

Opinnäytetyö (AMK)

Tuotantotalouden koulutus

PTUTAS15

2019

Markus Kallio

# TOIMINNANOHJAUS- JÄRJESTELMÄN KUVAAMINEN JA KEHITTÄMINEN

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tuotantotalouden koulutus

2019 | 46+7

Kari Kouhia

Markus Kallio

# TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄN KUVAAMINEN JA KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata ja kehittää toimeksiantajaorganisaation toiminnanohjausjärjestelmää. Toimeksiantajana tutkimustyölle toimii Turussa sijaitseva Storm Motor Oy. Organisaation käytössä oli työn aikana vuoden 2007 Microsoft Business Solutions-Navision versio 4.00 SP3.

Tutkintotyön aikana kuvattiin organisaation Turun toimipisteen myymälän, varaston sekä hankinnan toimintoja. Jokainen osa-alue käsiteltiin toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjän näkökulmasta. Toiminnanohjausjärjestelmän toimintojen kuvaamisen lisäksi tutkimustyön ohella kuvattiin tärkeimmät organisaation toiminnot.

Toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisen lisäksi tutkintotyön ohessa suoritettiin kaksi kehitysprojektia organisaatiolle, jotka on liitetty tämän tutkintotyön yhteyteen. Opinnäytetyötä hyödynnetään tulevaisuudessa perehdytysmateriaalina henkilökunnalle.

ASIASANAT:

ERP-järjestelmät, organisaatiotutkimus, toiminnanohjaus, toiminnanohjausjärjestelmät

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Industrial Management & Engineering

2019 | 46+7

Kari Kouhia

Markus Kallio

## DESCRIPTION AND DEVELOPMENT OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING SYSTEM

The main purpose of this thesis was to describe and develop the ERP-system used by the client. The client for this Thesis was Storm Motor Oy located in Turku. During the time of thesis organization was using Microsoft Business Solutions-Navision version 4.00 SP3 from the year 2007.

During the thesis organizations store, warehouse and purchasing department were described from the ERP-system user's point of view. Due to the nature of the thesis, most important operational functions of the organization were also described and recorded.

In addition, two improvement projects were successfully completed during this thesis, which have been attached to this study. The thesis will be utilized in the future as an introductory material for the staff.

### KEYWORDS:

enterprise resource planning, ERP-systems, management, organizational research

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 MICROSOFT NAVISION ORGANISAATIOSSA</b>	<b>7</b>
2.1 Navisionin historia	8
2.2 Dynamics 365 Business Central	9
2.3 Organisaation järjestelmän päivittäminen	10
<b>3 MYYMÄLÄMYYN TI</b>	<b>11</b>
3.1 Myymälämyynnin toiminnot	14
3.2 Kassalaskenta	15
3.3 Kanta-asiakastili	16
3.4 Myymälämyynnin kehittäminen	18
<b>4 ASIAKASPALVELU JA PUHELINMYYN TI</b>	<b>24</b>
<b>5 VARASTOTOIMINNOT</b>	<b>25</b>
5.1 Vastaanotto ja varastointi	26
5.2 Varastopaikat	28
5.3 Varastosiirot	29
5.4 Verkkokaupan tilausten ja myyntitilausten käsittely	31
5.5 Logististen toimintojen kehittäminen	32
<b>6 HANKINTA</b>	<b>34</b>
6.1 Tuotevastaavien toiminnot Navisionissa	35
6.2 Ostotilaukset ja toimittajat	36
6.3 Nimikkeiden luominen ja ylläpitäminen	39
6.4 Ostolaskut ja ostohyvityslaskut	40
6.5 Reklamaatioiden käsittely ja hankinnan kehittäminen	43
<b>7 LOPUKSI</b>	<b>45</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>46</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Reklamaatio-ohjeistus
- Liite 2. Myymäläpäällikön haastattelu
- Liite 3. Tuotevastaavan haastattelu
- Liite 4. Uudistettu kassalaskenta

## KUVAT

Kuva 1. Myymälämyynti.	12
Kuva 2. Myymälä-toiminnot.	14
Kuva 3. Asiakastili.	16
Kuva 4. Myyntitilauksen kopiointi.	19
Kuva 5. Uudistettu kassalaskenta.	22
Kuva 6. Puhelinmyynti-toiminnot.	24
Kuva 7. Varastotoiminnot ja Varasto-toiminnot.	25
Kuva 8. Vastaanotto.	26
Kuva 9. Varastosiirto.	30
Kuva 10. Myyntitilaus.	32
Kuva 11. Nimikkeen luontipohjan nimiketiedot.	34
Kuva 12. Nimikkeen luontipohjan lisätiedot.	34
Kuva 13. Tuotevastaavat- ja Ostot-toiminnot.	36
Kuva 14. Toimittajan kortti.	37
Kuva 15. Ostotilaus.	38
Kuva 16. Nimikkeen kortti.	39
Kuva 17. Ostolasku.	41
Kuva 18. Ostohyvityslasku.	43

# 1 JOHDANTO

Tämän tutkintotyön tarkoituksena on kuvata ja kehittää toimeksiantajan toiminnanohjausjärjestelmää. Työ on kohdennettu toimeksiantajaorganisaatiolle. Toimeksiantajana toimii Storm Motor Oy. Tämänhetkinen organisaation käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä on Microsoft Business Solutions-Navision 4.00 SP3, joka on ollut organisaation käytössä vuodesta 2007 alkaen.

Tutkintotyössä kuvataan organisaation toimintoja ja toimintojen kytköksiä Navisioniin kolmen suurimman toiminta-alueen osalta. Nämä alueet ovat myynti, logistiset toiminnot ja hankinta. Työssä käsitellään myös Navisionin historiaa sekä uudempia Microsoftin toiminnanohjausjärjestelmiä. Tarkoituksena on selvittää nykytilanteen tarpeet sekä pohtia kehitysvaihtoehtoja järjestelmän vaihtoon.

Kuvaus ja kehittämistyötä suoritettiin organisaation Turun toimipisteessä. Tutkintotyöstä rajattiin pois organisaation sisäinen kirjanpito sekä Navisionin tietokantaan liittyvät asiat. Tutkintotyötä voidaan nykyisessä muodossaan hyödyntää ohjekirjana sekä kehitysideoiden alustana.

Tutkintotyö perustuu suurilta osin kirjoittajan omiin kokemuksiin sekä haastatteluihin organisaation työntekijöiden kanssa. Organisaatiossa on huomattava määrä hiljaista tietoa, jota on pyritty tallettamaan tämän tutkintotyön avulla. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on syntynyt kokemuksen kautta, mutta jota ei ole talletettu esimerkiksi henkilövaihdoksia ajatellen (Lehkonen 2019).

Tutkintotyön osana organisaatiolle kehitettiin uusi reklamaatiokäytäntö toimipisteiden käyttöön. Toinen merkittävä kehitystyö tapahtui organisaation toimipisteiden kassalaskennan ja seurannan tehostamisessa.

## 2 MICROSOFT NAVISION ORGANISAATIOSSA

Organisaation kaikkia toimintoja ohjataan vuonna 2007 ensimmäisen kerran lisensoidun Microsoft Business Solutions-Navision -ohjelman avulla. Organisaation lisensoima versio on W1 4.0 Service Pack 3.

Navision on kokenut monia nimenvaihdoksia vuoden 1995 jälkeen. Microsoftin omistuksen aikana Navision on tunnettu Navision Financials -, Navision Attain - ja Microsoft Business Solutions Navision Edition -nimillä. Kaikki nämä nimet viittaavat kuitenkin samaan ohjelmistoon ja tuotteeseen. (Sanchez-Clark 2008, 7.)

Nykypäivänä tämä sama ohjelmisto tunnetaan nimellä Microsoft Dynamics NAV. Microsoft ilmoitti muuttavansa Microsoft Business Solutions -järjestelmät toimimaan Microsoft Dynamics -nimen alla vuonna 2005. Navisionin nimi muuttui kuitenkin vasta vuoden 2004 Navision 4.0 - julkaisun jälkeisessä Dynamics NAV 5.00 -versiossa ja Business Solutions-Navision 4.0 -versiota päivitettiin vuoteen 2007 asti. Dynamics NAV 5.00 julkaistiin vuonna 2007, josta lähtien Navision on tunnettu nimellä NAV. (Ernst 2018.)

Microsoft Dynamics NAV:in tarkoituksena on toimia pienten ja keskisuurten yritysten tukena:

- Taloushallinnossa:  
Kirjanpitoon liittyvät järjestelmät, kuten ALV-raportointi ja tilikausien suunnittelu
- Tuotannossa:  
Prosessien automatisointi ja kehittäminen, tuotantotilausten hallinta, toimitus- ja kapasiteettisuunnittelu
- Asiakassuhteiden hallinnassa (CRM):  
Kontaktien ylläpito, myyntikampanjat, myyntimahdollisuudet, automatisoidut myyntitehtävät ja automaattiset muistutukset
- Toimitusketjun hallinnassa (SCM)  
Varaston seuranta ja hallinta monessa sijainnissa, keräilyyn ja täydennyksiin liittyvät toiminnot, reaaliaikainen data
- Raportoinnissa ja tiedon analysoinnissa:  
Dynamics NAV datan koostaminen ja analysointi raportointia varten.

- Sähköisessä kaupankäynnissä ja integroinnissa

Dynamics NAV on suunniteltu toimimaan sujuvasti muiden Microsoftin tuotteiden, kuten esimerkiksi Officen ja Outlookin kanssa. (Sanchez-Clark 2008, 7.)

Dynamics NAV on suunniteltu räätälöitäväksi yritysten käyttöön avoimen lähdekoodinsa ansiosta. Se tukee kustomointia, ja siihen on mahdollista liittää lisäosia, joita organisaatio tarvitsee toimintaansa. Tämän lisäksi Dynamics NAV kestää organisaation kasvun ja pystyy kasvamaan organisaation mukana. (Sanchez-Clark 2008, 7–9.)

## 2.1 Navisionin historia

Vuonna 2002 Microsoft hankki nimensä alle Navision A/L -, Navision- ja Axapta – yhtiöt. Tällöin Navisionin nimeksi päätyi lopulta Microsoft Business Solutions-Navision (myöhemmin Navision). (Ernst 2018.)

Ensimmäinen Navisionin versio Microsoftin omistuksessa oli versio 3.60. Tätä versiota edelsi Navision Attain 3.10, ja Microsoftin hankinnan jälkeen nopeasti julkaistun 3.60-version nimenä näkyikin edelleen Navision Attain 3.60. Attain-lisänimi oli lisätty Navisionin nimeen versiossa 3.01, kun Navision Solutions versio 3.00 ja Navision Financials haluttiin yhdistää. (Ernst 2018.)

Version 3.60 jälkeen julkaistiin Navision 3.70, joka korjasi suurimman osan järjestelmävirheistä, joita edellinen päivitys ei ollut korjannut tai oli tuonut tullessaan. Tätä versiota seurasivat päivitykset 3.70a ja 3.70b. Versiota 3.70 pidettiin vakaana ja toimivana versiona. (Ernst 2018.)

Viimeisin versio niin kutsutusta vanhasta Navisionista on vuonna 2004 julkaistu versio 4.00, jota päivitettiin vuosien kuluessa useita kertoja. Suurin parannus versiossa 4.0 oli, että se mahdollisti konsernin sisäisten yritysten väliset tapahtumat, kuten osto- ja myyntilaskut ja päiväkirjamerkinnot. (Ernst 2018.)

Navision 4.00 Service Pack 1 (myös vain 4.01) julkaistiin vuonna 2005. Merkittävin uudistus oli Sharepointin yhdistäminen Navisioniin Navision Employee Portalin avulla, joka luotiin korvaamaan Navision User Portal. Toiminto ei kuitenkaan menestynyt, ja se poistui Navisionista jo muutaman julkaisun jälkeen. (Ernst 2018.)

Navision 4.00 Service Pack 2 julkaistiin ensimmäisen kerran huhtikuussa 2006, mutta merkittävien haasteiden vuoksi 4.00 Service Pack 2 julkaistiin uudelleen elokuussa 2006. Julkaisu vedettiin kuitenkin takaisin vielä saman kuun aikana, sillä uudelleen julkaisuversiossa havaittiin vielä merkittäviä haasteita. (Ernst 2018.)

Vuonna 2007 julkaistiin ensimmäisen kerran Navision 4.00 Service Pack 3. Kuten aiempien julkaisujen kanssa, ensimmäinen versio Service Pack 3:sta kärsi myös merkittävistä haasteista. Vasta kuudennen päivityksen jälkeen Navision 4.00 Service Pack 3 saatiin täysin toimintakuntoiseksi. Nämä kuusi päivitystä korjasivat Navisionin ongelmia vuoden 2007 ajan. Vuonna 2011 Microsoft lopetti 4.0x-sarjan Navisionin käyttötuen. (Ernst 2018.)

## 2.2 Dynamics 365 Business Central

Vuonna 2016 Microsoft ilmoitti uudistavansa Dynamics-linjansa tuotteet. Aiempi Microsoft Dynamics AX, joka oli tarjolla suurille organisaatioille, sekä Microsoft Dynamics NAV yhdistettiin toimimaan Microsoft Dynamics 365 -brändin alla. (Bellu 2018, 10–14.)

Uusi Dynamics 365 -brändi koostuu kahdesta tuotteesta: Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations Enterprise Edition, joka korvaa aiemman Dynamics AX:n ja on kohdennettu maailman kokoluokassa keskisuurille ja suurille organisaatioille. Dynamics NAV:in tilalle kehitettiin Microsoft Dynamics 365 Business Central, joka on kohdennettu maailman kokoluokassa pienille ja keskisuurille organisaatioille. Molempia uusia tuotteita yhdistää sujuva yhteys Office 365 - ja PowerBI-järjestelmien kanssa. (Bellu 2018, 10–14.)

Dynamics 365 Business Central yhdistää aiemmat Dynamics NAV - ja Dynamics CRM -järjestelmien toiminnot yhdeksi tuotteeksi. Tietokannasta puhuttaessa aiempi NAV-järjestelmän C/AL-kieli väistyi uuden AL-kielen tullessa tilalle (Bellu 2019, 213-214). Vuonna 2018 Microsoft julkaisi 365 Business Centralin ensimmäisen vakaan version. 365 Business Central toimii pääosin pilvipalveluna, ja sitä markkinoidaan Software as a Service (SaaS) -tuotteena. Nykyhetkellä 365 Business Central on markkinoilla SaaS-tuotteena ja On-Premise-tuotteena. (Chinsky 2011.)

On-Premise-versiolla tarkoitetaan tuotteen hankkimista organisaation omaan käyttöön, jolloin suurin osa ulkoisista pilvipalveluista jää pois. Tämä tarkoittaa organisaation ”omistavan” tuotteen, sillä ostettu lisenssi on pysyvä; ainoastaan huoltotyöt ja päivitykset ovat

maksullisia. On-Premise-version etuja ovat parempi tietoturva ulkoisen tekijän puuttuessa sekä tehokkuus, koska järjestelmä toimii täysin organisaation oman sisäverkon avulla. On-Premise-versiolla on myös mahdollista saavuttaa parempi hallittavuus, sillä omalla ohjelmistoratkaisulla useimmiten organisaation sisäisten järjestelmien integrointi on helpompaa. (Chinsky 2011.)

On-Premise-ratkaisut vaativat useimmiten suurta kertamaksua järjestelmän käyttöönottamiseksi. Käyttöönoton maksamisen lisäksi huoltotyöt ja päivitykset ovat myös maksullisia. Vaikka järjestelmä ei ole On-Premise-ratkaisuna riippuvainen ulkoisista tekijöistä, se vaatii silti organisaatiolta vahvaa internetyhteyttä sekä kykyä integroida mahdollisia muita järjestelmiään samaan järjestelmään. (Chinsky 2011.)

SaaS-palvelut toimivat pääsääntöisesti esimerkiksi verkkoselaimen avulla. SaaS-palvelu voi toimia myös hybridinä oman ohjelmistonsa kautta. Dynamics 365 -järjestelmät, jotka toimivat SaaS-pohjaisesti, ovat kuukausimaksullisia. Kuukausimaksu määräytyy sopimuksen tai käyttäjämäärän mukaan. Kuukausimaksu kattaa useimmiten myös tulevaisuuden päivitykset ja parannukset. Organisaation on kuitenkin syytä valita SaaS-toimittajansa tarkkaan, jotta mahdollisissa ongelmatilanteissa järjestelmän käytettävyys on taattu. (Chinsky 2011.)

### 2.3 Organisaation järjestelmän päivittäminen

Organisaation järjestelmäpäivityksessä on syytä pohtia vanhan ja uuden toiminnanohjausjärjestelmän rinnakkaiskäytön vaihtoehtoja. Rinnakkaiskäytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa uusi järjestelmä otetaan vähitellen käyttöön ja aikaisempi järjestelmä poistetaan vähitellen käytöstä. Etuna rinnakkaiskäytössä ovat pienemmät muutoksen aiheuttamat haitat sekä mahdollisuus palata aikaisempaan järjestelmään, mikäli uudemmassa järjestelmässä havaitaan kriittinen ongelma.

Toiminnanohjausjärjestelmän päivittäminen on syytä tehdä hiljaisimpina kausina haastavien tilanteiden minimoimiseksi. Tästä syystä organisaation on syytä pohtia järjestelmän päivittämisen ajankohtaa. Paras ajankohta järjestelmän päivittämiselle organisaation toiminnan luonteen vuoksi olisi todennäköisimmin loppusyksy tai alku-/keskitalvi, koska toiminta on silloin hiljaisimmillaan. Tämä aikaikkuna tarkoittaa lokakuun alun ja joulukuun lopun välistä ajankohtaa.

### 3 MYYMÄLÄMYYNTI

Tässä luvussa käsitellään organisaation kivijalkaliikkeiden tasolla tapahtuvaa myyntiä. Myymälämyynnillä tarkoitetaan kaikkea myymälämyyjän ja asiakkaan välillä tapahtuvaa myyntiä. Myymälässä myyjän on mahdollista myydä tuote suoraan myymälästä tai varastosta. Mikäli myytävä tuote on tilapäisesti loppu myymälän varastosta tai kustomoitava tilaustuote, myyjä voi tehdä tuotteesta erillisen myynti- tai siirtotilauksen.

Myymälän myynti koostuu pääsääntöisesti edellä mainituista tavoista. Myyntiin ei lasketa osaksi asiakaspalvelua ja mahdollista selvitystyötä asiakkaalle, sillä vaikka ne ovat oleellisia myynnin onnistumisen kannalta, tämä ei suoraan vaikuta itse järjestelmässä tehtävään myyntityöhön.

Organisaation myymälöissä käytetään samaa Navision 4.0 SP 3 -toiminnanohjausjärjestelmää kuin muissakin organisaation toiminnoissa. Myymälätasolle on rakennettu oma osionsa Navisioniin, jolle on asetettu omat oikeutensa ja rajoituksensa.

Myymälä-osion merkittävin osa on Kassa (Myymälämyynti)-osio. Tämän välilehden avulla myyjän on mahdollista kirjata kassamyynti Navisioniin sekä tulostaa asiakkaalle kuitti. Myymälämyyntien numero on juokseva numero, jonka Navision luo automaattisesti, kun uusi myymälämyynti luodaan. Uusi myymälämyynti täyttää juoksevan numeron lisäksi automaattisesti eräpäivämäärän ja kirjauspäivämäärän (Kuva 1. Myymälämyynti.).

1340765 Käteisasiakas - Myymälämyynti

Yleinen Toimitus

Nro. . . . . 1340765

Myyjäkoodi . . . . . MAKA

Tilausasiakkaan nro . . . . . 1

Tilausasiakkaan nimi . . . . . Käteisasiakas

Toimitusehdon koodi . . . . . 90

Vastuupaikka . . . . . TURKU

Sijaintikoodi . . . . . TURKU

Viiteenne. . . . .

Hinnat sisältävät ALV:n  Tila . . . . . Avoin

Avoimet lahjakortit . . . . . 0,00

Maksuehtojen koodi . . . . . K

Eräpäivä . . . . . 27.05.19

Maksualennus-% . . . . . 0

Maksualennuspvm. . . . . 27.05.19

Kirjauspvm. . . . . 27.05.19

Maksutavan koodi . . . . . KORTTI

Suoritus . . . . . 0,00

Maksutavan koodi 2 . . . . .

Suoritus 2 . . . . . 0,00

Erotus . . . . . 0,00

Verollinen summa . . . . . 0,11

T... Nro	Viittaus...	Lahjakortti...	Kuvaus	Kuvaus 2	Sijaintikoodi	Varastop...	Määrä	Yksikköhi...	Rivial...	Rivisumma	Sis...
N.. 105-1512-2.3			Variaattorin rullasarja 15x12mm		TURKU	A41C05	1	8,50		8,50	
N.. 199-LAHJAK...			Kantis-lahjakortti		TURKU	TURKU	-1	8,39		-8,39	

Asiakkaan tiedot

Tilausasiakas

- Toimitusasiakka... (0)
- Kontaktit (132257)
- Myyntihistoria

Laskutusasiakas

- Käytettävi... 0

Nimikkeen tiedot

- Saataisuus (3)
- Kgrvaukset (0)
- Myyntihinnat (0)
- Myynnin rivi... (0)
- Littyvät nimi... (0)

Keräilylista Lasku Rivi Funktiot Kirjaus Ohje

Kuva 1. Myymälämyynti. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Kun uusi myymälämyynti on luotu, myyjän tulee täyttää Myyjäkoodi- ja Tilausasiakkaan nro -kentät. Myyjäkoodina toimii pääsääntöisesti 2–5-kirjaiminen koodi, joka on lyhenne myyjän nimestä. Tilausasiakkaan numerona myymälätasolla käytetään ensisijaisesti numeroa 1, joka kuvastaa käteisasiakasta. Tämä numero voidaan vaihtaa vastaamaan asiakkaan kanta-asiakastilin numeroa, josta kerrotaan lisää luvussa ”Kanta-asiakastilit”.

Myyjäkoodin ja ”Käteisasiakas” -tilin lisäämisen jälkeen Navision täyttää automaattisesti ”Toimitusehdon koodi” -kentän numerolla 90, joka kuvastaa ehtoa ”Vapaasti varastossa”. Suorassa myymälämyynnissä käytetään aina tätä toimitusehdon koodia. Käteisasiakkaan tilin lisäämisen jälkeen myös merkintä ”Hinnat sisältävät ALV:n” muuttuu automaattisesti aktiiviseksi ja ”Maksutavan koodi” -kenttä päivittyy korttimaksuksi.

Maksutapoja myymälätasolla on useita. Eniten huomioitavia maksutapoja ovat käteinen, kortti, lasku, sekä Mash. Käteinen tarkoittaa vain käteismaksulla tehtyä myyntiä. Käteismaksuille on luotu omat vastatililä, esimerkiksi Turun myymälän kassalle on asetettu käteismyynnin kirjanpidon vastatiliksi numero 1900 (Kassa / Turku), joka toimii tilin 1899 (Rahat ja pankkisaamiset) alla.

Korttimaksuiksi lasketaan Debet- ja Kredit - maksut, joille on asetettu kirjanpidon vastatili numero 1703 (Pankki / Luottokorttisaatavat). Organisaatio ei laskuta yksityisasiakkaita, joten Lasku -maksuehtoa käytetään ainoastaan yritysasiakkaiden asioidessa myymälässä. Laskut kirjataan myymälätasolla samalla tavoin kuin muutkin myynnit, mutta kuitenkin sijaan yritysasiakkaalle tulostetaan laskun lähete. Mash -maksutapa on organisaation käyttöönottama osamaksuvaihtoehto. Mash -maksu kirjataan kuten käteisellä ja kortilla tehdyt kirjaukset. Mash toimii omana erillisenä yrityksenään ja toimii samalla luoton myöntäjänä. Edellä mainittujen maksutapojen lisäksi myymälätasolla on myös mahdollista käyttää maksutapana Svea -osamaksua. Svean käyttö maksutapana on kuitenkin muihin maksutapoihin verrattaessa vähäistä.

Maksutapoja on mahdollista valita kaksi yhtäaikaaisesti yhden myyntitapahtuman yhteydessä. Tätä on hyödynnettävä esimerkiksi tapauksissa, joissa asiakas haluaa maksaa osan tuotteistaan käteismaksuna ja osan korttimaksuna. Maksutavan valinnan jälkeen "Maksutavan koodi" -kentän alapuolelta löytyvään "Suoritus" -kenttään kirjoitetaan maksusuoritus summa. "Erotus" -kenttä laskee "Suoritus" -kenttien täydentämisen jälkeen mahdollisen erotuksen.

Organisaation myymälämyynnin kannalta uusimpana toimintona ennen nimikerivejä toimii "Avoimet lahjakortit" -kenttä. Tämän kentän avulla myyjän on mahdollista nähdä kanta-asiakkaan mahdolliset avoimet lahjakortit, joiden käyttöhalukkuutta voi tiedustella asiakkaalta myynnin yhteydessä.

"Myymälämyynti" -välilehden alaosa koostuu toiminnallisista painikkeista, joista vain osaa todellisuudessa hyödynnetään myymälämyynnissä (N. Vuorela, henkilökohtainen tiedoksianto 22.5.2019). "Keräilylista" -toiminnon avulla myyjän on mahdollista tulostaa etsimänsä tuotteen tuotekoodi ja varastopaikka erilliselle tulosteelle. Turun myymälässä tämä toiminto on yhdistetty kassakuittikoneeseen.

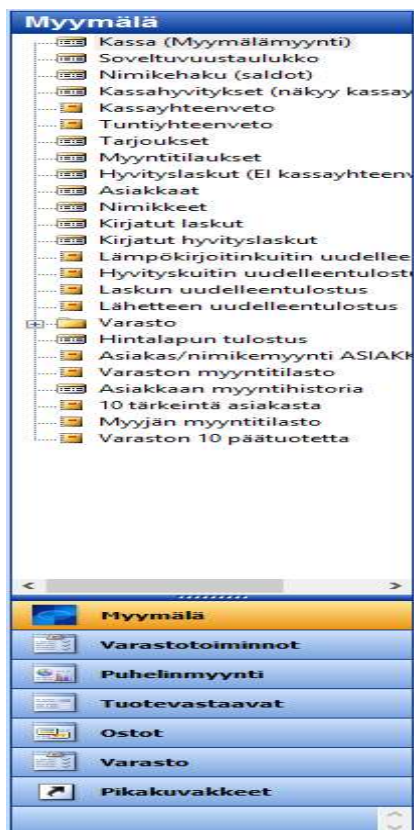
"Lasku"- ja "Rivi" - toiminnot ovat vähäisessä käytössä myymälätasolla. "Funktiot" -toiminnon avulla myyjän on mahdollista kopioida myyntitilaus nimikeriveille. Vaikkakin "Funktiot" -toiminnon avulla on mahdollista mm. purkaa tuoterakenteita ja tehdä muita toimintoja, "Kopioi myyntitilaus" -toiminto on näistä hyödynnetyin. Myyntitilauksen kopiointi nimikeriveille poistaa valitun myyntitilauksen kopioinnin ohessa, jonka avulla myyntitilauksella olleet tuotteet poistuvat tilattavista nimikkeistä.

"Kirjaus" -toiminto on myymälämyynnin kannalta tärkein toimintopainikkeista. "Kirjaus" -toiminnon avulla valitsemalla "Kirjaa ja Tulosta", myyjän on mahdollista kirjata onnistunut

myynti järjestelmään, sekä tulostaa asiakkaalle kuitti ostoksistaan. Toinen tärkeä toiminto on myös nimeltään ”Kirjaus”, jota käytetään laskutusasiakkaiden asioissa myymälässä. ”Kirjaus” kirjaa myynnin ja maksutavan ollessa ”Lasku” antaa vaihtoehdoksi tulostaa asiakkaalle laskulähetteen.

### 3.1 Myymälämyynnin toiminnot

Aiemmassa kappaleessa käsitelty ”Kassa (Myymälämyynti)” -välilehti on myyntityön kannalta Navisionin oleellisin väline. Muut välilehdet ovat kuitenkin tärkeitä sujuvan toiminnan ylläpitämiseksi ja palvelun laadun takaamiseksi. Tässä kappaleessa käsitellään muita ”Myymälä” -osion välilehtiä, sekä niiden eri toimintoja.



Kuva 2. Myymälä-toiminnot. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Myymälämyynnissä on toisinaan välttämätöntä tehdä asiakkaalle rahallinen hyvitys esimerkiksi viallisesta tuotteesta. Tällöin myyjän on mahdollista tehdä asiakkaalle ”Kassahyvitys” -välilehden avulla hyvitys käteisenä tai asiakkaan pankkikortille. Kassahyvitykset

kohdistetaan kirjattuun laskuun, joka myymälämyynnin tapauksessa tarkoittaa kassakuittia. Kassahyvitykset toimivat samalla tavoin kuin kassassa kirjatut myynnit, ainoastaan rahavirran suunta on käänteinen. Kassahyvitykseen merkitään kohdistetulta kuitilta kopioitujen tietojen lisäksi hyvityspäivämäärä, sekä palautuksen syy. Palautuksen syitä voivat olla muun muassa väärä sopivuus tai viallinen tuote.

"Asiakkaat" -välilehti toimii myymälämyynnissä kanta-asiakastilin luomisen työkaluna. Kanta-asiakastilin luomiseen riittävät asiakkaan yhteystiedot. Kanta-asiakasjärjestelmästä kerrotaan lisää kappaleessa "Kanta-asiakastili".

"Varasto" -välilehden alta löytyvän "Varastosiiro" -toiminnon avulla myyjän on mahdollista siirtää tuote toisesta myymälästä asiakkaan tilausta varten. Varastosiirot suoritetaan varastotyöntekijöiden toimesta Turun toimipisteessä, muissa myymälöissä on omat määritellyt henkilönsä varastosiiroja varten. Varastosiiroista kerrotaan lisää varastotoimintoja käsittelevässä osiossa. Erityisenä etuna varastosiiroissa myymälämyynnin tasolla on, että toisesta myymälästä mahdollisesti löytyvää tuotetta ei tarvitse erikseen tilata myyntitilauksen avulla, vaan asiakkaan tiedot voidaan tallettaa väliaikaisesti varastosiiirron yhteyteen.

### 3.2 Kassalaskenta

Jokaisen työpäivän päätteeksi myymälätasolla suoritetaan kassalaskenta, jossa hyödynnetään Navisionista saatuja tietoja päivän myynnistä. "Kassayhteenveto" -välilehti on oleellisin työkalu kassalaskentaa suoritettaessa.

"Kassayhteenveto" -välilehden avulla myyjän on mahdollista tarkastaa päivän kokonaisyhteenveto, sekä myynnin kertymä eri maksutapojen avulla. Kassalaskenta suoritetaan erillisen Excel-taulukon avulla, joka ei ole suoraan kytköksissä Navisionin toimintaan.

Käteinen lasketaan manuaalisesti, jonka jälkeen laskettua käteisen määrää verrataan pohjakassaan. Pääsääntöisesti pohjakassa on arkisin määrällisesti suurempi kuin viikonloppuisin. Korttimaksupäätteistä saadut loppusummat kirjataan kassalaskentataulukon, sekä Navisionin ilmoittamat "Lasku" -maksutavalla kirjatut laskut. Näiden lukujen asettamisen jälkeen on mahdollista verrata kassayhteenvedosta saatavaa "Yhteensä" -summaa laskentataulukon loppusummaan.

Kassalaskentataulukon lisäksi myyjät täydentävät päivittäin niin kutsuttua kolmen K:n listaa. Tämä lista kertoo keskioston, kassatapahtumien ja kävijöiden määrän päivätasolla. Kolmen K:n lista on oma erillinen laskentataulukonsa, joka ei kassalaskennan tavoin ole suorassa kytköksessä Navisionin kanssa.

Kävijämääriä seurataan myymälän oveen kytketyn ovisummerin ja laskurin avulla. Laskuri toimii laseravusteisesti, jolloin myymälään tullessa tai sieltä lähdettäessä laskuri kirjaa asiakkaan käynnin. Koska laser on aina käytössä, päivän päätteeksi laskurista saatava luku on aina jaettava kahdella realistisen kävijämäärän laskemiseksi.

Keskiosto ja kassatapahtumat löytyvät ”Kassayhteenveto” -välilehdeltä, mutta seurannan parantamiseksi nämä luvut siirretään kolmen K:n erilliseen listaan. Näiden kirjattujen tietojen avulla organisaation hallinnon on mahdollista suunnitella myymälän aukioloaikoja, sekä mahdollisten myyntikampanjoiden otollisia hetkiä.

”Kassalaskenta” -taulukkoa ja kolmen K:n laskentataulukkoa säilytetään yrityksen omalla sisäisellä storm.dl -palvelimella. Näin laskentataulukot ovat helposti kaikkien käyttäjien saatavilla, sekä palautettavissa mahdollisen konerikon sattuessa.

### 3.3 Kanta-asiakastili

Tilausasiakkaan numero voidaan vaihtaa ”Käteisasiakas” -tilistä kanta-asiakastilin numeroksi, joka täyttää myyntikentille asiakkaan nimen ja mahdollisen lahjakorttikertymän.

The screenshot shows a software window titled "1014413 Kallio Markus - Asiakkaan kortti". The window has several tabs: "Yleinen", "Yhteystiedot", "Laskutus", "Maksut", "Toimitus", "Ulkomaankauppa", and "Commerce Portal". The "Yleinen" tab is active, showing the following fields:

Nro.	1014413	Hakunimi	KALLIO MARKUS
Nimi	Kallio Markus	Saldo (PVA)	0,00
Nimi 2.		Luottoraja (PVA)	0,00
Osoite	Turun Myymälä 2017	Asiakkaan alennusryhmä	444
Osoite 2		Asiakasryhmä	444
Postinro/-toimipaikka		Asiakkaan hintaryhmä	444
Maakoodi		Myymälämyynnin tunni...	
Puhelinno	040-8304993	Suljettu	
Pääkontaktinro		Viimeksi muokattu	19.03.19
Kontakti			

At the bottom of the window, there are three buttons: "Asiakas" (with a dropdown arrow), "Myynti" (with a dropdown arrow), and "Ohje".

Kuva 3. Asiakastili. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Kantis-tili on organisaation luoma kanta-asiakasjärjestelmä. Tilille talletetaan asiakkaan yhteystiedot, mukaan lukien sähköpostiosoite. Nykyinen kanta-asiakasjärjestelmä tuo asiakkaalle etuna kolmen ostokerran välein lahjakortin, jonka arvo kertyy ostojen yhteissummasta. Lahjakortin arvo on tällöin kaikkien kolmen oston yhteissummasta viisi prosenttia.

Lahjakortin käyttö on rajoitettu alkamaan 14 vuorokautta lahjakortin tulostumisen jälkeen bonusjärjestelmän väärinkäyttöjen estämiseksi. Lahjakortti tulostuu automaattisesti kuitenkin mukana kolmannen ostokerran yhteydessä ja on voimassa kaksi kuukautta aiemmin mainitun 14 vuorokauden karenssiajan jälkeen.

Kanta-asiakastili mahdollistaa asiakkaan myyntihistorian seuraamisen. Navisionin ”Asiakkaan myyntihistoria” -välilehdelle on mahdollista syöttää asiakkaan kanta-asiakastilin numero, jonka avulla esimerkiksi myyjä voi tarvittaessa tarkastaa asiakkaan aiemman ostotapahtuman. Tästä on hyötyä esimerkiksi niissä tilanteissa, joissa asiakkaan kuitti on kadonnut ja asiakas haluaisi palauttaa tai vaihtaa tuotteen uuteen.

Organisaatio lähettää erityisesti kauden aikana kanta-asiakkailleen tiedotteita, joissa kerrotaan uusista tuotteista ja tarjouksista. Nämä tiedotteet toimitetaan kanta-asiakasrekisteriin kirjattujen sähköpostiosoitteiden mukaisesti.

Kanta-asiakasjärjestelmän tarkoituksena on sitouttaa asiakkaita organisaatioon bonusjärjestelmän avulla, sekä helpottaa myyntityön tekemistä. Asiakkaille tehdyt myyntitilaukset ovat helposti jäljitettävissä asiakkaan identifioivan numeron avulla.

Maaliskuusta 2019 lähtien organisaatio on myös ottanut käyttöön uuden tavan käsitellä reklamaatioita myyntitilauksen avulla. Reklamaatiot käsitellään omana myyntitilauksenaan Navisionissa, jolloin tarve erillisille reklamaatiomuistoille, kuten erinäisille Excel-tiedostoille, on saatu poistettua. Tätä reklamaatioiden uutta käsittelytapaa tarkastellaan tutkimuksen Hankinta – kappaleessa. Myymälämyynnin kannalta reklamaatioiden käsittely kanta-asiakastilin avulla luodun myyntitilauksen kautta on nopeampi ja asiakkaalle miellyttävämpi tapa seurata reklamaation tilanteen etenemistä. (N. Vuorela, henkilökohmainen tiedoksianto 22.5.2019)

Kanta-asiakastili on myös mahdollista rekisteröidä organisaation verkkokauppaan, jolloin bonusjärjestelmän hyödyntäminen onnistuu myös verkkokaupan osalta. Myymälässä tehdyt ostot kerryttävät bonusta myös verkkokaupan osalta, jonka vuoksi organisaatio

on ottanut käyttöön aiemmin mainitun 14 vuorokauden karenssiajan. Karenssiajan tarkoituksena on turvata bonusjärjestelmän toimivuus verkkokaupankäyntiä koskevien lakien puitteissa. Karenssiajan tarkoituksena on turvata bonusjärjestelmän toimivuus verkkokaupankäyntiä koskevien lakien puitteissa.

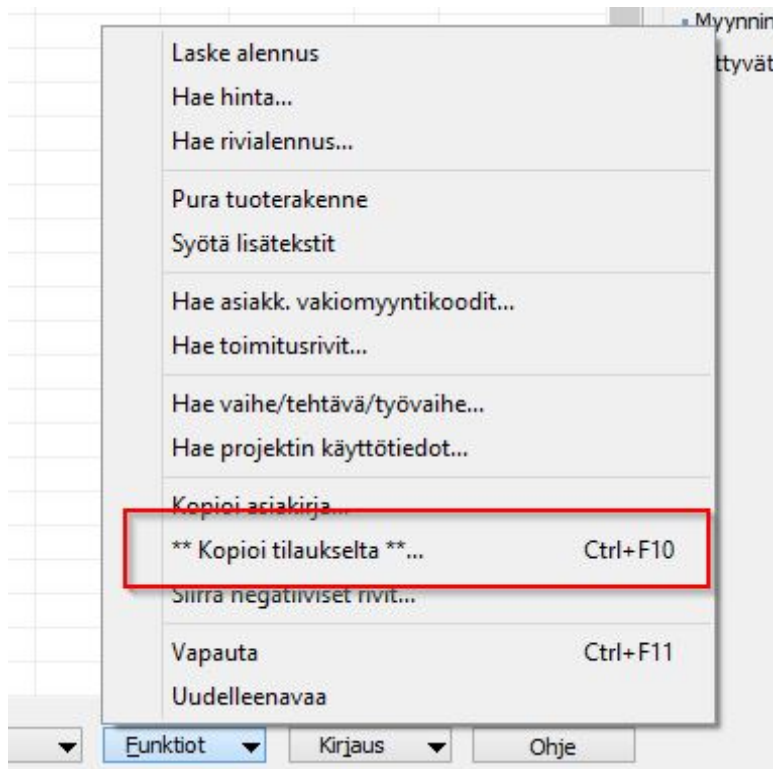
### 3.4 Myymälämyynnin kehittäminen

Tämänhetkinen myymälämyynnin käyttöliittymä on myyjälle järjestelmän puitteissa rakennettu kohtalaisen käyttäjäystävälliseksi. Soveltuvuustaulukoiden ja nimikehaun käyttö on tehty riittävän helpoksi nopean ja laadukkaan asiakaspalvelun kannalta.

Kassalaskentaan pyöristyksen lisääminen "Käteinen" -maksutavalla tehtyihin kirjauksiin toisi parannuksen loppusumman tarkkuuteen. Nykyisen järjestelyn menetelmillä Navision ei pyöristä summia lähimmän viiden sentin mukaisesti, jolloin järjestelmä ilmoittaa maksettavaksi summaksi esimerkiksi 20,01 euroa. Nämä yksittäiset sentit aiheuttavat tilanteita, joissa yrityksen saldo jää päivän päätteeksi positiiviseksi. Tämä positiivinen kertymä aiheuttaa lisätyötä kirjanpitäjälle. Nimikkeiden yksikköhintojen määrittäminen on tuotevastaavien vastuulla. Tuotevastaavat huolehtivat yksikköhintojen pysymisestä kahden desimaalin tarkkuudessa. Verollinen myyntihinta ei kuitenkaan pyörity loppusummassa, joka kerrotaan asiakkaalle. Tämä tilanne on havaittavissa kuvassa 1. Myymälämyynti.

"Kortti" ja "Lasku" -maksutapojen tapauksessa pyöristäminen ei aiheuta haasteita, sillä näiden maksutapojen avulla laskuttaminen on mahdollista yhden sentin tarkkuudella. Käteisen yhteydessä myyjien on kuitenkin suoritettava pyöristys manuaalisesti, jolloin riski senttien kirjausvirheelle tai rahan väärälle liikkeelle on olemassa. Näiden riskien minimoimiseen pyöristäminen viiden sentin tarkkuuteen toisi ratkaisun.

Myyntitilausten ja kassamyynnin käsittely myymälässä toimii usean toimenpiteen kohdalla myyjän muistin varassa. Merkittävimpiä muistin varassa toimivia toimenpiteitä ovat myyntitilausten kopiointi kassamyyntiin, sekä kierrätysmaksun lisääminen renkaiden myynnissä.



Kuva 4. Myyntitilauksen kopiointi. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Myyntitilausten kopiointi suoritetaan erillisen ”Kopioi myyntitilaukselta” -toiminnon avulla, joka löytyy kassamyynnin näkymässä ”Funktiot” -osion alta. Myyntitilauksen kopiointi poistaa vapautetun myyntitilauksen ”Myyntitilaus” -osiosta ja siirtää sen kassamyyntiin. Myyntitilauksen poiston yhteydessä toiminto kopioi myyntitilaukselta löytyvät tiedot kassanäkymään.

Myyntitilauksen poistaminen on tärkeää, jotta tuotteita ei epähuomiossa tilata uudelleen. Tämänkaltainen virhe on mahdollinen, kun tuote myydään asiakkaalle poistamatta myyntitilausta. Tällöin tuotteen varaston saldo vähenee, mutta määrä myyntitilauksilla pysyy samana. Tuotevastaavien suodattaessa tilauksia, poistamatta jääneet tilaukset saatetaan tilata uudelleen, vaikka asiakas olisi jo aiemmin ostanut kyseisen tuotteen. Tilausvirheen riski on huomattava, kun otetaan huomioon organisaation tilausten ja nimikkeiden määrä.

Myyntitilauksen kopioimisen varmistamiseksi organisaatio on ohjeistanut myyjiä kopioinnin tärkeydestä toiminnan sujuvuuden takaamiseksi. Kopioinnin kuitenkin ollessa pääosin myyjän kokemuksen ja muistin varassa, inhimilliset virheet ovat mahdollisia erityisesti kausimyyjien osalta.

Virheiden minimoimiseksi organisaatiolla on kaksi vaihtoehtoa; pitää nykyinen järjestelmä ja huolehtia myyjien toiminnan varmuudesta tilausten osalta tai lisätä avustavia toimintoja toiminnanohjausjärjestelmään. Avustavia toimintoja voisivat olla esimerkiksi tuotteiden lukitseminen myyntitilauksille tai erillinen toiminto kassamyynnin päänäkömään.

Tuotteiden lukitseminen myyntitilauksille on haastavaa toteuttaa, monien tuotteiden ollessa samoja eri tilauksilla. Ehdotelma toiminnosta päänäkömässä kärsii samasta haasteesta kuin nykyinen järjestelmä, mutta virheiden määrää olisi mahdollista pienentää näkyvämmällä toiminnolla. Kassamyynnin päänäkömässä muiden toimintojen ohella (kuten "Funktiot" ja "Kirjaa") löytyvä "Kopioi myyntitilaukselta" -toiminto vaikuttaisi täten kustannustehokkaimmalta ratkaisulta organisaation toiminnalle.

Turun myymäläpäällikön mukaan myymälätoiminnan sujuvuutta olisi mahdollista parantaa keräilylistojen käytön monipuolistamisella. Keräilylistat tulostetaan myymälässä kassamyynnin yhteydessä. Listat sisältävät nimikekoodin, sekä listatun nimikkeen varastopaikan. Keräilylistaan tulostuu automaattisesti viivakoodi, joka ei kuitenkaan ole toiminnassa organisaation käsipäätteiden kanssa. (N. Vuorela 2019)

Ensisijainen toive myymäläpäälliköllä on viivakoodin hyödyntäminen nimikkeiden varastopaikkojen siirtämiseksi. Tämänhetkinen järjestely vaatii varastoinnissa hyödynnettävien käsipäätteiden käyttämistä nimikkeiden varastopaikan muuttamiseksi. Yksittäiset varastopaikkojen muutokset vievät kohtuuttomasti myyjien aikaa ruuhkaisimpina kausina. Nimikkeiden siirtäminen yhdellä muutoksella toisi huomattavan edun myymälätäydennysten sujuvoittamiseksi. Organisaatio on ottanut vuoden 2019 maaliskuussa käyttöön järjestelyn, jolla tuotteita siirretään massana varastosierrojen avulla. Tästä järjestelystä kerrotaan lisää logistisia toimintoja koskevassa kappaleessa. Toistaiseksi varastosierro-järjestely on vaikuttanut toimivalta ja mahdollisesti korvaa viivakoodien välittömän tarpeen.

Myymälässä suoritetaan päivittäin viimeisimpinä toimenpiteinä kassalaskenta, sekä kolmen K:n listan täyttäminen. Kassalaskenta ja kolmen K:n lista ovat molemmat omia Excel-tiedostoitaan, jotka on talletettu organisaation storm.dl -Sharepoint-järjestelmään. Tämä järjestelmä ei ole enää ulkoisesti tuettu ja sitä käytetään pääasiassa tiedostojen tallettamiseen, sekä kalenterin ylläpitoon.

Erilliset Excel-tiedostot hidastavat kassalaskennan ja kolmen K:n listan täyttämistä. Näiden järjestelmien integroiminen toisiinsa olisi ensimmäinen askel yrityksen myymäläseurannan parantamiseksi. Seurannan sujuvoittamiseksi integrointi tulisi toteuttaa siten, että tietoja olisi mahdollista seurata ja suodattaa yhden näkymän avulla.

Office 365 Business Central -järjestelmä parantaisi integraatiomahdollisuuksia, sillä järjestelmän kaikki osat säilytettäisiin samassa kokonaisuudessa. Ennen toiminnanohjausjärjestelmän täyttä päivittämistä on kuitenkin oleellista kehittää nykyhetken sopiva ratkaisu.

Kassalaskennan ja kolmen K:n listan integrointi yhteen tiedostoon vaatii yhtenäistetyn tiedoston luomisen, johon myyjien on mahdollista tallettaa kaikki nykyiset kahteen osioon tallennetut tiedostot.

Organisaatiossa aloitettiin huhtikuussa 2019 uuden laskentataulukon käyttö, johon on yhdistetty kassalaskentataulukko sekä kolmen K:n taulukko. Yhdistämisen lisäksi laskentataulukko on rakennettu helpommaksi suodattaa, sekä jaettu neljäksi kopioksi organisaation jokaista toimipistettä varten. Kaikkien neljän toimipisteen laskentataulukot ovat saatavilla organisaation yhteisessä Sharepointissa.

Pvm	18.4.2019	19.4.2019	20.4.2019	21.4.2019	22.4.2019	23.4.2019	24.4.2019	25.4.2019
Pohjakassa	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
0,05 €	0	0	0	0	0	0	0	0
0,10 €	0	0	0	0	0	0	0	0
0,20 €	0	0	0	0	0	0	0	0
0,50 €	0	0	0	0	0	0	0	0
1,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
2,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
5,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
10,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
20,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
50,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
100,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
200,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
500,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
Käteinen yht.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Käteinen+	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 1.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 2.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 3.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 4.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Korttimaksut yht.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Lasku	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Svea	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Myynti Navisionista	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Kokonaismyynti	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Erotus	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Keskioisto	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Kassatapahtumat	0	0	0	0	0	0	0	0
Kävijämäärä	0	0	0	0	0	0	0	0
Laskija								
Lisäys 1.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Lisäys 2.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Lisäys 3.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Vienti 1.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Vienti 2.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Vienti 3.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Kuva 5. Uudistettu kassalaskenta. (Lähde: storm.dl -Sharepoint)

Uudistetun ja yhdistetyn laskentataulukon avulla organisaation on mahdollista saavuttaa useita hyötyjä. Myymälöillä on aiemmin ollut käytössä omanlaisensa tavat suorittaa kassalaskenta ja kolmen K:n listan täyttäminen. Tiedostojen yhtenäistäminen ja tietojen kerääminen samalla tavoin jokaisesta myymälästä parantaa seurattavuutta, sekä selkeyttää organisaation toimintaa.

Huomioitavia seurannassa käytettyjä mittareita ovat päiväkohtainen keskioistoksen määrä, kassatapahtumien määrä sekä kävijämäärä. Sarakekohtaisten päivien avulla organisaation on yksinkertaisempaa suodattaa koko päivän tapahtumia esimerkiksi myynnin tai edellä mainittujen mittarien avulla.

Jokaisen toimipisteen käyttäessä samaa valmista pohjaa, on myös tarvittaessa mahdollista yhdistää kaikkien neljän kopion tiedot yhteen tiedostoon. Tällä menetelmällä organisaation hallinnon on mahdollista seurata koko organisaation tasolla taulukosta löytyviä tietoja. Nämä tiedot hyödyttävät esimerkiksi budjetointia ja toimintasuunnitelmaa luotaessa.

Viimeisimpänä kehitysehdotuksena tarkastellaan renkaiden kierrätysmaksujen automatisointia. Tämänhetkisessä tilanteessa myymälöissä myydyistä renkaista kuuluu veloittaa erillisenä summana kierrätysmaksu, jonka määrä vaihtelee vuosittain (Suomen Rengaskierrätys Oy 2019).

Vuoden 2019 kierrätysmaksu moottoripyörän renkaille on 1,56 euroa (sis. ALV.) per rengas. Mönkijänrenkaille (ATV-renkaille) vastaava kierrätysmaksu on 1,79 euroa (sis. ALV.) per rengas.

Renkaita myytäessä myyjien on itse muistettava kierrätysmaksujen lisääminen erillisenä nimikkeenä nimikeriveille. Organisaation käyttämä nimike kierrätysmaksuille on "101-KIER". Kyseistä nimikettä myydään aina yksi per rengas.

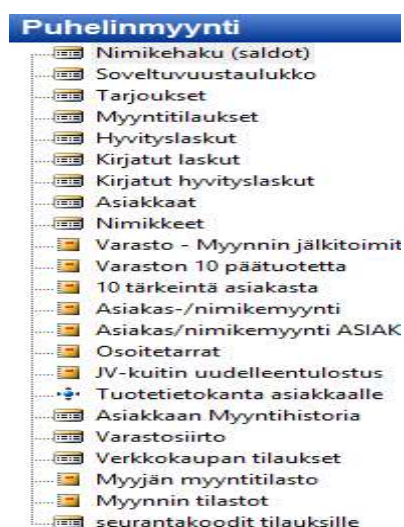
Kierrätysmaksujen lisääminen nimikeriveille manuaalisesti ja muistin varassa aiheuttaa riskin virheille. Kuten monessa muussakin tapauksessa virheiden määrä vähenee kokemuksen kasvaessa. Muistin varassa toimivat toiminnot ovat kuitenkin edelleen alttiita unohduksista johtuville virheille. Pääasialliset virheet kierrätysmaksujen kanssa ovatkin unohduksia, jolloin organisaatio häviää rengaskierrätysmaksujen mukaisen summan myynnissään. (N. Vuorela, henkilökohtainen tiedonanto 22.5.2019)

Rengaskierrätysmaksujen lisääminen automaattisesti myyntiriveille vähentäisi riskiä virheen tapahtumisesta. Organisaatiolle aiheutuvia kuluja virheistä on haastavaa arvioida. Nykyiseen järjestelmään automatisoinnin lisääminen toisi arviolta enemmän kustannuksia ohjelmoinnin muodossa, kuin mitä nykyisen toiminnanohjausjärjestelmän elinikä organisaatiossa on. Tästä syystä organisaation tulisi harkita automatisoinnin lisäämistä tai vaihtoehtoista käytäntöä toiminnanohjausjärjestelmää uudistaessa.

## 4 ASIAKASPALVELU JA PUHELINMYYNTI

Organisaation asiakaspalvelussa hyödynnetään Navisionin lisäksi Outlookissa toimivaa asiakaspalvelun sähköpostia (info-sähköpostia) sekä asiakaspalvelupuhelinta. Asiakaspalvelusta vastaa koko organisaation osalta vakituisesti yksi työntekijä.

Navisionin ”Puhelinmyynti” -välilehti on pääosiltaan samankaltainen kuin myymälän ”Kassa (Myymlämyynti)” -välilehti. Merkittävimpänä erona on puhelinmyyjän mahdollisuus luoda myyntitilauksia jokaisen toimipisteen alueelle. Tämä tarkoittaa, että vastuupaikkaa ja sijaintipaikkaa myyntitilauksella on mahdollista muokata, kun taas myymälän toimintoja käyttävälle työntekijälle Turku on määritelty automaattiseksi vastuu- ja sijaintipaikaksi.



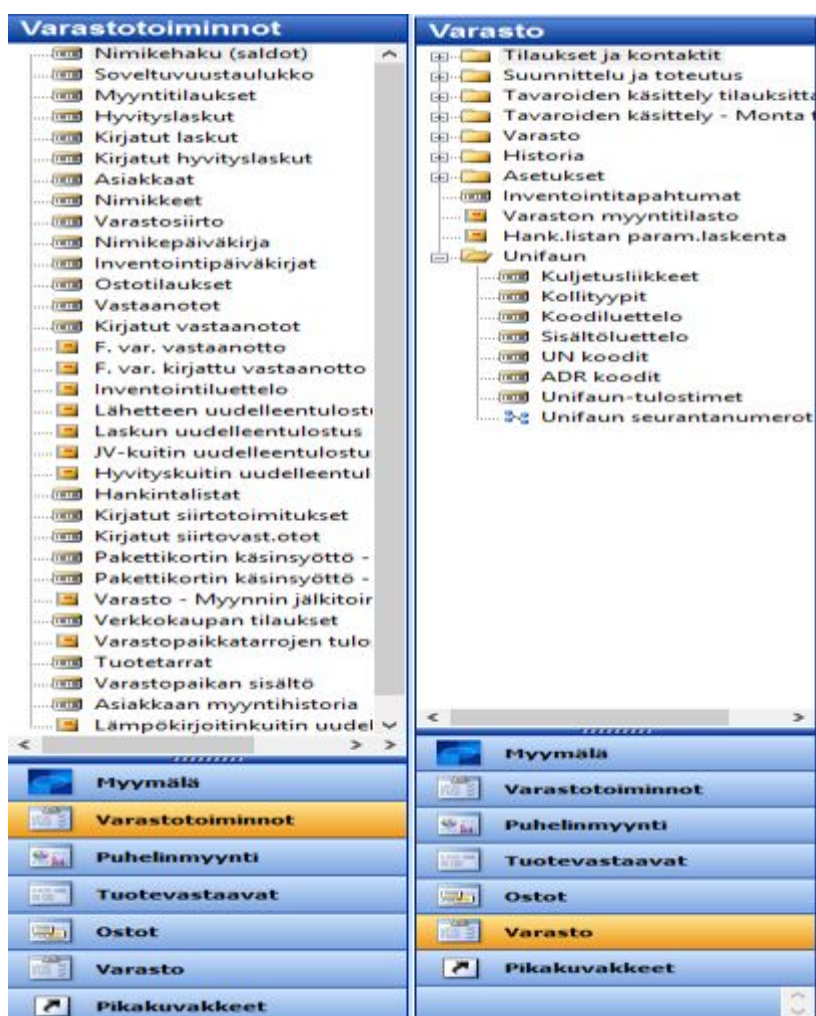
Kuva 6. Puhelinmyynti-toiminnot. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Asiakaspalvelun tarkoituksena on palvella yksityis- ja yritysasiakkaita esimerkiksi, kun halutaan tiedustella tilauksiin tai tuotteisiin liittyviä asioita. Suuri osa asiakaspalvelusta suoritetaan käytännössä puhelimen tai Outlookin avulla, mutta Navisionin käyttö on palvelun laadun takaamisen kannalta välttämätöntä.

Navision on merkittävä työkalu, kun asiakas haluaa seurata tilaustaan. Kirjatuista myyntitilaskuista on mahdollista löytää Postin tai Matkahuollon seurantatunnus, jonka avulla asiakaspalvelijan on helppo selvittää asiakkaan tilauksen tilanne. Vaihtoehtoisesti lähettämätöntä tilausta, joka odottaa esimerkiksi tehdastilauksen saapumista, on yksinkertaista seurata myyntitilauksille tehtyjen merkintöjen avulla.

## 5 VARASTOTOIMINNOT

Tässä osiossa käsitellään organisaation varastotoimintoja, sekä niihin kytkeytyviä asioita hankinnan ja myynnin kannalta. Organisaation varastotoimintoja tutkitaan Turun myymälän yhteydessä sijaitsevan päävaraston osalta. Muilla paikkakunnilla sijaitsevien myymälöiden varastointiin liittyviä asioita ei huomioida. Muissa myymälöissä ei ole samankaltaista varastointimenetelmää kuin Turun päävarastolla, joka vaikuttaa esimerkiksi tuotteiden sijoitteluun varastossa. Muiden myymälöiden osalta varaston arvo on myös huomattavasti pienempi.



Kuva 7. Varastotoiminnot ja Varasto-toiminnot. (Lähde: Storm Motorin Navision)

## 5.1 Vastaanotto ja varastointi

Organisaation vastaanotosta vastaa vakituisesti yksi työntekijä. Vakituisten työntekijän lisäksi kesäkauden ajan toisena työntekijänä toimii kausityöntekijä. Näiden työntekijöiden vastuulla on tiivistetyksi vastaanottojen tarkistaminen, kirjaaminen, tarroittaminen, lajittelu tilauksille tai varastoon sekä laadunvalvonta omalta osaltaan.

Lähetysten saapuessa päävarastolle ensimmäisenä toimenpiteenä on varmistaa lähetysten toimittaja, sekä vastaanottolistan paikantaminen Navisionista. Toisinaan vastaanottolistaa ei ole heti löydettävissä Navisionista. Tällöin syynä on useimmiten tuotevas-  
taavan päätös jättää lista luomatta ennen ostotilauksen vertaamista toimituksen pakkauslistoihin. Etuna vastaanoton luomisessa pakkauslistan mukaisesti on mahdollisuus kirjata koko toimitus ilman käsipäätettä vastaanotetuksi.

The screenshot shows a software window titled "RE016931 - F. varastoinnin vastaanotto". The window is divided into a form area at the top and a table area below.

**Form fields:**

- Nro: RE016931
- Sijaintikoodi: TURKU
- Alueen koodi: [empty]
- Varastopaikkakoodi: [empty]
- Asiakirjan tila: [empty]
- Kirjauspvm: [empty]
- Toimittajan toimitusno: 1135726-SWE
- Määritetty käyttäjätun: [empty]
- Määrityspvm: [empty]
- Määritys aika: [empty]
- Järjestämistapa: [empty]

**Table:**

L...	Lähteen nro	Nimikkeen nro	Kuvaus	Varastop...	Määrä	Tulossa	Vastaano...	Määrä va...	Avoin määrä	Eräpäivä	Mittayksik...	Määrä mit...
O...	33320	107-46-62-1030	HGS 2-T pakoputki	VASTAA...	1	1	1	0	1	17.04.19	KPL	1

At the bottom of the window, there are several buttons: "Vastaang...", "Rivi", "Eunktiot", "Kirjaus", "Tylosta...", and "Ohje".

Kuva 8. Vastaanotto. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Ilman käsipäätettä vastaanottaminen mahdollistaa jälkitoimitukseen jääneiden tuotteiden havaitsemisen välittömästi. Myös lähettäjän pakkausvirheiden havaitseminen tehostuu tarroittamisen yhteydessä. Tarkistetun ja läpikäydyn vastaanottolistan avulla tuotteita

tarroitettaessa jokaiselle tarralle tulisi löytyä sopiva tuote. Mikäli vastaanottolista on lähetelistojen mukainen, mutta tuote jää puuttumaan vastaanotosta, voidaan suurella todennäköisyydellä arvioida kyseessä olevan toimittajan pakkaus- ja lähetystoimenpiteissä aiheutunut virhe.

Tarkistamattomissa tai ennalta läpikäymättömissä vastaanottolistoissa lähetysten oikeellisuuden omavalvonnan tärkeys korostuu vastaanotossa. Tarkistamattomia listoja ovat useimmiten lähetykset, joiden toimitusaika tilauksesta on pituudeltaan muutamasta päivästä viikkoon.

Suurin osa vastaanotoista suoritetaan käsipäätteen (JotBar) avulla. Tällöin käsipäätteen syötetään tieto vastaanotettavasta listasta. Tiedon voi syöttää manuaalisesti tai viivakoodin avulla. Käsipäätteellä suoritettavat vastaanotot kirjataan Navisioniin erillisen ”Kirjaa vastaanotto (JotBar)” -toiminnon avulla. Toimintoa käytettäessä valitulle vastaanottolistalle kirjataan käsipäätteellä vastaanotetuiksi merkityt tuotteet. Tuotteet voidaan merkitä valitulle listalle vastaanotettavaksi joko sopivalla viittauksella kuten viivakoodilla tai manuaalisesti nimikenumeron syöttämällä.

Ensisijaisesti vastaanotettavat tuotteet vastaanotetaan yhteen varastopaikkaan. Tämä varastopaikka on Navisionissa nimellä ”VASTAANOTTO”. Pääsääntöisesti tuotteet kirjataan aina vastaanotetuiksi tähän varastopaikkaan. Vastaanoton kirjaamisen jälkeen tuotteet päivittyvät Turun myymälän varastosaldoon. Kun vastaanotto on kirjattu Navisioniin, tuotteiden myynti ja ostolaskujen kirjaaminen mahdollistuvat.

Tarkistettu ja vastaanotettu lähetys siirretään odottamaan varastointia. Ennen siirtoa odottamaan varastointia, vastaanotossa eritellään tilausasiakkaille saapuneet tuotteet. Tilausasiakkaille saapuneet tuotteet eritellään myyntitilausten avulla ja toimitetaan organisaation pakkaamoon lähetettäväksi eteenpäin. Joissakin tapauksissa tilattu tuote halutaan noutaa Turun myymälästä, jolloin vastaanoton työntekijät toimittavat tilaustuotteet myymälän ja varaston välillä sijaitsevalle erilliselle pisteelle. Myyjät noutavat tuotteet tältä pisteeltä havaitessaan uusien tuotteiden saapuvan ja ilmoittavat asiakkaalle tilauksen olevan noudettavissa. Mikäli nouto halutaan suorittaa jostakin muusta myymälästä, tilaus toimitetaan asiakkaalle organisaation sisäisten varastosierrojen avulla.

Kun tuotteet on siirretty odottamaan varastointia, vastaanoton työntekijät asettavat lähetelistat ja mahdolliset lähetyksen mukana saapuneet laskut odottamaan laskuja kirjaavan

työntekijän noutoa. Laskujen ja lähetelistojen sijaitessa tietyssä pisteessä vastaanotossa, on laskujen kirjaajan mahdollista arvioida lähetyksen vastaanoton tilanne. Pääsääntöisesti noudettaviksi asetetut lähetelistat ja laskut on jo täysin vastaanotettu.

Varastointia odottamaan siirretyt tuotteet siirretään manuaalisesti käsipäänteen avulla eri hyllypaikoille. Mikäli saapuneita tuotteita on vastaanotettu jo aiemmin, tuotteille on luotuna oletusarvoiset varastopaikat. Varastopaikka Turun päävarastossa koostuu kuusi-merkkisestä koodista tai yksittäisestä kuvaavasta sanasta.

## 5.2 Varastopaikat

Varastopaikat on jaoteltu nykyhetkellä useampaan osaan; A, B, C, D ja R – hyllyihin. Nämä hyllyt ovat eri sijainneissa päävaraston sisällä ja sisältävät itsessään hyllyjä. A-hylly kuvastaa päävaraston alakertaa, B-hylly samankaltaisesti päävaraston yläkertaa. A- ja B-hyllyillä sijaitsevat suurin osa organisaation tuotteista, kuten varaosat ja varusteet. Erillisille C-hyllyille on varastoitu kaikki organisaation kypärät. D-hylly kuvastaa yhtä päävaraston seinistä, jolle on varastoitu pääasiassa organisaation öljyt, sekä viimeisimmille hyllyille joitakin suurikokoisia tuotteita. D-hyllyä käytetään myös muodossa ”D00” kuvastamaan vastakkaista seinää A- ja B-hyllyjen yhteydessä, sekä A- ja B-hyllyjen käytävillä sijaitsevia tuotteita kuten akkuja ja vaijereita. Viimeisimpänä R-hyllyillä sijaitsevat tuotteet ovat kaikki renkaita. R-hylly sijaitsee erillisessä huoneessa päävaraston yhteydessä, jossa renkaita säilytetään pimeässä tilassa. Pimeä ja kuiva tila on optimaalinen renkaiden säilyttämiseksi.

Edellä mainitut varastopaikat on ensimmäistä sijaintia kuvaavan kirjaimen lisäksi jaettu tarkentavaan sijaintiin numeraalisesti, sekä tarkentavaan hyllyn sisäiseen sijaintiin kirjaimella ja numeroinnilla. Esimerkiksi A01A01 kuvastaa A01-varastopaikan hyllyä A ja hyllytasoa 1. Vastaavasti B12C03 kuvastaa B12-varastopaikan hyllyä C ja hyllytasoa 03. Pääsääntöisesti varastopaikkojen hyllyjen numerointi on välillä 00-50 ja hyllytasojen numerointi on välillä 0-9.

Näiden kuudella merkillä varustettujen varastopaikkojen lisäksi organisaation Turun toimipisteessä on useampia sanamuotoisesti kuvaavia varastopaikkoja. Esimerkiksi ”MYYMÄLÄ” on oma varastopaikkansa. Myymälässä ei ole erillisiä varastopaikkojen hyllyjä tai hyllytasoja, vaan myymälään siirretyt tuotteet siirretään aina myymälän varastopaikkaan.

Myymälän lisäksi tärkeimpiä erillisesti merkittyjä varastopaikkoja ovat "VARATTU", "KERÄILY" ja "JARRULETKU". Kuten aiemmin mainittiin, myös "VASTAANOTTO" on oma varastopaikkansa ilman erillisiä hyllymerkintöjä.

Nämä sanamuotoisesti kuvaavat varastopaikat sijaitsevat sellaisissa sijainneissa, joissa ei ole mahdollisuutta tai tarvetta erilliselle hyllyjärjestelmälle. Myymälän layoutin vaihtuvuudesta johtuen myymälälle on luotu vain yksi varastopaikka. Tämän lisäksi myymälän yhteydessä sijaitsee aiemmin mainittu "VARATTU" -varastopaikka. Tähän varastopaikkaan siirretään vastaanotetut tuotteet, jotka on määritelty Turun myymälästä noudettaviksi.

Vastaavasti "JARRULETKU" kuvastaa työskentelyhuonetta, jossa varastotyöntekijät kokoavat jarruletkuja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Jarruletkuhuoneesta löytyy erillisesti lajiteltuna kaikki jarruletkujen kokoamiseen tarvittavat tarvikkeet ja välineet. Näitä tarvikkeita täydennetään säännöllisesti vakituisen määrätyn toimittajan avulla. Jarruletkuhuoneessa ei ole tällä hetkellä Navisioniin määriteltyjä erillisiä hylly-yksiköitä. Nykyisellä käytännöllä huoneesta löytyvät säilytystelineet ja lajitelmat toimivat sijainteina eri tarvikkeille ja välineille.

"KERÄILY" -varastopaikan tarkoituksena on toimia viimeisenä varastopaikkana ennen tuotteen lähettämistä eteenpäin. Keräilyllä tarkoitetaan tuotteen siirtämistä käsipääteen avulla organisaation pakkaamon tiloihin. Pakkaamossa on erillinen hylly, joka kuvastaa keräilyn fyysistä sijaintia. Keräilyyn siirretyt tuotteet voivat siirtyä suoraan pakkauslinjalle tai vaihtoehtoisesti tälle hyllylle odottamaan tilauksen täydentämistä.

Tilaus saattaa vaatia täydentämistä esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa osa tilausta on mahdollista kerätä odottamaan tehdastilaustuotteen saapumista varastolle. Keräilyyn siirretyille tuotteille ei ole erillistä hyllytysjärjestelmää. Tuotteiden sijainnit hyllyyksikössä määräytyvät pitkälti vapaan tilan ja aakkostamismahdollisuuksien mukaisesti.

### 5.3 Varastosiirot

Organisaatio hyödyntää sisäisiä varastosiiroja toimipisteiden varastotilanteiden ja asiakastilausten täydentämisen ylläpitämiseksi. Varastosiiroista vastaa Turun päävarastolla logistiikkapäällikkö, sekä varastosiiroista vastaava työntekijä. Varastosiiroja suoritetaan Turun toimipisteestä muihin toimipisteisiin yleisimmin 2-3 kertaa viikossa sekä vastavuoroisesti Turun toimipisteeseen 2-3 kertaa viikossa.

Navisionin Tuotevastaavat-, Kassa (Myymäälmyynti)- ja Varastotoiminnot -välilehdiltä löytyvän Varastosiirrot -toiminnon avulla tuotevastaavien, myyjien ja varastohenkilöstön on mahdollista luoda varastosiirtolistoja, sekä täydentää niitä tarpeidensa mukaisesti.

Myymäälmyynnissä varastosiirtoja hyödynnetään pääasiassa asiakastilauksien täyttämiseksi ilman erillistä myyntitilausta. Eri toimipisteiden varastosiirroista vastaavat henkilöt keräävät ja lähettävät haluttuja tuotteita toimipisteiden välillä. Myymälämyynnissä käytettävien varastosiirtojen mahdollistamiseksi Turun päävaraston varastosiirroista vastaava työntekijä tai logistiikkapäällikkö luo uuden varastosiirtolistan aina, kun edellinen varastosiirto on suljettu.

Nimike...	Kuvaus	Kohteest...	Määrä	Mittayksikö...	Toimitett...	Toimitett...	Vastaano...	Vastaano...	Lähetysks...	Vast.oitt. ...	Myyjän tu...	Asiakkaan nimi	Asiakkaan yhteystiedot
PRO-24...	ProX ohjaislaakerisarja Beta/Husaberg/Hu...	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JKO		
EMG-59...	Yamaha kirikkaat vilkunlasit	VARAST...	2	KPL		2	2		17.04.19	17.04.19	JUP		
FEH-7498	Fehling laukurautat	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JKO		
UFO-HT0...	Ufo etunumerolaatta valkoinen	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JKO		
ALE-0		VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
HIF-HFA...	Hifofiltro ilmansuodatin	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
MPR-05...	Motion Pro kaasuvaijeriseti	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
107-363...	Magura kytkinvipu, pituus 123mm	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
PRO-16...	ProX kytkinlevysrj (täyd.) KTM125SX 98-05...	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JKO		
RKC-GB5...	RK 530GXW ketjukulko, nitattava, kulta	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JKO		
PRO-03...	ProX kiertokankisarja K0250F 04-09 + RM...	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
EBC-HJ420	MIKUNI PÄÄSUUTIN, KUUSIOKANTA (4)042	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
MPW-15...	MPW madallussarja	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	OJ		
MPW-15...	MPW madallussarja	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19			
	STORM 2019 KUVASTOJA -OK	VARAST...											
MET-25299	140/80-18 Metzeler MCE 6 Days Extreme 7...	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JKO		
EBC-GPF...	EBC GPFAX racing sinterjarrupäät	VARAST...	10	KPL		10	10		17.04.19	17.04.19	JKO		
HIF-HF1...	Hifofiltro öljynsuodatin	VARAST...	9	KPL		9	9		17.04.19	17.04.19	JKO		
BLA-331...	Muotoonsa leikatut numeropohjat musta	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	VL		
110-SPT...	Pinlock FSB kirkas Nolan N87 **LÖPPI**	VARAST...							17.04.19	17.04.19	OJ		
110-SPA...	Visiri savu Nolan N87	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	OJ		
110-SPA...	VISIRI PEILI X603/X661/X702/X802/X803	VARAST...	3	KPL		3	3		17.04.19	17.04.19	OJ		
110-SPA...	VISIRI TUMMA SAVU X603/X661/X702/X80...	VARAST...	3	KPL		3	3		17.04.19	17.04.19	OJ		
110-SPA...	VISIRI SAVU X603/X661/X702/X802/X803	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	OJ		
110-SPA...	VISIRI SIN. PEILI Y603/X661/X702/X802 ...	VARAST...							17.04.19	17.04.19	OJ		
CEN-990...	Centauru moottorin täydellinen bivistesarja	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
RUK-701...	Rukka Smot GTX takki huomiokeltainen	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	JUP		
EBC-FA4...	EBC SINTERISET JARRUPALAT	VARAST...	2	KPL		2	2		17.04.19	17.04.19	JKO		
MCI-MS...	Jarrupääsinterin korjaussarja	VARAST...	1	KPL		1	1		17.04.19	17.04.19	OJ		

Kuva 9. Varastosiirto. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Varastosiirtolistan sulkemisella tarkoitetaan listan päättämistä ja uuden listan luomista. Kun varastosiirtolista suljetaan ja toimitetaan, tuotteet kirjataan väliaikaiseen varastosiinttiin "SIIRTO". Tässä varastopaikassa olevat tuotteet eivät näy organisaation verkkokaupassa, eivätkä Navisionin varastosaldossa muuten kuin nimikekortin kautta.

Varastosiirtojen saapuessa toisesta toimipisteestä, toimitus tarkastetaan ja kirjataan saapuneeksi toimipisteeseen. Tällöin tuotteet palaavat näkyviin Navisioniin sen toimipisteen varastosaldolle, jolle varastosiirto on kirjattu vastaanotetuksi. Varastosiirrot vastaanotetaan pääsääntöisesti pakkaamon työntekijöiden toimesta.

#### 5.4 Verkkokaupan tilausten ja myyntitilausten käsittely

Eräänä organisaation päävaraston tärkeänä tehtävänä on verkkokaupan tilausten ja myymälöissä tehtyjen myyntitilausten keräily ja lähettäminen. Saapuneet myyntitilaukset ja verkkokaupan tilaukset tarkastetaan päävarastolla. Tilausten tarkastamiseen liittyy tietojen oikeellisuuden tarkastaminen, sekä tilauksen tuotteiden saatavuuden tarkastaminen.

Verkkokaupassa tehdyt tilaukset ja myymälöissä tehdyt myyntitilaukset tulostuvat perinteisen myyntitilauksen mukaiselle keräilylistalle. Mainittavana erona verkkokaupan tilauksissa on niiden aktivointi. Verkkokaupan tilaukset siirtyvät Navisioniin pienellä viiveellä, jonka vuoksi äskettäin verkkokaupassa tehty tilaus ei mahdollisesti ole heti löydettävissä perinteisin keinoin myyntitilausten joukosta. Aktivoitu tilaus löytyy normaalisti muiden myyntitilausten joukosta.

220388 Käteisasiakas - Myyntitilaus

Yleinen Laskutus Toimitus Ulkomaankauppa Liittymät

Nro. . . . . 220388 Kirjauspvm. . . . . 27.05.19  
Myyjäkoodi . . . . . MAKA Tilauspvm. . . . . 27.05.19  
Tilausasiakkaan nro. . . . . 1 Asiakirjan pvm. . . . . 27.05.19  
Tilausasiakkaan nimi . . . . . Käteisasiakas  
Tilausasiakkaan osoite . . . . .  
Tilausasiakkaan osoite 2 . . . . .  
Tilausasiakkaan postin... . . . .  
Tilausasiakkaan maakoodi . . . . .  
Tilausasiakkaan kontakti . . . . .  
Vastuupaikka . . . . . TURKU  
Sjaintikoodi . . . . . TURKU  
Vitteenne . . . . .  
Vitteemme . . . . .  
Tilaajan sähköposti . . . . .

Kirjauspvm. . . . . 27.05.19  
Tilauspvm. . . . . 27.05.19  
Asiakirjan pvm. . . . . 27.05.19

Maksuehtojen koodi . . . . . K  
Maksutavan koodi . . . . . KÄTEINEN  
Toimitusehdon koodi . . . . . 90  
Kuljetusliikkeen koodi . . . . . 2W2103  
Lähetyspvm. . . . . 27.05.19  
MPS/Kollit . . . . . 1  
Puhelinnumero . . . . .  
Tila . . . . . Avoin

Verollinen summa . . . . . 8,50

T... Nro	Viittaukse...	Kuvaus	Kuvaus 2	Sjaintikoodi	Varastop...	Määrä	Yksikköhi...	Rivisumma Sis...	Rivialennu...	Toimit
N...	105-1512-2.3	Variaattorin rullasarja 15x12mm				1	8,50	8,50		

Asiakkaan tiedot  
Tilausasiakas  
• Toimitusasiakka... (0)  
• Kontaktit (132257)  
• Myyntihistoria  
Laskutusasiakas  
• Käytettävä... 0

Nimikkeen tiedot  
• Saatavuus (-1)  
• Kgrvaukset (0)  
• Myyntihinnat (0)  
• Myynnin pvi... (0)  
• Liittävät nimi... (0)

Tilaus Rivi Funktiot Kirjaus Tulosta Ohje

Kuva 10. Myyntitilaus. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Mikäli joitakin tuotteita ei ole saatavilla suoraan organisaation varastosta, varastotyöntekijät tulostavat tilauksen keräilylistan edelleen organisaation hallinnon tiloihin. Tyypillisesti tilaukselle erotellaan myös sanallisesti erillisesti tilattava tai tilattavat tuotteet, esimerkiksi mainitsemalla nimikeriveillä ”PRO-01.1200 TILAUKSEEN”. Erikseen mainitut tuotteiden tilaustarpeet helpottavat tuotevastaavien tehtäviä hankinnan osalta.

## 5.5 Logististen toimintojen kehittäminen

Organisaation varastossa toimiva henkilökunta on ammattitaitoista, sekä organisaation tuoterakenteen tunnistavaa. Varastotoiminnot toimivat pääsääntöisesti logistiikkapäällikön, varastopäällikön, varastosiirroista vastaavan työntekijän sekä vastaanotoista vastaavan työntekijän avulla. Näiden neljän henkilön lisäksi varastossa hyödynnetään organisaation liiketoiminnan kausityyppisen luonteen vuoksi paljon määräaikaisia työntekijöitä.

Asiakaspalautusten käsittely on tällä hetkellä varastopäällikön vastuutehtävänä. Takuukäsittelyyn ei ole erillistä ohjeistusta, vaan varastopäällikkö toimii asiakaspalautusten suhteen parhaaksi näkemällään tavalla. Organisaatiossa ei hyödynnetä nykyhetkellä prosentuaalisia maksunpalautuksia tai muita maksun osapalautuksia. Mikäli takuukäsittelyssä tilanne todetaan asiakkaan hyväksi, vaihtoehtoina ovat monesti vain täysi rahanpalautus tai uusi vastaava tuote.

Organisaation olisi syytä pohtia osapalautusten mahdollisuutta lakitekniset seikat huomioiden. Takuukäsittelyyn olisi myös syytä luoda erillinen kirjallinen ohjeistus, mikäli takuukäsittelijää on tarve vaihtaa tulevaisuudessa. Nykyinen takuukäsittely toimii pitkälti hiljaisen tiedon varassa.

Varastosijainneista puhuttaessa erityistä huomiota vaativat Turun toimipisteen "VARATTU" -hylly, sekä päävaraston yhteydessä sijaitseva "JARRULETKU" -varastopaikka. Näissä varastopaikoissa ei ole Navisioniin merkittyjä erillisiä hyllyjä, vaan varastopaikat kuvaavat kokonaista hylly-yksikköä tai huonetta. Tämä johtaa usein tilanteisiin, joissa näistä varastopaikoista etsittävä tuote on vaikea paikantaa.

Varastopaikkoihin erillisten hylly-yksiköiden luominen voisi nopeuttaa ja helpottaa toimintaa myymälässä ja varastossa. Tuotteiden etsiminen ei veisi yhtä paljon aikaa ja tuotteiden katoamisen riski pienenesi. Jarruletkuhuoneessa hylly-yksiköt voitaisiin nimetä esimerkiksi J0101 -tyyppisesti, jolloin J-kirjain ilmaisisi sijainniksi jarruletkuhuoneen. Vastaavasti varattujen tuotteiden hyllyt voitaisiin numeroida V0101 -tyyppisesti. Nykyhetkellä hyllyköt toimivat aakkosten ja asiakkaiden sukunimen perusteella. Tästä syystä varattujen tuotteiden hyllyt voitaisiin nimikoida esimerkiksi V01AB, V01CD, V01EF, V02GH ja V02IJ -tyyppisillä nimikoinneilla. Tällöin varastopaikka kertoisi tuotteen yleisen sijainnin olevan varattujen tuotteiden hyllyssä, hylly-yksikön numeron sekä aakkosten perusteella tarkan sijainnin.

## 6 HANKINTA

Tässä kappaleessa käsitellään organisaation hankinnalle ominaisimpia piirteitä. Käsiteltäviä asioita ovat tuotevastaavien tehtävät ja menetelmät, ostotilaukset ja toimittajat, ostolaskut, nimikkeiden luominen ja ylläpitäminen sekä reklamaatioiden käsittely. Organisaation verkkosivuilla tapahtuvaa kaupankäyntiä sivutaan osassa aiheita. Organisaation sisäinen kirjanpito on myös huomioitu tietyiltä osin osaksi hankintaa.

Organisaation hankinta on jaettu usean erillisen tuotevastaavan kesken. Tuotevastaavia on organisaation nykytilanteessa yhteensä viisi. Yrityksen kaikki tuotteet on jaettu tuotevastaavien osaamisalueiden mukaisesti, kuitenkin pyrkien välttämään liikakuormitusta yksittäiselle tuotevastaavalle. Tuotevastaavat voidaan jakaa karkeasti yhteen ajovarusteista vastuussa olevaan tuotevastaavaan, sekä neljään tekniikan tuotteista vastuussa olevaan tuotevastaavaan. Tuotevastaavien vastuualueita tutkittaessa on kuitenkin huomioitava, että yksi tekniikan tuotteista vastuussa olevista tuotevastaavista on vastuussa myös esimerkiksi cross-puolen ajovarusteista. Tästä syystä vastuualueiden jako ei ole selkeästi havaittavissa ilman erillistä listausta tuotevastaavien vastuualueista.

Jokaisella tuotevastaavalla on omanlaisensa tapa suorittaa tarvittavat toimenpiteet Navisionin tietojen täydentämiseksi. Ostotilausten ja nimikkeiden luominen Navisioniin on kaikille teknisesti samankaltainen toimenpide, mutta käytännöt vaihtelevat henkilöittäin. Esimerkkinä voidaan tarkastella nimikkeiden luontipohjia Navisioniin. Luontipohjat ovat laskentataulukoita, joiden ulkonäölliset elementit ovat jokaisella tuotevastaavalla personoidut, mutta Navisioniin syötettävät tiedot sijaitsevat kuitenkin samoilla paikoillaan. Samoilla paikoilla tarkoitetaan tässä tapauksessa tietojen sijainteja tietyillä riveillä ja sarakkeilla laskentataulukoissa.

KOODI	NIMIKEKODIN ALKU	NIMIKEKODIN LOPPU	KUVAUS SUOMEKSI	KUVAUS ENGLANNIKSI
ALP-695-2220015-10	ALP-2220015-10-		44 Alpinestars Supertech R ajosaappaat musta	Alpinestars Supertech R ajosaapp

Kuva 11. Nimikkeen luontipohjan nimiketiedot (Lähde: Storm Motorin Excel-luontipohja)

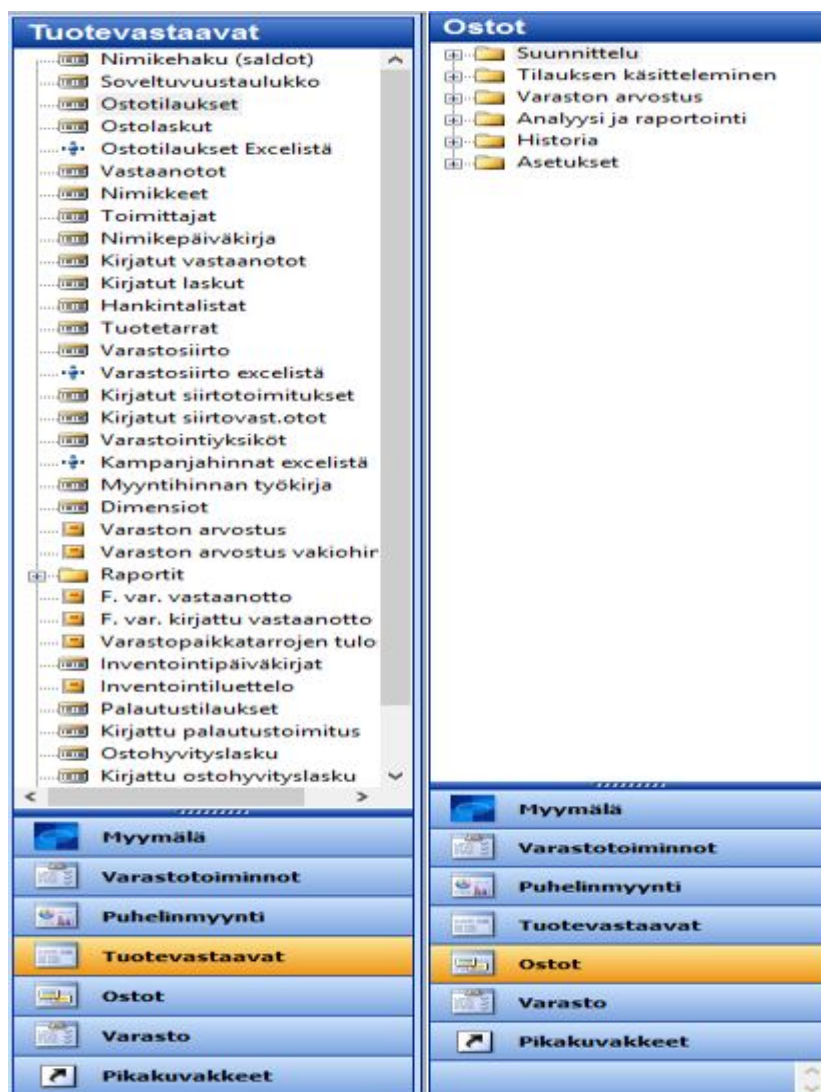
NIMIKKEEN ALENNUSRYHMÄ	TAVARA-NIMIKE	TOIMITTAJA	ALKUP.MAA	NIMKE-KATEGORIA	TUOTE-LUOKKA	TUOTE-RYHMÄ	WEB-SHOW	KUVAN NIMI	WEBPUU	AKTIIVINEN
VA2	6403 19 00	DUE	IT	TAVARAT	ALP	ALP		0_695-2220015-1.2.70	KYLLÄ	

Kuva 12. Nimikkeen luontipohjan lisätiedot. (Lähde: Storm Motorin Excel-luontipohja)

Nimikkeiden luontipohjan kuvista voidaan havaita nimikkeiden luomiseen vaadittavien tietojen määrä. Kyseisissä kuvissa on vain osa vaadituista tiedoista. Ostotilausten luomisen suhteen tilanne on samankaltainen. Tuotevastaavilla on omat työtapansa ja metodinsa ostotilauksen täyttämiseksi, sekä tuotteiden tilaamiseksi toimittajalta. Toimittajien järjestelmien ollessa erilaisia ja tuotevastaavien käytäntöjen ollessa hioutuneita niiden mukaisiksi, on metodien tutkiminen ja yhtenäistäminen muun kuin lopputuloksen huomioimalla haastavaa. Tästä syystä tässä kappaleessa paneudutaan tarkemmin datan liikkeeseen ja lopputuloksiin, kuin erilaisiin työmetodeihin.

### 6.1 Tuotevastaavien toiminnot Navisionissa

Tuotevastaavilla on käytössään erillinen Navisionin Tuotevastaavat -osio. Toisin kuin muilla osioilla, tällä osiolla ei ole merkittäviä rajoituksia esimerkiksi nimikkeitä tarkastellessa. Organisaation Navisionin versiosta löytyy myös Ostot -osio, mutta tämän osion toiminnot löytyvät asetuksia lukuun ottamatta myös Tuotevastaavat -osiosta, jolloin ostoilta määritellyn oman osion käyttö jää kohtalaisen pieneksi. Tästä syystä Hankinta -kappaleessa tarkastellaan vain Tuotevastaavat -osiota.



Kuva 13. Tuotevastaavat- ja Ostot-toiminnot. (Lähde: Storm Motorin Navision)

## 6.2 Ostotilaukset ja toimittajat

Ostotilausten täyttö Navisioniin tapahtuu hyvin samankaltaisesti kuin myyntitilausten täyttö. Tilausriveille on mahdollista lisätä nimikkeitä tilattavan määrän mukaisesti. Kun tilausriveille lisätään nimike, nimikkeen kortilla tapahtuu positiivinen muutos ”Määrä ostotilauksessa” -kentässä. Nimikkeistä kerrotaan lisää seuraavassa kappaleessa. Toimittajien korteilta on mahdollista selvittää toimittajiin liittyvät tiedot, kuten esimerkiksi tuotevastaava ”Ostajan koodi” -kohdasta, sekä tämänhetkisten kirjattujen maksamattomien laskujen saldo ”Saldo (PVA)” -kohdasta.

Kuva 14. Toimittajan kortti. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Ostotilaukset luodaan toimittajakohtaisesti. Eri toimittajien kohdalla hyödynnetään erilaisia hankintaparametreja. Jokaiselle toimittajalle on omat tilauspisteensä ja varmuusvarastonsa. Tuotevastaavat hyödyntävät aiempaa myyntiä ja myyntitilauksia hankinnan perustana. Tämän lisäksi uusia tuotteita luodaan järjestelmään oman asiantuntemuksen ja erillisten tietotyökalujen avulla. Ennen ostotilauksen tekemistä "Tuotevastaavat" -välilehdeltä löytyvät "Raportit" -osion erilaiset raportit, kuten Varaston 10 päätuotetta ovat tärkeitä työkaluja. "Hankintalistan parametrien laskenta" -toiminto on myös tärkeä työkalu automaattisten varmuusvarastojen ja tilauspisteiden hallintaan.

Kuva 15. Ostotilaus. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Toimittajiin ollaan yhteydessä erilaisin metodein, kuitenkin pääosin sähköpostin ja Excel-pohjaisten tilausten avulla. Joissakin tapauksissa hyödynnetään toimittajan omaa järjestelmää ostotilauksen tekemiseksi. Ostotilauksen luomisen ja tilaamisen jälkeen ostotilaus vapautetaan samalla tavoin kuin myyntitilaus ”Funktiot” -toiminnon alta löytyvän ”Vapauta” -toiminnon avulla.

Ostotilauksen vapauttamisen jälkeen varaston vastaanottoa varten luodaan vastaanottolista. Tämä on mahdollista tehdä heti ostotilaukselta tai manuaalisesti luomalla uuden vastaanottolistan ja hakemalla siihen Hae lähdedokumentit – toiminnon avulla oikea ostotilauksen numero. Useimmiten hyödynnetään kuitenkin ostotilaukselta luotavaa vastaanottolistaa. Tämä toiminto löytyy myös ”Funktiot” -toiminnon alta ”Luo fyysinen varaston vastaanotto” – toimintona, lyhennettynä Navisionissa ”Luo f.var. vastaanotto”.

### 6.3 Nimikkeiden luominen ja ylläpitäminen

Organisaation kaikki myytävät tuotteet on lisätty omiksi nimikkeikseen Navisioniin. Koska nimikkeitä on satoja tuhansia, tässä osiossa käsitellään vain muutaman nimikkeen olennaisia eroja (M. Vääntinen, henkilökohtainen tiedonanto 17.5.2019). Nimikkeiden luominen ja ylläpitäminen on tärkeä osa toimintoja organisaation tuotevalikoiman ja kampanjoiden kannalta.

Organisaation nimikkeet on rakennettu nimikekoodeiltaan samankaltaisiksi. Nimikkeiden alku määrittelee useimmiten tuotteen toimittajan kolmikirjaimisena lyhenteenä. Vaihtoehtoisesti nimike on saatettu perustaa numeraalisella alkuliitteellä, esimerkiksi 107 tai 105. Numeraaliset alkuliitteet ovat useimmiten useilta toimittajilta tilattavia tuotteita, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Poikkeuksiin kuuluvat esimerkiksi Nolan -merkkiset kypärät, joiden alkuliite on 110. Valmistajan tai toimittajan mukainen alkuliite ei kuitenkaan sulje pois mahdollisuutta tilata samaa tuotetta toiselta valmistajalta tai toimittajalta.

The screenshot shows the 'Nimikkeen kortti' (Item Card) for 'MAT-705.81.83 Jarruvalokatkaisin JMP'. The card is divided into several sections:

- General Information:** Nro. MAT-705.81.83, Hakunimi JARRUVALOKATK..., Kuvaus Jarruvalokatkaisin JMP, Kuvaus 2 (empty), Perusmittayksikkö KPL, Nimiketekategorian koodi TAVARAT, Tuoteryhmä koodi MAT, Tuoteluokka MAT, WEB-ryhmä 2.1, Näkyvyys webissä Näytetään.
- Inventory and Sales:** Varasto 2, Määrä ostotilauksessa 0, Määrä myyntitilauksessa 0, UN-koodi (empty), ADR-koodi (empty), PG-koodi (empty).
- Status and Dates:** Aktiivinen (checked), Suljettu (unchecked), Automaattiset lisätekstit (unchecked), Viimeksi muokattu 13.02.19.
- Navigation:** Buttons for 'Nimike', 'Myynti', 'Ostot', 'Funktiot', and 'Ohje'.

Kuva 16. Nimikkeen kortti. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Alkuliite määrittelee useimmiten myös nimikkeen lopun muodon. Esimerkiksi PYR ja BLE - alkuiset nimikkeet määrittyvät valmistajan tuotekoodin mukaisesti, kuten PYR-050001 ja BLE-RS-17. Esimerkkinä toimittajan perusteella luodusta nimikkeestä toimii MAT-700.71.07. Tämä nimike on luotu toimittajan tietojen perusteella, mutta nimikkeen koodi ei ole verrattavissa alkuperäisen valmistajan tuotekoodiin. Viimeisenä esimerkkinä toimivat nimikkeet, joita ei ole luotu valmistajan eikä toimittajan mukaan. Tällaisia nimikkeitä ovat esimerkiksi 105-BLS-4 ja 105-FUSE-1. Tällaisten nimikkeiden on tarkoitus toimia kuvaavina nimikkeinä. Kuvaavien nimikkeiden toimittaja saattaa vaihtua useasti tai niiden toimittaja on vaihtuva, jolloin kuvaava nimike toimii paremmin kuin toimittajan spesifioiva nimike.

#### 6.4 Ostolaskut ja ostohyvityslaskut

Organisaatiossa toimii yksi työntekijä ostolaskujen kirjaajana. Ostolaskujen kirjaaja ei suorita laskujen maksamista, vaan tarkastaa ja kirjaa toimittajien laskut Navisionin ostolaskuihin. Ostolaskujen merkitys on nähtävissä esimerkiksi budjetoinnin, raportoinnin ja kirjanpidon kannalta. Navision kirjaa vastaanotetut tuotteet laskutetuiksi, kun laskut on kirjattu järjestelmään.

Laskut kirjataan kohdistamalla vastaanotto toimittajan laskulle. Laskun kirjaaminen toimii teknisiltä osin samankaltaisesti kuin muutkin nimikkeitä käyttävät ominaisuudet Navisionissa. Valituista vastaanotoista lisätään nimikeriveille ostettavat tuotteet, jonka jälkeen tuotteille tehdään hintatarkistus. Hintatarkistuksen ja tietojen oikeellisuuden varmistamisen jälkeen lasku voidaan kirjata ja laskun fyysinen kopio tallettaa toimittajakohtaiseen kansioon.

The screenshot shows the 'Ostolasku' (Purchase Invoice) application window. The title bar indicates the invoice number '41251' and the company name 'Ostolasku'. The interface is divided into several sections:

- Navigation tabs:** Yleinen, Laskutus, Toimitus, Ulkomaankauppa, E-kaupankäynti.
- Form fields:**
  - Nro: 41251
  - Kirjauspvm: 23.04.19
  - Tavarantoimittajan nro: MAT
  - Asiakirjan pvm: 23.04.19
  - Tavarantoimittajan nimi: [Redacted]
  - Toimittajan laskunro: [Redacted]
  - Tilausosoitteen koodi: [Redacted]
  - Tavarantoimittajan os...: [Redacted]
  - Ostajan koodi: MAKKA
  - Tavarantoimittajan po...: [Redacted]
  - Vastuupaikka: TURKU
  - Tila: Avoin
- Table:** A large empty table with columns: Ty... Nro, Vittausnro, Kuvaus, Sijaintikoodi, Varastop..., Määrä, Mittayksik..., Valtion yk..., Rivisumma ilm..., Rivialennus-%, Määritelt..., Määrä mä..., Autome.
- Buttons:** Lasku, Rivit, Funktiot, Kirjaus, Ohje.

Kuva 17. Ostolasku. (Lähde: Storm Motorin Navision)

Organisaation laskujen kirjaamisessa hyödynnetään toimittajan laskunumeroa, kirjauspäivämäärää, asiakirjan päivämäärää, laskun viestiä tai viitenumeroa, maksualennuspäivämäärää, maksuehtoa sekä eräpäivää. Näiden Navisioniin kirjattavien toimintojen lisäksi nimikkeiden oikeellisuus, laskutettu määrä ja laskutettu summa tarkastetaan ennen laskun kirjaamista. Laskun tarkistaminen toimii laadunvalvonnallisena elementtinä, sillä organisaation varastotyöntekijät eivät aina voi varmistua toimitettavista määristä, jolloin laskun vertaaminen vastaanotettuihin tuotteisiin toimii viimeisenä tarkastusvaiheena.

Kun edellä mainitut asiat on saatu tarkastettua ja todettua oikeellisiksi, lasku voidaan kirjata. Kirjatun laskun fyysiseen kopioon kirjoitetaan kirjauspäivämäärä, sekä kirjatun laskun numero. Organisaation kirjattujen laskujen numerosarjoina toimivat tällä hetkellä sarjan 50000-99999 - numerot. Fyysisiä laskuja säilytetään toimittajakohtaisissa kansioissa lain vaatima aika.

Ostolaskut ja kirjatut ostolaskut löytyvät ”Tuotevastaavat” -välilehden osioista. Kirjattuja laskuja ei ole mahdollista muuttaa kirjauksen jälkeen. Ainoastaan eräpäivää on mahdollista muuttaa, mutta alkuperäinen maksuehto jää kuitenkin näkyville kirjatun laskun kortille.

Kotimaisten toimittajien kanssa laskun kirjaaminen toimii kuten minkä tahansa laskun maksaminen. Laskuun on tärkeää kirjata laskun numero, viitenumero ja eräpäivä. Pitempien maksuaikojen yhteydessä voi toisinaan esiintyä maksualennusprosentti. Maksualennusprosentti on yleensä noin kaksi prosenttia laskun loppusummasta. Tällöin esimerkiksi kahden kuukauden päähän päivätty lasku voidaan päivätä sisältämään kahden prosentin maksualennus, mikäli lasku maksetaan ensimmäinen kuukauden aikana. Maksualennus on mahdollista merkitä ostolaskun ”Laskutus” -välilehden ”Maksualennus-%” -kohtaan numerona. Tällöin ”Maksualennuspvm” -kohtaan merkitään päiväys, johon asti alennusta on mahdollista saada.

Kirjattu lasku kirjautuu järjestelmään siten, että kirjanpitäjän on mahdollista tarkkailla kirjattuja laskuja ja perustaa maksupäätökset summien, eräpäivien ja maksuehtojen mukaan. Kirjattu lasku ei siis itsessään merkitse maksusuorituksen tapahtumista, vaan ainoastaan laskun kirjaamista järjestelmään kirjanpitoa varten.

Ostohyvityslaskut toimivat samankaltaisesti kuin ostolaskut. Toimenpiteet eroavat kuitenkin hieman toisistaan. Ostohyvityslaskun numero ja päiväys kirjataan samankaltaisesti kuin ostolaskulle. Ostohyvityslaskun merkittävämpänä erona on Kohdistus -toiminto ostohyvityslaskun ”Kohdistus” -välilehdellä. Kohdistaminen suoritetaan useimmiten jo kirjatuille laskuille.

Esimerkiksi jos toimittaja on unohtanut kirjata jonkin tuotteen alennuksen tai jokin tuote on rikkoutunut, voi toimittaja toimittaa hyvityslaskun. Koska alkuperäistä laskua ei ole mahdollista muuttaa, se kirjataan täysimääräisenä. Tällöin ostohyvityslaskua kirjatessa

alkuperäisen laskun kirjausnumero (esim. 50000) merkitään kohdistettavan laskun numeroksi.

Kuva 18. Ostohyvitys. (Lähde: Storm Motorin Navision)

## 6.5 Reklamaatioiden käsittely ja hankinnan kehittäminen

Osana tätä opinnäytetyötä luotiin uusi yhtenäinen ohjeistus reklamaatioiden käsittelyyn myymälöissä. Aikaisemmin organisaatiolla ei ollut yhtä yhtenäistä tapaa käsitellä reklamaatioita myymälätasolla. Uusi ohjeistus on löydettävissä tämän tutkintotyön liitteistä (Liite 1.).

Uusi reklamaatio-ohjeistus on kirjoitushetkellä ollut organisaation käytössä noin kaksi kuukautta ja kokemukset uusista käytännöistä ovat keränneet positiivista palautetta. (N. Vuorela, henkilökohtainen tiedonanto 22.5.2019)

Reklamaatiot käsitellään ensisijaisesti joko varastopäällikön toimesta asiakaspalautuksena tai myymälässä asiakkaan palauttaessa tuotteen. Reklamaatio-ohjeistus on painotettu myymälätoimintaan, eikä sitä ole vielä ulotettu varastopäällikön toimintoihin vaikut-

tavaksi. Tuotevastaavat käsittelevät reklamaatiot olemalla yhteydessä toimittajiin ja vastaavat toimenpiteistä, mikäli myymäläpäällikkö on harkintansa mukaan jättänyt reklamaation käsittelyn tuotevastaavalle.

Reklamaatioiden käsittelytavat ovat toimittajakohtaisia. Osa toimittajista käsittelee reklamaatiot vasta, kun viallinen tuote on toimitettu takaisin heille tarkastettavaksi. Osassa toimittajia reklamaatiokäsittely käydään täysin organisaation sisäisesti, sillä joissakin tapauksissa uuden tuotteen vaihtaminen asiakkaalle viallisen tilalle saattaa olla edullisempää kuin viallisen tuotteen toimittaminen reklamaatiokäsittelyyn. Pitkät reklamaatiokäsittelyt ovat myös asiakaspalvelun kannalta ongelmallisia, jonka vuoksi reklamaatioiden lopulliset käsittelypäätökset suorittaa tuotevastaava tai myymälätasolla myymäläpäällikkö.

## 7 LOPUKSI

Tutkintotyöhön sisältyi tutkimustyön lisäksi kehitysprojekteja, jotka huomioitiin opinnäytetyön teossa. Tutkimus kohdennettiin organisaation Turun toimipisteen toimintoihin ja erityisesti kehitysprojektien tulokset ovat olleet positiivisia. (N. Vuorela, henkilökohtainen tiedonanto 22.5.2019)

Tutkintotyön kirjoittaja toimi itse hankintakoordinaattorina sekä yhtenä tuotevastaavista kirjoittamisen aikana. Ennen kirjoittamisen alkua tutkintotyön tekijälle oli ehtinyt kertyä työkokemusta organisaation toiminnoista myyjän roolissa hieman alle kolme vuotta.

Organisaatorakenteen vuoksi eri työntekijöiden haastattelemine ja erilaisten keskustelujen järjestäminen oli helppoa. Haasteita toi kuitenkin kirjoittajan oman uuden työnkuvan opiskelu tutkimuksen kirjoittamisen ohella.

Tutkimus kuvaa Navisionin eri toimintoja organisaation eri yksiköissä. Tutkimusta voidaan jatkossa hyödyntää ohjemateriaalina uusille työntekijöille. Toiminnanohjausjärjestelmän kuvaamisen ja kehittämisen lisäksi työssä kuvattiin organisaation toimintoja yleisesti.

Tutkimus tehtiin aikana, jolloin organisaatiolla on käynnissä jatkuva muutos järjestelmistään. Tutkimuksen hyöty korostuu todennäköisimmin vasta muutaman vuoden kuluttua, kun organisaatio kokee olevansa täysin valmis toiminnanohjausjärjestelmän päivittämiseen. Tällöin tutkimuksesta on mahdollista hakea kehitysehdotuksia, joita voidaan huomioida uuden järjestelmän räätälöinnissä.

## LÄHTEET

Bellu, R. 2018. Microsoft Dynamics 365 For Dummies. USA: John Wiley & Sons, Inc.

Chinsky, M. 2011. Cloud, SaaS and Hosted...What's the difference. Viitattu 26.5.2019.  
<https://www.erpsoftwareblog.com/2011/05/cloud-saas-and-hosted-whats-the-difference/>

Drogin, A. 2018. Microsoft Dynamics NAV Development Quick Start Guide. Iso-Britannia: Packt Publishing.

Ernst, E. 2018. History of Navision from 1983 till today. Viitattu 26.5.2019.  
<https://dynamicsuser.net/nav/w/history>

Lehkonen, H. 2019. Tiedätkö mitä tiedät? Viitattu 26.5.2019.  
<https://hiljaintieto.com/>

Sanchez-Clark, T. 2008. Microsoft Navision – NAV Interview Questions. USA: Equity Press.

Suomen Rengaskierrätys Oy 2019. Kierrätysmaksut. Viitattu 26.5.2019.  
<https://www.rengaskierratys.com/ammattilaisille/kierratysmaksut>

# LIITE 1. REKLAMAATIO-OHJEISTUS



1 (2)

## REKLAMAATIOIDEN KÄSITTELY MYYMÄLÄSSÄ

Reklamaatiotapauksissa myyjän on ensisijaisesti otettava yhteys myymäläpäällikköön.

### REKLAMAATION VÄLITÖN KÄSITTELY – TILANTEET

Myymäläpäällikön harkinnan mukaan reklamaatio voidaan käsitellä heti myymälässä. Esimerkiksi alla luetelluissa tilanteissa reklamaatio on mahdollista käsitellä heti myymälässä:

1. Asiakas on ostanut epähuomioissa väärän kokoisen tai -mallisen tuotteen, mutta ostettu tuote on alkuperäistä vastaavassa kunnossa.
2. Asiakas on ostanut väärän tuotteen ja haluaisi vaihtaa tuotteen toiseen, mahdollisesti vastaavaan tuotteeseen.
3. Asiakkaan ostama tuote on ollut viallinen ja myymäläpäällikön tiedossa on, että tuotteesta ei tulla tekemään yksittäistä reklamaatiota toimittajalle.

*Kolmannen kohdan tuotteisiin lukeutuvat esimerkiksi Emgo:n ja RPM:n tuotteet, joista ei välittämättä tehdä suoraan yksittäistä reklamaatiota toimittajalle. Näissä tapauksissa reklamoitava tuote täytyy kuitenkin säilyttää ja jatkotoimenpiteet tulee varmistaa tuotevastaavalta.*

### REKLAMAATION VÄLITÖN KÄSITTELY – TOIMENPITEET

Reklamaation välittömään käsittelyyn on olemassa erilaisia tapoja:

1. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa tuotteen toiseen vastaavaan tuotteeseen, myyjä voi lisätä ostoriveille palautettavan tuotteen määrällä -1. Tällöin myynnin loppusummaksi on tultava nolla euroa, mikäli asiakas ei osta muita tuotteita vaihdon yhteydessä.  
  
Palautettavan tuotteen on oltava alkuperäistä vastaavassa kunnossa, jotta se voidaan asettaa uudelleen myyntiin.
2. Mikäli asiakkaan ostama tuote on rikkoutunut/viallinen ja se lukeutuu sellaisten toimittajien tuotteisiin joille emme lähetä yksittäistä reklamaatiota, suora hyvittäminen on mahdollista rahanpalautuksen tai ensisijaisesti tuotteen vaihdon muodossa.

*Yhteisen linjauksen laatiminen reklamaatioiden käsittelylle on hankalaa valikoimamme koon vuoksi, joten epävarmoissa tilanteissa on aina parasta ottaa yhteys reklamoitavan tuotteen tuotevastaavaan.*

Aikaisemmin täytetyistä reklamaatio – Exceleistä luovutaan.

Jatkossa muut kuin välittömästi käsitellyt reklamaatiot käsitellään Navisionin myyntitilausten avulla seurannan parantamiseksi (kts. seuraava sivu).

---

Reklamaatioiden käsittely

Kausi 2019



2 (2)

### REKLAMAATION KÄSITTELY NAVISIONISSA

Mikäli reklamaatio tehdään tuotteesta joka on lähetettävä toimittajalle tarkistettavaksi, luodaan Navisioniin asiakkaan tiedoilla myyntitilaus joka toimii reklamaatio-asiakirjana.

Mikäli asiakkaalla ei ole meillä aikaisemmin kanta-asiakkuutta, olisi sen luominen reklamaation löydettävyyden kannalta suotavaa. Mikäli asiakas ei kuitenkaan tiiä halua, voidaan tiedot kirjoittaa väliaikaisesti käteisasiakkaan tietoihin, jolloin ne poistetaan reklamaation käsitteilyn jälkeen.

### REKLAMAATION LUOMINEN MYYNTITILAUKSELLE

Asiakkaan meiltä ostamaa ja palauttamaa tuotetta ei lisätä riveille omana nimikkeenään, eikä sitä lisätä meidän varastoomme. Näin saamme saldotilanteen pysymään ajan tasalla.

#### Huomioitavaa:

- Löydettävyyden vuoksi on helpointa luoda reklamaatiota tekeväille asiakkaalle Kantis-tili, mikäli se asiakkaalle sopii.
  - o Muussa tapauksessa tiedot voidaan tallettaa väliaikaisesti myyntitilaukselle
- Ensisijaisesti reklamaation tekevä asiakas on myös tuotteen ostanut asiakas
- Reklamaatiossa käytetään nimikettä 101-REKLAMAATIO
  - o Tyhjiä riveille kirjoitetaan tiedot reklamaation etenemisestä
  - o Riveille voivat kirjoittaa kaikki reklamaatioon liittyvät henkilöt, jotta esimerkiksi myyjän on helppo välittää reklamaation tilanne asiakkaalle.
- Viitteemme – kohtaan on löydettävyyden parantamiseksi hyvä kirjoittaa "REKLAMAATIO"
- Asiakkaalle tulee tulostaa tilausvahvistus (Tulosta -> Tilausvahvistus) joka toimii kuittina ja fyysisenä todisteena reklamaatiosta.

Reklamaatioiden käsittely

Kausi 2019

## LIITE 2. MYYMÄLÄPÄÄLLIKÖN HAASTATTELU

Haastateltava, haastattelun aika ja paikka: Niko Vuorela, Turussa 22.5.2019

### 1. Kuinka kauan olet käyttänyt Navisionia?

”Noin 10 vuotta”

### 2. Onko sinulla kokemusta muista toiminnanohjausjärjestelmistä?

”Ei ole.”

### 3. Organisaatio on ottanut käyttöön uuden tavan käsitellä reklamaatioita. Koetko Navisionin liittämisen reklamaatiokäytäntöihin helpottaneen myyjien toimintaa?

”Koen, kaikki tieto on saatavilla helpommin kuin aikaisemmin, asiakas saa takuukäsittelystä tosittteen.”

### 4. Myymälämyynnissä lämpöpaperille tulostettaville keräilylistoille tulostuu myös viivakoodi. Koetko, että tämän viivakoodin hyödyntäminen nopeuttaisi toimintaa myymälässä? Millä tavoin?

”Kaikkien tuotteiden siirtäminen yhdellä siirrolla, nykyisellä siirtotavalla aikaa voi kulua useita tunteja, tällä tavoin tehokkuutta voitaisiin parantaa huomattavasti”

### 5. Rengaskierrätysmaksut ovat pakollisia veloitettavia. Nykyhetkellä kierrätysmaksut lisätään nimikeriveille manuaalisesti. Olisiko rengaskierrätysmaksujen syytä olla automatisoituja niin, että ne lisättäisiin nimikeriveille automaattisesti?

”Olisi, aina rengasta myydessä olisi syytä saada automaattisesti kierrätysmaksu omalle rivilleen, sillä erityisesti uusien myyjien kohdalla unohdukset ovat mahdollisia”

### 6. Organisaation kassalaskenta ja seurantalistat yhdistettiin tämän vuoden huhtikuussa. Koetko uudistuksen muuttaneen toimintaa myymälässä? Millä tavoin?

Listojen yhdistäminen nopeuttaa myymäläpäivän päättämisen toimenpiteitä

### 7. Mitä toimintoja kaipaisit Navisioniin?

”Varastosta tavarantoimituksen siirtäminen helpottaminen on kriittisen tärkeää. Automatisoitu tekstiviestin lähettäminen varastosierrojen yhteydessä helpottaisi myymälätoimintaa.”

**8. Myymälätasolla pääkäytössä on Kassa (Myymälämyynti) – välilehti. Ovatko kaikki välilehdeltä löytyvät toiminnot tarpeellisia? Puuttuuko jokin toiminto kokonaan?**

”Välilehdellä useita toimintoja, joita ei todellisuudessa myymälätyössä käytetä lähes koskaan tai hyvin harvoin. Ostotilausten löytyminen myös myymälämyynnin puolelta helpottaisi toimintaa myymäläpäällikön roolissa.”

**9. Kantis-tilien uudistuksen myötä lahjakortit tallentuvat Navisioniin ja lahjakortteja on mahdollista käyttää myös verkkokaupassa. Onko Kantis-tilien uudistus ollut mielestäsi hyödyllinen? Mitä muuta haluaisit Kantis-tiliin liittyen uudistettavan?**

”Uudistus on ollut hyödyllinen. Kantis-korttien poistuminen, lahjakorttisysteemin parempi toiminta ja lahjakorttien tallentuminen järjestelmään helpottaa toimintaa. Kehitysideana mainitsisin Myymälämyynti-ikkunassa näkyvät tarvittavat ostokerrat lahjakortin saamiseksi sekä nykyisten ostosten kertynyt arvo olisivat hyviä uudistuksia.”

**10. Kehitysideoita? Ajatuksia? Lisättävää?**

”Tärkeimmät kehitysideat liittyvät varaston ja myymälän yhteistoimintaan. Uuden provisiojärjestelmän kannalta helposti löytyvä myyjäkohtainen provision määrä auttaisi kannustamaan myyjiä ja mahdollinen ranking-lista voisi tuoda tervettä kilpailuhenkeä myyjien keskusteen.”

## **LIITE 3. TUOTEVASTAAVAN HAASTATTELU**

Haastateltava, haastattelun aika ja paikka: Mikko Vääntinen, Turussa 17.5.2019

### **1. Kuinka kauan olet käyttänyt Navisionia?**

”Yli 15 vuotta.”

### **2. Onko sinulla kokemusta muista toiminnanohjausjärjestelmistä?**

”Organisaatiossa aiemmin käytössä olleesta DL Prime:sta löytyy kokemusta.”

### **3. Kuinka paljon nimikkeitä Navisioniin on arviolta tällä hetkellä luotuna?**

”Tällä hetkellä arviolta satoja tuhansia nimikkeitä.”

### **4. Kuinka suuri osa Navisionin vastuusta on organisaatiolla? Entä kuinka suuri osa ulkoisella toimijalla?**

”Käytössämme oleva Navision on On-Premise – ratkaisu. Palvelimen huoltotyöt suorittaa Enter. Navisionin käytössä ja mahdollisissa päivityksissä tukee Digia/Mavisystems.”

### **5. Onko nykyistä Navisionia mahdollista hyödyntää niin monessa sijainnissa kuin on tarpeellista? Onko Navision mahdollista asentaa esimerkiksi täysin uuteen tietokoneeseen?**

”On, meillä on useita lisenssejä, joiden avulla Navisionin käyttöönotto uudella tietokoneella on mahdollista.”

### **6. Oletko kuullut Microsoft Dynamics 365 Business Central – järjestelmästä?**

”Olen kuullut.”

### **7. Koetko, että esimerkiksi suoraan Outlookista toimittajan laskun pohjalta automaattisesti luotavat ostolaskut ja aikaisempia Navisionin versioita sulavampi integrointi Excelin kanssa toisivat organisaatiolle etuja hankinnan osalta?**

”Koen, että toisivat etuja.”

### **8. Olisiko puhelimeen asennettavasta NAV – ympäristöstä hyötyä organisaatiolle?**

”Kannettava NAV-päätte hyödyttäisi erityisesti varasto- ja myymälätyössä. Nykyinen Jot-Bar-käsiopäättejärjestelmä on tietyin osin ongelmallinen.”

**9. Minkä näet suurimpana tai suurimpina haasteina/esteinä Navisionin päivittämiselle?**

”Järjestelmän räätälöinnin ja sen vaatimukset”

**10. Oletko kuullut SaaS (Software as a Service) – palveluista? Koetko, että SaaS-pohjainen uudempi NAV voisi vakauttaa ERP-järjestelmän toimintaa organisaatiossa?**

”Olen kuullut. En osaa sanoa olisiko hyötyä organisaatiolle.”

**11. Kykeneekö organisaatio nykyisillä työkaluillaan luomaan kaikki tarpeelliset raportit? Olisiko Power BI – raportoinnista hyötyä organisaatiolle?**

”Olisi hyötyä. Visuaaliset raportit helpottaisivat useissa organisaation toimenpiteissä, seurannassa ja palavereissa.”

## LIITE 4. UUDISTETTU KASSALASKENTA

Pvm	18.4.2019	19.4.2019	20.4.2019	21.4.2019	22.4.2019	23.4.2019	24.4.2019	25.4.2019
Pohjakassa	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
0,05 €	0	0	0	0	0	0	0	0
0,10 €	0	0	0	0	0	0	0	0
0,20 €	0	0	0	0	0	0	0	0
0,50 €	0	0	0	0	0	0	0	0
1,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
2,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
5,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
10,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
20,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
50,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
100,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
200,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
500,00 €	0	0	0	0	0	0	0	0
Käteinen yht.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Käteinen†	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 1.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 2.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 3.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Pääte 4.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Korttimaksut yht.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Lasku	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Svea	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Myynti Navisionista	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Kokonaismyynti	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Erotus	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Keskiosto	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Kassatapahtumat	0	0	0	0	0	0	0	0
Kävijämäärä	0	0	0	0	0	0	0	0
Laskija								
Lisäys 1.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Lisäys 2.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Lisäys 3.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Vienti 1.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Vienti 2.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Vienti 3.	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €