Opinnäytetyö (AMK)

Yhteiskuntatieteet, liiketalous ja hallinto

Hankinta- ja myyntiosaamisen koulutusohjelma

2019

Kirsi Helander

CLOETTA SUOMI OY:N IRTOMAKEISTEN TILAUS-TOIMITUSPROSESSIN TEHOSTAMINEN

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Yhteiskuntatieteet, liiketalous ja hallinto. Hankinta- ja myyntiosaamisen koulutusohjelma

Toukokuu 2019 | 26 sivua

Kirsi Helander

CLOETTA SUOMI OY:N IRTOMAKEISTEN TILAUS-TOIMITUSPROSESSIN TEHOSTAMINEN

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Cloetta Suomi Oy:n irtomakeisten tilaus-toimitusprosessia voidaan tehostaa. Työssä tutkittiin valmiiksi mallinnettuja hyllykuvia myyntikentällä tehtävien irtomakeistuotteiden tilauksissa sekä kartoitettiin muita tehostamis mahdollisuuksia tekemällä toimintatutkimus Cloetta Suomi Oy:n menekinedistäjien keskuudessa. Kustannustehokkuutta irtomakeisten osalta mitataan Cloetta Suomi Oy:llä laskemalla käytetyt tunnit jaettuna toimitetut nettokilot per vähittäismyymälä.

Tutkimus tehtiin haastattelemalla Cloetta Suomi Oy:n henkilöstöä ja DSV Solutions Oy:n varastovastaavia sekä tekemällä toimintatutkimus Cloetta Suomi Oy:n menekinedistäjille. Lisäksi tutkimukseen kuului perehtymistä yhden työpäivän ajan menekinedistäjän kanssa K-supermarketissa.

Tutkimus osoitti, että keräilyä tilauksenmukaisessa järjestyksessä ei anna tehostamismahdollisuutta nykymuodossa. Jatkotutkimusta ehdotetaan seuraavan selvityksen aiheeksi. Toimintatutkimus osoitti, että muutoksissa, jotka koskevat niin irtomakeisten pakkauksia, irtomakeisten telineitä sekä muita muutoksia, suositellaan projekteihin ottaamaan menekinedistäjiä mukaan. Toinen ehdotettava vaihtoehto on koostaa työryhmä menekinedistäjistä, jotta menekinedistäjien käytännön tarpeet ja näkökulmat muutoksissa tulevat hyvin huomioiduksi.

ASIASANAT:

irtomakeiset, keräily, kustannustehokkuus, vähittäiskauppa

BACHELOR´S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor degree programme in Social Studies, Business Administration. Procurement and Sales

May 2019 | 26 pages

Kirsi Helander

CLOETTA FINLAND´S PICK & MIX ORDER-DELIVERY PROCESS ENHANCEMENT

The aim of this thesis was to find ways to improve the Pick & xix sweet business and to study if pre-modelled shelf images could be utilized for ordering Pick & Mix sweet products and if there could be any other ways to enhance the order process and hence the sales and cost efficiency of the business. Cost efficiency for Pick & Mix sweets is measured at Cloetta Suomi Oy by calculating the hours spent divided by the net weight of sweets delivered per retail store.

The study method used was action research. The study was conducted by interviewing Cloetta Suomi Oy's personnel, DSV Solutions Oy's warehouse manager and conducting a survey among Cloetta Suomi Oy's merchandisers. In addition, the study included familiarization of the working day of a merchandiser at a K-supermarket.

The research showed that collecting the orders in the warehouse based on the order of arrival does not improve cost effiency but more research on the topic is needed. The action study showed that when changes are made for example packaging or display units of the sweets, merchandisers´ views should be considered as they have the best knowledge of what kind of practical needs there are.

KEYWORDS:

Cost-effective, pick & mix sweets, picking, retail store

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO **7**

2 OHJAUSJÄRJESTELMÄT TILAUKSESTA KERÄILYYN **10**

2.1 Irtomakeispakkaukset, -telineet ja hyllykuvat 10

2.2 CRM ja irtomakeistilaukset 13

2.3 Tilauksen siirtyminen toiminnanohjausjärjestelmään 13

2.4 Tilauksen siirtyminen varastoon 14

3 MENEKINEDISTÄJÄN TYÖN KUVAUS **15**

4 TUTKIMUKSET **19**

4.1 Toimintatutkimus 19

4.2 Kysely 19

4.2.1 Mitkä asiat koet irtomakeiskuorman purkua hidastaviksi tekijöiksi 19

4.2.2 Mitkä tekijät voisivat nopeuttaa tuotteiden purkua irtomakeistelineeseen 20

4.2.3 Millainen telineratkaisu olisi helpoin täytön kannalta 20

4.2.4 Mikä nykyisessätelineratkaisussa ei tällä hetkellä toimi 20

4.2.5 Millainen etiketin pitäisi olla, että se parantaisi pahvipakkausten sisällön toteamista 21

4.2.6 Mitä asioita tulisi parantaa, että tilatut irtomakeistuotteet tulisivat ehjinä kauppoihin 21

4.2.7 Millainen irtomakeislaatikon koko olisi paras 21

4.2.8 Mikä olisi paras irtomakeisten pakkaustyyppi 21

4.2.9 Mikä parantaisi irtomakeisia koskevaa tiedotusta 22

4.2.10 Mitä muita asioita parantaisit, kun kyse on irtomakeisista 22

4.3 Tutkimuksen tulokset 22

4.4 Toimintatutkimuksen päätelmät 23

4.5 Keräily hyllykuvien mukaisessa järjestykseen päätelmä 24

5 YHTEENVETO **25**

LÄHTEET **26**

KUVAT

Kuva 1. Makeistuotteita. 8
Kuva 2. Munchy Moments. 9
Kuva 3. Tiedon kulku ohjausjärjestelmissä. 10
Kuva 4. Irtomakeisteline. 11
Kuva 5. Planogram plannerin paperinen hyllykuva. 12
Kuva 6. Irtomakeishylly ja vastaava hyllykuva. 12
Kuva 7. Irtomakeislava ja reklamaatio. 16
Kuva 8. Kallistunut lava ja irtomakeislaatikko lavalla. 16
Kuva 9. Muovinen ja pahvinen irtomakeislaatikko. 17
Kuva 10. ABC-malli. 23

TAULUKOT

Taulukko 1. Irtomakeismyynti 2011 – 2017 (Cloetta Suomi Oy). 7

KÄYTETYT LYHENTEET

CRM	Customer Relationship Management, asiakkuuden hallinta
DSV	DSV Solution Oy, kuljetusoperaattori
ERP	Enterprice Resource Planning, toiminnanohjausjärjestelmä
MRP	Material Requirement Planning, tarvelaskenta

1 JOHDANTO

Suomessa irtomakeisten myynnin osuus 2018 oli noin 10 %, kun taas Ruotsissa irtomakeisten osuus oli kolmannes koko makeiskaupan arvosta. Irtomakeisten kulutukseen eivät vaikuta myöskään taloudelliset suhdanteet merkittävästi. Irtomakeiset ovat kuluttajalle helppo valinta makeisostopäätöstä tehdessä. Irtomakeisia voi ostaa oman maun mukaisesti sekä sopivan annoskoon. Kaupalle irtomakeiset ovat kampanjoinnin merkittävä sisäänvetotuote. Irtomakeisten suosiolle ei näy vähenemisen merkkejä.

Cloetta Suomi Oy myy irtomakeisia bulkkina sekä irtomakeiskonseptina. Bulkkimyynti sisältää pelkän tuotemyynnin ja irtomakeiskonseptimyyntiin kuuluvat irtomakeiset, -telineet sekä menekinedistämispalvelut. Irtomakeiskonsepteja Cloetta Suomi Oy:lla on erilaisia mm. Karkkikatu ja Candyking. Irtomakeisten suosio näkyi myös myynnin kasvuna. Vuonna 2016 kasvuprosentti oli 169 % vuoteen 2011 nähden. Kun Cloetta Suomi Oy osti vuonna 2017 Candyking Oy:n, irtomakeisvolyymi kasvoi 391 % vuoteen 2011, kuten taulukko 1. osoittaa.

Taulukko 1. Irtomakeismyynti 2011 – 2017 (Cloetta Suomi Oy).

SALATTU

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana on Cloetta Suomi Oy. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia mahdollisuutta irtomakeisten keräilyyn hyllykuvien mukaisesti sekä tehdä toimintatutkimus Cloetta Suomi Oy:n menekinedistäjille tehostamismahdollisuuksista koskien irtomakeisia. Koska irtomakeiskonseptin merkittävä kustannuserä on työ, pienikin mahdollisuus löytää kustannusten tehostamistoimenpiteitä voi vaikuttaa niin tuotteen asiakashintaan kuin myös irtomakeiskonseptin myyntikatteeseen.

Toimintatutkimuksen tavoittena on vaikuttaa tutkimuskohteeseen, sen toimintaan tai ympäristöön kehittävästi ja parantavasti. Vaikuttaminen tapahtuu osallistumalla tutkimuskohteen toimintaan, ja lähtökohtana on tieteellisyyden ja käytännöllisyyden yhdistäminen. Toimintatukimusta voidaan toteuttaa erilaisten analyysimenetelmien

avulla. Aineiston hankintamenetelmänä on kysely. Kyselyssä tietyltä ihmisjoukolta kysytään vastauksia samoihin kysymyksiin. Kyselyn toteuttaminen edellyttää huolellista suunnittelua, kyselyn ongelmakohtiin paneutumista etukäteen ja kyselyn esitestaamista ennen sen toteuttamista (Peda 2019.)

Cloetta Suomi Oy on osa Cloetta-konsernia, joka on Pohjoismaiden johtava makeistalo. Cloettan osuus Suomen makeismarkkinoissa on yli neljännes arvossa mitattuna. Cloettan henkilömäärä Suomessa on 230, ja yrityksen pääkonttori sijaitsee Turussa. Yli puolet henkilöstöstä työskentelee eri puolella Suomea vastaten tuotteiden myynnistä ja esillepanosta eri myyntikanavissa (Cloetta Suomi Oy 2019).

Cloetta on ksylitolituotteiltaan terveiden hampaiden asialla. Xylitol-Jenkki ja Läkerol Dents ovat vaikuttaneet suun hyvinvointiin jo vuosikymmenien ajan. Muita Suomessa tunnettuja brändejä ovat Mynthon, Sisu, Läkerol, Leijona, Tupla, Royal, TV Mix ja Aakkoset (Cloetta Suomi Oy 2019). Kuvassa 1 esitetään Cloetta Suomen makeistuotteita.

.

Kuva 1. Makeistuotteita (Cloetta Suomi Oy 2019).

Cloetta Suomi Oy:n irtomakeiskonsepteja ovat Karkkikatu, Candyking ja Parrots. Cloetta Suomi Oy on markkinajohtaja irtomakeisissa. Suomessa toimivilla makeistoimittajilla, kuten Alfmix, Mondelez, Ferrero ja Orkla, ei ole irtomakeisbisnestä. Makeisvalmistajalla Fazer on oma makeistehdas Lappeenrannassa ja purkukumitehdas Karkkilassa, mutta

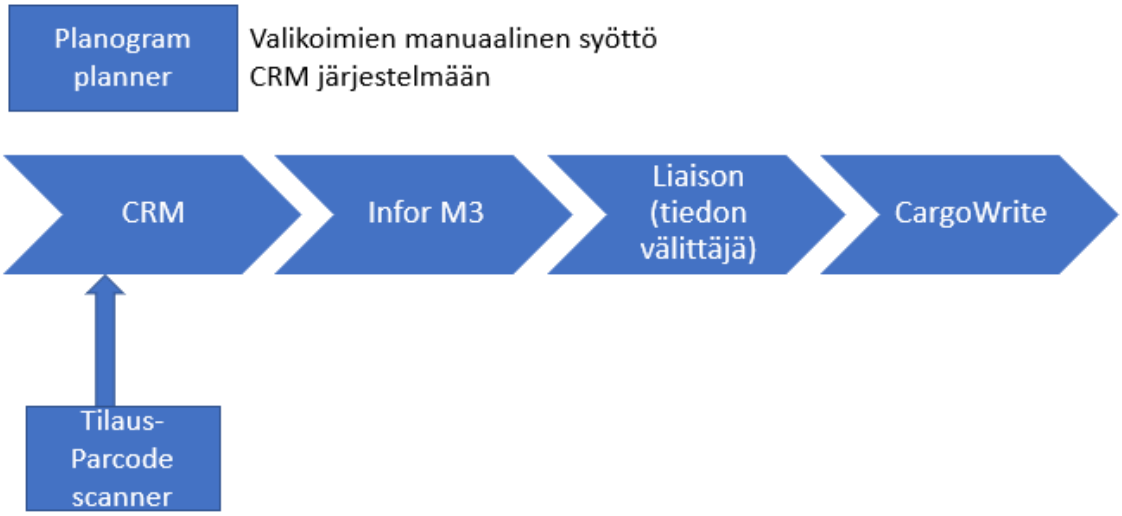
Fazer tuo myös maahan makeisia kolmansilta osapuolilta. Fazerilla ei ole varsinaista irtomakeiskonseptia, mutta Fazerin käärittyjä konvehteja myydään irtona vähittäismyymälöissä. Myös Lindtin käärittyjä konvehteja myydään irtona vähittäismyymälöissä. Vuonna 2014 S-ryhmä otti käyttöön omat irtomakeis- ja snackskonseptit, ja S-ryhmä hoitaa myös itse kaikki irtomakeisten myymälätoiminnot.

Cloettalla on neljä ydinarvoa, jotka ohjaavat tapaa työskennellä ja toimia niin yrityksen sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Arvot ovat fokusointi, yhteispeli, intohimo ja ylpeys. Cloettan missio, eli yrityksen toiminta-ajatus ja olemassaolon syy on seuraava: ” To bring a smile to your Munchy Momets”. Munchy Moments on pieni herkutteluhetki- tai naposteluhetki aterioiden välillä (kuva 2), mihin suuntaan yritys haluaa edetä ja mitä yritys haluaa saavuttaa tulevaisuudessa: ”To be the most admired satisfier of Munchy Moments” (Cloetta Suomi Oy 2019).

Kuva 2. Munchy Moments (Cloetta Suomi Oy 2019).

2 OHJAUSJÄRJESTELMÄT TILAUKSESTA KERÄILYYN

Tässä luvussa käydään läpi tiedon siirtyminen menekinedistäjän tekemästä tilauksesta keräilyyn. Menekinedistäjän toimintaa esitellään luvussa 3. Parcode Scannerilla tehty tilaus siirtyy CRM-järjestelmään, josta tilaus siirtyy automaattisesti ERP-järjestelmään Infor M3:een. Tilauksen välittäjä Liaison siirtää tilauksen DSV Solution Oy:lle (DSV) CargoWrite-ohjelmaan. Kuvassa 3 kuvataan tiedon kulku ohjausjärjestelmissä.



Kuva 3. Tiedon kulku ohjausjärjestelmissä.

2.1 Irtomakeispakkaukset, -telineet ja hyllykuvat

Metalliset irtomakeishyllyt sisältävät irrallisia, muovisia makeissaappaita, jotka voivat olla n. 6 – 8 kg:n vetoisia tai jaettuja makeissaappaita. Irtomakeispakkaukset eli myyntierä, joita toimitetaan myymälöihin, ovat n. 2 – 5 kg:n painoisia, erikokoisia muovisia rasioita tai pahvisia pakkauksia. Kuvassa 4 esitellään irtomakeisteline.

Kuva 4. Irtomakeisteline.

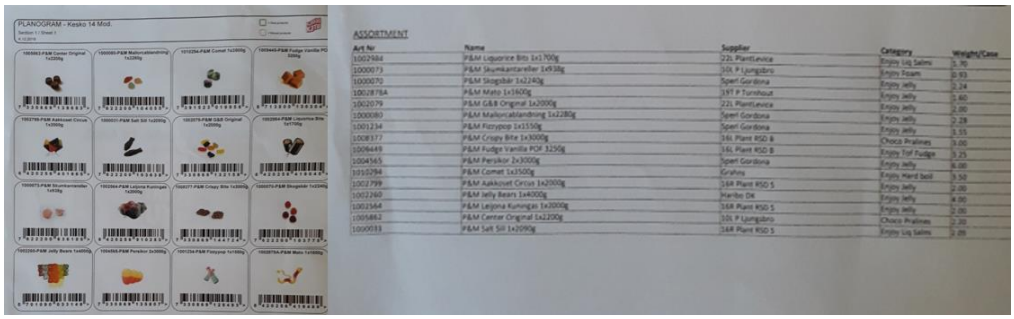
Irtomakeistoimitukset ovat pääsääntöisesti suoratoimituksia myymälöihin. Tuotteet ovat hyllyssä määritellyissä hyllykuvan mukaisessa järjestyksessä. Cloetta Suomi Oy käyttää irtomakeistuotteiden hyllykuvien laatimiseen tilanhallintaohjelmaa nimeltään Planogram Planner. Kyseistä ohjelmistoa voidaan käyttää vähittäiskaupan hyllykuvien suunnitteluun. Ohjelman avulla voidaan suunnitella ja visualisoida, miten tuotteet esitellään hyllyssä ja miten oikeilla tuotteilla, oikeissa paikoissa voidaan maksimoida myyntivolyymi ja voittomarginaali.

Hyllykuva on yksi tavararyhmän taktiikkapäätöksistä. Sen avulla suunnitellaan, mihin tietty tuoteryhmä myymälässä sijoitetaan ja kuinka paljon sille annetaan tilaa. Sen, miten tuotteet hyllyihin sijoittuvat, pitäisi heijastaa kuluttajien ostokäyttäytymistä. Hyllyesittelyn tulisi vahvistaa haluttua valikoimaimagoa ja korostaa valittuja kilpailussa erottumisen keinoja. (Havumäki & Jaranka 2006, 144–145.)

Ohjelmalla laaditaan sopimusten pohjalta asiakkaalle irtomakeistelineiden hyllykuvat. Planogram Planner mahdollistaa makeisvalikoiman suunnittelun asiakkaalle perustuen irtomakeishyllyjen määrään kaupassa sekä ostokäyttäytymisen ohjaamiseen että valikoimaimagon vahvistamiseen.

Hyllykuvia on kahdenlaisia; segmenttikuvia ja ns. live-kuvia, jotka ovat hyvin lähellä valokuvaa. Livekuvissa näkyvät tuotteiden pakkaukset, jolloin kuvista ilmenee, millainen hyllystä suurin pirtein pitäisi tulla. Segmenttikuvissa näkyvät tuotteiden nimet, piirros paketista ja tuotteiden sijoittelu (”kasvopiirros”, *facing*) sekä maininta siitä, onko tuote ketjuvalikoima tuote. (Havumäki & Jaranka 2006, 144–145.)

Cloetta Suomen Planogram Planner-ohjelman hyllykuva on segmenttikuva. Hyllykuvassa ovat seuraavat tiedot: tuotenumero sekä -kuva, EAN-koodi tilausta varten, tuotteen toimittaja, tuotteen kategoria sekä tuotteen nettopaino. Kuvassa 5 Planogram Plannerin paperinen versio hyllykuvasta.



Kuva 5. Planogram plannerin paperinen hyllykuva.

Kuva 6. Irtomakeishylly ja vastaava hyllykuva.

Hyllykuvia päivitetään kaupan jaksojen mukaisesti kolme kertaa vuodessa, tammi-, touko- ja syyskuussa. Hyllykuvien päivityksessä poistetaan valikoimista tuotteita ja tuodaan uutuuksia tilalle. Näin irtomakeisvalikoima pysyy kiinnostavana niin asiakkaalle kuin kuluttajallekin. Hyllykuvia on tällä hetkellä kahdesta kahteenkymmeneen. Lisäksi erilaiset kulmaratkaisut muodostavat irtomakeistelinekokonaisuuteen erilaisia hyllykuvaratkaisuja. Kuvassa 6 esitetään irtomakeisteline ja vastaava hyllykuva.

2.2 CRM ja irtomakeistilaukset

Asiakkuudenhallinta eli CRM (*Customer Relationship Management*) on jo 1990-luvulla suosiota saavuttanut toimintamalli ja liiketoimintastrategia, joka on vain vahvistanut asemiaan yritysten liiketoiminnassa myös 2010-luvulla. Yksinkertaistettuna CRM tarkoittaa niitä strategioita ja järjestelmiä, joilla yritys pystyy rakentamaan paremmat suhteen asiakkaisiinsa (Myynti20 2019).

CRM-järjestelmä eli asiakkuudenhallintajärjestelmä on tukiohjelmisto, joka auttaa hallitsemaan asiakassuhteita, löytämään uusia asiakkaita sekä luomaan myynti- ja markkinointistrategioita. Lisäksi järjestelmä tarjoaa sujuvia ratkaisuja asiakastukeen ja analyyseihin (Lime-technologies 2019).

Irtomakeistilaukset tehdään myyntikentällä, ja tilauksissa käytetään CRM-järjestelmää nimeltään Microsoft Dynamics. Tilaukset tehdään Parcode Skannerilla myynninedistäjän toimesta, skannaten irtomakeistelineen makeissaappaan tuote-etiketissä olevaa koodia. Tilauksen voi tehdä siinä järjestyksessä kuin haluaa. Oletusmäärä on yksi myyntierä, mutta skannauksen tuote-etikettiin voi tehdä niin monta kertaa kuin on tarve usemmalle myyntierälle. Myynninedistäjille ilmoitetaan tuotepuutteet sähköpostitse kerran viikossa. Jotta irtomakeishylly ei ole tyhjä, on mahdollista tilata erillisestä hyllykuvastosta varatuotteita. Tilaukset siirtyvät toiminnanohjausjärjestelmään M3:een puolen tunnin välein satunnaisessa rivijärjestyksessä (kuva 3). Tilauksessa tuotteella ei ole rivijärjestysnumeroa.

2.3 Tilauksen siirtyminen toiminnanohjausjärjestelmään

Cloetta Suomi Oy käyttää ERP-järjestelmää (*Enterprice Resource Planning*) eli toiminnanohjausjärjestelmää nimeltä Inform M3. Tietojärjestelmä integroi eri toimintoja, esimerkiksi tuotantoa, jakelua, varastonhallinta, laskutusta, kirjanpitoa, tuotannon suunnittelua ja MRP:tä (*Material Requirements Planning*) eli materiaalin tarvelaskentaa.

Tilaus siirtyy CRM-järjestelmästä toiminnanohjausjärjestelmään Infor M3:een samassa järjestyksessä kuin mitä se on CRM-järjestelmästä lähetetty (kuva 3). Tilausta voidaan tarvittaessa muokata toiminnanohjausjärjestelmässä asiakaspalvelun toimesta. Tilauksen tuoterivejä voidaan poistaa, merkitä jälkitoimituksi tuotepuutteiden takia tai lisätä tuoterivejä tarvittaessa. Tilauksen järjestys ei tässä vaiheessa muutu, mutta

tuoterivilisäykset kirjautuvat aina tilauksen loppuun. Tilaus siirtyy Cloetta Suomi Oy:n ulkoistetulle varastopalvelulle, DSV:lle, integraatio-ohjelman Liaison kautta. Integraatio-ohjelma Liaision, tiedon välittäjä, auttaa siirtämään, muuntamaan ja hallitsemaan liiketoimintakriittistä informaatiota yrityksen sisä- kuin julkisessa verkossa.

2.4 Tilauksen siirtyminen varastoon

DSV saa tilauksen omaan toiminnanohjausjärjestelmään nimeltään CargoWRITE, ja päivitys tapahtuu puolen tunnin välein (kuva 3). Tiedonkulku ohjausjärjestelmissä. Varasto on tällä hetkellä järjestetty kahden pääkonseptin, Karkkikadun ja Candykingin, mukaisesti ja irtomakeisten keräys tehdään DSV:n ohjelman optimoidussa järjestyksessä.

3 MENEKINEDISTÄJÄN TYÖN KUVAUS

Menekinedistäjän työ on pitkälti itsenäistä, oma-aloitteista ja itsenäistä ongelmanratkaisukykyä vaativaa työtä. Menekinedistäjä työskentelee tiiviisti vähittäiskaupoissa ja huolehtii kaupoissa edustamansa yrityksen tuotteiden näkyvyydestä ja riittävyydestä. Käytännössä työ on jatkuvaa vuorovaikutustaa kaupan henkilökunnan kanssa, tilausten tekemistä ja tuotteiden hyllyttämistä kaupan varastosta myyntipisteisiin. Lisäksi menekinedistäjä toteuttaa sovitut kampanjat ja huolehtii mainosmateriaalin esillepanosta. Monesti menekinedistäjä voi olla yrityksen lähin kontakti kauppiaalle.

Menekinedistäjien työnohjaus toteutetaan pääosin CRM-ärjestelmän kautta. CRM-järjestelmässä on laadittu reitti, jossa kuvataan vähittäiskaupat, eli pisteet, joissa menekinedistäjä käy viikon aikana. CRM-järjestelmässä on myös mainittu erilliset tehtävät, joita voivat olla esimerkiksi tilamittaukset, mainoskampanjat ja hintamuutokset. CRM-järjestelmään merkitään käytetty työaika ja toteutetut tehtävät vähittäiskaupassa.

Perehdyin menekinedistäjän toimintaan yhden päivän ajan. Ennen päivän aloittamista, olin katsonut perehdytysvideon, mitä ja miten irtomakeistelineiden puhdistamisessa ja täyttämisessä pitää ottaa huomioon sekä miten hygienia asiat tulee huomioida. Päivä menekinedistäjänä alkoi puoli seitsemän. Työt on hyvä aloittaa aikaisin aamulla , jolloin ei häiritse kuluttajia kaupassa. Päivä sisälsi irtomakeistelineiden täyttämistä K-supermarketissa. Kaupassa oli kymmenen irtomakeistelineen yhdistelmä. Makeiset haettiin kaupan varastosta, joka oli pieni ja ahdas. Irtomakeiset oli toimitettu kahdella euro-lavalla, mutta toinen lavoista oli lavattu DSV:n varastossa liian korkeaksi. Posti oli lavannut tuotteet uudelleen ja laatinut poikkeamailmoituksen, jossa poikkeamatyyppinä vakava vaurio runkokuljetuksessa (Kuva 7). Lava oli ollut 1,5 korkea, joka on vastoin Cloettan ohjeistusta. Myös CRM:n järjestelmään kirjattiin poikkeama, jotta logistiikka vastaava voi ottaa asian käsittelyyn DSV:n kanssa, näin huomiot eivät jää vain menekinedistäjän tietoon.

Kuva 7. Irtomakeislava ja reklamaatio.

Toisesta lavasta puuttui tuotteiden alhaalta pahvi. Koska irtomakeislaatikot eivät täytä optimaallisesti lavan pohjaa, pienikin heilahdus kuljetuksessa siirtää laatikoita, jolloin laatikkopinot kallistuvat ja aiheuttavat painetta alimmaisiin laatikoihin, jotka rikkoutuvat helposti. Kuva 8. Kallistunut lava ja irtomakeislaatikko lavalla. Rikkoutuneita irtomakeislaatikoita ei voi enää käyttää, vaan rikkoutuneet tulee hyvittää ja tilata uudet tilalle. Myös irtomakeislaatikoiden kulmat menevät helposti kuljetuksessa rikki, jos kulmatuet puuttuvat. Irtomakeiset voidaan myös pinota lavalta rullakkoon, joka on kätevämpi tapa viedä tuotteet myymälän puolelle tai viedä lava pumppukärryjen kanssa myymälän puolelle.

Kuva 8. Kallistunut lava ja irtomakeislaatikko lavalla.

Irtomakeisten täyttäminen vie suurimman ajan työajasta, erityisesti jos on irtomakeiskampanja. Tuotteet, jotka ovat muovisessa makeislaatikossa, on helpompi täyttää irtomakeissaapas kuin tuotteet, jotka ovat pahvilaatikossa. Tyhjentämisen jälkeen muovilaatikot ja kannet on helppo pinota sisäkkäin. Huomioitavaa on, että muovilaatikko ei ole ekologinen pakkausmateriaali, vaikkakin muovi irtomakeisten

suojaajana on erinomainen. Pahvilaatikko ja sen sisällä oleva muovipussi tulee avata terävällä veitsellä. Tyhjentäessä tuotetta muovipussista, on pussi hankalampi, koska muovipussissa ei ole mitään tukea. Pussi saattaa painaa kaksi kiloa, joten taitoa tarvitaan, ettei tuotetta kaada makeissaappaan ohi. Tyhjentämisen jälkeen pahvilaatikko tulee taittaa kasaan, monesti veitseä apuna käyttäen. Muovipussit kasataan omaan pinoonsa.

Niin muovi- kuin pahvilaatikossa on etiketit, jossa on mm. tuotteen nimi, kuva tuotteesta, valmistaja sekä sisältötiedot. Muovilaatikon läpi pystyy erottamaan tuotteen selvästi kun taas pahvilaatikossa tuote on piilossa. Vaikka etiketissä on tuotteen nimi, saattaa irtomakeissaappaan etiketti olla eri nimellä. Tällöin täytyy tarkistaa vielä tuotteen valmistaja, jotta tuote tyhjennetään oikeaan makeissaappaaseen. Kuva 9 irtomakeiset muovi- ja pahvilaatikossa.

Kuva 9. Muovinen ja pahvinen irtomakeislaatikko (kuva Cloetta Suomi Oy).

Irtomakeissaapas on kovaa muovia, joka rikkoutuu helposti. Samoin kansi, joka on irtomakeissaappaan päällä. Irtomakeissaappaita pestessä yksi saapas meni rikki, ilman että sitä olisi kolhittu pestessä. Irtomakeissaappaan telineen ulosvetohyllyt harvoin toimivat, koska irtonainen sokeri kasaantuu hyllyjen alle tai hylly on vääntynyt. Kaipasin erillistä hyllyä, jonka päälle voi irtomakeissaappaan laskea, hylly olisi helpottanut työtä. Kaupassa harvoin on ylimääräistä tasoa irtomakeistelineen vieressä, jonka päälle irtomakeissaappaan voi laskea. Myös oma pituuteni alle 160 cm toi omat haasteensa, onneksi irtomakeisteline oli vain kolme kerroksinen.

Kun irtomakeiset oli täytetty, sokerin kyllästämät saappaat pesty kaupan varastossa olevassa pesupisteessä ja täytetty irtomakeisilla, puhdistetaan vielä makeissaappaiden pinnat, pestiin irtomakeiskauhat, lakaistiin ylimääräiset roskat lattialta sekä vietiin ja lajiteltiin roskat roskikseen. Seuraava tilaus tehtiin Parcode Scannerilla, skannaten tuote-etikettiä. Vielä kirjaus käytetystä työajasta ja tehtävistä CRM järjestelmään, oli kyseinen piste valmis, jonka jälkeen oli siirtyminen seuraavaan kauppaan.

4 TUTKIMUKSET

4.1 Toimintatutkimus

Kyselylomakkeen laadintaan osallistui opinnäytteen tekijä, Cloetta Suomi Oy:n Supply Services Director ja Pick & Mix Director. Supply Services Directorin vastaa Cloetta Suomi Oy:ssä seuraavista toiminnoista; logistiikka ja varastointi, kysynnänhallinta, asiakaspalvelu sekä tuotteiden ostotoiminta. Pick & Mix Director puolestaan vastaa irtomakeiskonseptien kilpailykyvystä muuttuvissa olosuhteissa.

Tutkimustyyppinä oli toimintatutkimus. Kysymykset olivat avoimia kysymyksiä ja kohdennettu menekinedistäjille, mitä haasteita päivän aikana työssään kohtaavat koskien irtomakeistuotteiden toimituksia, irtomakeistuotteiden pakkauksia, telineitä sekä irtomakeisten täyttämistä makeissaappaisiin. Kysymyksiä oli yhteensä kymmenen kappaletta.

4.2 Kysely

Aineisto kerättiin 25.3.2019 – 29.3.2019 verkkokyselyn avulla. Ohjelmistoalustana kyselyyn käytettiin Webropolia. Verkkolinkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse 126 menekinedistäjälle. Muistutus kyselystä tehtiin 27.3.2019. Vastausprosentti oli 33%. Seuraavissa kappaleissa esitetään tehdyt kysymykset menekinedistäjille ja analyysit vastausten perusteella.

4.2.1 Mitkä asiat koet irtomakeiskuorman purkua hidastaviksi tekijöiksi

Hidastavaksi tekijäksi mainittiin korkeat telineet ja pahvilaatikko. Korkeat telineet hidastavat makeissaappaiden täyttöä. Useimmiten oma pituus eri riitä, jolloin tyhjentäminen on hankalaa. Pahvilaatikot tulee avata veitsellä ja sisällä oleva muovipussi on helposti hajoava ja vaikea käsitellä. Lisäksi vajaan laatikon varastointi koettiin haastavaksi, miten saada pussi ilmatiiviiksi ja laatikot pinottua siististi varastoon odottamaan seuraavaa täyttämiskertaa. Pahvilaatikoista irtoaa myös roskaa.

4.2.2 Mitkä tekijät voisivat nopeuttaa tuotteiden purkua irtomakeistelineeseen

Irtomakeiskuorman purkamista nopeuttaa eniten muoviset myyntierälaatikot. Muovilaatikoita ei tarvitse litistää, niistä jää vähemmät jätettä ja muovirasioista on helppo kaataa makeiset ylimpään makeissaappaaseen. Toivottiin, että painavammat makeiset tulisi sijoittaa irtomakeistelineen alimmalle hyllylle. Matala teline olisi nopeampi, mukavampi ja ergonomisesti täytettävä.

4.2.3 Millainen telineratkaisu olisi helpoin täytön kannalta

Parhaiten kuvaava telineratkaisuna mainittiin nykyinen malli CK2, joka on helppo pitää puhtaana ja täyttää. Saappaat pysyvät aloillaan ja niitä voi vetää yksitellen ulos. Saapas ratkaisu on myös kevyt. Lisäksi telineratkaisun tulisi olla matala teline, joka olisi helppo täyttää ja siivota. Matala teline mahdollistaisi myös ergonomisen työasennon. Teline, jossa on sokerihylly, tulisi sokerihyllyn tilalle vaihtaa laskutaso, joka helpottaisi työtä. Irtomakeissaappaitten kansi ratkaisua tulisi myös miettiä, tällä hetkellä kansi ei pysy auki irtomakeisia täyttäessä. Irtomakeissaappaissa, joissa on sokerihylly, tulisi miettiä parempaa ratkaisua sokerinkeräämiseen. Vaikka itse tarjottimesta saa sokerin kaadettua pois, leviää sokeri myös telineen muihin osiin ja lattialle, on sokeria vaikea saada pyyhkimällä pois.

4.2.4 Mikä nykyisessä telineratkaisussa ei tällä hetkellä toimi

Korkein teline koettiin toimimattomaksi. Lisäksi neljän saappaan yhdistelmä, jonka voi vetää esille, on raskas. Kiskot, jotka ovat telineen alla, ovat vääntyneitä myös jopa uusissa telineissä. Telineen alla olisi hyvää olla pyörät. Näin osan telineestä saisi irti, jolloin siivoaminen olisi helpompi ja myös telineiden vaihtaminen kaupassa eri paikaan helpottuisi huomattavasti.

4.2.5 Millainen etiketin pitäisi olla, että se parantaisi pahvipakkausten sisällön toteamista

Pahvilaatikoiden etikettien sijoittelua tulisi parantaa. Etiketti tulisi olla pahvilaatikon päässä, tekstin fontti tulisi olla suurempi ja teksti mielellään suomeksi. Reilun kokoinen kuva tuotteesta helpottaisi tuotteen tunnistamista. Lisäksi tuotteen nimeäminen samalla tavalla niin tilausta tehdessä, lähetyslistassa, pakkauksessa ja saappaan etiketissä parantaisi tuotteen tunnistamista.

4.2.6 Mitä asioita tulisi parantaa, että tilatut irtomakeistuotteet tulisivat ehjinä kauppoihin

Irtomakeislavaukseen tulisi kiinnittää huomiota varastossa. Lavat tulisi olla matalampia. Myyntierät tulisi pakata myyntierän pakkaustyypin mukaan, pahvilaatikot pohjalle ja muovilaatikot keskelle. Näin myös myyntierien kulmat kestäisivät paremmin kolhuja ja muovilaatikot eivät rikkoutuisi. Pahvien käyttöä tulisi myös lisätä niin aluspahvien kuin välipahvien osalta, varsinkin jos pahvi- ja muovilaatikot ovat sekaisin lavalla. Myös kulmapahvit suojaisivat muovisia irtomakeislaatikoita.

4.2.7 Millainen irtomakeislaatikon koko olisi paras

Nykyinen muovinen irtomakeislaatikko on paras, painoltaan makeislaatikko on noin 2-3 kg vetoinen. Tuotteet, jotka ovat irrallaan pahvipakkauksessa, lentävät helposti lattialle makeissaappaita täytettäessä. Näihin myyntieriin tulisi löytää jokin parempi ratkaisu.

4.2.8 Mikä olisi paras irtomakeisten pakkaustyyppi

Paras irtomakeislaatikon pakkaustyyppi on nykyinen muovinen makeisrasia. Ekologiselta näkökulmaltaan todetaan, ettei se ole kestävän kehityksen mukaista, joten hyvä huomio oli, jos esimerkiksi pahvipakkauksiin siirrytään, tulisi sen olla nykyisen muovilaatikon kaltainen mekanismiltaan. Myöskin pahvipakkausten tasakokoisuus olisi etu tuotteiden lavauksessa.

4.2.9 Mikä parantaisi irtomakeisia koskevaa tiedotusta

Pääsäätöisesti tiedotus toimii, mutta tuotepuuteet nousivat eniten esille. Tuotepuutetiedotukseen tulisi panostaa enemmän, mitkä tuotteet ja kuinka kauan tuotteet ovat puutteella. CRM järjestelmä olisi oikea paikka tiedotuksille ja irtomakeiset omana osionaan CRM järjestelmässä.

4.2.10 Mitä muita asioita parantaisit, kun kyse on irtomakeisista

Tärkeimmäksi asiaksi nousi tuotteiden laatu. Tietyt tuotteet tiivistyvät irtomakeislaatikossa kuin myös irtomakeissaappaassa. Purettaessa kyseisiä irtomakeisia tulee ensin saada tuotteet irtonaisiksi ennen irtomakeissaappaan täyttämistä. Tosin makeiset tiivistyvät taas uudelleen irtomakeissaappaassa. Tuotteet, jotka kuivuvat helposti, tulee miettiä saappaan osalta parempi ratkaisu, jotta kosteus säilyisi irtomakeissaappaassa.

4.3 Tutkimuksen tulokset

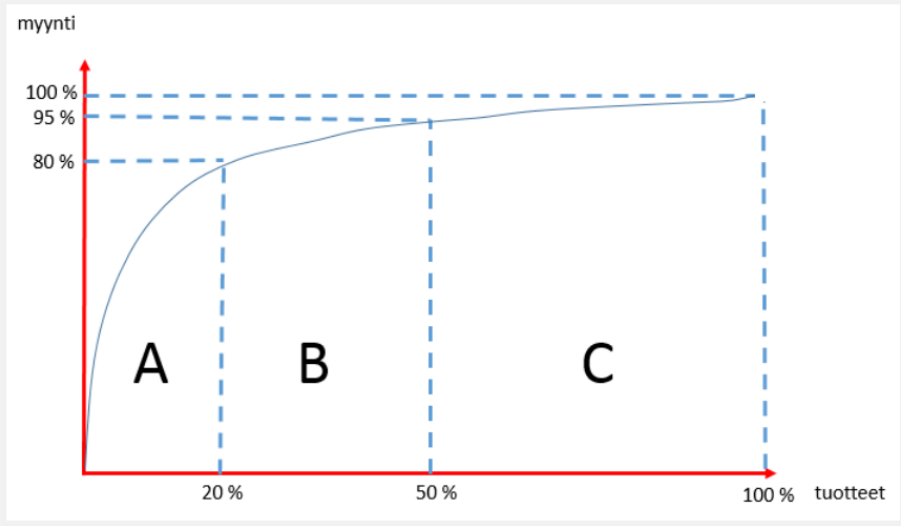
Puhelinpalaverissa 5.3.2019 Cloetta Suomi Oy, Pia Lähde ja Kirsi Helander sekä DSV Solution Oy:n Magnus Nordmanin ja Jarkko Vilokkisen kanssa, käytiin läpi mahdollisuudet kerätä irtomakeiset edeltä määritellyn järjestelyn mukaisesti.

Cloetta Suomen CRM:n järjestelmään on mahdollista liittää tilausjärjestysnumero, siinä järjestyksessä, miten tilaus on Parcode Scannerilla tehty. Siten tilauksen järjestysnumero saadaan liitettyä Cloetta Suomen toiminnanohjausjärjestelmään ja siitä eteenpäin Liaisonin, tiedon välittäjän, kautta DSV:lle.

DSV:llä oli myös samanaikaisesti omat tehostamistoimenpiteet menossa. Tuotteet varastolla järjestettiin myynnin määrän mukaan, ABC-analyysin mukaan. Lisäksi tuotteet järjestettiin myös eri pakkaustyyppien mukaan, jolloin ABC-analyysiin oli liitetty xyz-menetelmä. Oheisessa kuvassa 10. on kuvattu ABC-malli.

Mitä enemmän varastossa on varastonimikkeitä (stock keeping unit, SKU), sitä helpommin varaston kokonaisarvo kasvaa hallitsemattomasti. Varastonohjauksessa tulee kiinnittää huomio paitsi kokonaisvarastoon, myös yksittäisiin varastonimikkeisiin tai

ainakin tuoteryhmäkohtaiseen varastohallintaan. Nimikkeiden saldojen ja kierron hallinnassa voidaan käyttää apuna tuotteiden luokittelua niin sanotun ABC-analyysin mukaisesti. Varastonohjaus pitää pystyä toteuttamaan mahdollisimman yksinkertaisesti ja tehokkaasti, sillä varastoissa on yleensä tuhansia nimikkeitä ja niiden tehokas hallinta vaikuttaa kustannustehokkuuteen. Koska ohjausresursseja on yleensä rajallisesti, kannattaa nimikeet luokitella niiden tärkeyden mukaan ja käyttää resursseja eri nimikkeisiin sen perusteella kuinka tärkeitä ne ovat yritykselle (Logistiikan maailma).



Kuva 10. ABC-malli (Logistiikan maailma).

4.4 Toimintatutkimuksen päätelmät

Kyselyaineisto kokonaisuudessaan käydään läpi Cloetta Suomi Oy:ssä. Opinnäytetyön analyysissä pääkohdat ja tärkeimmät havainnot on kuvattu, mutta aineistosta voi mahdollisesti johtaa yksittäisiä kohtia, joita kannattaa työstää yhdessä menekinedistäjien kanssa. Lisäksi nähdään mahdollisuus win-win tilanteeseen, jos tehostamismahdollisuuksia työstetään yhdessä asiakkaan eli vähittäiskauppiaan kanssa.

Toimintatutkimuksella kerätyllä aineistolla voidaan toimintaa tehostaa ja huomioida myös vastuullisuus. Cloetta Suomi Oy:n raportoitu irtomakeisrasioiden muovijäte vuonna 2018 oli 256 tonnia. Siirtyminen muovisista pakkausrasioista pahvisiin, on kestävän kehityksen mukaista. On selvää, että pahvisten rasioiden tyhjentäminen

makeissaappaisiin vie enemmän aikaa kuin muovisten rasioiden. Tämä opinnäytteen tuloksena voi ehdottaa projektointia. Pakkausteknologian muuttaminen tuotannossa, kannattaa projektoida siten, että tuotteen pakkaaminen on mietitty alusta loppuun saakka ja että tuotteen loppukäyttäjien havainnot on otettu huomioon. Menekinedistäjät voivat kertoa mikä käytännössä toimii ja mikä ei.

Myös mietittäessä muutoksia teline- kuin muihinkin ratkaisuihin, kannattaa muutokset projektoida tai koota työryhmä, johon kuuluu myös menekinedistäjiä. Näin saadaan myös menekinedistäjien näkökulma ja siten tehostettua toimintaa edeltä käsin.

Vastuullisuudella tarkoitetaan sellaista taloudellista kehitystä, joka vastaa nykyisen sukupolven tarpeisiin vaarantamatta tulevien sukupolvien tarpeita. Organisaatioiden vastuullisuutta voidaan kuvata Elkingtonin (1998) Triple Bottom Line-mallilla, jossa huomioidaan yhtä aikaa yrityksen vastuu taloudellisesta näkökulmasta, ympäristönäkökulmasta ja sosiaalisesta näkökulmasta. Puhutaan myös kolmesta P:stä – people, planet ja profit. Ihmiset, planeetta ja tuloksen tekeminen – kolmena vastuullisuuden tukipilarina (Nieminen 2016, 7.1.)

Suunnittelmalla ja työstämällä muutokset yhdessä menekinedistäjien kanssa (people), siirtymällä muovisista irtomakeislaatikoista (planet) pahvisiin voidaan vaikuttaa tuotto-odotuksiin (profit).

4.5 Keräily hyllykuvien mukaisessa järjestykseen päätelmä

Yhteenvetona puhelinpalaverissa todettiin, että uusi järjestely varastossa verrattuna toimitukset tilaustenmukaisessa järjestyksessä, ei anna aihetta testaukseen. DSV:n ohjausjärjestelmänmalli ohjaa myyntierien vastaanotossa tuotteet varaston hyllyille, myynnin volyymin ja pakkaustyyppien mukaiseen järjestykseen. Keräilyssä tuotteet noudattavat tällöin ABC-menetelmää. Tilausten keräilyyn tilaustenmukaisessa järjestyksessä kumoaa optimoidun keräilyn DSV:llä, joten hyötyä ei nähty välittömästi, vaan se vaatii lisäselvityksiä, joten tämän tutkiminen nähdään kannattavaksi ottaa seuraavan selvityksen aiheeksi. Lisäksi on otettava huomioon pakatut makeiset, muut kuin irtomakeiset. Pakatuissa tuotteissa ei nähdä tarvetta järjestyksen mukaiseen keräilyyn. Tutkimukseen tulee lähestyä kahdesta eri näkökulmasta ja selvittää mahdollisuutta kahteen erilaiseen tilauksen siirtymiseen, irtomakeiset järjestysnumerolla ja pakatut makeiset ilman järjestysnumeroa.

5 YHTEENVETO

Opinnäytteet tehtävänä oli tutkia tehostamis mahdollisuutta irtomakeisten keräilyssä, CRM järjestelmän kautta tulevan tilauksen mukaisessa järjestyksessä sekä tehdä toimintatutkimus Cloetta Suomi Oy:n menekinedistäjien keskuudessa. Tarkoituksena molemmissa oli löytää tehostamismahdollisuuksia, jotka osaltaan vaikuttavat tuotteen myyntikatteeseen.

Keräilyyn tilauksen rivikohtaisessa järjestyksessä oli haastateltavana Cloetta Suomi Oy:n sekä DSV Solution Oy:n henkilöstöä sekä toimintatutkimuksen kysymysten laatimisessa mukana oli Cloetta Suomi Oy:n henkilöstöä. Palavereissa käytiin läpi irtomakeisten tilausjärjestelmät tietovirtoineen tilauksesta kaupan toimitukseen, irtomakeisten pakkausmateriaalit, irtomakeistelineet, hyllykuvat, menekinedistäjien toiminta ja Suomen irtomakeisbisnes.

Tutkimuksen pohjalta mahdollisuus saada tehostamistoimenpiteitä keräily varastossa tilauksen mukaisessa järjestyksessä, vaatii lisäselvityksiä, joten tämän tutkiminen nähdään kannattavaksi ottaa seuraavan selvityksen aiheeksi.

Toimintatutkimus osoitti, että muutoksissa, jotka koskevat irtomakeisten pakkauksia, irtomakeisten telineitä sekä muita muutoksia, suositellaan projekteihin ottamaan mukaan menekinedistäjiä tai koostaamaan työryhmä menekinedistäjistä, jotta myös käyttäjien näkökulma tulee hyvin huomioiduksi.

LÄHTEET

CargoWRITE www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 www.fi.dsv.com/

Cloetta Suomi Oy www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 https://cloetta.fi/

Havumäki, H. & Jaranka E. 2006. Kauppa – toiminnan suunnittelusta markkinointiin, Helsinki Otava

Liaision www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 https://www.itewiki.fi

Lime technologies www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 https://lime-technologies.fi

Logistiikan maailma www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 https://logistiikanmaailma.fi/

Myynti 20 www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 https://myynti20.fi/

Nieminen S., 2016, Hyvä hankinta – parempi bisnes, Alma Talent

Peda 20 www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 https://peda.net/

Webpropol www.sivut 2019. Viitattu 29.4.2019 https://www.webropolsurveys.com/