

MERIRAHTIBUUKKAUSTEN HALLINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Case: Steveco Oy

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Tradenomi (AMK)
Kansainvälinen kauppa
Kevät 2019
Tiina Lindholm

Tiivistelmä

Tekijä(t) Lindholm, Tiina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika Kevät 2019
	Sivumäärä 43	Liitesivut 1
Tutkinto Tradenomi (AMK), Kansainvälinen kauppa		
Työn nimi Merirahtibuukkausten hallintaprosessin kehittäminen Case: Steveco Oy		
Tiivistelmä <p>Tämä tutkimus tehtiin toimeksiantona Steveco Oy:lle. Tavoitteena oli kartoittaa, millainen yrityksen merirahtibuukkausten tilanne on tällä hetkellä sekä tuoda ilmi mahdolliset ongelmat ja huolitsijoiden ideat. Tarkoituksena oli näiden jälkeen löytää tutkimuksessa ilmenneihin ongelmiin ratkaisuja sekä kehitysideoita, jotta ongelmakohtat saataisiin poistettua ja buukkausprosessia saataisiin selkeytettyä ja mahdollisesti myös nopeutettua.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jonka tutkimusmenetelmänä käytettiin sekä haastattelua että havainnointia. Lisäksi tietoa kerättiin painetuista sekä sähköisistä lähteistä. Nämä menetelmät valittiin sen vuoksi, että nykytilanteen kartoituksessa tarvittiin havainnointia, jotta prosessi ja sen eri vaiheet saatiin kuvattua. Haastattelumenetelmää sen sijaan tarvittiin sekä nykytilan kartoituksessa, ongelmakohtien rajaamisessa että kehitysideoiden keräämisessä. Tietopohjan keräämiseen tarvittiin tiedonhakua eri lähteistä.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että Stevecon tämänhetkinen prosessi on joiltakin osin kehityksen tarpeessa. Nykytilanteessa koko tilausprosessin kulku on melko sekava ja hidas. Paljon aikaa kulutetaan monen eri nettisivuston ja ohjelman käyttöön sekä niiden käytön muisteleamiseen. Lisäksi haastatteluissa selvisi, että rahtien hinnastot muuttuvat usein ja hinnastot eivät aina sen vuoksi ole ajan tasalla. Myös rahtihintojen myöhäinen ilmoitus sekä muiden tarpeellisten tietojen puuttuminen Excel-hinnastoista koettiin ongelmana. Tilausprosessia hidastavia tekijöitä löytyi siis useita, ja niille kaivattiin kehitystä, jotta prosessista saataisiin nopeasti toimiva ja tehokas ketju.</p> <p>Kehitysideaksi suositellaan jonkinlaista ohjelmaa, esimerkiksi Intraa, josta huolitsijan olisi mahdollista tarkistaa niin rahtien hinnat kuin tehdä tilauksensakin. Ohjelmasta olisi hyvä olla mahdollista lähettää sanomana tilaukset eri varustamoille. Näin ollen samassa ohjelmassa olisi näkyvillä huolitsijoiden kaikki merirahtikeikat, prosessin tila, keikkaan liittyvät dokumentit tulostusmahdollisuudella sekä lisäksi mahdollisuus syöttää VGM-tiedot.</p>		
Asiasanat Merirahti, buukkausprosessi, prosessikehitys		

Abstract

Author(s) Lindholm, Tiina	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 43	Appendices 1
Title of publication Development of the management process of the sea freight bookings Case: Stevedco Ltd.		
Name of Degree Bachelor of Business Administration, International Trade		
Abstract <p>This thesis was commissioned by Stevedco Ltd. The purpose was to find out how Stevedco's sea freight bookings were arranged at the time of the study, and to search for some problems and development ideas from forwarders. After researching, the purpose was to find out solutions and new ideas to improve the process so that the problems would influence less and the whole booking process would be clearer and if possible, also quicker.</p> <p>The study was conducted as qualitative research and the used methods were interviewing and observation. Also, collecting information from online and printed sources was used as a research method. Observation was needed so that the whole process and its steps could be described. Secondly, the interviewing method was used in order to find out the problems in the process and when collecting new development ideas and opinions.</p> <p>Based on the research results we can see that Stevedco's booking process was partly in need of development. The whole flow of the booking process was quite incoherent and slow. A lot of extra time was used when using many different websites and programs and remembering how to use all of them. In addition, interviews revealed that freight tariffs were changing quite often and because of that, the price listings were not always up to date. In addition, the late informing of the freight tariffs and the lack of other important information in the Excel- price lists were considered a problem. So, many harmful factors were found, the development of which was necessary so that the process would be completely functional and efficient.</p> <p>As a development idea, some kind of program for example Intra, whereof forwarders could check freight prices and make their bookings is recommended. It would be good if it was possible to make bookings with electronic data interchange to the shipping companies from the program. In the best occasion, the program would include the viewing of all the sea freight bookings of Stevedco, the state of the process, all the documents for the bookings with an output possibility and a possibility to enter VGM information.</p>		
Keywords Sea freight, Booking process, Process Development		

SISÄLLYS

TERMILUETTELO	1
1 JOHDANTO	2
1.1 Työn tausta ja aiheen valinta	2
1.2 Tutkimusongelma, työn tavoite sekä rajaus	2
1.3 Tutkimusmenetelmät	4
1.4 Opinnäytetyön rakenne.....	5
2 SUOMEN ULKOMAANKAUPPA JA MERIRAHDIT.....	7
2.1 Suomen ulkomaankauppa	7
2.2 Merirahdit	9
2.2.1 Kuljetettava tavara ja kuljetusvälineet	10
2.2.2 Kulkureitit.....	10
2.2.3 Toimitusehdot.....	11
3 PROSESSIKEHITYS JA MERIRAHTIEN BUUKKAUSPROSESSI	12
3.1 Prosessit ja niiden kehittäminen.....	12
3.1.1 Toimiva prosessi.....	12
3.1.2 Prosessikehitys.....	13
3.2 Merirahtien buukkausprosessi	14
3.2.1 VGM.....	17
3.2.2 Valmiit ohjelmistovaihtoehdot	17
4 CASE: STEVECO OY.....	23
4.1 Toimeksiantajan esittely.....	23
4.1.1 Ahtaus ja lastinkäsittely	23
4.1.2 Huolinta ja kuljetukset.....	24
4.2 Tutkimuksen toteuttaminen.....	24
4.2.1 Strukturoimaton haastattelu	24
4.2.2 Strukturoitu haastattelu	25
4.3 Tutkimuksen tulokset	26
4.3.1 Merirahtibuukkausten nykytilanne.....	26
4.3.2 Ongelmakohdat	30
4.4 Tutkimustulosten validiteetti ja reliabiliteetti	32
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET.....	35
6 YHTEENVETO	39
LÄHTEET	42

LIITTEET	44
----------------	----

TERMILUETTELO

B/L	<i>Bill of Lading</i> , eli konossementti on merikuljetukseen liittyvä asiakirja, joka kuvastaa lastattua tavaraa
Buukkaus	Kuljetusten tilausprosessi, laivatilan varaus varustamolta
Break bulk	Irtotavara
Depot	Yksikkö, joka vastaa tyhjen konttien huollosta ja varastoinnista
EDI-sanoma	<i>Electronic Data Interchange</i> on tekniikka, jolla kommunikoidaan organisaatioiden välisillä tietojärjestelmillä
Flow	Stevecon käytössä oleva laaja järjestelmä, josta on mahdollista hallita ja tarkastella lastiin ja lastaukseen liittyviä tietoja sekä tuottaa dokumentteja
Keikka	Tilaus, yksi keikka sisältää lähetykseen liittyvät dokumentit ja tiedostot
Kontitus	Kuljetettavan tavaran lastaaminen konttiin
MRN	<i>Movement Reference Number</i> on viitenumero tai tunnus, jonka Tullin järjestelmä antaa hyväksytyille ilmoituksille
Ro-ro	Ro-ro-alukset lastataan roll on – roll off -menetelmällä ajoneuvoilla ramppia pitkin laivassa olevan portin kautta
Sto-ro	<i>Stowable ro-ro</i> -alukset, käytetään paperirullien kuljetukseen. Tavara siirretään laivaan ro-ro-lastinkäsittelykalustolla ja sisällä nostetaan pois alustoilta ja ahdetaan tiukasti yhteen
Taara	Kontin tyhjäpaino
Varustamo	Yhtiö, joka omistaa laivoja
Varustamon viite	Viite, jonka varustamo antaa keikalle
VGM	<i>Verified Gross Mass</i> , eli kontin vahvistettu bruttomassa sisältäen tavaran painon, pakkausmateriaalien ja tuentamateriaalien painon sekä kontin taaran

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta ja aiheen valinta

Tämän työn aihe valikoitui työskennellessäni Steveco Oy:llä vientihuolitsijana. He kokivat tarvitsevansa tietoa ja kartoituksen heidän merirahtikeikkojensa nykytilanteesta sekä mahdollisia kehitysehdotuksia tulevaisuuteen toiminnan tehostamiseksi. Sen vuoksi aiheeksi muodostui ensinnäkin merirahtien buukkausprosessin kuvaaminen alusta asti sekä lisäksi myös toimeksiantajan merirahtien nykytilan kartoitus ja erityisesti buukkausprosessin kehittäminen tulevaisuudessa. Stevecolla koettiin, että tulevaisuudessa tätä kyseistä prosessia tulisi tehostaa ja kehittää jollakin tavalla, joten tähän olisi nyt tarkoituksena etsiä kehitysideoita ja vaihtoehtoja. Tässä työssä sanalla buukkaus tarkoitetaan kuljetusten tilausprosessia sekä sen hallintaa vientihuolitsijan näkökulmasta. Logistiikan alalla sana buukkaus on ammattisanastoon vahvasti vakiintunut termi, joten sitä käytetään tässä työssä, vaikka se toisaalta onkin puhekieltä.

Tässä työssä merirahtikeikoilla tarkoitetaan sellaisia Stevecon keikkoja, joihin vientihuolitsija etsii itse parhaiten sopivimman merirahdin sekä hoitaa asiakkaan puolesta koko buukkausprosessin ja sen hallinnan. Stevecolla osa meriteitse kulkevista keikoista myös on sellaisia, joihin asiakas itse tai jonkin toisen huolintaliikkeen kautta tekee kuljetustilaukset sekä sopii rahdeista, jolloin Stevecon vientihuolitsijan tehtäväksi jää lähinnä vientipapereiden ja tullausten tekeminen. Tästä työstä jätetään kuitenkin muut keikat pois ja käsitellään vain niitä, joissa huolitsijat hoitavat koko buukkausprosessin asiakkaalle.

1.2 Tutkimusongelma, työn tavoite sekä rajaus

Tutkimusongelman avulla saadaan määriteltyä se kokonaisuus, josta tutkimuksessa tuotetaan tietoa. Tämän työn tutkimusongelma on rajattu kolmeen eri kysymykseen:

1. Miten merirahtibuukkausten hallintaprosessia voidaan kehittää satamaoperaattorin näkökulmasta?
2. Mikä on merirahtiprosessin nykytilanne Stevecolla?
3. Mitkä tekijät edistävät tai tehostavat merirahtien buukkausprosessin sujuvuutta?

Ensimmäisenä tarkoituksena on selvittää, millaisia toimenpiteitä prosessin kehittäminen yleisesti vaatii ja miten juuri merirahtien buukkausprosessia voitaisiin kehittää satamaoperaattorin näkökulmasta. Tätä varten käydään läpi yleisesti teoriaa siitä, mitä kaikkea prosessin kehittämiseen kuuluu ja myöhemmässä vaiheessa yritetään soveltaa tätä teoriaa käytäntöön buukkausprosessin kehittämisen kannalta. Tämän jälkeen on tarkoitus

selvittää, millainen on Stevecon merirahtien tämänhetkinen tilanne niin määrittäen kuin prosessin sujuvuuden kannalta ja mitä kaikkia eri vaiheita tähän kyseiseen prosessiin sisältyy. Tavoitteena on kartoittaa, millaiset merirahtien volyymit ovat, miten prosessin keskeiset asiat tällä hetkellä hoidetaan ja missä asioissa koetaan olevan parantamisen varaa. Viimeisellä tutkimuskysymyksellä halutaan saada tietoon erilaisia asioita ja keinoja, jotka voisivat jollakin tavalla kehittää Stevecon merirahtien buukkausprosessin sujuvuutta. Tietoa kerätään erilaisilla tutkimusmenetelmillä ja yritetään saada mahdollisimman paljon erilaisia mielipiteitä sekä näkemyksiä siihen, mitkä asiat prosessia voisivat tehostaa. Tarkoituksena on siis tutkia lähinnä Stevecon vientihuolitsijoiden käsittelemää merirahtien buukkausprosessia ja jättää sivualalle sellaiset seikat, kuten tilausten laskutus sekä myynnin osuus esimerkiksi rahtien hintojen hankkimisen osalta.

Tulevaisuudessa Stevecolla on tavoitteena mahdollisimman suoraviivainen ja yksinkertainen prosessi ilman turhaa tietojen näpyttelyä moniin eri ohjelmiin, sivustoille ja tiedostoihin. Ilman tarkempaa tutkimusta voitaisiin olettaa, että tämänlainen yksinkertaistettu prosessi helpottaisi ja nopeuttaisi sekä Stevecon palvelua että myös asiakkaan toimintaa hänen saadessaan haluamansa tiedon ja vahvistuksen entistä nopeammalla aikataululla. Näin ollen saataisiin luotua myös parempia asiakaskokemuksia tulevaisuudessa. Nykypäivänä yritykselle, joka haluaa pysyä kehityksessä mukana, on melko tärkeää päästä eroon vanhanaikaisista toimimattomista keinoista. Tavoitteena on myös selvittää, millaisiksi keinoiksi huolitsijat kokevat esimerkiksi Stevecolla käytössä olevat useat buukkausjärjestelmät, mahdolliset paperipinot sekä myynnin osaston luomat Excel-taulukot, joissa rahtihinastot ovat. Oletuksena on, että tärkeitä papereita voi katoilla silloin tällöin jonnekin. Myös käsin syötetyissä ja päivitettävissä Excel-taulukoissa tapahtuu joskus virheitä, jolloin asiakkaille voidaan tarjota palveluita väärillä hinnastoilla ja myös itse taulukon täyttö ja jatkuva päivittäminen vie paljon aikaa sekä vaivaa. Yleisesti prosessi on melko hidas ja osittain sekava, joten sitä halutaan kehittää tehokkaammaksi ja yksinkertaisemmaksi. Ensin halutaan kuitenkin selvittää, olisiko näiden vanhojen tapojen luopumisesta mitään hyötyä huolitsijoiden mielestä. Yritetään myös saada ilmi mahdollisimman paljon heidän ideoitaan ja kokemuksiaan kehityskohteita merirahtien buukkausprosessin osalta. Tällä hetkellä Stevecolla ei ole käytössään mitään yhtä järjestelmää koko prosessin hallitsemiseen, joten tavoitteena olisi myös mahdollisesti löytää tarkoituksenmukaisia ohjelmavaihtoehtoja tähän prosessiin tai sen osiin. Toimivan ohjelmiston myötä voitaisiin mahdollisesti luopua monestakin tällä hetkellä ylimääräistä aikaa vievästä välivaiheesta.

Työn tietopohjan muodostavat erilaiset merirahteihin sekä prosessiin liittyvät teoriaosuudet. Tietopohjassa käsitellään ensimmäisenä Suomen ulkomaankauppaa, jotta saadaan jonkinlainen yleiskuva Suomen tuonnista ja viennistä. Tämän jälkeen käsitellään lyhyesti

merirahteja ja sisällytetään samaan osuuteen myös pienempiä merirahteihin liittyviä seikkoja, kuten toimitusehtojen, kuljetettavan tavarankäytön sekä yleisimpien merireittien kuvaus. Tietopohjaan sisällytetään myös katsaus prosesseista sekä siitä, millainen yleensäkin on toimiva ja hyvä prosessi. Lisäksi käydään läpi prosessien kehittämisestä yleisesti, millaisia seikkoja ja mitä vaiheita prosessin kehittäminen vaatii, jotta voidaan hyödyntää kerättyä tietoa tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa, kun halutaan miettiä kehitysratkaisuja prosessille. Viimeisenä tietopohjassa kuvataan, millainen Stevecon merirahtien buukkausprosessi todellisuudessa kaikkine vaiheineen on sekä käydään läpi kyseiseen prosessiin liittyviä käsitteitä.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus on toteutettu pääasiassa havainnoinnilla sekä haastatteluilla. Nämä tutkimusmenetelmät valikoituivat sen vuoksi, että niillä saadaan tehokkaimmin lähestyttyä aiheen pääongelmia. Yhtenä menetelmänä tässä tutkimuksessa on käytetty kuitenkin myös kirjoitettuja lähteitä. Teoriaosuuksien tietoja on kerätty niin painetuista kuin sähköisistäkin lähteistä. Tiedonhaku erilaisista lähteistä on helppo ja nopea tapa löytää ilmiöstä tai tutkitavasta asiasta monipuolista informaatiota. Havainnoinnin eli observoinnin tarkoituksena on seurata, miten tämä kyseinen prosessi toimii käytännössä. Erityisesti hyvin valmisteltuna ja toteutettuna havainnoinnilla voidaan saada paljonkin tietoa tutkittavasta kohteesta. Tämän tutkimuksen kohdalla havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa siitä, miten huolitsijat normaalisti toimivat merirahtien buukkausprosessin aikana. Havainnointia käytetään tässä tutkimuksessa haastattelujen ohella selventämään ja täydentämään kokonaiskuvaa. Tutkijan on mahdollista toteuttaa havainnointi joko passiivisena tai aktiivisena havainnoijana. Passiivisessa havainnoinnissa tutkija pysyy erossa tapahtumien kulusta ja seuraa sivusta, kun taas aktiivisessa havainnoinnissa tutkija itse on osana toiminnassa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 114-116.) Tässä tutkimuksessa havainnointi on suoritettu sivusta seuraamalla, eli passiivisena havainnointina ja sillä on tarkoituksena seurata merirahtien buukkausprosessin kulkua. Tarkoituksena on nähdä, kuinka merirahtikeikkojen hoitaminen käytännössä tapahtuu Stevecon puolella aivan ensimmäisestä vaiheesta alkaen loppuun asti, kunnes tavara on saavuttanut lopullisen määränpäätensä. Tarkoituksena on havainnoida mitä vaiheita prosessi kokonaisuudessaan sisältää ja miten asioita voitaisiin hoitaa toisin toiminnan tehostamiseksi.

Toisena merkittävänä tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa on käytetty haastattelua. Haastatteluun osallistuivat Stevecon viennin osaston huolitsijat, jotka hoitavat päivittäin merirahtikeikkoja. Haastattelussa tutkija ja haastateltava keskustelevat tai kirjoittavat asioista, jotka kuuluvat tutkimusaiheeseen samalla tutkijan kerätessä ylös

tutkimusaineistoa. Haastattelu on etukäteen suunniteltu, haastattelijan alulle panema ja ohjaama tutkimusmenetelmä, jossa haastateltava joutuu luottamaan siihen, että annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelujen idea perustuu siihen, että tiedot kysytään ihmiseltä itseltään. Ongelmana saattaa kuitenkin olla se, että kaikki haastateltavat eivät puhu totta, jolloin tutkimustulos saattaa olla virheellinen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Tässä tutkimuksessa haastattelu tapahtui aluksi suullisesti avoimena strukturoimattomana haastatteluna, jossa keskustellaan huolitsijoiden kanssa pääosin merirahdienten nykytilanteesta sekä prosessin kulusta. Myöhemmin huolitsijat täyttivät strukturoidun lomakehaastattelun, jossa kysyttiin tarkentavilla kysymyksillä pääosin heidän kehitysehdotuksistaan ja tämänhetkisen prosessin pääongelmista ja hidasteista. Lomakehaastattelun vastaamiseen aikaa annettiin noin kaksi viikkoa, jolloin haastateltavat pystyivät rauhassa pohtia vastauksiaan sekä kehitysideoitaan ja näin ollen kysymyksiin saadaan kunnolla mietittyjä vastauksia. Haastattelu valikoitui tämän työn tutkimusmenetelmäksi sen vuoksi, että sillä saadaan helposti kysytyä tarvittavat kysymykset suoraan huolitsijoilta ja jokainen vastaajista voi pohtia rauhassa omalta osaltaan vastauksia kysymyksiin.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

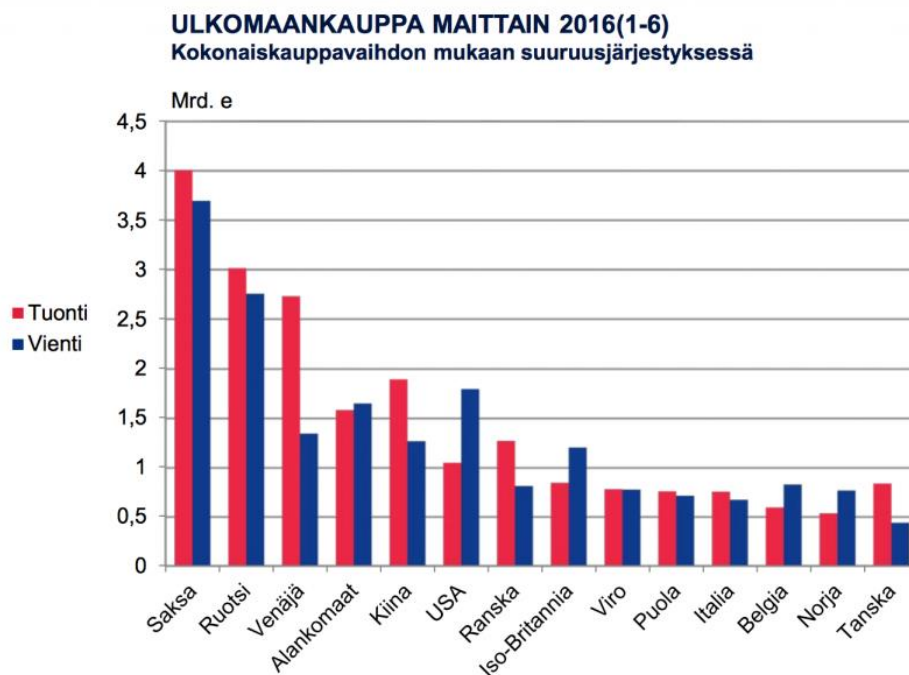
Tämä työ koostuu johdannosta, ensimmäisestä ja toisesta teorialuvusta sekä empiriaosuudesta. Empiriaosuus sisältää case yrityksen kuvauksen ja nykytilakartoituksen sekä analyysin johtopäätöksineen ja kehitysehdotuksineen. Johdannossa kuvataan opinnäytetyön aihetta, tavoitteita, tutkimusmenetelmiä sekä esitellään työn rakenne. Ensimmäiseen teoriaosuuteen sisältyy tietoa Suomen ulkomaankaupasta sekä teoriaa merirahdeista ja niihin liittyvistä käsitteistä. Toinen teoriaosuus pitää sisällään katsauksen prosesseista yleisesti sekä tietoa niiden kehittämistä ja tavoitteista. Tämän jälkeen tietopohja sisältää kuvauksen Stevecon merirahdienten tämänhetkisestä buukkausprosessista vaihe kerrallaan sekä tietoa buukkausprosessiin liittyvistä käsitteistä ja jo olemassa olevista ohjelmistovaihtoehdoista. Empiriaosuudessa esitellään ensimmäisenä työn toimeksiantaja Steveco Oy. Sen jälkeen kerrotaan tutkimuksen toteutuksesta ja tarkemmin työssä käytetyistä tutkimusmenetelmistä, suurin osa kysymyksistä sekä tarkoitus jokaisen kysymyksen takana. Seuraavaksi esitellään tutkimuksen tuloksia ensin nykytilan kartoituksella ja sen jälkeen pääongelmien läpikäynnillä. Nykytilan kartoituksessa tuodaan ilmi myös heti alussa toimeksiantajan kanssa keskustelluissa ilmi tulleita ongelmakohtia sekä havainnointivaiheessa esille nousseita kohtia, joissa selkeästi olisi kehittämisen varaa. Tämän jälkeen arvioidaan tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Lopussa käydään läpi tutkimuksessa ilmi tulleita kehitysehdotuksia ja toiveita prosessin kehittämisen suhteen sekä pohditaan niiden toteutusmahdollisuuksia. Tässä osiossa tutkaillaan myös mahdollisia

ohjelmistoja uudelleen lyhyesti ja tuodaan esille parhaat vaihtoehdot ja lopulliset jatkokehitys-
tysideat. Viimeisenä tehdään yhteenveto tärkeimmistä tutkimuksessa ilmi tulleista sei-
koista ja kerrataan jatkomahdollisuudet vielä lyhyesti.

2 SUOMEN ULKOMAANKAUPPA JA MERIRAHDIT

2.1 Suomen ulkomaankauppa

Ulkomaankauppa on Suomen taloudellisen hyvinvoinnin kannalta hyvin merkittävä tekijä. Jopa noin 40 prosenttia Suomen bruttokaupasta muodostuu tuonnista ja samansuuruinen on myös viennin osuus. Suurin osa Suomen ulkomaankaupan kuljetuksista tehdään meriteitse. Vuonna 2015 luvut olivat tuonnin osalta 77 prosenttia ja viennin 90 prosenttia. Suomen ulkomaankauppa muodostuu lähinnä kokoonpanoteollisuudesta, kulutustavaroiden tuotannosta, metsä-, metalli-, kemian-, ja energiateollisuudesta sekä tukku- ja vähittäiskaupasta sekä näille palveluja tuottavasta logistiikka- ja kuljetusalasta. Runsaan neljäsosan Suomen ulkomaankuljetuksista muodostavat suuryksikkökuljetukset, kuten kontti-, rautatievaunu- sekä perävaunukuljetukset. Suomessa perävaunujen ja rekkujen osuus on yksikkökuljetuksissa ollut tyypillisesti suuri konttien osuuteen verrattuna. Konttikuljetuksia käytetään lähinnä Euroopan ulkopuoliseen vientiin, kun taas perävaunuilla ja rekoilla hoidetaan suurelta osin Euroopan sisäinen liikenne. Kuitenkin myös Euroopan sisäisen liikenteen konttien osuus on jatkuvassa kasvussa. Irtolastit, kuten kivihiili, öljy sekä kemikaalit muodostavat loput Suomen kuljetuksista. (Logistiikan Maailma 2019a.) Vuonna 2017 Saksa oli Suomen merkittävin kauppakumppani, mutta kuitenkin myös vienti Venäjälle on kääntynyt nousuun. Suomen tavaraviennistä EU-maiden osuus vuonna 2017 oli noin 60 %. Tärkeimpänä vientimaana Saksa 14,2 % osuudella ja seuraavana Ruotsi 10,3 % osuudella. Tuontimaiden osalta kärjessä vuonna 2017 olivat Saksa 15,5 % osuudella, Venäjä 13,2 % osuudella sekä Ruotsi 11 %:n osuudella. (Kangasniemi 2018.) Tiedot Suomen ulkomaankaupasta maittain on koottu alla olevaan kuvioon 1.



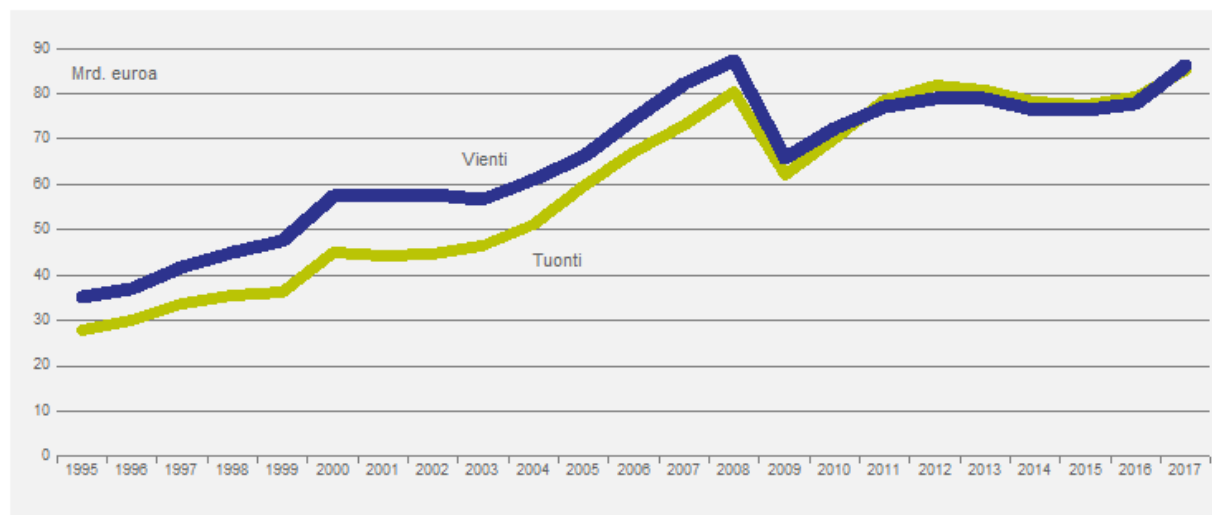
Kuvio 1. Suomen ulkomaankauppa maittain. (Logistiikan Maailma 2019a.)

Jatkuvasti yritysten muuttuessa kansainvälisemmiksi yhä suurempi osa Suomen ulkomaankaupasta on kansainvälisten yritysten sisäistä kauppaa. Myös erilaisten palvelujen kohdalla ulkomaankaupan merkitys on kasvanut viime vuosina. Palveluista Suomen ulkomaankaupan osalta merkittävimpiä ovat liike-elämän palvelut. Liike-elämän palveluja ovat esimerkiksi mainonta, markkinointitutkimukset, laki-, tilinpito- ja hallintopalvelut sekä arkkitehti- ja insinööripalvelut. Myös mahdolliset konsernien sisäiset palvelut sisältyvät liike-elämän palveluihin. Palveluviennille Suomessa on tyypillistä insinööritaitoa vaativat tekniset palvelut sekä korkea teknologinen osaaminen. (Kangasniemi 2018.)

Viime vuosina Suomen talouden ylä- ja alamäissä ulkomaankaupan merkitys on näkynyt erityisen paljon. Suomen kokonaisvienti jopa nelinkertaistui 1990-luvun alun laman lukevista vuoteen 2008 mennessä. Vuoden 2009 taantumakauden vuoksi tavaroiden ja palvelujen vienti pieneni jopa viidesosalla ja sen jälkeen toipuminen on ollut hidasta. Viennin lukemat ovat edelleen hieman vuoden 2008 lukemien alapuolella. Vuonna 2017 viennin määrä kuitenkin nousi jopa 11% edellisvuodesta. Myös tuonnin arvo kohosi 7% vuonna 2017. (Kangasniemi 2018.) Suomen viennin ja tuonnin kasvukäyrät ovat näkyvissä vuosilta 1995-2017 alla olevassa kuviossa 2.



Vienti ja tuonti



Kuvio 2. Suomen viennin ja tuonnin kehitys. (Kangasniemi 2018.)

2.2 Merirahdit

Merikuljetuksilla tarkoitetaan sitä, kun paikasta toiseen kuljetetaan lastia meriteitse rahtialuksilla. Rahtialukset taas nimensä mukaisesti ovat suuria laivoja, jotka pääosin kuljettavat rahtia. Rahtialuksia on olemassa erilaisia erilaisille rahdeille. Merikontteja kuljetetaan konttialuksilla, joissa kontit voidaan lastata päällekkäin sekä vierekkäin laivan lastitilaan. Tankkerit, eli säiliöalukset sen sijaan kuljettavat nesteitä sekä kaasuja. Lisäksi irtotavaraa, kuten kiviainesta voidaan kuljettaa irtolastialuksilla. Lisäksi ajoneuvoja, kuten rekkoja, voidaan helposti kuljettaa Ro-Ro-aluksilla, joiden autokansille ajoneuvot voidaan suoraan ajaa. Merikuljetuksista aiheutuvat päästöt ovat usein pieniä verrattuna muihin päästölähteisiin ja ne ovat edullisia myös energiataloudellisesti. Toisaalta esimerkiksi satama-alueilla merikuljetuksien aiheuttamat päästöt voivat olla suuria. Suurien kuljetusmäärien vuoksi myös riskit merikuljetuksissa tapahtuvista vahingoista ovat suuria ja niillä voi olla laajakin vaikutusalue, esimerkkinä öljytankkerionnettomuudet. (Kuljetusopas 2019.)

Merikuljetuksista yli 60 prosenttia muodostuu konttiliikenteestä. Irtotavaralasteista jopa 90 prosentilla kontit toimivat kuljetusmuotona. Konttiliikenne on siis erittäin merkittävä ja suuri osa Suomenkin merirahdeista ja näin ollen myös Suomen ulkomaankauppaa. Kontit matkauttavat satoja miljoonia matkoja vuosittain ja yhteensä niitä onkin olemassa noin 530 miljoonaa kappaletta. Suuri osa, jopa noin neljännes maailman konttiliikenteestä on sijoittunut Kiinaan, jossa lähestulkoon kaikki kontit myös valmistetaan.

Suomessa on monia kymmeniä satamia, mutta tavaravirrat ovat keskittyneet suurimpiin satamiin. Kymmenen suurimman sataman kautta kulkee jopa yli 80 prosenttia lastivirroista. Suurimpia Suomen satamia ovat Itämeren rannalla sijaitsevat HaminaKotka, Sköldvik, Helsinki, Naantali, Rauma sekä Kokkola. Suomen varustamoista merkittävä osa on keskittynyt Itämeren liikenteeseen, joko Itämeren sisällä tai suuriin satamiin, joista lastit laivataan uudelleen valtamerialuksien kyytiin. (Logistiikan Maailma 2019a.)

2.2.1 Kuljetettava tavara ja kuljetusvälineet

Stevecon merirahdit ovat pääsääntöisesti konttirahteja. Tavarat lastataan kontteihin ja täydet kontit ahdataan sisään konttialuksiin. Suurin osa konteista sisältävät sahatavaraa, paperia tai sellua eli paperimassaa. Pieni osa tilauksista voi olla myös muuta tavaraa, kuten esimerkiksi koneiden osia. Näiden merirahdien tavarat yleisesti ottaen kuljetetaan siis kontteissa. Joissakin tapauksissa asiakas itse kontittaa lähetettävän tavaran kontteihin jo tehtaalla, mutta monet kuitenkin jättävät kontittamisen Stevecon satamassa tehtäväksi. Tässä työssä kontilla tarkoitetaan merikonttia, eli kuljetusvälinettä, joka toimii tavarankuljetussäiliönä. Sillä voidaan kuljettaa tavaraa erilaisilla kuljetusvälineillä, kuten rahtialuksella tai rekalla, ilman kuorman purkamista välissä. Kontit ovat helppoja purkaa sekä lastata, ja niiden siirtämistä voidaan helpottaa erilaisilla laitteilla, kuten esimerkiksi lukilla. Kontteja on olemassa paljon eri kokoisia eri tarkoituksiin. Stevecon merirahdikeikkoihin käyttämät kontit ovat useimmiten umpinaisia yleiskäyttökontteja, joissa on kaikki seinät sekä kiinteä katto ja ovet toisessa päädyssä. Konttien koot vaihtelevat, mutta yleisesti käytettyjä konttikokoja sahatavaran kuljetuksessa ovat 40' & 45' HC "High Cube Container" eli korkeampi merikontti. Usein tavaraa lähtee myös standardeilla 40' DC "Dry Cargo Container" konteilla, sekä standardeja 40' merikontteja pienemmillä 20' DC konteilla.

2.2.2 Kulkureitit

Stevecon Suomen satamista lähtevät alukset useimmiten menevät Euroopan eri satamiin, joissa kontit sitten siirretään isompiin valtamerialuksiin. Valtamerialukset kuljettavat kontit valtamerien läpi usein lopullisiin määränpäihinsä. Esimerkiksi Kotkasta lähtevä rahtilaiva päätyy usein Saksan Hampuriin, Alankomaiden Amsterdamiin tai Rotterdamiin tai Belgian Antwerpeniin. Näissä Euroopan suurissa satamissa tavara laivataan valtamerialukseen, joka kuljettaa rahdin esimerkiksi Kiinan Hong Kongiin tai Shanghaiin, Japanin Osakaan tai vaikkapa Etelä-Korean Incheoniin. Sen sijaan Euroopan sisäpuolelle jäävät lastit voivat matkata suoraan Suomesta lopulliseen määräsatamaan ilman välitappeja, mutta usein niihinkin sisältyy aluksen vaihto jossakin Länsi-Euroopan satamassa.

2.2.3 Toimitusehdot

Toimituslausekkeen määrittely on merkittävä sopimus rahdeissa. Toimituslauseke kertoo aina tavaran toimittamiseen liittyvien velvollisuuksien jakautumisen myyjän ja ostajan kesken. On olemassa useita erilaisia vaihtoehtoja merirahteihin käytettäviksi toimitusehdoksi. Toimitusehto määräytyy aina sen mukaan, miten myyjä ja ostaja sopivat tavaran toimittamisesta. Toimittamiseen sisältyy useita eri osia, kuten toimittaminen ja vastaanotto, kuljetussopimus, kustannusten jakautuminen, riskin siirtyminen, vienti- ja tuontiselvitys sekä muut muodollisuudet, asiakirjat ja tarkastukset. (Logistiikan Maailma 2019b.)

Kaikki yksitoista mahdollista toimitusehtoa on koottu Kansainvälisen Kauppakamarin ylläpitämään toimituslausekekokoelmaan, jota kutsutaan nimellä Incoterms 2010. Seuraavan kerran kyseinen toimituslausekekokoelma tullaan päivittämään vuonna 2020. Kaikki yksitoista toimitusehtoa ovat EXW (noudettuna), FCA (vapaasti kuljettajalla), CPT (kuljetus maksettuna), CIP (kuljetus sekä vakuutus maksettuna), DAT (toimitettuna terminaalissa), DAP (määräpaikalle toimitettuna), DDP (toimitettuna tullattuna), FAS (vapaasti aluksen sivulla), FOB (vapaasti aluksessa, CFR (rahti sekä kulut maksettuna) ja CIF (rahti, kulut sekä vakuutus maksettuna) Kaikki muut edellä listatuista toimituslausekkeista ovat käytävissä kaikenlaisille kuljetusmuodoille, mutta neljää viimeisintä voidaan käyttää vain vesitiekuljetuksissa. (Logistiikan Maailma 2019b.) Useimmiten Stevecon merirahtikeikoissa käytetään toimitusehtoja CIF, CIP ja CFR, mutta myös muita käytetään jatkuvasti.

3 PROSESSIKEHITYS JA MERIRAHTIEN BUUKKAUSPROSESSI

3.1 Prosessit ja niiden kehittäminen

Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja sekä niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja (Laamanen 2005, 19). Prosessilla siis tarkoitetaan kokonaisuutta, joka koostuu toisiinsa liittyvistä tapahtumista ja tehtävistä. Prosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy asiakkaan tarpeen täyttämiseen. Asiakas kokee arvon prosesseissa, jonka vuoksi eri prosessien tulee sopia hyvin yhteen ja siksi niitä tulee johtaa ja kehittää jatkuvasti. (Logistiikan Maailma 2019c.) Prosessin käsite koostuu siis yksinkertaisesti toiminnasta, resursseista ja tuotoksesta. Toiminta ei ole mahdollista ilman resursseja, eli esimerkiksi huolitsijoita sekä tietokoneita. Tuotoksella taas tarkoitetaan sekä prosessin tuotteita että palvelua ja lisäksi myös prosessilla aikaan saatavaa suorituskykyä. Prosessit tuovat järjestystä kaaokseen. Niiden tunnistaminen ja kuvaaminen auttavat ymmärtämään paremmin kokonaisuutta sekä mahdollistavat työn kehittämisen. (Laamanen 2005, 20 & 23.)

3.1.1 Toimiva prosessi

Hyvän prosessin määritelmä on vaikeasti selitettävissä. Pääpiirteenä hyvälle prosessille on kuitenkin se, että prosessi luo arvoa asiakkaalle ja liittyy liiketoiminnan tavoitteisiin tukien sitä. Hyvä prosessi tuottaa mitä lupaa, halutussa ajassa ja laadussa sekä toimii tehokkaasti ilman viivettä. Hyvän prosessin tulee toimia nopeasti sekä yksinkertaisesti ja sen läpäisyajan hajonta on pieni. Toimivassa prosessissa poikkeamat tulevat yleensä esiin, jolloin niihin voidaan helpommin puuttua. Minimoitu hukka ja toisiinsa jatkuvana virtana kytkeytyvät vaiheet toimivat myös tunnusmerkkeinä hyvälle prosessille. Yhteisten toimintatapojen noudattaminen, dokumentointi sekä prosessin johtaminen seurattavilla mittareilla ovat myös tärkeitä seikkoja toimivan prosessin kannalta. Hyvä prosessi on myös jatkuvasti kehityksen kohteena, jotta se olisi mahdollisimman tehokas. Tiivistettynä prosesseja tulee siis suunnitella, dokumentoida, johtaa sekä kehittää. (Logistiikan Maailma 2019c.) Jos kyseessä on palveluprosessi, jossa asiakkaat ovat mukana, voi prosessin hallinta olla välillä haastavaa. Prosessi ei välttämättä aina suju niin kuin on alun perin tarkoitettu, vaan esimerkiksi arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat voivat vaikuttaa tapahtumien kulkuun eri tavoin, vaikka prosessi olisikin hyvä ja toimiva. Haasteena on saada prosessi toimimaan myös yllättävissä tilanteissa niin, että asiakkaalle jää organisaatiosta aina miellyttävä tunne ja että hän kokee saaneensa hyvää palvelua. (Laamanen 2005, 21.)

3.1.2 Prosessikehitys

Yritykselle, joka pyrkii pysymään kehityksessä mukana, on tärkeää jatkuvasti yrittää parantaa kilpailukykyään eri keinoilla. Sitä voidaan kehittää tarjoamalla asiakkaille aiempaa parempia tuotteita sekä laadukkaampaa palvelua ja lisäämällä kustannustehokkuutta. (Logistiikan Maailma 2019c.) Laadukkaamman palvelun ja kustannustehokkuuden saavuttamiseksi on tärkeää kehittää yksittäisiä prosesseja, joista organisaation toiminta muodostuu. Yrityksen toiminnan kehittäminen tapahtuu siis kehittämällä kyseisiä prosesseja, joiden tuloksina yrityksen suoritukset, kuten tuotteet ja palvelut syntyvät. (Lecklin 2002, 149.)

Toiminnan kehittäminen on tärkeä ja lähes välttämätön osa varsinaista työtä. Prosessien kehittämiseksi ominaista on prosessien kuvaaminen, mittaaminen, analysointi ja ratkaisujen testaaminen. (Laamanen 2005, 23 & 209.) Prosessien kehittämisessä on tärkeää saada mukaan oikeat henkilöt, eli prosessissa työskentelevät ihmiset. Usein kehittämisen ensimmäinen vaihe on prosessin kuvaaminen ja nykytilan kartoitus. Tuloksien saamiseksi on ensin selvitettävä missä ollaan ja vasta sen jälkeen aloittaa prosessin kehittäminen. Alkuvaiheen päätarkoituksia ovat prosessityön organisointi, kuvausten ja kavioiden laatiminen sekä prosessin toimivuuden arviointi. Nykytilan kartoitus antaa myös tärkeitä pohjatietoja kehitettävästä prosessista. (Lecklin 2002, 149.) Koko prosessin läpikäyminen ja kuvaaminen auttaa ymmärtämään kokonaisuutta. Lisäksi se helpottaa kehityskohteiden löytämistä, poistettavien viiveiden tunnistamista sekä lisää ymmärrystä prosessin nykytilanteesta. Yleensä prosessin kehittämiseksi tärkeänä lähtökohtana pidetään prosessin läpisyajan lyhentämistä eli toiminnan nopeuttamista ja tehostamista. Tällöin väistämättä kasvatetaan arvoa tuottavan ajan osuutta prosessista. (Logistiikan Maailma 2019c.) Nykytilanteen kartoituksen sekä prosessin kuvaamisen jälkeen on myös tärkeää analysoida prosessia. Prosessissa sijaitsevien ongelmien selvittäminen sekä ratkaiseminen mahdollisuuksien mukaan, vertailu sekä erilaisten mittareiden asettaminen ovat tärkeitä vaiheita analysoinnissa. Tiivistetysti näiden perusteella voidaan päättää, halutaanko koko prosessi uudistaa, vai onko tarkoituksena kehittää jo olemassa olevaa prosessia ongelmien minimoinnilla. Kun analysointi on tehty ja paras mahdollinen kehitystapa valittu, voidaan laatia prosessin parannussuunnitelma ja uudistaa prosessia tarpeiden mukaan joko koko prosessin kattavilla muutostöillä tai tekemällä pienempiä uudistustöitä prosessin tehokkuuden parantamiseksi. (Lecklin 2002, 149-150.)

Prosessien kehittäminen tulisi olla jatkuvaa työtä ja siksi onkin tärkeää, että vaikka prosessi olisi uudistettu lähiaikoina, sen toimintaa tarkkaillaan ja analysoidaan jatkuvasti aina uudelleen ja uudelleen. Prosessin toimivuutta tulisi siis arvioida säännöllisesti ja saatujen tulosten perusteella päättää kehityksen tarpeesta. (Lecklin 2002, 150.) Prosessin laadun

ylläpitäminen ja kehittäminen ovat tärkeitä asioita, sillä ilman niitä organisaation toiminta hidastuu, eikä pysy ajan tasalla mukana kehityksessä ja maailman jatkuvissa muutoksissa. Kun organisaatio jää kilpailijoistaan jälkeen kehityksessä, siitä tulee nopeasti vanhanaikainen. Kun asiakas huomaa toisen organisaation toimivan paremmin ja tehokkaammin nykyaikaisilla menetelmillä, voi hän helposti siirtyä tämän tehokkaamman kilpailijan asiakkaaksi.

3.2 Merirahtien buukkausprosessi

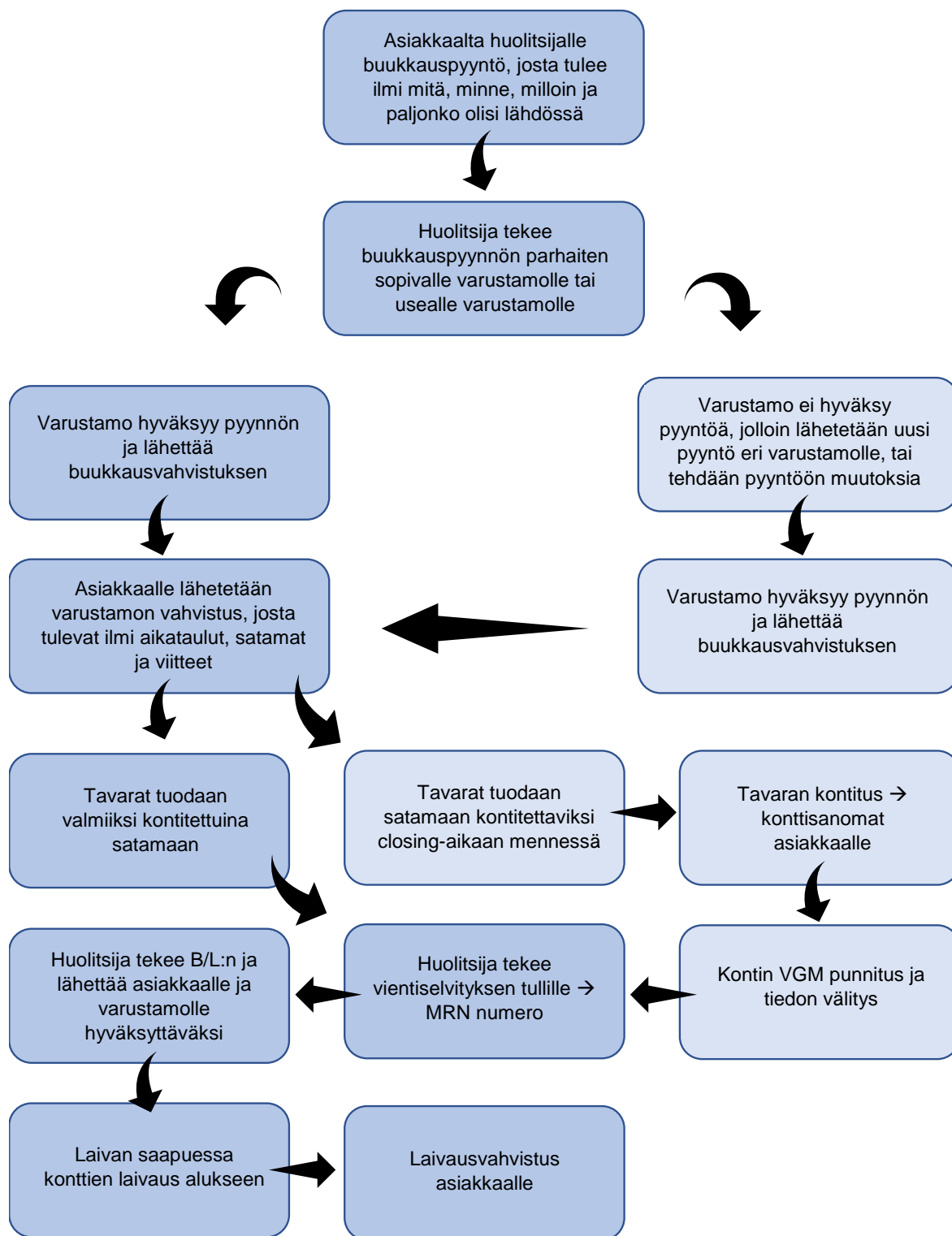
Merirahtien buukkausprosessi itsessään alkaa siitä, kun rahtia tarvitseva asiakas laittaa Stevecon huolitsijalle sähköpostia ja ilmoittaa, paljonko, mitä tavaraa ja milloin sen tulisi lähteä sekä mikä on tavarán määränpää. Sen jälkeen huolitsija tutkii rahtitaulukkoja sekä tehtyjä tarjouksia ja valitsee niistä edullisimman tai esimerkiksi aikataulullisesti parhaiten sopivimman vaihtoehdon. Kun valinta on tehty, huolitsija tekee buukkauksen joko internetiin varustamon nettisivuille tai laittaa siitä sähköpostilla heille kyselyä. Monilla varustamoilla on sivuillansa suoraan lomake, johon voidaan täyttää buukkauksesta tarvittavat tiedot, kuten mistä ja minne tavara on menossa, montako ja minkä kokoisia kontteja sekä aikataulutiedot. Jos pyyntö tehdään monelle eri varustamolle, on jokaiselle tehtävä pyyntö erikseen yleensä varustamon omilla nettisivuilla. Kun buukkauspyyntö on tehty, tulee varustamolta siihen buukkausvahvistus, josta tulee ilmi aikataulut sekä välisatamat ja niin edelleen. Aina haluttu aikataulu ei onnistu, jos varustamojen rahtialuksilla ei ole tilaa tai ei muuten ole mahdollista, vaikka niin lyhyellä aikavälillä saada asioita hoidettua. Silloin varustamot tarjoavat parasta mahdollista heiltä saatavaa aikataulua ja asiakkaalta on tarkistettava, sopiiko se myös heille. Voidaan myös tiedustella toisilta varustamoilta aikatauluja, vaikka hinta tulisikin näin ollen mahdollisesti olemaan korkeampi. Ihanteellisessa tilanteessa tietysti saataisiin tavarat ensimmäisenä vaihtoehtona olevaan rahtiin, eli edullisimpaan sekä aikataulultaan sopivimpaan laivaan ja näin myös välttyttäisiin kyselyiden lähettämisestä moniin eri paikkoihin.

Kun rahti on saatu lopulta sovittua ja varustamolta on saatu siihen buukkausvahvistus, välitetään tiedot eteenpäin asiakkaalle. Heille lähetetään varustamon vahvistus, josta käyvät ilmi tilauksen perustiedot, kuten aikataulut, satamat sekä viitteet ja konttimäärät. Lisäksi huolitsija ilmoittaa asiakkaalle kontitusviitteen sekä closing-ajan, jolloin tavarán on oltava varastolla, jossa se yleensä kontitetaan. On myös olemassa tapauksia, joissa asiakas itse kontittaa tavarán tehtaalla, jolloin kontit saapuvat täysinä satamaan. Seuraavassa vaiheessa tavara tuodaan satamaan. Asiakas itse hoitaa yleensä kuljetuksen tehtaalta satamaan, mutta joissakin harvoissa tapauksissa Stevecon huolitsija hoitaa myös kuljetuksen hankkimisen. Kun tavara on satamassa, aloitetaan sen kontittaminen. Konttien täytön

jälkeen lähetetään asiakkaalle konttisanomat, joista tulee ilmi konttitiedot, kuten esimerkiksi konttien numerot, kuutiot sekä painot.

Tämän jälkeen asiakkaalta tarvitaan kauppalasku, josta tulee ilmi tavarantoimien määrät tonneissa ja kuutioissa, hinta, määräsatamat sekä viitteet. Laskun perusteella tavaralle tehdään vientiselvitys tullin ELEX-tietojärjestelmässä. ELEX on Suomen tullin järjestelmä, joka käsittelee sähköisiä vienti-ilmoituksia. Kun vienti-ilmoitus saa hyväksynnän, antaa se kaikille ilmoitukseen sisällyneille konteille pakolliset MRN-numerot, jotka huolitsija tallettaa järjestelmään sekä informoi tarvittaessa eteenpäin varustamolle. Satamassa kontitettuille tavaroille tehdään usein VGM-punnitus. Punnituksesta saadaan selville kontin ja tavarantoimien yhteispaino, jonka feedervarustamo tarvitsee esimerkiksi osatakseen määrittää suunnitellun aluksen yhteispainon, kun kaikki kontit ovat laivassa. Satamasta vaa'alta tiedon saadessaan huolitsija ilmoittaa VGM-painon varustamolle joko varustamon omien nettisivujen kautta, Stevecon Flow-järjestelmän kautta, tai tekemällä Excel-tilillä sähköpostiin. VGM-punnituksesta kerrotaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa. Varustamoille lähetetään myös tiedot kontitettuista konteista Flow-järjestelmästä saatavalla B/L-lomakkeella. Tämän jälkeen varustamo hyväksyy rahdin ja lähettää B/L:n asiakkaalle, jolloin asiakas joko hyväksyy tai korjauttaa dokumentin. Sen jälkeen, kun asiakkaan hyväksyntä B/L:lle on saatu, voidaan kontti siirtää huoletta eteenpäin laivaan, kun sen aika tulee. Kun kontti on rahdattu alukseen sisään ja se on lähtenyt, lähetetään asiakkaalle vielä laivausvahvistus, josta asiakas saa varmistuksen siitä, mitkä kontit ovat milläkin aluksella lähteneet. Huolitsija saa tulostettua myös laivausvahvistuksen suoraan Flow-ohjelmasta. Lisäksi laivan lähdettyä, tullille tehty vientiselvitys saa lähipäivinä poistumisvahvistuksen. Huolitsija voi tallentaa poistumisvahvistuksen tietokoneelleen tullin ELEX-tietojärjestelmästä. Tämän jälkeen dokumentti lähetetään asiakkaalle sähköpostilla.

Näin Stevecon buukkausprosessi käytännössä toimii yksinkertaisuudessaan. On kuitenkin olemassa kaikenlaisia poikkeuksia maa-, asiakas- sekä varustamokohtaisesti, jotka rajoittavat ja hankaloittavat esimerkiksi käytettävän varustamon valitsemista tai prosessin kulua yleisesti. Näiden prosessikuvauksessa mainittujen vientidokumenttien lisäksi joissain tapauksissa voidaan tarvita esimerkiksi EUR1-alkuperäilmoitusta tai muita erikoisdokumentteja. Alla olevassa kuviossa 3 on esitetty merirahtien buukkausprosessi yksinkertaisesti.



Kuvio 3. Steveco Oy:n merirahtien buukkausprosessin nykytilakuva.

3.2.1 VGM

VGM eli ”*Verified Gross Mass*” tarkoittaa kontin vahvistettua bruttomassaa. Kontin VGM painoon sisältyvät tavarain paino, pakkausmateriaalien paino, erilaisten tuentamateriaalien paino sekä kontin taarapaino. VGM, eli kontin vahvistettu bruttomassa saadaan, kun täysi kontti punnitaan pakkaus- ja tuentamateriaaliseen punnituspisteellä tai summaamalla. Ensimmäinen menetelmä vahvistetun bruttomassatiedon selvittämiseen on siis punnitseminen, joka voidaan tehdä niin kontin laivaajan puolesta tai kolmannella osapuolella teetettynä. Toisena menetelmänä tiedon selvittämiseen voidaan käyttää summaamista. Laivaaja, tai toimeksiannon kolmas osapuoli voi punnita kaikki konttiin menevät kollit, pakkaus- ja tuentamateriaalit sertifioidulla menetelmällä. Tämän jälkeen kaikki punnitut asiat sekä tyhjän kontin taarapaino summataan yhteen. Kontin taarapainoa ei tarvitse selvittää punnitsemalla, vaan se selviää kontin ovesta painettuna. Jotkut varustamot voivat myös ilmoittaa kontin taarapainon omilla nettisivuillaan tai järjestelmissään. Pääajatuksena vahvistetun bruttomassatiedon ottamisessa on se, että SOLAS-vaatimusten mukaan kontin laivaaja, joka laivausdokumentissa on mainittu, on vastuussa VGM-tiedon hankkimisesta ja sen eteenpäin ilmoittamisesta. Rahtialukseen ei saa ottaa konttia ehdattavaksi, jos tätä kontin vahvistettua bruttomassatietoa ei ole olemassa. Syynä tämän tarkan VGM-tiedon ilmoittamiseen on turvallisuus. Viimevuosina merenkulkualalla on sattunut onnettomuuksia väärinilmoitettujen konttipainojen takia. (Kuehne + Nagel 2019.) Rahtialusten maksimipainojen suunnittelu ja tarkan painon selvittäminen on mahdotonta ilman, että jokaisen kontin vahvistettua bruttomassaa ei ole tiedossa.

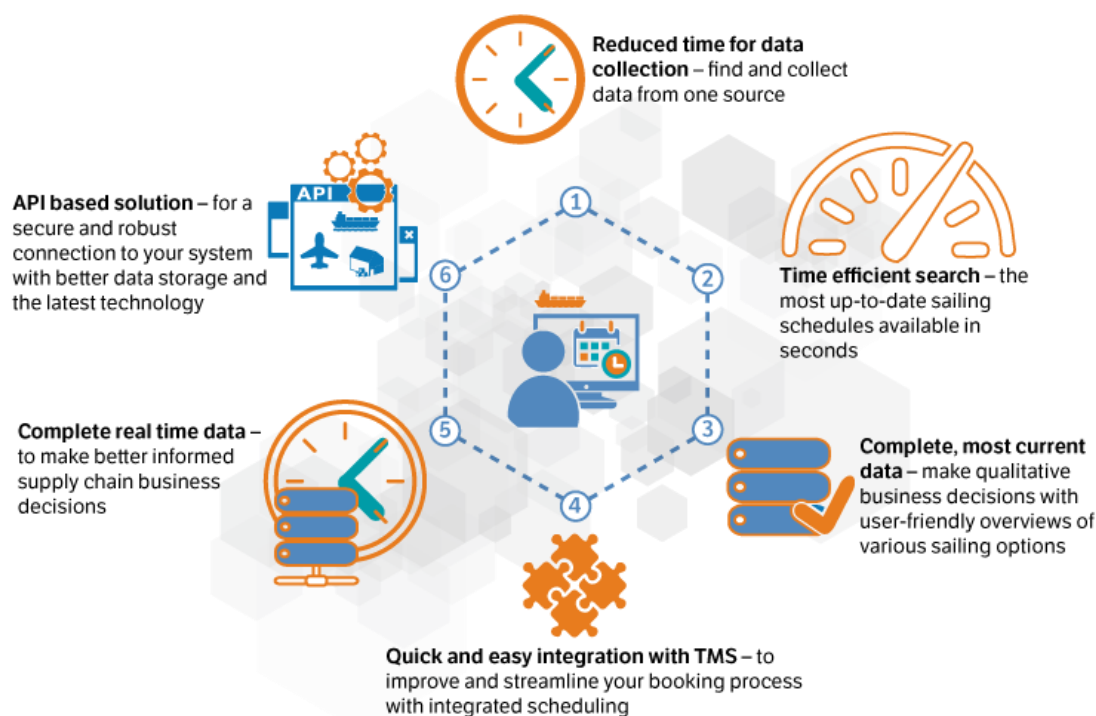
3.2.2 Valmiit ohjelmistovaihtoehdot

Tilausten käsittelyyn ja seurantaan on olemassa useita erilaisia ohjelmistoja sekä järjestelmiä. Suoraan koko buukkausprosessia hinnastoineen sisältäviä ohjelmia ei ilmeisesti vielä ole olemassa, mutta erilaisia variaatioita eri osa-alueet käsittävistä ohjelmista kuitenkin löytyy. Toimeksiantajan ehdotukset tutkittaviksi mahdollisiksi tulevaisuuden järjestelmiksi olivat Intra sekä Smartcargo. Seuraavaksi tarkoituksena onkin selvittää hieman edellä mainittujen ohjelmien toimintaperiaatteita.

Intra valittiin tutkittavaksi vaihtoehdoksi pääosin sen vuoksi, että sillä on jo valmiiksi yhteys kaikkiin tarvittaviin varustamoihin. Intra-portaali perustettiin vuonna 2001 suurten varustamojen; CMA-CGM:n, Hamburg Südin, Hapag-Lloydin, Maersk Linen, MSC:n sekä UASC:n yhteisyrityksenä. Tähän päivään mennessä, Intra on kasvanut maailman suurimmaksi meriliikenneverkoksi, joka sisältää yli 30 000 aktiivista rahdin lähettäjää yli 200 eri maassa ja yli 60 varustamoita sekä merikuljetuksia tekevää kuljetusliikettä sekä enemmän

kuin 150 integraatiota liikenteenhallinnan ja satamajärjestelmän ohjelmistokumppaneiden kanssa. Neljännes maailmanlaajuisesti toimitettavista konteista on buukattu Intra-alustan kautta. Intra on kehittynyt lähes tyhjästä buukkausohjelmistoksi, joka tarjoaa täyden valikoiman ohjelmistoratkaisuja ja -palveluja sekä rahtien lähettäjiille, että myös varustamoille. Tässä työssä keskitymme kuitenkin vain niihin Intran ratkaisuihin ja palveluihin, jotka ovat tarkoitettu rahtien lähettäjiille. Intran ainutlaatuinen asema maailman suurimpana konttiliikenneverkostona antaa sille mahdollisuuden johtaa meriliikennealan digitaalista muutosta. Intra-ohjelmisto on standardisoinut jokaisen ohjelmiston käyttöön liittyvän prosessin, jonka takia vientiyritykselle aukeaa mahdollisuus saman ohjelman kautta varata sekä tarkkailla kaikkia meriteitse liikkuvia toimituksiaan. (INTTRA 2018a.)

Intra tarjoaa ratkaisuja niin rahdin lähettäjiille, kuin myös niiden kuljettajille. Rahtihuolintaratkaisut rahtien lähettäjiille sisältävät monia erilaisia toimintoja. Intran kautta on mahdollista seurata miljoonia eri aikatauluja, tehdä buukkauksia, syöttää konttien VGM-tiedot sekä tarkkailla erilaisia analyysejä ja kehityskohteita buukkausprosessista. Intran tehostetussa Ocean Schedules -ratkaisussa on paljon informaatiota aikatauluista ja toimitusten suunnittelusta, uusi web-käyttöliittymä sekä uusi API-tekniikka. Kyseinen ratkaisu esittää toimituksen tietoja, kuten näyttää, missä kuljetettava tavara tullaan siirtämään toiseen alukseen, kertoo satamaterminaalien viimeiset tavarantoimituspäivät, näyttää kuljetusten arvioidut lähtö- ja saapumisajat sekä tarjoaa tietoa kuljettavasta rahtialuksesta sekä matkanumeroista. Intran omien nettisivujen mukaan, ohjelmisto tehostaa buukkaavan yrityksen toimintaa. Se vähentää aikaa, joka normaalisti käytetään tietojen keräämiseen, sillä kaikki tarvittavat tiedot löytyvät yhdestä samasta paikasta. Ajallisesti tehokas haku tehostaa toimintaa, sillä aina ajan tasalla olevat aikataulut saadaan käyttöön sekunneissa. Täydelliset, aina uusimmat tiedot helpottavat laadukkaiden päätösten tekemistä käyttäjävälisillä katsauksilla eri laivamatkavaihtoehtoja. Myös Intran nopea ja helppo integroiminen kuljetussuunnittelujärjestelmiin sekä API-pohjaiset ratkaisut takaavat vankan ja turvallisen yhteyden tietovarantoihin. (INTTRA 2018b.) Alla olevassa kuviossa 4 on avattu Intran Ocean Schedules -ohjelman etuja lyhyesti.



Kuvio 4. Intran Ocean Schedules -ohjelman edut. (INTTRA 2018b.)

Seuraavana käsitellään Intran Ocean Trade -osiota. Se on ilmainen digitaalinen alusta, joka mahdollistaa elektronisen bukkauksen, kuljetusohjeiden digitaalisen lähetyksen sekä reaaliaikaisen konttien tilan seurannan. Intran kautta rahtien bukkaminen onnistuu suoraan yhdellä alustalla, alan suurimmassa meriliikenteen harjoittajien yhteisössä. Buukkaus on nopeampaa, vähentää virheitä sekä poistaa manuaalista viestintää. Intran avulla voidaan kehittää tarkkuutta sekä noudattaa aikatauluja elektronisien toimitusohjeiden myötä. Kun vähennetään manuaalista työtä, ehditään helpommin varustamojen aika-tauluihin mukaan samalla välttyen myöhästymisongelmilta. Intra tarjoaa mahdollisuuden seurata konttien reaaliaikaisia tilatapahtumia sekä varoituksia. Tämä lisää prosessin läpinäkyvyyttä sekä toimitusketjun tehokkaampaa hallintaa. (INTTRA 2018c.) Intran nettisivuilla on selkeät ohjeet, miten kyseinen järjestelmä toimii. Ohjelmasta voi myös tilata demoversion halutessaan ensin kokeilla sitä pienissä määrin tai muuten vaan tarkastella ohjelmaa ja sen toimintaa. Alla oleva kuvio 5 esittää lyhyesti Intran Ocean Trade -ohjelman etuja.



Kuvio 5. Intran Ocean Trade -ohjelman edut. (INTTRA 2018c.)

Intraan kuuluu lisäksi eVGM-palvelu, jossa voidaan ilmoittaa konttien vahvistetut bruttomassatiedot sähköisesti. eVGM-palvelun avulla sähköisten VGM-asiakirjojen toimittaminen mille tahansa varustamolle on mahdollista samasta paikasta käsin. Tarvittaessa Intra tarjoaa myös erilaisia ratkaisuja ohjelmistojen integroimiseen EDI-yhteydellä ja se integroituu helposti myös esimerkiksi terminaalien punnitusasemiin. eVGM-palvelun etuna on myös se, että voidaan valtuuttaa kolmas osapuoli toimittamaan VGM ja että raportointi sekä VGM-toimitusten historia on seurattavissa. Intran avulla on mahdollista lähettää VGM-tiedot mille tahansa varustamolle maailmassa – ja kaikki vain yhden alustan avulla. Lisäksi eVGM tarjoaa helpon pääsyn operaattoreiden vahvistusilmoituksiin sekä mobiilikäyttöisen ”On the go” -websovellukseen. Palvelu on helppo käyttää, eikä siihen tarvita erikseen kouluttautumista. (INTTRA 2018d.)

Intra tarjoaa käyttäjilleen myös erilaisia analysointipalveluja. Ohjelma kerää informaatiota monista erilaisista lähteistä useilla mittareilla ja kasaa niistä käyttäjätasoisia analyysejä toimitusprosessin eri vaiheista. Esimerkiksi toimituksen luotettavuuden mittari kehittää asiakkaiden markkinointisitoumuksien luomista, kun edessä on suora näkymätalasto sataman suorituskvyyistä sekä keskeisistä mittareista. Viivästysten mittarin avulla voidaan välttää tulevaisuuden toimituksien arvaamattomat laskut analysoimalla toimitusketjun eri vaiheiden läpimenoaikoja. Intran mittarit auttavat myös pääsemään kilpailijoiden edelle

kerätyillä yksityiskohtaisilla tiedoilla, jotka vaikuttavat yrityksen suorituskykyyn. Myös suunnittelua sekä konttien hallintaa voidaan parantaa, kun saadaan täydellinen näkyvyys toimitusilmoituksiin. (INTTRA 2018e.)

SmartCargo annettiin ehdotukseksi, sillä se on jo käytössä joillakin asiakasyrityksillä. SmartCargo on uusi teknologiataso, joka voi ratkaista logistiikka-alan ongelmia optimoimalla tärkeitä prosesseja kymmenenkertaisella tehokkuuden parantamisella sekä vähentämällä käyttökustannuksia jopa kahdeksallakymmenellä prosentilla. SmartCargo on siis kustomoitu ratkaisu, joka hallinnoi kaikenlaisia rahtiteollisuuden logistisia prosesseja. Ohjelman tavoitteena on automatisoitu, turvallinen sekä avoin toimitusprosessi koko logistiikkaketjun ajan. Pyrkimyksenä on myös antaa kaikille ohjelman käyttäjille ratkaisu stressitöntä logistiikkaprosessia varten ja lisäksi mahdollisuus seurata lastin kulkua reaaliaikaisesti. SmartCargo tarjoaa ratkaisuja erilaisiin ongelmiin, joita rahtiteollisuuden ala tällä hetkellä kohtaa. SmartCargolla ratkaistavia ongelmia ovat esimerkiksi paperidokumentointi, jossa ajankäyttö on tehotonta, kulut suuret sekä voi johtaa hallinnollisiin virheisiin ja ympäristölliseen saastuttamiseen. Myös petoksien tapahtumista voidaan ehkäistä SmartCargon avulla. Varkaudet, vakuutuspetokset, dokumenttien muuntelut sekä muutetut toimitusajat ovat tällä hetkellä alan ongelmia. Myös manuaalinen prosessi, kuten kuljetus- tai vakuutusasioiden hoitaminen puhelimitse, käsintehty dokumentit, ajan ja resurssien kulu sekä mahdolliset virheet hidastavat toimintaa. Alan ongelmana on myös vanha teknologia, joka aiheuttaa tehottomuutta. Vanha teknologia voi olla sekavaa käyttää, eikä tiedostoihin usein ole pääsyä verkossa. Lisäksi, rahtien toimittaminen on todistettava paperilla ja tuotteita voidaan muunnella tai salakuljettaa. Perinteinen rahtien toimitus ei myöskään tarjoa informaatiota toimituksen reaaliaikaisesta tilasta. SmartCargo kertoo mahdollistavansa toimintaprosessin automatisoinnin, tilauksen seuraamisen reaaliajassa, rahtitetojen turvallisuuden ja läpinäkyvyyden, välittömän monitasoisen viestinnän sekä kustannusäästöjä koko logistiikka-alalle. (SmartCargo 2019.) SmartCargo auttaa valitsemaan vakuutuksen, toimittajan sekä kuljetusreitit. Se muodostaa automaattisesti dataa toimituksista, jolloin esimerkiksi toimitusta ei itse tarvitse varsinaisesti seurata. Ohjelmasta ei löydy paljoakaan tietoa ja ilmeisesti se on tarkoitettu pääosin tilauksen lähettämiseen sekä sen seurantaan, ei merirahtien bukkaukseen tai muuhun laajempaan toimintaan.

On olemassa myös useita erilaisia nettisivuja buukkausten tekemiseen eri varustamoille. Ajatuksena näistä monissa on se, että yhdeltä sivustolta on mahdollista vertailla ja bukkata eri varustamojen rahtihintoja sekä aikatauluja. Ohjelmien kartoituksen jälkeen selvisi, että suurin osa ohjelmista ei oikeastaan suoranaisesti vastaa Stevecon tarpeisiin. Sen vuoksi tällaisten ohjelmien tarkempi avaaminen jätettiin pois työstä. Esimerkkinä bukkauksivustosta on **SeaRates**. SeaRates-sivuston kautta pystytään tekemään ja

vertailemaan buukkauksia ja rahteja, laatia erilaisia toimitusdokumentteja, seurata kontteja reaaliajassa sekä suunnitella ja laskea konttien lasteja. (SeaRates 2019.) Ongelmana tällaisissa sivustoissa on se, että Stevecon ja varustamojen väliset rahtien voimassa olevat tarjoukset ja hinnastot ovat eri suuruiset kuin ohjelmassa tarjottavat. Hinnoittelu tapahtuu siis eri lukemilla, joten tällaisen ohjelman käyttö ei ole kannattavaa. Lisäksi buukkausten tiedot pysyisivät vain tällä kyseisellä nettisivulla, eivätkä siirtyisi mitenkään Stevecon järjestelmiin. Lisäksi sivustolla näyttäisi olevan mahdollisuus buukata vain viittä erilaista konttityyppiä, joten mahdollisuutta erikoisempien rahtien toimitukseen ei ilmeisesti ole ollenkaan.

Buukkausprosessin hallintaan tarkoituksenmukaisia ohjelmia on melko haastavaa löytää, sillä nettisivuilla informaatio ohjelmiston käyttötarkoituksista sekä mahdollisuuksista on monen kohdalla melko suppeaa. Oikeanlaisen ohjelmiston löytämistä helpottaisi varmasti asian konsultointi jonkun syvemmin ohjelmistoihin perehtyneen ja alan tuntevan henkilön kanssa.

4 CASE: STEVECO OY

4.1 Toimeksiantajan esittely

Steveco on suuri tekijä logistiikan alalla ja onkin Suomen suurin satamaoperaattori sekä ahtaus- ja logistiikka-alan yritys. Tämän lisäksi yritys on myös markkinajohtaja Suomen metsäteollisuustuotteiden kuljetuksissa ja kauttakulkuliikenteessä. Tarkoituksena Stevecolla on tarjota mahdollisimman monipuolisesti erilaisia logistiikka- ja satamapalveluita asiakkaille kustannustehokkaasti, kannattavasti ja vastuullisesti, aina ammattitaidolla. Asiakkaina Stevecolla ovat erityisesti erilaiset yritykset, esimerkiksi tavaran valmistajat, varustamot sekä kuljetusliikkeet. Stevecolta löytyvät kaikki huollinnan ja tulli-ilmoittamisen palvelut. Heiltä merikuljetukset hoituvat maailmanlaajuisesti kattavien yhteistyökumppanien avulla. Kaikenlaiset kontti ja break bulk -kuljetukset ovat osana Stevecon laajaa toimintaa. Myös kaikenlaiset maantie-, rautatie- ja lentorahdit onnistuvat Stevecon kautta. (Steveco Oy 2019a.)

Vuonna 2017 Steveco-konsernin henkilöstömäärä oli 842, liikevaihto 159,2 miljoonaa euroa ja ahtausmäärä 12,5 miljoonaa tonnia. Yksi Stevecon tytäryhtiöistä on Oy Saimaa Terminals Ab, jonka toiminta koostuu ahtaus- ja terminaalipalveluista, varastoinnista, laivanselvityksestä, huolintapalveluista sekä Venäjän & IVY-maiden palveluista. Toisena tytäryhtiönä on Suomen Satamatekniikka Oy, joka omistaa Steveco-konsernin käyttämät koneet, mutta vuokraa niitä muullekin asiakaskunnalle lyhyt- ja pitkäaikaisilla sopimuksilla. He myös myyvät laitteiden huolto- ja korjauspalveluja. Kolmas Stevecon tytäryhtiöistä on Kiinteistö osakeyhtiö Kotkan Kipparinkulma, jossa Stevecon pääkonttori sijaitsee Kotkan saarella. (Steveco Oy 2019b.)

4.1.1 Ahtaus ja lastinkäsittely

Stevecon tuotantoyksiköt sijaitsevat Vuosaarella Helsingissä, Mussalossa sekä Hietassa Kotkassa, Haminassa ja Saimaan alueen satamissa. Stevecon ahtauspalveluihin kuuluu break bulk operointi, heidän ollessa yksi Suomen suurimmista break bulk operaattoreista. He myös tarjoavat täyden palvelun konttiterminalleja, joissa hoidetaan niin vienti, tuonti-, transito-, kuin depotpalvelutkin. Kotkassa Hietasen terminaalissa palvelaan ammattitaidolla myös roro- ja storo-alusasiakkaita. Lisäksi ahtauspalveluiden kokonaisuutta täydentävät 24/7 depot-palvelut, joita tarjotaan niin Kotkassa Mussalon ja Hietasen satamissa, kuin myös Helsingissä Vuosaaren terminaalissa. Tavarankäsittely- ja varastointipalveluita Steveco tarjoaa omissa terminaalissaan Helsingissä, Kotkassa, Haminassa, Lappeenrannassa sekä Kouvolassa. He hoitavat niin tullivarastoinnin, cargo-hotelli -

palvelut, kuin myös lämpösäädelyjen ja vaarallisten aineiden konttien varastoinnin. (Steveco Oy 2019c.)

4.1.2 Huolinta ja kuljetukset

Stevecon valttikortteina käytetään luotettavuutta ja turvallisuutta, jotka ovatkin merkittäviä tekijöitä kuljetusreittiä valittaessa. Heillä on todisteena turvallisuudesta myös AEOF-todistus, eivätkä haastavat sääolosuhteetkaan heikennä reitin luotettavuutta. He ovat myös sijoittuneet logistisesti hyvin Suomen liikenteeseen nähden. Stevecon kautta hoidetaan tarvittaessa myös kaikki yleisimmät tuonnin ja viennin tulli-ilmoitukset. Sähköisiä tullilmoituksia voidaan tehdä Suomen kaikkiin tullitoimipaikkoihin ja myös Eurooppaan yhteistyökumppaneiden kautta. Stevecon tullauspalveluihin kuuluvat muun muassa eri toimeksiantoihin liittyvien asiakirjojen laatiminen, EU:n sisäkaupan Intrastat-tilastoilmoittaminen sekä tavaratariffointi. He myös tarjoavat asiakkaalle tarvittaessa neuvontaa erilaisissa tulliasioissa, kuten lupahakemuksissa ja mahdollisissa erityismenettelyissä tai asiakkaan halutessa hoitavat tulliasiat kokonaan asiakkaan puolesta. (Steveco Oy 2019a.)

4.2 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämän tutkimuksen haastattelut toteutettiin kahdessa eri osassa. Seuraavissa kappaleissa käsitellään kahta erilaista haastattelumetodia sekä kerrotaan niiden toteutuksista.

4.2.1 Strukturoimaton haastattelu

Ensimmäisellä haastattelukerralla käytettiin avointa, eli strukturoimatonta haastattelua. Haastattelu toteutettiin vierailun yhteydessä Stevecolla ja suullisesti kyseltiin huolitsijoilta perusasioita buukkausprosessista, liikkuvan tavarantoiminnan määristä sekä heidän mielipiteitään prosessin toimivuudesta yleisesti. Avoimen haastattelun tavoin haastateltavilta huolitsijoilta kyseltiin erilaisia avoimia kysymyksiä ja aina tarpeen tullen esitettiin myös syventäviä lisäkysymyksiä, joiden avulla haastattelua vietiin samalla eteenpäin. Lähinnä huolitsijoiden kanssa käytiin siis keskustelua merirahtien buukkausprosessin vaiheista, jotta saatiin kerättyä mahdollisimman paljon tietoa. Haastatteluun osallistui tuolloin neljä eri vientihuolitsijaa ja kysymykset olivat kaikille melko samanlaisia. Tähän ensimmäiseen haastatteluun ei kirjoitettu tarkkoja kysymyksiä etukäteen. Kysymykset lähinnä kehittyivät keskustelun mukana. Pääasiana ensimmäisissä haastatteluissa oli saada selville havainnoinnin lisäksi haastattelulla, mitä kaikkia vaiheita buukkausprosessiin kuuluu ja miten ne oikeastaan hoidetaan. Samalla lyhyesti käytiin läpi kehittämiskohteita sekä pääongelmia, joita sitten tarkemmin kartoitettiin toisessa haastattelussa, joka toteutettiin kyselylomakkeiden avulla.

4.2.2 Strukturoitu haastattelu

Toisella haastattelukerralla päätettiin käyttää strukturoitua haastattelua, eli lomakehaastattelua. Lomakehaastattelussa haastattelu etenee aina lomakkeen mukaan ja noudattaa lomakkeeseen etukäteen suunniteltuja kysymyksiä ja kysymysmuotoja. (Oppariapu 2019.) Tämä toimintatapa valikoitui siksi toiselle kerralle, että jokainen haastateltava kerkeäisi miettimään rauhassa vastauksiaan ja täyttämään lomakkeen siinä vaiheessa, kun heillä on aikaa. Lomakehaastattelussa huolitsijoille esitettiin erilaisia kysymyksiä liittyen buukkausprosessin kehittämiseen ja siihen, kokevatko he yleensä prosessin kehittämiseen tarvetta ja mikä on heidän näkemyksensä aiheesta.

Ensimmäisenä haluttiin selvittää, millainen heidän mielestään yleisesti on hyvä ja sujuva buukkausprosessi ja miten se toimii. Kysymyksen ”Millainen on mielestäsi sujuva buukkausprosessi?” avulla oli tarkoitus lähinnä saada selville, millaiset asiat buukkausprosessissa ovat heidän mielestään hyviä keinoja ja millainen olisi optimaalinen buukkausprosessi. Seuraavassa kysymyksessä tarkoituksena oli kartoittaa, kokevatko Stevecon huolitsijat, että tämänhetkinen buukkausprosessi kaipaisi jotain muutoksia. Tarkentavana lisäkysymyksenä ”Miksi?”, jotta saadaan selville myös hieman tarkempaa tietoa. Myös kieltävän vastauksen kohdalla on mielenkiintoista tietää, miksi juuri näin on. Kolmas kysymys liittyy sinällään toiseen kysymykseen, että vain siinä tapauksessa, jos haastateltava vastasi edelliseen myöntävästi, eli koki nykyisen merirahtien buukkausprosessin tarvitsevan muutosta, tulee kysymykseen vastata. Kolmannessa kysymyksessä siis halutaan selvittää, minkä asioiden koetaan prosessissa kaipaavan muutosta ja mitkä ovat tämänhetkisen prosessin pääongelmat. Kun suurimmiksi koetut ongelmat on kartoitettu selkeästi, on myös huomattavasti helpompaa alkaa käymään läpi kehitysideoita ja miettiä ratkaisuja ongelmiin.

Seuraava, eli neljäs kysymys koskee asiakasnäkökulmaa. Tässä tutkimuksessa ei ole erikseen haastateltu asiakkaita, jotka merirahteja hoitavat, sillä kyse on lähinnä Stevecon oman toiminnan kehittämisestä, mutta tietysti on tärkeää miettiä myös heidän kannaltaan hyvän asiakaskokemuksen vuoksi. Kysymyksen tarkoituksena on tiedustella huolitsijoilta, millaisia kehityksiä ja muutoksia he uskoisivat asiakkaan haluavan buukkausprosessille. Kysyttiin myös sitä, että olisiko esimerkiksi tietojen tai tilausten seurannasta tai tietojen täytöstä ensin esitietolomakkeeseen hyötyä. Tässä vaiheessa huolitsijat voivat tietysti tuoda esille myös mahdollisia asiakkaiden esittämiä epäkohtia prosessista.

Seuraavien kysymysten tarkoituksena on juurikin selvittää erilaisia toiveita ja kehitysideoita buukkausprosessille, jotta olisi helpompaa löytää oikeanlainen ohjelmisto tai muu sellainen prosessin hoitamiseen. Kysymyksellä ”Koetko, että jokin erillinen ohjelma

buukkausten käsittelyyn olisi tarpeellinen? Jossa olisi mahdollista nähdä esim. kaikki tilaukset, hinnastot, prosessin eteneminen jne.” oli tarkoituksena pääosin saada selville, että kokevatko huolitsijat yleisestikään kaipaavansa jonkinlaista ohjelmaa vai ovatko he tyytyväisiä tähän nykyiseen prosessiin. Idea tähän ohjelman kehittämiseen tai käyttöön ottamiseen tuli alun perin toimeksiantajalta, jossa tätä oli jo aiemmin pohdittu. Seuraavaksi kysyttiin, että selkeyttäisikö papereista eroon pääseminen heidän työskentelyään heidän omasta mielestään. Tällä hetkellä kaiken tiedon ollessa papereilla, on se nykyaikana hie- man kehityksestä jäljessä oleva tapa, joka monen mielestä kaipaisi päivitystä. Seitsemäs kysymys kuuluu selkeästi ”Olisiko tilausten seurantatyökaluista mielestäsi hyötyä?”. Tar- koituksena siis yksinkertaisesti kartoittaa, että olisiko mahdolliseen uuteen ohjelmaan tar- peellista saada jonkinlainen tilausten seurantatyökalu, jonne päivittyisivät tilauksen liikkeet esimerkiksi tavaran toiseen määräsätamaan saapuminen ja sieltä lähteminen ja arvioidut saapumisajat ja mitä muuta siihen olisi mahdollista liittää.

Kahdeksannessa haastattelukysymyksessä kysytäänkin enemmän myynnin puolen asi- asta. Kysymyksessä halutaan selvittää, minkä huolitsijat kokevat parhaaksi tavaksi rahtien hintojen vertailuun. Esimerkiksi tämänhetkinen myynnin osaston laatima ja jatkuvasti päi- vitettävä Excel-taulukko, jonka he lähettävät aina muutosten tullen huolitsijoille, tai uuteen hypoteettiseen ohjelmaan päivitettävä taulukko. Haluttiin myös selvittää, onko haastatelta- vien mielestä parempi ratkaisu, että he itse vertailevat hinnat valmiiksi asiakkaalle, vai että asiakas hoitaisi tämän kohdan itse. Asiakas pystyisi vertailemaan hintoja itse esimerkiksi jonkin hypoteettisen uuden ohjelman kautta näkemällä siellä kaikkien varustamojen hinnat ja itse niistä parhaan valitsemalla. Viimeisimpänä haastattelulomakkeeseen jätettiin melko avoin kysymys haastateltaville. Kysymys ”Minkä asioiden kokisit helpottavan työskentely- äsi tai onko sinulla vielä jotain kehitysehdotuksia merirahtien hoitamiseen ylipäätään?” an- taa haastateltaville mahdollisuuden melko avoimesti kertoa heidän toiveistaan tai ehdotuk- sistaan tälle kyseiselle kehittämisprosessille.

4.3 Tutkimuksen tulokset

Seuraavaksi työssä käsitellään tutkimuksessa ilmenneitä seikkoja, kuten merirahtibuuk- kausten nykyistä tilannetta sekä suurimpia ongelmakohtia.

4.3.1 Merirahtibuukkausten nykytilanne

Stevecon merirahtikeikkojen volyymit ovat melko vaihtelevia. Kotkan Mussalon satamasta lähtee huomattavasti eniten merirahtikeikkojen kontteja verrattuna Stevecon muihin sata- miin. Konttien lähtevä määrä Mussalosta on noin 3500 konttia vuodessa. Myös muista sa- tamista lähtee näitä tilauksia, mutta määrät ovat huomattavasti pienemmät. Suurimmilla

asiakkailla tilauksia lähtee maailmalle viikoittain noin 10 kappaletta asiakaskohtaisesti kuitenkin vaihdellen. Yhdessä tilauksessa saattaa kuitenkin konttimäärä vaihdella paljonkin 1-50 kontin välillä. Jokaisessa kontissa taas on noin 20-28 tonnia tavaraa. Mitään tarkkaa tavaramäärää on siis hieman vaikea arvioida. Merirahtikeikkoja lähtee maailmalle niin Helsingistä Vuosaaren satamasta kuin Kotkasta Mussalon satamastakin. Tilausten määrä vaihtelee jonkin verran vuodenajan mukaan. Yleensä määrä on melko tasainen, mutta erityisesti loppukesästä liikenne usein hiljenee. Loppukesällä yleensä esimerkiksi sahoilla on laitteiden huollot käynnissä, jolloin sahatavaraa ei oikeastaan tule tehtaiden ollessa kiinni. Eniten tilausmäärät vaihtelevat kuitenkin hinnastojen mukaan. Hintojen ollessa matalat tulee tilauksia enemmän ja taas samalla tavalla hintojen noustessa tahti hidastuu.

Tällä hetkellä Stevecon merirahtien tilausprosessi on melko hidas ja monivaiheinen, eikä kehitystä ole tapahtunut vähään aikaan. Strukturoidun haastattelun ensimmäisessä kysymyksessä yritettiin kartoittaa, millainen yleisesti sujuva tilausprosessi olisi huolitsijan mielestä. Lähes kaikissa tämän kysymyksen vastauksissa tuotiin ilmi samanlaisia pääseikkoja. Sujuvaan tilausprosessiin liitettiin vahvasti aikataulutusta sekä vaiheiden yksinkertaisuuden ja helppouden merkitys. Moni haastatteluun vastanneista huolitsijoista ilmaisi tärkeäksi seikaksi, että asiakas ilmoittaa selkeästi ja ajoissa hyvällä aikataululla tiedot heidän lähtevistä keikoistaan. Myös toivottiin, että tietojen ilmoitus tehtäisiin mahdollisesti jonkinlaisella lomakkeella, joka sitten liitettäisiin sähköpostiviestin yhteyteen. Näin saataisiin helpommin kaikki tarvittavat tiedot asiakkaalta jo ensimmäisellä kerralla.

Tärkeimmäksi seikaksi sujuvan tilausprosessin määrittelemisessä tuli ilmi varustamojen rahtien hinnastot. Tilaukset tehdään vertailemalla varustamojen hinnastoja eri kuukausille Excel-taulukoista ja niiden perusteella valitaan paras mahdollinen vaihtoehto niin rahallisesti tai aikataulullisesti. Jo strukturoimattomassa haastattelussa on ilmennyt se, että tiedonkulku ja hinnastojen päivittäminen eivät aina suju halutulla tavalla. Lomakehaastattelussa tuli ilmi, että koettiin todella tärkeäksi, että kaikkien eri varustamojen rahtien hinnastot olisivat selkeästi ja helposti saatavissa sekä tarkistettavissa. Tällöin huolitsijoiden olisi helpompi valita edullisin tai muuten sopivin varustamo asiakkaan toiveiden mukaisesti. Tämä olisi eduksi niin huolitsijoille, jotka rahtien hintoja joutuvat vertailemaan, että asiakkaalle, jotta he saisivat parhaan mahdollisen vaihtoehdon mahdollisimman nopealla aikataululla. Sujuvassa prosessissa nämä rahtien hinnastotiedot sekä erilaiset ehdot ja asiakkaalle tehdyt tarjoukset olisivat aina ajan tasalla ja ne olisivat helposti katsottavista samasta yhteisestä paikasta. Ihanteellisessa tilanteessa rahtien hinnat saataisiin aina myös pidemmälle ajalle kerrallaan tiedoksi, tämänhetkisen noin kuukauden etuajan sijaan. Hinnastot halutaan pidemmälle ajalle jo valmiiksi, sillä varauksia on kuitenkin tehtävä jo ajoissa, jotta tilaa aluksista varmasti löytyy. Asiakkaalle on myös tärkeää saada ajoissa

tieto laivausajankohdasta tuotannosuunnittelua varten. Lisäksi määränpään asiakkaan on saatava tieto aikatauluista oman aikataulutuksensa vuoksi. Merkittävä kysymys onkin se, että mikä sitten olisi paras mahdollinen tapa rahtien hintojen vertailuun. Struktuurissa haastattelussa haluttiin tietää, minkä huolitsijat kokevat tehokkaimmaksi tavaksi parhaan mahdollisen varustamon valitsemiseen. Jokainen haastattelun vastaajista kuitenkin oli sitä mieltä, että Excel-taulukko olisi varmaankin paras ratkaisu tähän tarkoitukseen. Tälläkin hetkellä käytössä Stevecolla on Excel-taulukko, jota myynnin osasto päivittää uusien tarjouksien ja muutosten myötä. Usein rahtien hinnat muuttuvat kuitenkin monia kertoja kuukaudenkin sisällä. Osalla suuremmista asiakkaista on myös omia hinnastojaan, jos myynti antaa heille yleispätevää hinnastoa paremman tarjouksen. Toimintatapa huolitsijoiden mielestä on oikeilla raiteilla, vaikkakin kehitystä taulukkoonkin kuitenkin haluttiin. Vastauksissa painotettiin ajan tasalla olevaa taulukkoa, josta selkeästi saataisiin katsottua kaikkien varustamojen hinnat ja tarjousnumerot. Lähes kaikki vastanneista kokivat tarjousnumeroiden merkitsemisen Excel-taulukoihin rahdin hinnan lisäksi tärkeäksi. Tuli myös ilmi, että hinnastoissa tai johonkin muuhun tiedostoon olisi hyvä olla merkittynä ylös kaikki poikkeamat maa- ja varustamokohtaisesti. Joihinkin maihin sekä tietyille varustamoille tulee tilauksen yhteydessä ilmoittaa erilaisia tietoja, joten ne tulisi olla jossakin yhdessä paikassa selkeästi ylös listattuna, eikä joitakin satunnaisia sääntöjä sinne tänne irtolappusille kirjoitettuna. Esimerkiksi vastaanottajan tiedot, kuljettajan nimi puhelinnumeroineen, paino rajoitukset, sekä vapaa-ajat satamassa ovat sellaisia tietoja, joiden säännöt olisi hyvä löytä jostakin selkeästi koostettuna maa- ja varustamokohtaisesti.

Kun kartoitettiin erillisen ohjelman tarvetta tilausten käsittelyyn, puolet vastanneista ilmaisivat, etteivät oikein osanneet sanoa olisiko tällainen ohjelma tarpeellinen vai ei. Toinen puolikas vastaajista taas oli sitä mieltä, että sujuva tilausprosessin hallinta voisi mahdollisesti pitää sisällään jonkinlaisen ohjelmiston. Osa huolitsijoista kuitenkin teki selväksi, että ohjelma olisi ehdottomasti tarpeellinen ja että sen toteutuminen olisikin jopa liian hyvää olakseen totta. Heidän mielestään ohjelma varmasti nopeuttaisi ja selkeyttäisi merirahdien tilausprosessia sekä tietojen poimimista. Esimerkiksi ohjelman, jossa olisi esitäytetty pohja, johon huolitsija voisi lisätä tarvittavat tiedot ja sen jälkeen lähettää varustamoille ohjelman välityksellä, ajateltiin olevan hyödyllinen ja prosessia nopeuttava asia haastattelavien näkemyksen mukaan. Ajatuksena olisi, että saman ohjelman kautta tilauksen voisi tehdä kaikille eri varustamoille, sillä haastatteluissa on vahvasti tullut ilmi, että yksi tilausten käsittelyohjelma monien eri ohjelmien sijaan olisi valtava helpotus. Plussana ohjelmasta olisi se, että ei tarvitsisi jatkuvasti selaila eri varustamojen ohjelmia ja nettisivuja, jonne tiedot voidaan syöttää. Lisäksi kaikki näistä ohjelmista sisältävät omat vaatimuksensa sekä tunnuksensa, jotka aiheuttavat lisävaivaa sekä muistettavaa. Tämän jälkeen,

kun pohja tietoineen olisi lähetetty varustamolle, parhaaksi ratkaisuksi koettiin tilausvahvistus huolitsijan omaan sähköpostiin, josta sen voisi helposti välittää myös asiakkaalle.

Kun selvitettiin huolitsijoiden kokemusta siitä, millaisia kehityksiä he ajattelevat asiakkaan mahdollisesti haluavan prosessilta, puolet vastaajista eivät osanneet sanoa kantaansa. Asiakasnäkökulmaa voi olla hankalaa yrittää kartoittaa ilman asiakkaan omaa oikeaa mielipidettä, joten tämä seikka jäi pelkästään huolitsijoiden näkemyksen varaan. Osa vastaajista uskoi asiakkaan haluavan nopeammin vahvistukset laivauksille, jotta he saisivat myös hieman aiemmin sovittua oman ja asiakkaansa aikataulut kohdilleen. Tuotiin myös ilmi, että asiakas varmasti haluaisi, että ilmoitetut laivojen lähdöt pitäisivät paikkansa, mutta moniin aikataulullisiin muutoksiin on huolitsijoiden kuitenkin oikeastaan mahdotonta vaikuttaa. Huolitsijat ilmoittavat asiakkaalle aina kaikista mahdollisista muutoksista, joten sen suhteen ei asiaan Stevecon osalta oikein voida odottaa enempää muutosta. Myös esitietolomakkeesta, jonka asiakkaat täyttäsivät huolitsijalle kaikkine tietoineen, koettiin mahdollisesti olevan jonkinlaista hyötyä ja se voisi heidän mielestään osaltaan nopeuttaa ja selkeyttää prosessia.

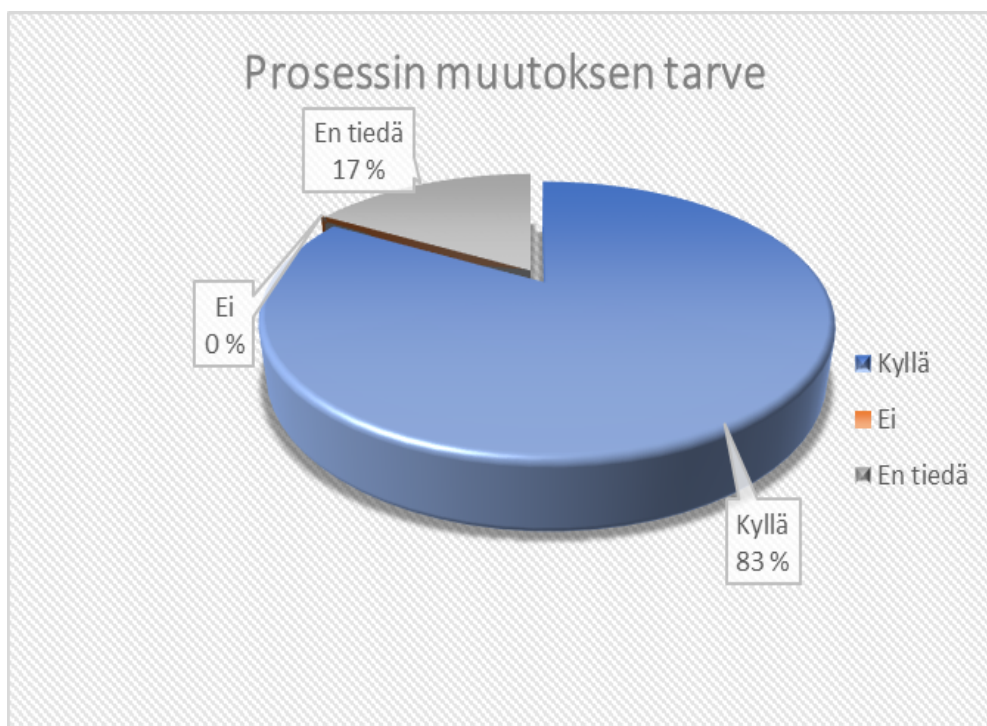
Tärkeänä kysymyksenä struktuurisessa haastattelussa oli myös se, että tulisiko papereista päästä eroon ja selkeyttäisikö se mahdollisesti huolitsijoiden työtä. Tällä hetkellä kaikki tärkeät tiedot ovat tulostettuina papereille ja keikkakohtaisesti jaoteltuina muovitasuihin pinoiksi pöydälle tai kansioihin. Oikeiden papereiden löytämisessä voi mennä aikaa, kun kaikki tiedot eivät aina ole selkeästi yhdessä samassa paikassa talletettuina. Tähän paperittoman prosessin kysymykseen ei oikeastaan ollut mitään yhtä selkeää kantaa. Yksi kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että papereista luopuminen tuskin auttaisi työskentelyä. Koettiin, että etenkin silloin, jos tulee paljon muutoksia tilauksiin tai jos on tilanteita, joissa joudutaan tuuraamaan toista huolitsijaa, niin paperittomuus voisi tuntua hankalalta ja hidastavalta tekijältä. Kaksi kolmasosaa vastaajista koki, että papereista luopuminen varmaankin olisi ainakin jonkin verran hyödyllistä. Toisaalta hekin olivat samaan aikaan sitä mieltä, että asia vaatisi paljon suunnittelua sekä kehittelyä. Myös he kokivat, että paperittomuus saattaisi aiheuttaa ongelmia tilanteissa, joissa kollega on esimerkiksi jo tehnyt osan keikasta, eikä hänen koneelleen ole pääsyä. Lisäksi eri tiedostoja, jotka tällä hetkellä löytyvät tulostettuina, tulisi myös paperittomuuden myötä hallita jollakin toisella tavalla. Esimerkiksi tiedostojen tallentaminen kansioittain työpöydälle tai johonkin muuhun järjestelmään lisääntyisi, eikä tätä uudenlaista lisätyötä sen sijaan koettu positiivisena asiana.

Aloitusk keskustelussa toimeksiantaja toi ilmi idean, että mahdollisesti jonkinlainen tilausten seurantatyökalu voisi mahdollisesti olla tarpeellinen. Lomakehaastattelussa tilausten

seurantatyökalujen hyödystä kysyttäessä, kaksi kolmasosaa vastaajista kuitenkin sanoi, ettei osaa sanoa niiden tarpeellisuudesta. Vain kolmasosan mielestä tilausten seurannan mahdollisuudesta luultavasti voisi olla jotain hyötyä. Myös aiemmin tehdyssä strukturoimattomassa avoimessa haastattelussa tuli ilmi, etteivät huolitsijat oikeastaan ollenkaan seuraa sitä, missä tilaukset todellisuudessa menevät. Tällaisesta seurantatyökalusta ei siis huolitsijoille ilmeisesti olisi juurikaan hyötyä, eikä niiden kehittämiseen välttämättä kannata käyttää turhaan resursseja.

4.3.2 Ongelmakohdat

Ensimmäisessä, strukturoimattomassa avoimessa haastattelussa Stevecon huolitsijoilta kysyttäessä mitkä he kokevat tässä prosessissa suurimmiksi ongelmiksi, tuli esiin niin prosessin sekavuus kuin hitauskin. Lomakehaastattelussa jokainen huolitsijoista oli sitä mieltä, että tämänhetkinen merirahlien tilausprosessi kaipaisi muutoksia. Syyt olivat melko selkeitä, ja kaikilla vastaajilla samaan suuntaan kohdistuvia. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin se, että tietoja joudutaan keräilemään eri paikoista. Buukkaukset tehdään eri varustamojen omilla nettisivuilla ja kaikilla on omat erilaiset järjestelmänsä ja käytäntönsä. Tietoja joudutaan siis keräilemään monista eri paikoista, joka hidastaa paljon prosessia. Kuvioon 6 on kuvattu prosessin muutoksen tarve lomakehaastattelussa saatujen vastauksien perusteella.



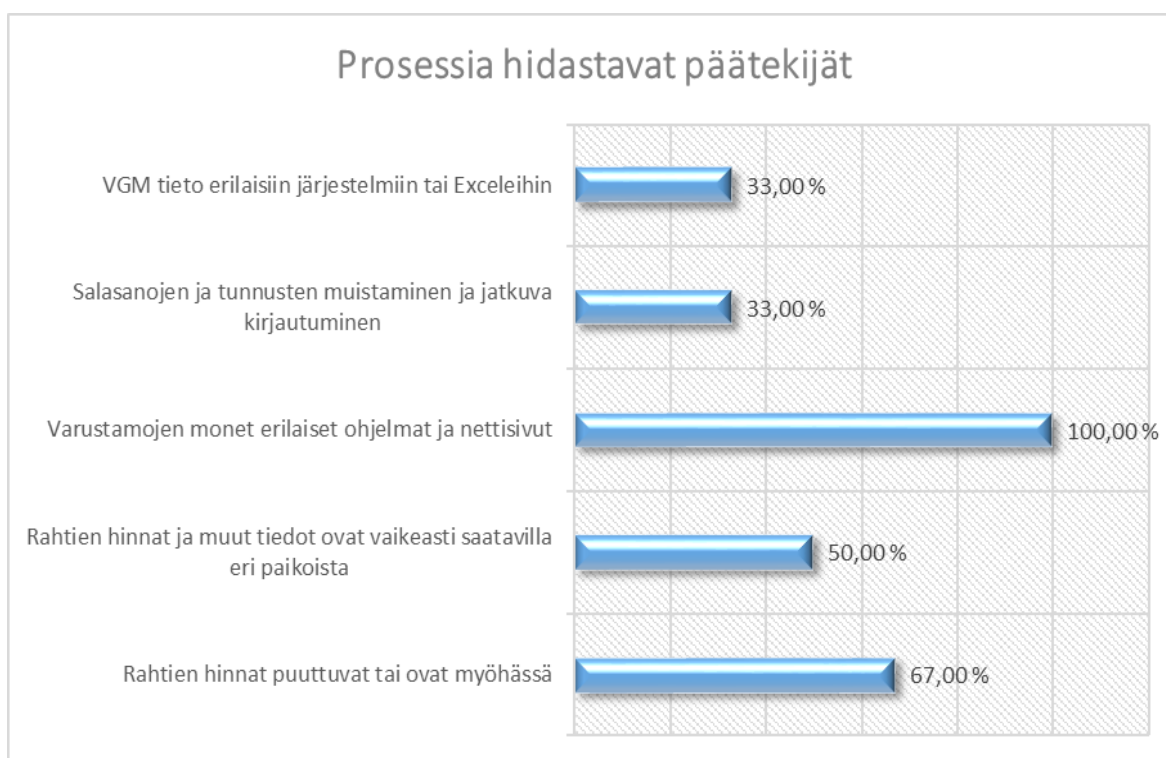
Kuvio 6. Buukkausprosessin muutoksen tarve lomakehaastattelun mukaan.

Erityisesti niiden varustamojen kohdalla, joita käytetään harvoin, tämä eri sivustojen käyttö koettiin ongelmaksi ja huomattavasti prosessia hidastavaksi tekijäksi. Tuli myös ilmi, että joidenkin varustamojen tilausohjelmat ovat todella kankeita, ja että käyttöohjeita tarvittaisiin enemmän. Nykyinen prosessi vie siis paljon aikaa, ja ajan tehostamiseksi täytyisi keksiä joitain kehitysideoita. Lisäksi salasanojen ja tunnusten muistaminen moniin erilaisiin järjestelmiin koettiin hankalaksi ja prosessia hidastavaksi tekijäksi. Kehitysideaksi heitettiin myös ilmoille, että pohja, johon tiedot voitaisiin syöttää ja lähettää varustamolle voisi olla hyvä ratkaisu. Olisi selkeämpää ja tehokkaampaa jos huolitsija pärjäisi yksillä tai muutamilla sivustoilla sekä tunnuksilla. Tällä hetkellä huolitsijat kirjautuvat jatkuvasti useisiin Stevecon omiin järjestelmiin sekä varustamojen sivuille tekemään bukkauksia. Myös VGM-tiedot syötetään eri varustamojen kohdalla eri tavalla. Joillekin tiedot syötetään varustamon omille sivuille esimerkiksi Excel-tilukkona tai täyttämällä heidän oma kaavionsa. Joillekin varustamoista VGM-tiedot taas ilmoitetaan joko varustamon omalla Excel-tilukolla tai yleisellä tilukolla, josta tulee ilmi kunkin kontin VGM-paino. Muutamien varustamojen kohdalla on mahdollista ilmoittaa VGM-tiedot myös Stevecon oman Flow-järjestelmän kautta sähköisenä sanomana.

Suurelta osin muutosta kaivattiin myös siihen, että rahtien hinnat aika ajoin puuttuvat tai ne tulevat todella myöhään joiltakin varustamoilta. Muutostoiveena esitettiin, että rahtien hinnat pitäisi saada tietoon pidemmäksi aikaa kerrallaan varustamoilta, eikä vaan aina yhdeksi kuukaudeksi. Kun hintoja ei ole päivitetty, varaus tehdään edellisten rahtihintojen mukaan. Jos rahdit kuitenkin nousevatkin, joudutaan mahdollisesti uudelleen etsimään edullisempi varustamo, jolle kyseinen tilaus siirretään ja toiselta perutaan. Tilauksen vaihtuessa varustamolta toiselle, vaihtuvat taas kaikki tilauksen tiedot niin varustamon viitteistä aikatauluihin asti. Hinta ei kuitenkaan aina ole paras vaihtoehto hintaeron ollessa pieni, vaan joskus myös toimitusvarmuus voi vaikuttaa päätökseen hintaa enemmän. Myös erilaisten sopimusten ja tarjousten sekä maakohtaisten rajoitusten etsiminen aiheuttaa paljon vaivaa ja vie aikaa. Etenkin silloin, kun tilaukseen tulee useita muutoksia jatkuvalla syötöllä, ovat tiedot usein hajallaan ja vaikeasti saatavissa. Taulukkojen päivittäminen jopa useita kertoja kuukaudessa käsityönä lisää mahdollisuutta virheille.

Yhtenä ongelmana nousi esiin myös yleisesti kaikkien eri asioiden muistaminen. Kun kaikkia tilauksia ei pystytä tarkkailemaan selkeästi jossain yhdessä paikassa tai ohjelmassa, voi olla vaikeaa hahmottaa kokonaisuutta. Tilaus voi pahimmassa tapauksessa vaikkapa joskus unohtua kokonaankin, jos paperi on joutunut jonkin pinon alle, eikä huolitsija itse muista sitä. Myös aiemmin mainitut useat eri tunnukset järjestelmiin voi olla haastavaa välillä muistaa. Jokaiseen tilaukseen liittyy niin paljon erilaisia välivaiheita, että ne voivat joskus jäädä välistä, jos ei kaikki ole selkeästi nähtävillä.

Ongelmista kysyttäessä, osalla nousi esiin myös yksittäiset keikat, joita tulee silloin tällöin ja joille ei ole mitään tiettyä linjaa tai kaavaa, kuinka ne tulee hoitaa. Merkittävä osa asiakasyrityksistä on melko suuria yrityksiä, joilla merirahdiliikenne on jatkuvaa ja rutiinimaista. Tällaisten keikkojen hoitaminen on paljon selkeämpää ja nopeampaa kun kaikki asiat ovat yleensä jo valmiiksi selvillä. Nuo yksittäiset keikat taas aiheuttavat usein paljon paperien kanssa sähläystä ja asioiden selvittelyä. Yleensä kaikkiin merirahdikeikkoihin on ajot eli maantiekuljetukset jo valmiiksi huolehdittu jostain toista kautta, eli tehtaalta käsin tai kuljetusyrityksen kautta. Joissakin näissä yksittäisissä epäsäännöllisissä keikoissa kuitenkin huolitsijan on itse hankittava myös ajot, eli tavaran kuljetukset tehtaalta satamaan. Stevecon huolitsijan itse hankkiessa ajot, tulee tietysti taas lisää työtä ja välivaiheita. Alla olevaan kuvioon 7 on kerätty haastatteluissa ilmi tulleita prosessia hidastavia päätekijöitä.



Kuvio 7. Prosessia hidastavat päätekijät. Kertoo, montako prosenttia huolitsijoista esitti kyseisen tekijän ongelmana haastattelussa.

4.4 Tutkimustulosten validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti koetaan usein laadullisessa tutkimuksessa tärkeämmäksi kuin reliabiliteetti. Yksiselitteisesti validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko tutkimus pätevä ja kuinka hyvin käytetyt tutkimus- tai mittaamenetelmät sopivat kyseiseen tutkimukseen ja tutkittavan ilmiön mittaamiseen. Validiteetti kuvaa sitä, onko tutkimus tehty perusteellisesti ja ovatko saadut tulokset sekä niiden perusteella tehdyt päätelmät oikeita. Virheitä on mahdollisuus syntyä silloin, kun tutkija esimerkiksi näkee suhteita tai periaatteita virheellisesti tai kysyy

vääränlaisia kysymyksiä vääränlaisilta kohderyhmiltä. Validiteettiin liittyy kysymys siitä, millainen käsitys kielestä tutkijalla on sekä miten hän näkee sosiaalisen todellisuuden. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Tutkimuksen reliabiliteetti sen sijaan ilmaisee sitä, kuinka luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittari voi mitata haluttua ilmiötä. (Tilastokeskus 2019.) Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetin arvioimista voidaan lähestyä kolmesta eri suunnasta. Ensimmäisenä voidaan arvioida tiettyä tutkimusmenetelmää ja sitä, missä olosuhteissa tämä käytetty menetelmä on luotettava. Ongelmaksi saattaa muodostua joskus se, että haastateltavat vastaavat sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia, vaikka totuus olisi täysin toinen. Tällöin on mahdollista, että samaa henkilöä tutkittaessa saadaan erilaisia tuloksia toisella kerralla. Toisena arvioidaan tutkimuksen ajallista reliabiliuttia. Sillä tarkoitetaan tutkimustulosten tai havaintojen pysyvyyttä eri aikoina. Tässä arvioinnissa ongelmallista on se, että laadullisessa tutkimuksessa harvoin tutkitaan ilmiöitä, jotka eivät ajan mukana muuttuisi. Kolmantena voidaan arvioida tulosten johdonmukaisuutta. Johdonmukaisuudella tarkoitetaan sitä, että sama tulos on saatu samaan aikaan erilaisilla tutkimusvälineillä. Ongelmallista voi olla se, että usein tulokset poikkeavat toisistaan. Tällöin tutkijan on pohdittava sitä, miten erilaiset tulokset samasta ilmiöstä voivat pitää paikkansa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.)

Tämän tutkimuksen validiutta on varmistettu sillä, että ennen työn aloittamista tutkimuksesta ja sen tavoitteista ja tutkimuskysymyksistä on keskusteltu yhdessä tämän opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa. Heti alussa syntyi yhteisymmärrys siitä, miten tätä työtä lähdetäisiin viemään eteenpäin ja millaisilla tutkimismenetelmillä tutkimus toteutetaan. Tutkimuksen haastattelukysymykset sekä tarkkailumenetelmät olivat mielestäni oikeanlaisia ja sopivia juuri tämän kyseisen tutkimusongelman selvittämiseen. Kysymysten perusteella saatiin sellaisia vastauksia, jotka vastaavat tutkimusongelmaan ja antavat ongelma-kohtien löytämiseen ja kehitysideoiden ideoimiseen liittyen tarvittavaa tietoa. Toisaalta, erityisesti lomakehaastattelussa olisi voinut esittää enemmänkin kysymyksiä, jotta vastauksia olisi saatu vielä laajemmin ja vielä enemmän kehitysideoita haastateltavilta. Tutkimuksessa kuitenkin haastateltiin jokaista kuutta huolitsijaa, jotka merirahtikeikkojen buukauksia tekevät, eikä ketään asianosaista jätetty tutkimuksen ulkopuolelle, joten sen osalta tämä tutkimus on pätevä.

Tehdyn tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä. Lomakehaastattelussa jokainen vastaajista voi rauhassa miettiä vastauksiaan ja kirjoittaa niin kuin oikeasti asiasta ajattelee. En usko kenelläkään olleen syytä muunnella vastauksia sosiaalisten normien tai minkään muunkaan seikan vuoksi. Vastanneiden huolitsijoidenkin intressinä on tehdä heidän käyttämä

buukkausprosessi paremmaksi ja toimivammaksi, jolloin he oletettavasti vastaavat todellisuuden mukaan kysymyksiin. Kun reliabiliteettia arvioidaan tulosten pysyvyyden kannalta ajan muutoksien mukaan, on tulos myös hyvä. Vaikka buukkausprosessin pienet liikkuvat osat ajan myötä hieman muuttuisivatkin, olisivat tulokset melko varmasti samankaltaisia. Jos ajan myötä tapahtuvat muutokset eivät koske tämänhetkisiä suurimpia ongelmakohtia, ei tutkimuksen tulokset varmastikaan paljoa muuttuisi, vaikka tutkimus toistettaisiin uudelleen. Tietysti jos buukkausprosessia kehitetään paljonkin ja se saadaan näin ollen toimivammaksi, ovat tutkimuksen tulokset varmasti toisenlaisia. Silloin suurimmista ongelmista on varmastikin päästy eroon ja tilalla saattaa olla uudenlaisia pienempiä häirittejiä, jotka tutkimuksessa tulevat esiin. Samoin jos tutkimuksen reliabiliteettia arvioidaan johdonmukaisuuden kautta, on reliabiliteetti yhä hyvä. Jos samaan aikaan tutkimusta olisi suoritettu jollakin toisella tutkimusmenetelmällä, olisivat tulokset varmastikin melko samanlaisia. Samat pääongelmat ja kehitysajat olisivat luultavasti tulleet esiin, sillä näillä käytetyilläkin metodeilla vastaukset olivat melko samankaltaisia. Tutkimuksessa käytettiin metodeina sekä haastattelua, että havainnointia. Kummallakin tavalla ilmi tuli todella samanlaisia ongelmakohtia. Myös haastattelu toteutettiin niin avoimena haastatteluna kuin kyselylomakehaastattelunakin, eikä eroa menetelmän mukaan ollut huomattavissa. Kootusti voidaan siis sanoa tämän tutkimuksen olevan melko pätevä, luotettava sekä johdonmukainen.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tutkimuksessa tuli siis ilmi, että merirahtien buukkausprosessille kaivattaisiin kehitystä monenkin asian osalta. Lähes kaikki haastateltavista olivat sitä mieltä, että jonkinlainen muutos olisi tarpeellinen. Prosessia hidastavia ja sekoittavia tekijöitä löytyi useita, mutta suurimmiksi ongelmiksi koettiin tietojen keräileminen eri paikoista ja monien eri ohjelmistojen käyttäminen. Lisäksi tietojen syöttäminen varustamojen erilaisille nettisivuille koettiin merkittävästi hidastavaksi tekijäksi. Myös varustamojen rahtihinnastojen ajan tasalla olemista sekä kaikkien tarpeellisten tietojen löytymistä helposti samasta paikasta toivottiin parannettaviksi. Jonkinlaisina ongelmina koettiin myös kaikkien asioiden erikseen muistaminen sekä yksittäiset epäsäännölliset buukkaukset. Tutkimuksessa selvisi, että huolitsijat pitävät rahtihinnastojen Excel-taulukoita kuitenkin hyvänä ja melko selkeänä tapana tarkistaa paras mahdollinen varustamo, vaikkakin hinnastojen aikataulujen viiveestä tulikin moitetta. Erillisen ohjelman tarvetta buukkausprosessin hallintaan kartoitettaessa noin puolet kokivat sen todella hyväksi ratkaisuksi, kun taas toinen puoli ei osannut oikein sanoa kantaansa. Kuitenkin ainoa keino vähentää monien eri varustamojen buukkaussivujen ja VGM-tiedon ilmoittamista eri keinoilla, on ottaa käyttöön jokin ohjelma, joka sisältäisi nämä kyseiset ominaisuudet.

Merirahtien buukkausprosessista olisi hyvä saada karsittua pois ylimääräisiä hidastavia välivaiheita sekä ongelmakohtia ja näin ollen tehostaa prosessia. Tehokkaampi ja nopeampi buukkausprosessi olisi mielekkäämpi kyseistä buukkaustyötä tekeville huolitsijoille, jolloin heidän aikaansa ei menisi turhaan hukkaan ja heidän työaikansa olisi tehokkaammin käytössä. Lisäksi asiakaspalvelu tehostuisi ja näin ollen saataisiin luotua myös parempia asiakaskokemuksia. Huolitsijat saisivat buukkauksen tehtyä nopeammin varustamolle, jolloin myös varustamon vahvistus buukkauksen hyväksymisestä saataisiin nopeammin asiakkaalle. Myös hintojen ja valittujen rahtien muutoksilta jälkikäteen välttyttäisiin, kun rahtihinnastot olisivat aina ajan tasalla ja tiedossa jo pitkälle ajalle eteenpäin. Tietysti asiakkaankin kannalta olisi parempi, jos hinnan sekä aikataulujenkin muutoksilta välttyttäisiin mahdollisuuksien mukaan.

Seuraavaksi käsitellään tällä hetkellä lyhyellä aikavälillä mahdollisesti toteutettavia tärkeimpiä kehitysehdotuksia buukkausprosessiin. Sen jälkeen kartoitetaan lyhyesti prosessin osalta laajempia kehitysmahdollisuuksia sekä jatkotutkimusmahdollisuuksia tulevaisuuden kannalle. Helposti ja nopeasti toteutettavat prosessia kehittävät muutokset koskevat lähinnä rahtien Excel-hinnastoja. Ensimmäisenä tietysti olisi tärkeää, että hinnastot olisivat aina uusimman tiedon mukaisesti ajan tasalla ja että tiedot löytyisivät taulukosta selkeästi. Taulukkojen päivittäjien tulisi mahdollisuuksien mukaan panostaa siihen, että

taulukoista ei puuttuisi tietoja tai että ne eivät sisältäisi vanhaa tietoa. Varmasti suureen osaan rahtien hintojen puuttumisten tai myöhästymisten osalta ei Stevecon puolelta pystytä kuitenkaan vaikuttamaan hintojen tullessa organisaation ulkopuolelta. Lyhyellä aikavälillä suurempaa muutosta rahtihinnastojen paikkansapitävyyden osalta on varmasti vaikea saada aikaan ilman varustamojen panosta. Jotta hinnastot saataisiin ajoissa huolitsijoiden tietoon, kaikkien asiaan vaikuttavien osapuolten tulisi panostaa enemmän prosessiin. Pienempi mahdollinen muutos, joka haastatteluissa tuli ilmi oli se, että tarjousnumerot voitaisiin merkitä ylös Excel-hinnastoihin. Joidenkin varustamojen kohdalla buukkausta tehdessä tulee ilmoittaa myös toimijoiden välillä tehdyn tarjouksen numero, joka voi olla välillä vaikeasti löydettävissä. Ilmeisesti tälläkin hetkellä listauksiin on merkittynä joitakin tarjousnumeroita, mutta olisi tärkeää, että hinnastoja päivitettäessä lisättäisiin myös kaikkien tarjousten numerot helpottamaan ja nopeuttamaan huolitsijoiden työtä. Viimeisenä lyhyellä aikavälillä mahdollisesti toteutettavista kehitysideoista on se, että kasattaisiin yhteiset ohjeet. Toivottiin, että olisi olemassa jokin erillinen tiedosto, josta löytyisivät kaikki poikkeamat buukkauksen yhteydessä ilmoitettavista tiedoista ja varustamo- sekä maakohdaiset ohjeet samasta paikasta. Nämä kyseiset poikkeamatiedot sekä ohjeet voisi mahdollisesti liittää tämänhetkisiin hinnastoihin tai vaihtoehtoisesti laittaa kokonaan omaan tiedostoonsa. Ainakin osa huolitsijoista toi ilmi, että kokisi tällaisen listauksen tai ohjeen työtään helpottavana sekä nopeuttavana seikkana.

Pitkän tähtäimen kehitysehdotuksena olisi tulevaisuudessa ottaa buukkausprosessin hallintaan käyttöön jokin ohjelmisto. Ideana olisi tietysti poistaa prosessista mahdollisimman paljon ongelmakohtia sekä hidastavia tekijöitä, eli pääasiassa karsia käytettävien nettisivujen ja ohjelmien suurta määrää. Esimerkiksi ohjelma, josta huolitsijat voisivat tehdä buukkauksen suoraan kaikille halutuille varustamoille olisi varmasti hyödyllinen. Ihanteellisessa tapauksessa ohjelmassa olisi esimerkiksi valmis pohja, johon huolitsija voisi syöttää asiakkaalta saamansa tilaustiedot. Tämän jälkeen napin painalluksesta buukkauspyyntö lähtisi suoraan EDI-sanomana kaikkien haluttujen varustamojen järjestelmiin. Varustamojen vastaukset tulisivat suoraan tähän järjestelmään sekä huolitsijan sähköpostiin, jonka jälkeen buukkausvahvistuksen voisi tiedostona suoraan kopioida ja lähettää tiedon asiakkaalle. Olisi tärkeää, että huolitsijoilla olisi tämän ohjelman kautta mahdollisuus myös selata ainakin kaikkia heidän omia voimassa olevia buukkauksiaan. Merirahdit näkyisivät ohjelmassa selkeästi yhdellä kerralla samassa kohdassa. Ohjelmassa olisi hyvä olla myös tulostusmahdollisuus, sillä kun kartoitettiin sitä, haluavatko huolitsijat päästä fyysisistä papereista eroon, jäi vastaus hieman epäselväksi. Toisaalta se koettiin osittain hyväksi ratkaisuksi, mutta kuitenkin osittain ongelmaksi erityisesti tuuraustilanteissa, joissa ei välttämättä ole mahdollisuutta päästä kollegan järjestelmään tai tietokoneelle.

Aloituskeskustelussa tuotiin ilmi tilauksen seurantamahdollisuuden mahdollinen tarve. Kartoittaessa tätä tarvetta tuli ilmi, että oikeastaan kukaan huolitsijoista ei sellaista erityisemmin koe tarvitsevansa. Varmastikin hyvä asia jos ohjelmistossa sellainen mahdollisuus valmiina olisi, mutta sen vaatiessa suuria muutoksia tai investointeja, ei kyseisen ominaisuuden kehittäminen olisi kovinkaan kannattavaa ainakaan huolitsijoiden puolesta. Sen sijaan VGM-tietojen syöttäminen uuden ohjelmiston kautta olisi varmasti tarpeellinen ominaisuus. Tällä hetkellä tiedot syötetään eri sivustoille Excel-taulukkoina tai muihin pohjiin ja se vie paljon aikaa. Olisi huomattavasti tehokkaampaa, jos VGM-tiedot voitaisiin syöttää suoraan tähän samaan ohjelmistoon kyseisen keikan alle. Samalla järjestelmässä näkisi, onko VGM-tietoja vielä syötetty. Tällä hetkellä ainoa mahdollisuus tarkistaa syötetyt VGM-tiedot, on kirjautua varustamon nettisivuille ja etsiä tiedot, tai jos huolitsija on itse merkinnyt jonnekin muualle sen ylös. Olisi kuitenkin helpompaa, jos yksinkertaisesti keikan auki klikkaamalla näkisi, onko tietoja syötetty. Muutenkin jonkinlaiset ”checkpointit”, joista näkisi keikan etenemisen ja jo toteutetut välivaiheet voisivat olla selkeyttävä tekijä. Lopulta viimeisenä vaiheena näkyisi tavarankäytön lähteminen satamasta ja mahdollinen tilauksen seuranta. Toivotussa tilanteessa kaikki tiedot synkronoituisivat tälläkin hetkellä Stevecolla jo käytössä oleviin ohjelmiin automaattisesti. Tällaisessa tilanteessa buukkausprosessin muut vaiheet voitaisiin tehdä samalla tavalla kuin tähänkin mennessä, mutta lähinnä vain itse buukkauksen tekeminen sekä VGM-tietojen lähettäminen eri varustamoille tapahtuisi helposti samasta ohjelmasta ilman kymmeniä eri nettisivuja.

Ideana heitettiin myös ilmoille, että olisiko hinnastotkin mahdollista saada joskus liitettyä tällaiseen ohjelmaan mukaan. Silloin ainakin lähes kaikki merirahdikeikkojen buukkausprosessiin tarvittavat tiedot löytyisivät samasta ohjelmasta ja olemassa olevista Excel-listauksista voitaisiin luopua. Toisaalta tämäkin kuitenkin vaatisi sen, että samalla tavalla kuin nyt, tulisi jonkun henkilön kyseisiä listoja päivittää, elleivät tiedot suoraan onnistuisi varustamoilta tulemaan ohjelmaan. Tämänkaltainen ohjelmisto vaatisi varmasti paljon kehittelyä sekä lisätyötä, eikä sen kehittäminen varmastikaan onnistu nopeasti. Uuden ohjelman sekä Stevecolla jo käytössä olevien ohjelmien välille tulisi myös tehdä jonkinlainen EDI-yhteys, jotta tiedot synkronoituisivat automaattisesti järjestelmästä toiseen. EDI-yhteyden kehittäminen voi kuitenkin olla haastavaa näinkin laajan prosessin ollessa kyseessä.

Muutamien jo olemassa olevien ohjelmistovaihtoehtojen kartoituksen jälkeen, näyttäisi näiltä näkymin parhaaksi ratkaisuksi Intran käyttöönotto, jos siihen vain on mahdollisuus. Intra on maailmanlaajuinen ja suurin buukkauksiin ja buukkausprosessin hallintaan keskittynyt ohjelmisto ja meriliikenteen verkko, jolla on yhteys lähes kaikkiin varustamoihin. Lisää tarkempia tietoja Intrasta löytyy aiemmasta kappaleesta ”3.2.2 Valmiit ohjelmistovaihtoehdot”. Sen kautta onnistuisivat tärkeäksi esille nostettu ominaisuus, eli

buukkausten teko yhdestä paikasta käsin, kymmenien verkkosivujen sijaan. Sen lisäksi aina ajan tasalla olevien aikataulujen tarkkailu, sekä myös VGM-tietojen syöttäminen olisi mahdollista Intran kautta. Ilmeisesti Intraan on mahdollista saada yhdistettyä punnitustulokset tulemaan järjestelmään jo suoraan sataman punnitusasemalta, jolloin huolitsijan työ VGM-tietojen ilmoittamisessa jäisi vähäiselle ainakin satamassa punnittavien konttien osalta. Näiden tärkeiden seikkojen lisäksi, Intra tuottaa käyttäjälle analyysejä ja raportteja kerätystä datasta. Niiden avulla voidaan huomata toiminnan ongelmakohtia sekä kehittää toimintaa tehokkaammaksi. Intran kautta voidaan myös lähettää tarvittavia dokumentteja sekä seurata konttien tilaa. Intran käyttöönotto säästäisi varmasti aikaa ainakin tietojen keräyksen osalta, sillä kaikki vaihtoehdot löytyisivät samasta paikasta ilman turhaa selailua. Myös manuaalisen viestinnän ja työskentelyn osuus vähenisi Intran kaltaisen ohjelman vuoksi. Toisaalta tulisi selvittää, miten tämänkaltaisen ohjelma saataisiin integroitua Stevecon jo olemassa oleviin järjestelmiin EDI-sanoman välityksellä ja minkälaisia kustannuksia ohjelman käyttöönotto aiheuttaisi.

Opinnäytetyön aiheen ollessa näinkin laaja, ei tässä tutkimuksessa valitettavasti resurssit enää riittäneet tulevaisuuden ohjelmistoratkaisujen tutkimiseen kovinkaan yksityiskohtaisesti, mutta jatkotutkimusehdotuksena juurikin esimerkiksi Intran yhdistäminen Stevecon toimintaan voisi olla hyödyllinen. Nyt kun buukkausprosessin ongelmia on jo melko laajasti kartoitettu ja pääongelmat tiedostetaan, tulisi asiaa visioida vielä tarkemmin ja sen jälkeen siirtyä toiminnan testaamiseen. Jos tulokset ovat hyviä, voidaan uusi ohjelma pikkuhiljaa liittää osaksi toimintaa ja uudistaa kyseinen merirahtien buukkausprosessi tämän muutosprosessin myötä. Samalla tavoin jatkossa muutoskohteita voidaan säännöllisesti etsiä ja kehittää toiminnan jatkuvaksi ylläpitämiseksi ja tehostamiseksi.

6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä toimeksiantajayritys Stevecon merirahtibuuk-kausten hallintaprosessista nykytilankartoitus sekä etsiä tulevaisuuden kehitysideoita pro-cessille. Stevecon tehokkaan toiminnan kannalta on tärkeää, että myös heidän buukkaus-prosessinsa on mahdollisimman toimiva ja nopea. Ensimmäisenä tietopohjassa käsiteltiin läpi Suomen ulkomaankauppaa sekä merirahteja yleisellä tasolla. Sen jälkeen toisessa teorialuvussa käsittelyn kohteena olivat prosessit, niiden kehitys sekä Stevecon tämänhet-kisen merirahtien buukkausprosessin kuvaus sekä muutamien ohjelmistovaihtoehtojen kartoitus. Tietopohjan jälkeen empiriaosuudessa ensimmäisenä esiteltiin toimeksiantaja Steveco Oy ja tämän jälkeen kuvattiin tutkimuksen toteuttamisesta erilaisilla menetelmillä. Seuraavaksi käytiin läpi tutkimuksen tuloksia ja kerrottiin merirahtiprosessin nykytilan-teesta sekä ongelmakohtista. Luvun viimeisessä kappaleessa arvioitiin tämän tutkimuk-sen validiteettia sekä reliabiliteettia. Viimeisimmässä luvussa käsiteltiin johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia tutkimuksesta.

Tietopohjan aiheet valikoituivat sen mukaan, mitä tietoja koettiin tarpeellisiksi, jotta pysty-tään ymmärtämään tutkimuskysymys sekä etsimään siihen vastauksia. Suomen ulko-maankaupan ja merirahtien on hyvä olla edes joiltakin osin selvitettyinä, ennen kuin tutki-musta voidaan käydä toteuttamaan. Prosessien kehittäminen yleisestikin on aina tärkeää organisaation toiminnan kannalta, joten myös siihen perehdyttiin teoriaosuudessa. Nykyti-lankartoituksen tavoitteena oli selvittää, mitä kaikkea merirahtien buukkausprosessiin kuu-luu ja lisäksi kartoittaa merkittävimpiä ongelmakohtia prosessin toiminnassa. Lisäksi muu-taman ohjelmavaihtoehdon kuvaaminen selvensi hieman, millaisia vaihtoehtoja olisi tar-jolla tai yleensäkin olemassa. Prosessin läpikäymisen jälkeen tavoitteena oli kartoittaa ongelmakohtia sekä ideoita ja kerätä erilaisia kehitysehdotuksia buukkausprosessin ke-hittämiseen ja tehostamiseen tulevaisuudessa.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa menetelmänä käytettiin havainnoin-tia sekä haastatteluja. Lisäksi tietopohjan luomiseen kerättiin tietoa myös painetuista sekä sähköisistä lähteistä. Havainnointimenetelmää käytettiin lähinnä nykytilankartoitukseen haastattelujen ohella. Tarkoituksena oli havainnoida, mitä huolitsijat tekevät buukkauspro-cessin eri vaiheissa. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin avoimena strukturoimattomana haastatteluna, jossa suullisesti kyseltiin prosessin kulkuun liittyviä kysymyksiä. Toinen haastattelu toteutettiin strukturoituna lomakehaastatteluna sähköpostin välityksellä. Loma-kehaastattelun kysymykset liittyivät lähinnä nykyisen buukkausprosessin ongelmien löytä-miseen sekä vastaajien toiveisiin kehitysideoiksi sekä tulevaisuuden parannusehdotuk-siksi.

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin ainakin osittain, sillä tutkimuksessa saatiin tehtyä nykytilankartoitus sekä löydettyä suurimmat ongelmakohdat ja kehitystoiveet. Toisaalta tutkimuksessa olisi voitu vielä enemmän käydä läpi mahdollisia ohjelmistoratkaisuja sekä tarkempia kehitysideoita. Tämän tutkimuksen osalta tarkempi kartoitus jäi kuitenkin nyt tekemättä laajan aiheen ja riittämättömien resurssien puitteissa. Kuitenkin kokonaisuudessaan tästä tutkimuksesta on varmasti hyötyä kohdeyritykselle ainakin siltä osin, että aihetta on jo aloitettu tutkimaan ja todettu kehityksen tarve. Myös suurimmat ongelmakohdat ja kehitysideoita on saatu kasattua ylös. Kaikkiin kolmeen tutkimuskysymykseen saatiin tarpeellisia vastauksia kysymysten ollessa:

1. Miten merirahtibuukkausten hallintaprosessia voidaan kehittää satamaoperaattorin näkökulmasta?
2. Mikä on merirahtiprosessin nykytilanne Stevecolla?
3. Mitkä tekijät edistävät tai tehostavat merirahtien buukkausprosessin sujuvuutta?

Merirahtibuukkausten hallintaprosessin kehittämiseen listattiin toiveita haastatteluihin vastanneiden huolitsijoiden puolesta, sekä listattiin ylös tulevaisuuden kehitysideoita. Suurimmat kehitystoiveet sekä -ideat koskivat monista eri sivustoista eroon pääsemistä sekä Excel-hinnastojen kehittämistä. Stevecon merirahtiprosessin nykytilanteen selvittämiseen saatiin vastaus tutkimuksen myötä. Prosessin nykyiset volyymit, vaiheet sekä ongelmakohdat saatiin hyvin kartoitettua. Myös viimeiseen tutkimuskysymykseen saatiin vastaus haastattelujen myötä. Tutkimuksessa tuli ilmi, että hyvät ja tarkat aikataulut sekä rahtien hinnastojen ilmoittaminen ajoissa olivat vastanneiden keskuudessa tehokkaan buukkausprosessin ominaisuuksia. Lisäksi toimivaan merirahtien buukkausprosessiin koettiin kuuluvan sen, että asiakkaan pyyntö buukkauksesta tulisi ajoissa ja että kaikki maa- ja varustamokohtaiset poikkeamat ja erikoissäännöt buukkausprosessissa olisivat kirjattu ylös johonkin tiettyyn paikkaan selkeästi. Selvitettiin myös, että papereista eroon pääsemisellä tai tilausten seurantamahdollisuudella ei välttämättä olisi tehostavaa vaikutusta buukkausprosessin sujuvuuteen. Sen sijaan jokin ohjelmisto, esimerkiksi Intra, voisi olla Stevecolle buukkausprosessin toimintaa tehostava tekijä. Ohjelmasta löytyy monia tärkeitä osia, joista varmasti olisi hyötyä prosessissa. Kuitenkin Intran kaltaisen ohjelman käyttöönotto vaatisi vielä paljon lisätutkimusta aiheesta sekä jonkinlaisen EDI-yhteyden nykyisiin ohjelmiin tietojen integroitumiseksi.

Tärkeimmiksi lyhyen tähtäimen kehitysideoiksi muodostuivat siis nykyisten Excel-hinnastojen pitäminen ajan tasalla, kaikkien tarpeellisten tietojen merkitseminen kyseisiin hinnastoihin sekä poikkeuksien ja erityissääntöjen kirjaaminen ylös. Pidemmän aikavälin kehitysideoiksi muodostuivat erilaiset ideat mahdollisesta ohjelmasta, josta käsin merirahtien

buukkausprosessia voitaisiin hallita. Suositelluksi ohjelmaksi tähän tarkoitukseen valikoitui Intra, joka onkin laajin ohjelmisto tähän käyttötarkoitukseen.

Jatkotutkimukset voisivat kohdistua erityisesti Intran ja Stevecon jo käytössä olevien ohjelmien välisen viestinnän tutkimiseen sekä käyttöönottomahdollisuuksien selvittämiseen. Myös muiden samankaltaisten ohjelmistojen tutkiminen ja niiden käyttöönoton analysoiminen voisivat olla hyödyllisiä aiheita ennen suurempien muutosprosessien käynnistämistä tai niiden harkitsemista.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Laamanen Kai. 2005. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – Ideasta käytäntöön. 6. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Laatu keskus Oy.

Lecklin Olli. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Kaup-pakaari.

Ojasalo Katri, Moilanen Teemu, Ritalahti Jarmo. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uu-denlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Sähköiset lähteet

INTTRA. 2018a. INTTRA – Our Story. [Viitattu 08.04.2019]. Saatavissa:

<https://www.intra.com/our-story-our-story/our-story/>

INTTRA. 2018b. INTTRA – Ocean Schedules [Viitattu 08.04.2019]. Saatavissa:

<https://www.intra.com/shipper-solutions/ocean-schedules/>

INTTRA. 2018c. INTTRA - Ocean Trade Platform. [Viitattu 07.04.2019] Saatavissa:

https://www.intra.com/shipper-solutions/ocean_trade_platform/

INTTRA. 2018d. INTTRA – eVGM [Viitattu 08.04.2019]. Saatavissa:

<https://www.intra.com/shipper-solutions/evgm-solutions/>

INTTRA. 2018e. INTTRA - Reporting and Analytics. [Viitattu 20.03.2019] Saatavissa:

<https://www.intra.com/shipper-solutions/reporting-analytics/>

Kangasniemi Jouko. 2019. Ulkomaankauppa. Elinkeinoelämän keskusliitto. [Viitattu 16.02.2019] Saatavissa: <https://ek.fi/mita-temme/talous/perustietoja-suomen-talou-desta/ulkomaankauppa/>

Kuehne + Nagel. 2019. Kysymyksiä ja vastauksia VGM-määräyksestä. [Viitattu 20.03.2019] Saatavissa: https://fi.kuehne-nagel.com/fi_fi/merirahti/fcl-konttikuljetukset/so-las-vgm-punnitusmaarays/kysymyksia-ja-vastauksia-vgm-maarayksesta/

Kuljetusopas. 2019. Merikuljetukset. [Viitattu 18.01.2019] Saatavissa: <http://www.kulje-tusopas.com/kuljetus/merikuljetukset/>

Logistiikan Maailma. 2019a. Merikuljetukset Suomessa. [Viitattu 18.01.2019] Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/merikuljetus/merikuljetukset-suomessa/>

Logistiikan Maailma. 2019b. Incoterms 2010. [Viitattu 19.01.2019] Saatavissa:

<http://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/toimituslausekkeet/incoterms-2010/>

Logistiikan Maailma. 2019c. Prosessien kehittäminen. [Viitattu 06.04.2019] Saatavissa:

<http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/tuotanto/prosessien-kehittaminen/>

Oppariapu. 2019. Haastattelut [Viitattu 07.04.2019]. Saatavissa: <https://oppariapu.wordpress.com/menetelmat/haastattelut/>

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka Anna. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 6.3 Haastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu

28.03.2019] Saatavissa: https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka Anna. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 3.3.1 Validiteetti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu

07.04.2019] Saatavissa: https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka Anna. 2006c. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 3.3.2 Reliabiliteetti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu

07.04.2019] Saatavissa: https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html

Steveco Oy. 2019a. Huolinta ja kuljetukset. [Viitattu 19.01.2019] Saatavissa:

<https://www.steveco.fi/fi/index/palvelut/qne9y8xti.html>

Steveco Oy. 2019b. Steveco yrityksenä. [Viitattu 20.02.2019] Saatavissa:

<https://www.steveco.fi/fi/index/steveco/scpvxiaeq.html>

Steveco Oy. 2019c. Suomen suurin ahtaaja. [Viitattu 20.02.2019] Saatavissa:

<https://www.steveco.fi/fi/index/palvelut/q3yjutoiu.html>

SmartCargo. 2019. SmartCargo [Viitattu 09.04.2019]. Saatavissa: <https://smart-cargo.org/>

SeaRates. 2019. SeaRates [Viitattu 09.04.2019]. Saatavissa: <https://www.searates.com/>

Tilastokeskus. 2019. Käsitteet. [Viitattu 07.04.2019] Saatavissa:

<https://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>

LIITTEET

LIITE 1 Haastattelulomake

1. Millainen on mielestäsi sujuva buukkausprosessi?
2. Koetko, että tämänhetkinen buukkausprosessi kaipaisi muutoksia? Miksi?
3. Jos vastasit kyllä, minkä asioiden koet tarvitsevan muutosta? Mitkä ovat tämänhetkisen prosessin pääongelmat?
4. Millaisia kehityksiä uskoisit asiakkaan haluavan prosessilta? Olisiko esimerkiksi tietojen/tilausten seurauksesta tai esitietolomakkeesta mielestäsi hyötyä?
5. Koetko, että jokin erillinen ohjelma buukkausten käsittelyyn olisi tarpeellinen? Jossa olisi mahdollista nähdä esim. kaikki tilaukset, hinnastot, prosessin eteneminen jne.
6. Selkeyttäisikö papereista eroon pääseminen mielestäsi työskentelyäsi?
7. Olisiko tilausten seurantatyökaluista mielestäsi hyötyä?
8. Minkä koet parhaaksi tavaksi rahtien hintojen vertailuun? (Esim. Excel-taulukot, jokin ohjelma) Asiakas vai huolitsija itse vertailee ja valitsee parhaimman vaihtoehdon?
9. Minkä asioiden kokisit helpottavan työskentelyäsi tai onko sinulla vielä jotain kehitysehdotuksia merirahtien hoitamiseen ylipäätään?

Kiitos vastauksista ja käyttämästäsi ajasta!