 139.) Tieto yrityksen kehityksestä ei juuri koskaan passivoi työntekijää, vaan sen sijaan motivoi työskentelemään tehokkaammin, olipa kyseessä sitten positiivinen tai negatiivinen tieto.

Pienentämällä varastoarvoa yrityksen pääomaa vapautuu muuhun käyttöön. Lisäksi lisääntynyt vapaa pääoma mahdollistaa parempien sopimuksien tekemisen. Tavarantoimittajat ovat valmiita antamaan paremmat ehdot, kun he tietävät asiakkaan maksukykyiseksi. Parempien ehtojen avulla voidaan parantaa tuotteesta saatavaa katetta ja tuotteen kiertonopeutta. Toimittajan valinta voi vaikuttaa myös tuotteen laatuun ja täten tuotteen myyntiin. Usein myös tuotteesta muodostuvalla mielikuvalla on merkitys, joten vaikka kilpailevien toimittajien tuotteiden toimittajien laatu olisi yhtä hyvää, brändi voi ratkaista. Toimittajan valintaan vaikuttavat myös toimitusvarmuus ja toimitusaika. Kun toimitusvarmuus on kunnossa ja toimitusaika on nopea, voidaan varastoarvo pitää pienenä ilman pelkoa tuotteen loppumisesta omasta varastosta. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2018, 25-27.)

Ostajan kannalta on tärkeää, että hän saa informaatiota myös muualtakin kuin tietokoneen tilastoista. Tiedon myyjien ja ostajan välillä on kuljettava. Ostajalle tiedot tuotteen laadusta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä ovat myös tärkeitä. Parhaan myynnin saavuttamiseksi tuotevalikoima tarvitsee jatkuvaa päivitystä. Osa tuotteista ovat sesonkituotteita ja vain noin kymmenisen prosenttia kauppaan tarjolla olevista tuotteista elää nykyään yli vuoden (Rauhala 2011, 199). Rautakaupassa tuotteet vaihtuvat sisustus- ja puutarhapuolella työkalupuolta enemmän, koska niiden tuotevalikoimiin vaikuttavat suuresti kulloisetkin trendit. Työkalujen osalta etenkin sähkötyökaluissa tapahtuu jatkuvaa kehitystä ja tällöin on vaarana, että vanhat tuotteet jäävät myymättä. Tuotevalikoimaa on päivitettävä hallitsemalla ostoja, mutta myös aktiivisella myyntihintojen päivittämisellä sekä alennuskampanjoilla.

Tuotevalikoiman kehittämiseen on olemassa ABC-analyysi, jossa tuotteet luokitellaan useimmiten myynnin tai kulutuksen mukaan. Useimmiten analyysiä laajennetaan ABCD- tai ABCDE-analyysiksi. TAULUKKO 1 kuvaa ABCD-analyysin luokkien määritelmät. ABCDE-analyysissä on erotettu vielä erikseen E-ryhmäksi ne tuotteet, joita ei ole myyty lainkaan kauden aikana. Analyysin tarkoitus on nostaa esille D- ja E-luokan tuotteet, jotta niiden myyntiin voidaan reagoida. E-luokan tuotteet voidaan yleensä poistaa suoraan valikoimasta ja D-luokan tuotteiden kohdalla on tehtävä arvio, mitä tuotteita halutaan säästää ja kuinka säästettävien tuotteiden myynti saataisiin paremmaksi. ABCD-analyysi on pääsääntöisesti kertomus menneestä, mutta sitä voidaan käyttää erikoistavarakaupassa myös tulevan kauden suunnitteluun. Yritys voi valita ennalta tulevia A-nimikkeitä ja panostaa erityisesti niiden hankintaan ja myyntiin. Myyjä myy 50-75-prosenttisesti sitä, mitä hän haluaa myydä. (Rauhala 2011,151-153.)

Luokka	Osuus tuoteryhmän myynnistä/kulutuksesta
A-nimikkeet	ne nimikkeet, jotka ovat järjestyksessä ensimmäiset 50 % tuoteryhmän koko myynnistä tai kulutuksesta
B-nimikkeet	ne nimikkeet, jotka ovat järjestyksessä seuraavat 30 % tuoteryhmän koko myynnistä tai kulutuksesta
C-nimikkeet	ne nimikkeet, jotka ovat järjestyksessä seuraavat 18 % tuoteryhmän koko myynnistä tai kulutuksesta
D-nimikkeet	ne nimikkeet, jotka ovat ne viimeiset 2 % tuoteryhmän koko myynnistä tai kulutuksesta ja ne tuotteet, joita ei ole myyty tai käytetty kauden aikana lainkaan

TAULUKKO 1. ABCD-analyysin luokkien määritelmät. (mukaillen Rauhala 2011, 152).

Ostajan on kyettävä päättämään, kuinka paljon toimittajan valintaan on järkevää käyttää aikaa. Jos kyseessä on tuote, jonka myynti on vähäistä ja saatava kate pieni, valintaan käytettävä aika on pidettävä

minimissä, jotta kulunut työaika ei söisi valinnasta saavutettua hyötyä. Keskittämällä ostaminen ja tilaaminen ostajalle saadaan vapautettua myyjille enemmän aikaa myymiseen. Keskittämällä pienennetään myös virheiden määrää ostotilauksissa, jolloin ostoreskontran tehtävät helpottuvat. Hankintaehdotuksia hyödyntämällä ostajan työ helpottuu ja tuotteiden menekki voidaan paremmin ennakoita. Tällä tavoin ostajan on mahdollista kontrolloida yrityksen varastoarvon kehitystä ja tehostaa liiketoimintaa ostamisen osalta.

4.2 Tavarán vastaanotto

Ostoprosessin onnistumisen kannalta tavarán vastaanoton rooli on merkittävä. Vastaanotto voidaan jakaa kahteen osaan: laiturityöhön ja varsinaiseen vastaanottoon. Toimitus tunnistetaan ostotilausnumerosta, minkä jälkeen tarkastetaan kollien määrä ja kunto ja tehdään tarvittavat merkinnät rahtikirjaan. Tuotteiden kunto arvioidaan silmämääräisesti. Seuraavaksi tuotteet siirretään varsinaiselle vastaanottoalueelle, jonka jälkeen voidaan suorittaa varsinainen vastaanotto. (Bonnier pro 2018.) Tuotteiden määrät lasketaan ja tuloutetaan eli kirjataan vastaanotetuksi. Samalla tarkastetaan, että tuloutettu määrä on sama kuin lähetelistassa. Toimituksen mukana tulee lähetelista, josta käyvät ilmi toimittajan lähettämät tuotteet. Mikäli todellinen määrä on eri kuin läheteellä, tulee asiasta reklamoida toimittajaa, jotta virhe korjataan laskulle.

Rahtikirja toimii sopimuksena lähettäjän ja rahdinkuljettajan kesken. Rahtikirja todistaa, että kuljettaja on vastaanottanut tavarán toimitettavaksi. Tavarán vastaanottajalla on oikeus vaatia rahtikirjan vastaanottokappaleen itselleen kuittausta vastaan. Rahtikirjassa tulisi olla merkintä, mikäli tuotteessa olisi ilmennyt virhe jo ennen matkalle lähtöä. Kuljetuksen aikana syntyneistä virheistä, tehdään merkinnät rahtikirjaan. Kuljettaja on vastuussa kuljetuksesta syntyneistä vioista. Mikäli ilmenee, että vika on ollut tuotteessa jo aiemmin tai vika on aiheutunut toimittajan virheestä, on toimittaja korvaus velvollinen. (Tiekuljetussopimuslaki. 23.3.1979/345.)

Lähetteeseen tehtävät merkinnät tulevat tavarán vastaanottavaa yritystä varten. Ne toimivat todisteena tarkastuksessa ilmenneistä poikkeamista. Mikäli tuotteessa ilmenee laadullista ongelmaa, kannattaa tarkastuksen yhteydessä ottaa kuvat viallisista tuotteista ongelman kirjallisen kuvauksen lisäksi. Vastaanottotarkastus kannattaa suorittaa mahdollisimman pian toimituksen saapumisen jälkeen, jotta mahdollisista virheistä saadaan tieto ja tuotteet saadaan myyntiin mahdollisimman pian. Vastaanottotarkastusta odottavat tuotteet eivät tuota mitään, vaan ainoastaan sitovat yrityksen pääomaa.

Toimitusmäärien tarkastaminen on tärkeä osa vastaanottotarkastusta. Tuotteita ei tulisi koskaan kirjata vastaanotetuksi pelkästään lähetelistan perusteella, koska niissäkin on virheitä. Jos läheteessä on virhe, todennäköisesti sama virhe on myös laskulla. Tällöin yritys voi tulla maksaneeksi tuotteesta, jota ei koskaan ole tullutkaan. Tämä aiheuttaa myös varastosaldoon vääristymän. Virheet varastosaldoissa aiheuttavat epäluottamusta järjestelmää kohtaan ja asiakkaan epäluottamusta yritystä kohtaan.

Laadin kesän päätteeksi prosessikuvauksen tavaran vastaanotosta (LIITE2). Sen on tarkoitus toimia ohjeena vastaanottotarkastukseen. Varastotyöntekijät tietävät, kuinka vastaanottotarkastus tulisi tehdä. Kaikkia toimintatapoja ei ole kirjattu ylös, joten toimintatavoissa on ollut eroja. Ohjeistuksen tarkoitus on toimia velvoitteena suorittaa työtehtävät annetun ohjeistuksen mukaisesti.

4.3 Läheteiden ja tilausvahvistusten sähköinen tallennus

Kohdeyritys on sähköistänyt monia toimintojaan. Yrityksen järjestelmä tukee sähköistä laskutusta ja toimittajilta saapuvat paperilaskut skannataan tilitoimistopalveluja tarjoavan Talenomin sähköiseen palveluun. Sähköisen palvelun kautta laskut ovat helposti siirrettävissä tarkistukseen tilauksesta vastuussa olevalle henkilölle, mikäli laskussa on jotain ongelmaa. Sähköistämällä asiakirjoja säästetään säilytystilaa ja tiedonhaku nopeutuu.

Toimittajalta saadut lähetelistat ovat toimineet vastaanottotarkistuksen asiakirjoina, joista on voitu todentaa, että vastaanottotarkastus on suoritettu. Läheteet on toimitettu noin pari kertaa viikossa kassatoimistolle, jossa ne on talletettu satunnaisessa järjestyksessä kansioon. Läheteitä tarvitaan siinä tapauksessa, jos myöhemmässä vaiheessa huomataan, että toimituksessa on ollut jotain ongelmia. Läheteiden löytäminen kansioista on ollut hidasta ja lisäksi kansiot vievät tilaa jo muutenkin ahtaasta kassatoimistosta. Tästä johtuen päätimme kesän aikana siirtyä sähköiseen tallentamiseen.

Sähköinen säilytyksessä arvokasta tilaa vapautuu muuhun käyttöön ja lisäksi asiakirjojen löytyminen helpottuu. Asiakirjojen tarkastelu ei ole myöskään enää paikkaan sidottua. Halutessaan asiakirjoja voi selata vaikka kotona, mikäli valittu tallennusmuoto ja -sijainti sen mahdollistavat. Markkinoilta löytyy maksullisia sähköiseen tallennukseen erikoistuneita palveluita, kuten M-files ja Basware. Lisäksi markkinoilla on olemassa yhtiöitä, kuten Google ja Microsoft, jotka lupaavat asiakkailleen ilmaista pilvital-

lennustilaa. M-files ja Basware tarjoavat yrityskäyttöön suunniteltuja palveluita, joissa tietoturva-vaatimukset täyttävät paikalliset vaatimukset maailmanlaajuisesti ja sopivat siksi myös salassa pidettävän materiaalin tallentamiseen (Basware 2018). Lähetyslistojen säilyttämiselle ei ole lainsäädännön puolelta ohjeistusta, eivätkä ne sisällä varsinaisia yrityssalaisuuksia, joten valitsin sähköiseksi tallennuspaikaksi ilmaisen Microsoftin OneDrive-palvelun. Valintaan vaikutti myös yrityksen käytössä oleva sähköposti-sovellus, jonka kautta jokaisella yrityksen työntekijällä oli jo käytössä oma OneDrive-tili. Sähköpostin ollessa päällä, OneDrive voidaan avata yhdellä klikkauksella ilman erillistä kirjautumista.

Lähteiden tallennus pilveen tapahtuu älypuhelimeen ladattavalla OneDrive-sovelluksella, jolla tuotteet skannataan pilvipalvelimelle PDF-muodossa. Sovellus tallentaa tiedoston automaattisesti tallennuspäivämäärän ja -kellonajan mukaisesti, mikäli tiedoston nimeä ei halua muuttaa. Loin Lähetteet 2018 -kansion, johon lähetteet skannataan toimittajittain kansioihin. Lähetteet ovat helposti löydettävissä tallennuspäivämäärän perusteella.

Kesän aikana ilmeni myös tarve tallentaa sähköposteihin saapuneet tilausvahvistukset niin, että ne olisivat muidenkin työntekijöiden tarkasteltavissa. Tähän asti tilausvahvistukset olivat tulleet vain tilaajan omaan sähköpostiin, jolloin tilaajan ollessa poissa töistä muilla ei ollut saatavilla tietoa tilauksesta. Tilausvahvistukset saapuvat yleensä tilaajan sähköpostiin PDF-muodossa. Suunnittelin aluksi niillekin OneDrive-tallennusta, mutta siirto sähköpostista OneDriveen oli yllättävän monimutkainen. Päätimme tallentaa tiedostot yrityksen yhteiselle verkkoasemalle, johon on pääsy jokaisella yrityksen verkossa olevalla koneella. Tilausvahvistukset tallennetaan kansioihin toimittajittain ja tiedostonimeksi tulee tilauspäivämäärä ja tilaajan nimi. Sähköisellä arkistoinnilla asiakirjojen hakeminen helpottuu ja niiden käyttö ei ole enää aikaan ja paikkaan sidottua. Samalla säästetään myös arvokasta säilytystilaa, kun paperiversioita ei tarvitse arkistoida.

4.4 Oman oppimisen pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tämän seurantajakson aikana tehdä varastohallinnan prosesseista selkeät prosessikuvaukset ja löytää prosesseille mahdolliset kehityskohteet. Minulla ei ollut aikaisempaa työkokemusta ostamisesta eikä kaupanalalta, mikä loi oman haasteensa tehtävän suorittamiseen. Ensimmäiset viikot kuuluivat uusien työtehtävien ja SAP-järjestelmän opetteluun. Seurantajaksoon sisältyi myös neljä viikkoa perehdyttäjäni kesälomia, jolloin toimin hänen sijaisenaan. Näillä viikoilla tärkein tehtäväni oli

vastata yrityksen ostamisesta, jolloin aikaa prosessin kehittämiseen ei juuri ollut. Viikot sijaisena olivat kuitenkin opettavaisia koko projektin kannalta ja nostivat myös esiin prosessin ongelmia.

Projektin ensimmäinen tehtävä oli opetella käyttämään SAP-järjestelmää ja sen päälle rakennettuja ostoprosessissa tarvittavia ohjelmia, joista tärkeimmät olivat Madame ja Fiori. Työtehtävät alkoivat tuotetietojenhallinnalla ja vähitellen tehtävät laajenivat ostojen kirjaamiseen järjestelmään. Perehdyttäjäni lisäsi vastuutani sitä mukaa kun opein käyttämään ohjelmia. Vastuun kasvaessa aloin tehdä myös itse päätöksiä tilattavista tuotemääristä. Perehdyttäjän jäädessä lomalle ostaminen siirtyi kokonaan minun vastuulleni. Ensimmäinen viikko ostajan sijaisena oli haastava, sillä uusia tilattavia tuotteita tuli paljon. Eri tuotteiden kohdalla tilaustavat vaihtelevat, kuten myös tilattavien tuotteiden ehdot sovittujen alennuksien ja rahtien osalta.

Päiväkirjan kirjoittaminen auttoi minua ajattelemaan oppimaani ostoprosessin kannalta. Prosessit alkoivat vähitellen hahmottua käytännön tekemisen ja työntekijöiden kanssa käymieni keskustelujen kautta. Suurimpana apunani oli lähin työtoverini eli perehdyttäjäni, jonka kanssa keskustelin prosessista, sen ongelmista ja parannusvaihtoehdoista lähes päivittäin. Kävin myös keskusteluja varastotyöntekijöiden, myyjien ja ostoreskontran kanssa. Loppukesästä osallistuin itsekin tavaran vastaanottoon, jolloin näin käytännön tasolla, millaisia ongelmia siellä on. Elokuussa siirryin tutkimaan prosessia enemmän ostoreskontran näkökulmasta. Autoin selvittämään ostolaskuja, joiden tiedot eivät täsmänneet hintojen tai tuloutettujen määrien osalta. Ostoreskontrassa huomasin, kuinka tärkeää on, että työt tehtäisiin kerralla oikein. Ongelmien selvittäminen jälkikäteen aiheuttaa yleensä moninkertaisen työn, kun asioita joudutaan selvittämään mahdollisesti useammalta henkilöltä.

Kesä oli haastava aika tehdä opinnäytetyötä. Opettajien kesälomien takia koululta ei ollut saatavilla tukea. Usko opinnäytetyön valmistumiseen horjui välillä, mutta jatkoin silti koko kesän päiväkirjamerkin­töjen tekemistä. Kesä on rautakaupassa vuoden kiireisintä aikaa. Kiireen vuoksi työntekijöillä ei ollut paljoa aikaa käytettävissä opinnäytetyön työstämiseen kanssani. Toisaalta työntekijöiden kiire nosti virheiden määrää, mikä edesauttoi prosessien ongelmien löytymistä. Myös työntekijöiden lomat hidastivat prosessien tutkimista. Kesälomien aikana kaupan prosessit eivät missään vaiheessa toimineet normaali­lilla kokoonpanolla. Vaikeuksista huolimatta opinnäytetyö kuitenkin eteni, vaikka päiväkirjaosio paisui lopulta pidemmälle aikavälille, kuin mitä alun perin suunnittelin. Koen oppineeni projektin aikana paljon ostamisesta ja rautakaupan toiminnasta. Toivon opinnäytetyöni innostavan yritystä kehittämään toimintaansa ja ratkomaan prosesseista esiin nousseita ongelmia.

LÄHTEET

Basware. 2018. Arkistointi. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.basware.com/fi-fi/ratkaisut/verkosto/myyntilaskujen-lahetys/arkistointi>. Viitattu 24.11.2018.

Bonnier Pro. 2018. Johtamisen käsikirjat: sisälogistiikka ja sen tekniset ratkaisut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://bonnierpro.fi.ezproxy.turkuamk.fi/fi/app/osto-ja-logistiikka/sisalogistiikka-ja-sentekniset-ratkaisut>. Viitattu 26.11.2018.

Columbus, L. 2018. SAP Leading The Fast-Growing SCM Market With 26% Share. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.forbes.com/sites/louiscolumbus/2018/07/28/sap-leading-the-fast-growing-scm-market-with-26-share/#226e75b970df>. Viitattu 15.12.2018.

GS1. 2018. GTIN-koodisäännöt ovat nyt GTIN-hallintastandardi. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.gs1.fi/uutishuone/gtin-koodisaannot-ovat-nyt-gtin-hallintastandardi>. Viitattu 15.12.2018.

Iloranta, K. & Pajunen-Muhonen, H. 2018. Hankintojen johtaminen. Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. 5. tarkistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Leanware. 2018. LeanwareWMS – Älykkäin ja ohjaavin varastohallintajärjestelmä. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://leanware.fi/fi/leanwarewms-alykkain-ohjaavin-varastohallintajarjestelma/>. Viitattu 9.7.2018.

Logistiikan Maailma. 2018. Toiminnanohjausjärjestelmä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/toiminnanohjausjarjestelma/>. Viitattu 7.11.2018.

Logistiikkaselvitys. 2009. Liikenne ja vietintäministeriön julkaisuja 11/2009. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lvm.fi/documents/20181/817543/Julkaisuja+11-2009/3690e895-7249-48f3-b3fc-45fe3795113b?version=1.0>. Viitattu 27.11.2018

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta – parempi bisnes. Alma talent Oy. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.centria.fi/teos/FAGBHXCTEB#kohta:8\(\(20\)Tietoj\(\(e4\)rjestelm\(\(e4\)t\(\(20\)hankinnan\(\(20\)tukena\(\(20\):\(8.1\(\(20\)Toiminnanohjausj\(\(e4\)rjestelm\(\(e4\)t\(\(20\)](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.centria.fi/teos/FAGBHXCTEB#kohta:8((20)Tietoj((e4)rjestelm((e4)t((20)hankinnan((20)tukena((20):(8.1((20)Toiminnanohjausj((e4)rjestelm((e4)t((20))).

Rauhala, M. S. 2011. Osta oikein ansaitse enemmän. Helsinki: Talentum Media Oy.

RELEX Solution. 2018a. Toimitusketjuteknologian pioneeri. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.relexsolutions.com/teknologia/>. Viitattu 10.12.2018.

RELEX Solution. 2018b. Täydellinen mukautuvuus toimitusketjunne tarpeisiin. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.relexsolutions.com/mukautuvuus/>. Viitattu: 15.12.2018.

Ritvanen, V. 2011. Teoksessa Ritvanen, V., Inkiläinen, A., von Bell, A. & Santala, J. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Sakki, J. 2014. Tilaus -toimitusketjun hallinta. Digitalisoitumisen haasteet. 8. uudistettu painos. Vantaa: Jouni Sakki Oy.

SAP. 2018. Company information. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sap.com/corporate/en/company.html>. Viitattu 15.12.2018.

Solteq. 2018. Profix vuodesta 1986. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.solteq.com/fi/blogi/profix-vuodesta-1986>. Viitattu 10.12.2018

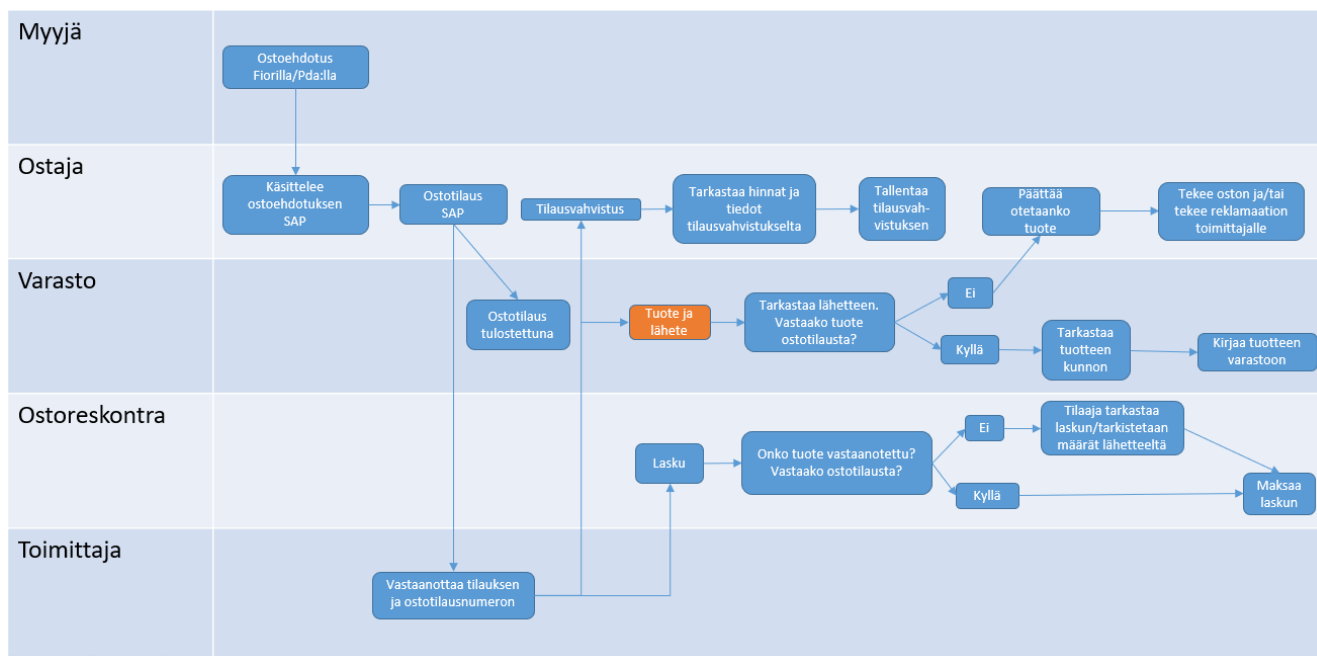
Sonninen, J. 2016. Mikä teki Suomesta SAP-landian? Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/sap-20-vuotta-suomessa--blogi/mika-teki-suomesta-sap-landian/deffd6ee-640f-38fc-b1bc-fbda4d27f288>. Viitattu 17.12.2018.

Suomen kuljetusopas. 2018. EDI - organisaatioiden välinen tiedonsiirto. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kuljetusopas.com/it/edi/>. Viitattu 10.12.2018.

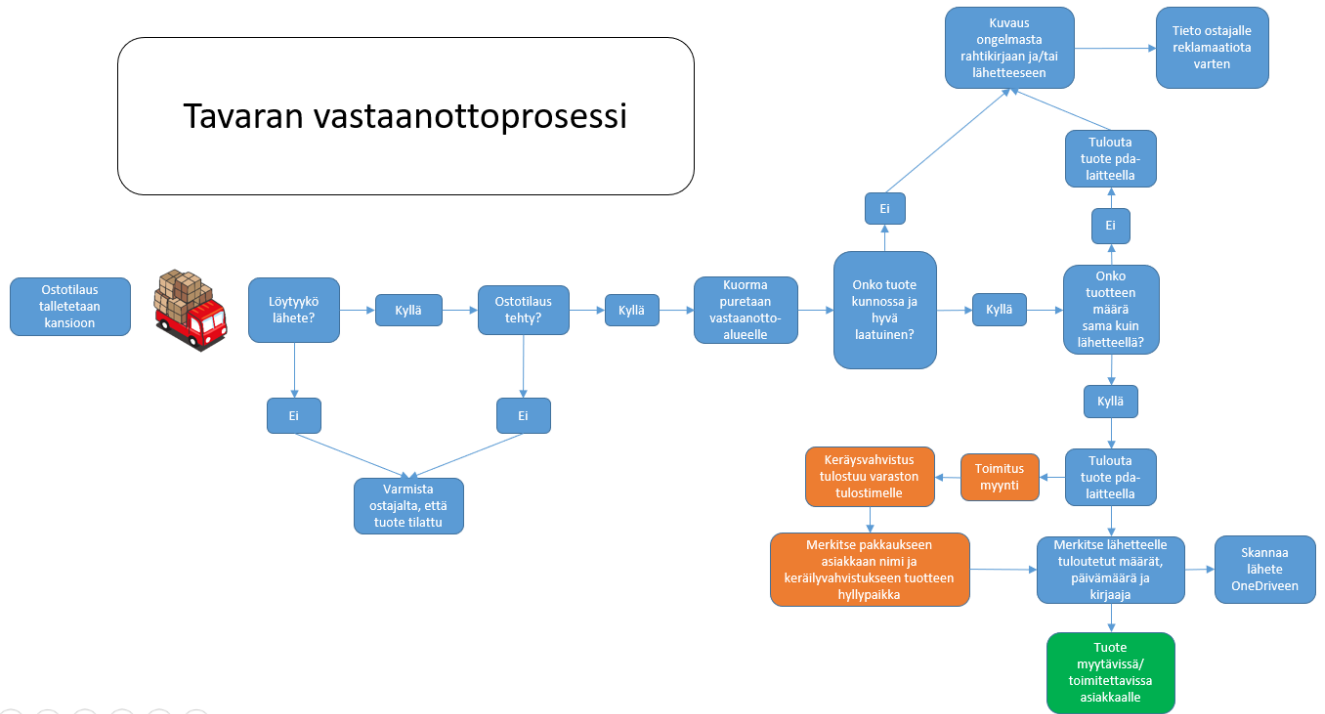
Tieke. 2018. EDIFACT-tietoa. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://oma.tieke.fi/display/Verkottaja/EDIFACT+++tietoa>. Viitattu 15.12.2018.

Tiekuljetussopimuslaki. 23.3.1979/345. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1979/19790345>. Viitattu 24.11.2018.

Ostoprosessin prosessikuvaus



Prosessikuvaus tavarantoimituksesta



Parannusehdotukset varastonhallinnan prosessien kehittämiseen

Ongelma	Nykyinen toimintatapa	Parannusehdotus
Lähteet hukassa/vaikeasti löydettävissä	Lähteet viedään noin kerran viikossa kassatoimistolle, jossa ne talletetaan kansioon sekalaisessa järjestyksessä.	Skannataan lähteet älypuhelimella sähköiseen muotoon OneDrive-tilille, jonne lähteet tallennetaan toimittajittain kansioihin.
Virheet tavarantoimituksessa ja kirjauksessa	Kaikki työntekijät tietävät periaatteen, jolla tavarantoimitus tehdään, mutta toimintatavoissa on vaihtelua.	Laaditaan selkeä toimintaohje tavarantoimitukseen ja asiakirjojen käsittelyyn.
Työntekijöillä ei ole riittävästi aikaa tavarantoimitustarkastukseen	Tarkastaminen keskeytyy usein ns. kiireellisempien asioiden takia, kuten asiakaspalvelu, keräily	Järjestetään työtehtävät niin, että vastaanottotarkastuksen tekijä on vapaa muista töistä tarkastuksen ollessa käynnissä.
Vastaanottotila on ahdas ja siinä on vaikea saada työrauhaa	Vastaanottotila sijaitsee varaston palvelupisteen vieressä, jolloin työ keskeytyy usein	Vastaanottotilan eristäminen väliverholla tarkastuksen ajaksi. Vapautetaan vastaanottoon lisätilaan siirtämällä lähtevien tuotteiden säilytystila myymälän puolelle pois vastaanottohuoneesta.
Hankintaehdotuksia ei hyödynnetä tarpeeksi	Varasto-ostot tapahtuvat pääasiassa ostajien toimesta. Myyjät tilaavat tuotteita ja tuovat tilausvahvistukset ostajalle oston tekoa varten.	Varasto-ostot hankintaehdotuksien kautta -> ostaminen ja varaston kontrollointi helpompaa.
Inventointivirheet, avoimet myyntitilaukset saattavat jäädä huomioimatta inventointia tehdessä.	Tuotteiden inventoinnille ei ole laadittu ohjeistusta. Iso osa tuotteista inventoidaan vain kerran vuodessa inventaarion yhteydessä. Työntekijöiden inventoinnin tarkkuudessa on eroja.	Laaditaan inventointiohje. Ohje sisältää toimintatavan ja inventointisuunnitelman tuoteryhmille. Osalle tuotteista on syytä tehdä inventointi säännöllisin väliajoin.
Ostoreskontra ei löydä järjestelmästä saapunutta laskua vastaavaa ostoa	Laskut kohdennetaan ostoon ostotilausnumeron perusteella. Tilaajan tulee lähettää toimittajalle ostotilausnumero tilauksen vahvistamisen yhteydessä. Toisinaan ostot jäävät tekemättä tai ostotilausnumero jää lähettämättä toimittajalle ajoissa.	Sovitetaan toimittajien kanssa, että tuotetta ei saa lähettää, jos ostotilausnumeroa ei ole lähetetty. Tallennetaan tilausvahvistukset tietokoneelle Yhteiset-kansioon, josta tilausvahvistukset ovat kaikkien työntekijöiden nähtävissä.
Automaattisten hankintaehdotuksien (Relex) käyttö vajaikäyttöä	Osa tuotteista on asetettu Relexiin, jolloin niistä muodostuu automaattinen hankintaehdotus, kun varmuusvaraston arvo saavutetaan.	Relex-tuotteiden listauksen päivittäminen on jatkuva toimenpide ja siihen tarvitaan panostusta sekä myyjiltä, että ostajilta. Varmuusvarastot tulee säätää tuotteissa sopivaksi, jotta automaattiset hankintaehdotukset ovat paremmin hyödynnettävissä.
Osa työtehtävistä vain yhden työntekijän vastuulla	Työntekijöillä on omat vastualueet, mutta varavastuuhenkilöitä ei ole sovittu tai tarvittava ohjeistus puuttuu.	Määritellään jokaisen työntekijän vastuualueille sijain.
Tuotetietojen hallinta vie paljon ostajan työaikaa.	Ostaja vastaa tuotetietojen hallinnasta, johon kuuluu noin kolmasosa hänen työajastaan. Hinnastojen päivittäminen tapahtuu usein ylitöinä kotoa käsin.	Mikäli tuotteelle on olemassa ketjun asettama suositushinta, otetaan kaupan oma myynti hinta pois, jolloin myyntihinnan muutokset päivittyvät automaattisesti järjestelmään.