

OGIDA MANUAL FÖR ILP-GROUP LTD OY

Daniel Mrowinski

Examensarbete / Degree Thesis

Företagsekonomi

2011

Daniel Mrowinski

| | |
|---|--|
| EXAMENSARBETE | |
| Arcada | |
| | |
| Utbildningsprogram: | Företagsekonomi |
| | |
| Identifikationsnummer: | |
| Författare: | Daniel Mrowinski |
| Arbetets namn: | |
| Handledare (Arcada): | Linn Hongell |
| | |
| Uppdragsgivare: | ILP-GROUP LTD Oy |
| | |
| <p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med denna manual är att vägleda och stöda nya arbetare på ILP-Group som kommer att jobba med OGIDA. Manualen kommer med andra ord att hjälpa ge svar på framtida frågor som kommer att ställas av nya arbetare i olika skeden av arbetet. Manualen behandlar OGIDAS hela flödeskedja på ILP-Group. Den presenterar därmed alla dokument, ERP och andra faktorer som påverkar hur produkterna behandlas. Jag har valt att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod för detta examensarbete för att åstadkomma en djupare och mer detaljerad bild av arbetsformen. Litteraturen i min teoridel består av både litteratur- och Internetkällor, samt mina egna tolkningar av diverse manualer som jag läst för att få en bättre uppfattning om hur en bra manual skall vara uppbyggd.</p> <p>Detta examensarbete innehåller även en teoridel, där jag introducerar kortfattat alla faktorer som jag tagit i beaktande för att kunna bygga upp detta examensarbete.</p> | |
| Nyckelord: | ILP-GROUP LTD Oy, OGIDA, manualer, finska tullen, erp, metodik |
| Sidantal: | |
| Språk: | Svenska, Finska |
| Datum för godkännande: | |

| | |
|--|---|
| DEGREE THESIS | |
| Arcada | |
| Degree Programme: | Business |
| Identification number: | |
| Author: | Daniel Mrowinski |
| Title: | |
| Supervisor (Arcada): | Linn Hongell |
| Commissioned by: | ILP-GROUP LTD Oy |
| <p>Abstract:</p> <p>The purpose of this manual is to guide and support new workers in the ILP Group that will work with OGIDA. The manual will in other words help to answer future questions that will be asked by new workers at different stages of work. The manual deals with OGIDAs entire flowchain of ILP Group. It will thus present all documents, ERP and other factors that affect how they are treated.</p> <p>The reason why I have chosen to use a qualitative research method for this thesis is in order to ensure a deeper and more detailed picture of the labor form. The sources in my theory is composed of both literature and internet sources and of my own interpretations of the various manuals that I have studied to get a better idea of how a good manual should look like.</p> <p>This thesis also contains a theory, in which I will introduce briefly all the factors I have taken into consideration in order to build up this thesis.</p> | |
| Keywords: | ILP-GROUP LTD Oy, OGIDA, manual, finnish customs, erp,research method |
| Number of pages: | |
| Language: | Swedish, Finnish |
| Date of acceptance: | |

| | |
|------------------|-------------|
| OPINNÄYTE | |
| Arcada | |
| | |
| Koulutusohjelma: | Liiketalous |

| | |
|--|---|
| Tunnistenumero: | |
| Tekijä: | Daniel Mrowinski |
| Työn nimi: | |
| Työn ohjaaja (Arcada): | Linn Hongell |
| Toimeksiantaja: | ILP-GROUP LTD Oy |
| <p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämän oppaan tarkoituksena on ohjata ja tukea uusia työntekijöitä ILP Groupissa, joka toimii OGIDAn kanssa. Toisin sanoen käsikirjan tarkoitus on auttaa vastaamaan tulevaisuuden kysymyksiin, joka saattavat esiintyä työntekijöillä heidän eri työvaiheissa. Oppaassa käsitellään OGIDAn koko virtausketjua ILP Groupissa. Se siis esittää kaikki asiakirjat, ERP- ja muut asiat jotka vaikuttavat miten tavarat kohdistetaan.</p> <p>Tutkimukseni on luonteeltaan kvalitatiivinen. Olen päättänyt käyttää kvalitatiivista tutkimuksen menetelmää opinnäytetyössäni varmistamiseksi että pystyn saamaan syvemmän ja yksityiskohtaisemman kuvan työvoiman muodosta. Minun kirjallisuusteoria koostuu sekä kirjallisuus- että Internet lähteistä. Olen sen lisäksi käyttänyt omia tulkintojani käsikirjoista, jotka olen lukenut saadakseni paremman käsityksen siitä, kuinka hyvän käsikirjan tulisi näyttää.</p> <p>Opinnäytetyö sisältää myös teoriaosuuden, missä esittelen lyhyesti kaikki ne tekijät jotka olen ottanut huomioon rakentaessani lopputyöni.</p> | |
| Avainsanat: | ILP-GROUP LTD Oy, OGIDA, käsikirja, suomen tulli, erp, tutkimus menetelmä |
| Sivumäärä: | |
| Kieli: | Ruotsi, Suomi |
| Hyväksymispäivämäärä: | |

INNEHÅLL / CONTENTS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INLEDNING | 8 |
| 1.1 | Syfte | 9 |
| 1.1.1 | <i>Avgränsning</i> | 9 |
| 1.2 | Problemformulering..... | 10 |
| 1.2.1 | <i>Arbetets upplägg</i> | 10 |
| 2 | MANUALER | 11 |
| 2.1 | Hurudan är en bra manual | 11 |
| 2.2 | Hur en bra manual görs | 12 |
| 3 | ERP-SYSTEM..... | 13 |
| 3.1 | Från MRP till ERP | 14 |
| 3.2 | Val av rätt programvara | 14 |
| 3.2.1 | <i>Fördelar</i> | 15 |
| 3.2.2 | <i>Nackdelar</i> | 16 |
| 4 | INTERNATIONELL TRANSPORTERING..... | 16 |
| 4.1 | UNECE..... | 16 |
| 4.2 | FINSKA TULLEN | 17 |
| 4.2.1 | <i>Importering</i> | 17 |
| 4.2.2 | <i>Exportering</i> | 18 |
| 4.2.3 | <i>Säkerhetsuppgifter</i> | 18 |
| 5 | METODIK | 18 |
| 5.1 | Kvalitativ forskning | 19 |
| 5.1.1 | <i>Val av metod</i> | 20 |
| 5.2 | Hur jag gick tillväga | 20 |
| 6 | FORSKNINGSOBJEKT..... | 22 |
| 6.1 | ILP-GROUP LTD OY | 22 |
| 6.1.1 | <i>Historia</i> | 22 |
| 6.1.2 | <i>Lager</i> | 23 |
| 6.2 | Logica..... | 24 |
| 6.2.1 | <i>eTrans</i> | 24 |
| 6.3 | I-TECO | 24 |
| 6.4 | OGIDA..... | 25 |
| 7 | EXEMPEL UR OGIDA MANUALEN..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 8 SAMMANFATTANDE DISKUSSION..... | 30 |
| Källor / References | 32 |
| OGIDA MANUAL | 34 |

Figurer / Figures

| | |
|---|----|
| Figur 1. Forward Consolidated Delivery Note | 26 |
| Figur 2. Hewlet Packard Pack-id..... | 27 |
| Figur 3. Purkuraportti | 28 |
| Figur 4. Etrans | 29 |

1 INLEDNING

Jag har länge varit fascinerad av logistik, speciellt dess användning inom företag, hur en välfungerande logistisk plan kan betydligt förbättra en verksamhets effektivitet och lönsamhet. Vid sidan av mina studier i logistik på Arcadas yrkeshögskola i Helsingfors har jag arbetat i fem år för logistikföretaget ILP-Group, varifrån jag fick idén för mitt examensarbete.

Mitt examensarbete består av en manual (idén godkänd av avdelningschef på ILP-Group) för en av ILP-Groups klienter, OGIDA. Manualen beskriver stegvis produkternas flödeskedja, från varornas mottagning av klienten OGIDA, mellanlagring i Vanda lager, till deras leverans till kunden. Själva syftet med manualen är att den skall underlätta framtida nya arbetares möjlighet till ett självständigare arbete i ILP-Group.

Manualen skall vara tillräckligt enkel och lättförstådd, så att en ny arbetare på ILP-Group kan enkelt och snabbt hitta relevant information och svar på frågor han funderar över. För att möjliggöra detta har jag valt att använda mig av endast klara och tydliga bilder (som jag själv fotograferat) med korta steg för steg beskrivningar av produktprocessen.

Detta examensarbete innehåller även en teoridel, där jag introducerar kort alla faktorer som jag tagit i beaktande för att kunna bygga upp detta examensarbete. Till sist presenterar jag handboken med en egen innehållsförteckning.

1.1 Syfte

Syftet med denna manual är att vägleda och stöda nya arbetare på ILP-Group som kommer att jobba med OGIDA. Manualen kommer med andra ord att hjälpa ge svar på framtida frågor som kommer att ställas av nya arbetare i olika skeden av arbetet.

Manualen behandlar OGIDAS hela flödeskedjan på ILP-Group. Den presenterar därmed alla dokument, ERP och andra faktorer som påverkar hur produkterna behandlas.

Jag har valt att skriva manualen på finska, eftersom det officiella arbetspråket vid ILP-Group är finska.

1.1.1 Avgränsning

Vid ILP-Groups mellanlager i Vanda behandlas mer än 20 olika kunders produkter.

Detta examensarbete kommer dock endast att behandla OGIDA, som är en av de största kunderna vid ILP-Group. Jag har valt att skriva en manual endast för OGIDA p.g.a. att tid- och resursbrist. Under min arbetstid på ILP-Group har jag varit mest i kontakt med OGIDA, och har därför mer information och erfarenhet om dem än de andra företagen.

Som jag tidigare nämnt har jag valt att avgränsa manualens innehåll så att den beskriver produkternas flödeskedja: när varorna anländer till ILP-Groups lager, hur de behandlas när de lagras, samt olika faktorer som påverkar kedjan vid olika skeden, ända tills produkterna transporteras vidare från mellanlagret till kunden eller till ett annat lager.

1.2 Problemformulering

Det finns väldigt begränsat med information angående hur en manual struktureras. Därför har jag valt att inte använda mig av några manualer om manualer, utan jag har genom egna observationer av diverse manualer gjort mina egna tolkningar om hur jag tycker en bra manual torde se ut.

1.2.1 Arbetets upplägg

Den första delen av arbetet består av en teoretisk del. Jag börjar med en kort inledning om själva arbetet var efter jag förklarar hur jag problemformulerade syftet och hur jag avgränsade min undersökning. Det andra kapitlet berättar om manualer. I det tredje kapitlet går jag djupare in i ERP-system, var jag förklarar om olika faktorer gällande denna programvara. Det fjärde kapitlet förklarar olika lagstiftningar gällande transporter över landgränser. Det femte kapitlet förklarar vilken metod jag valde att använda samt hur jag byggde ihop mitt examensarbete. Sjätte kapitlet beskriver kort alla forskningsobjekt som beaktades för att kunna bygga detta slutarbete. Vid det sjunde kapitlet presenterar jag kortfattat manualen med hjälp av ett par bilder samt förklaringar till dem. Arbetet avslutas med en avslutande sammanfattning, varefter min empiriska del är bifogad som en bilaga.

2 MANUALER

Då man vet hur någonting skall utföras och är en expert på saken, kan det vara en bra idé att skriva en manual om detta för att kunna hjälpa andra som inte kanske förstår ämnet lika väl. Att skriva en manual kan till en början verka ganska svårt, men kan man ämnet bra är det enklare än vad skulle kunna tro. (How to write a better instruction manual, Casady & Mona J 1992: 17-21)

2.1 Hurudan är en bra manual

Det finns många olika kriterier som gäller när man skriver en manual. Det beror mycket på för vem man skriver. Är människorna som kommer att läsa experter inom ämnet eller skriver man en manual för nybörjare? En manuals uppgift är att hjälpa människor som inte kan någonting om ämnet eller som kan behöva hjälp i olika skeden för att utföra något. (Casady & Mona J 1992:17-21)

En bra manual skall ge klara instruktioner om hur någonting skall utföras, så att då läsaren använder sig av manualen skall han kunna hitta lösningar för de problem som han söker svar på. Beroende på ämnet kan en manual innehålla bilder, text eller även bilder kombinerat med text som förklarar steg för steg hur någonting skall utföras. En bra manual skall hjälpa läsaren så att han inte behöver använda sig av några andra hjälpmedel. (Casady & Mona J 1992:17-21)

2.2 Hur en bra manual görs

Det finns många olika sätt att skriva en bra handbok. Det viktigaste är att man är inläst på det området man skriver om. Om man är osäker om någonting, är det ytterst viktigt att fråga någon annan expert om råd eller söka genom någon annan källa för att få bekräftning om att informationen stämmer. En falsk manual är till ingen nytta.

Det är väldigt viktigt att man vet för vem manualen är skriven. Kommer personerna som läser handboken att vara experter eller nybörjare. På basen av detta bestämmer man hurudant språk och hurudan terminologi man kommer att använda sig av i manualen. Är texten alltför svårläst kommer en nybörjare inte att förstå texten, även om innehållet skulle vara korrekt. (How to write a better instruction manual, How to write a manual from scratch (2009), Casady & Mona J 1992: 17-21)

Struktureringen av manualen är även mycket viktig. Den måste ha en inledning, där man beskriver exakt vad den kommer att innehålla, så att läsaren vet om boken kommer att vara till nytta för läsaren. Den måste bestå av en innehållsförteckning som gör det enklare för läsaren att leta efter de punkterna som han är ut efter. Rubrikerna måste definieras tydligt och klart, så att läsare kan enkelt söka fram den information han behöver ur innehållsförteckningen, utan att behöva bläddra igenom hela manualen. Själva innehållet måste följa en logisk ordning. Som exempel kan nämnas en manual om hur man installerar en dator. Manualen skulle då enligt logisk ordning börja med hur man öppnar paketet och fortsätta steg för steg ända tills datorn skulle vara installerad och redo för användning. (How to write a better instruction manual, How to write a manual from scratch (2009), Casady & Mona J 1992: 17-21)

Ifall manualen innehåller väldigt svår terminologi är det viktigt att ha en rubrik där man tydligt förklarar dessa svåra ord. Detta underlättar läsarens förmåga att förstå manualen. Själva idén med en manual är, som tidigare nämnt, att hjälpa andra i något ämne utan att behöva använda några andra hjälpmedel. Ifall det behövs en manual för att läsa en annan manual har författaren troligtvis misslyckats i sitt arbete. Klara bilder steg för steg är till stor nytta för läsaren.

Bilderna skall visa exakt hur någonting utförs eller hur slutresultatet skall se ut. Att tillsätta pilar och andra instruktioner med i bilderna hjälper läsaren att förstå hur och varför somliga saker skall göras. (How to write a better instruction manual, How to write a manual from scratch (2009), Casady & Mona J 1992: 17-21)

Genom att tillägga punkter med i bilderna och franska sträck under, som förklarar punkterna skilt, har bevisat vara ett mycket effektivt sätt att skriva en manual. Franska sträcken förklarar enkelt och effektivt vad, hur och varför. Att skriva en manual är totalt olika från att skriva en bok. Kreativitet är inte det viktiga i en manual utan man är ute efter klarhet. Korta och tydliga meningar som beskriver sak för sak, steg för steg är vad man är ute efter. Om inte läsaren förstår vad man har skrivit, är manual till ingen nytta. ((How to write a better instruction manual, How to write a manual from scratch (2009), Casady & Mona J 1992: 17-21)

3 ERP-SYSTEM

För endast 10 år sedan var fax systemet det bästa sättet för företag att kommunicera sinsemellan. Några år senare började företag även att använda sig av e-posten som kommunikationsmedel. Även om e-posten fungerar väl för kommunikationsbruk, har man i dagens läge, med tanke på dagens multinationella företag och företagens behov att vara i konstant kontakt med sina kunder, börjat vända sig till ännu effektivare kommunikationsmedel. (TopBits. Advantages of ERP Systems)

Dagens multinationella företag är uppbyggda i olika avdelningar och enheter så som tillverkning, redovisning, lagring, distribution och planering. Ett ERP-system (Enterprise Resource Planning) kombinerar alla dessa funktioner till en programvara. Både arbetare och företagspartners har rättigheter att använda sig av denna programvara vilket underlättar märkvärdigt kommunikationen på företaget och mellan företagspartners som använder sig av samma ERP-system. Programvaran fungerar över Internet. (TopBits. Advantages of ERP Systems)

3.1 Från MRP till ERP

ERP grundades i början av 1960 talet som MRP (Material Requirements Planning), för växten av materialbehov inom tillverkning. För att få en klar riktlinje för planering av materialbehov bör följande frågor ställas: vad kommer vi att tillverka, vad behöver vi för tillverkning, vad har vi redan och vad behöver vi ännu. Det här kallas universal tillverkningssekvation. (Wallace & Kremzar 2001: 3-12)

MRP växte snabbt till något större än endast en beställningsplan. Man märkte att man kunde använda sig av samma plan i ett mer logistiskt perspektiv för att kunna hålla koll på diverse datum vid beställningar, produktion samt sändelser. Följande steget inom ERP:s evolution döptes till MRP 2 (Manufacturing Resource Planning). Man bröt ner planen till tre olika element. Det första var försäljning och planering, där man koncentrerade sig på att hålla en balans mellan efterfrågan och volymen. (Wallace & Kremzar 2001: 3-12)

Det andra var att bygga upp ett ekonomiskt gränssnitt så att man kunde förändra gallon, pund och andra valutor till dollar. Det tredje steget var att kunna svara på frågor som kunde ställas vid olika situationer, t.ex. vid valutaförändringar. Det sista steget inom företagets evolution var övergången till ERP. Principerna är fortfarande de samma som under MRP, men man har övergått till en bredare funktion som täcker företagets alla olika enheter. (Wallace & Kremzar 2001: 3-12)

3.2 Val av rätt programvara

Att äga ett ERP-system kan jämföras med att äga ett golfsätt. Fast man äger det bästa golfsättet marknaden har att erbjuda, betyder det inte att man är bra på att golfa. Samma gäller ERP-system i dagens läge. Företag köper de dyraste ERP-systemen ”direkt från hyllan” och tänker att detta automatiskt skall förbättra deras verksamhet. Att installera eller förnya ett nytt ERP-system i ett företag kan anses vara en drastisk förändring, som kräver hjälp av experter. (Wallace & Kremzar 2001: 57-65)

I dagens läge finns det många olika varianter av ERP-system beroende på klientens företagsverksamhet. Det första man bör tänka på är hurudan företaget verskamhet är och hurudana uppdaterings- eller förbättringsmöjligheter företaget har. Sedan börjar man leta efter alla svaga punkter inom företaget som skulle kunna förbättras. Efter att man har kommit underfund med vad som skulle kunna förbättras kan man börja leta efter en lämplig programvara för företaget. (Wallace & Kremzar 2001: 57-65)

Vid val av rätt programvara för företaget, rekommenderas det att jämföra olika kandidaters erbjudanden. Därefter är det enkelt att välja en programvara som fyller alla krav för företaget. Innan man bestämmer sig för att köpa någonting, rekommenderas det att utföra en testkörning av programmet för alla som kommer att använda programvaran. En programvara med många funktioner tyder inte nödvändigtvis på en bättre programvara, utan flera funktioner kan oftast leda till flera problem. Det är viktigt att hålla programvaran så enkel och tydlig som möjligt, så all personal inom företaget kan använda sig av den. Före man väljer sin programvara rekommenderas det att kontrollera företaget, om de tidigare har haft några installationsproblem eller några andra dylika problem. (Wallace & Kremzar 2001: 57-65)

3.2.1 Fördelar

Inom logistiken i dagens samhälle, där besparing på tid samt kostnad är de största faktorerna för ett framgångsrikt företag, kan ett ERP-system komma till stor nytta. Ett ERP-system underlättar kommunikationen mellan arbetspartner och kan då leda till kostnads- samt tidsbesparingar. (TopBits. Advantages of ERP Systems)

3.2.2 Nackdelar

De största nackdelarna med att investera i ett nytt ERP-system är kostnaderna och att det kan vara mycket tidskrävande. Själva programvaran är inte så dyr i nuförtiden, men kostnaderna som kommer på sidan om orsakar oftast de största problemen. För att installera ett nytt ERP-system i ett företag måste alla arbetare inom företaget skolas, så att de kan använda sig av programmet. Därefter skall programvaran installeras på alla datorer inom företaget. Inom logistikvärlden styr ERP-system oftast kommunikationen mellan olika partner. Detta betyder att samarbetspartnerna skulle även vara tvungna att uppdatera deras ERP-system för att i fortsättningen kunna hålla en löpande kommunikationskanal. (TopBits. Implementation of an ERP System)

4 INTERNATIONELL TRANSPORTERING

Den internationella trafiken har alltid varit väl observerad och kontrollerad. Den strikta kontrollen är huvudsakligen ett resultat av en ständigt växande brottslig verksamhet i världen. För att sterka kontrollen inom den internationella trafiken har nationella bestämmelserna av andra länders avvikelser bidragit till bildandet av partnerorganisationer. Ländernas olika infrastrukturer kräver att det finns ett gott samarbete mellan dem. (Karhunen 2008: 179)

4.1 UNECE

Europeiska UNECE, United Nations Economic Commission for Europe är en organisation som strävar till att hjälpa och utveckla internationella transporter och samtidigt förbättra deras säkerhet samt miljövänlighet. UNECE omfattas av person- och godstransporter på väg, järnväg, inre vattenvägar och kombinerade transporter mellan länder. UNECE övervakar internationella handlingar såsom inspektioner av vägar, fordon samt konstruktioner. (Karhunen 2008: 180-181)

4.2 FINSKA TULLEN

Finska tullen är en del av den Europeiska unionens tullsystem. Den fungerar som ett centralt ämbetsverk som styrs av det finska finansministeriet. Tullen samarbetar med både finska och utländska myndigheter. (Tulli. Om oss (2010))

4.2.1 Importering

Varor som importeras från icke Europeiska Unionens länder till Finland måste anmälas till finska tullen. Beroende på hur varorna är transporterade, varierar tiden att anmäla tullen efter godset har anlänt till kunden. Produkter som anlänt med fartyg och skickats direkt till ett mellanlager, måst anmälas till tullen inom 45 dagar. För alla andra transportsätt har man 20 dagar tid att anmäla tullen efter man tagit emot godset. (Tulli. Tulli-ilmoitus (2010))

Med en tulldeklaration hänförs varorna till en godkänd behandling. Varornas tulldeklaration kan ges när de anländer till EU eller under den tillfälliga tiden varan förvaras i ett lager. Om man skickat in en elektronisk transiteringsdeklaration innan varorna förts in i EU eller gjort en summerisk deklaration kan de hänföras till en godkänd tullbehandling. (Tulli. Tulli-ilmoitus (2009))

4.2.2 Exportering

Varor som transporteras ut ur EU måste uppvisas för tullen vid utfartskontoret. För tullen måste det uppvisas ett exportföljedokument eller något annat dokument som skickas med för att återfölja exporttransporten under resan. Vid transport av varor annan än via vägtrafik kan transportföretaget anmäla tullen i förväg genom en elektronisk tulldeklaration. Deklarationen måste innehålla anmälan om ankomst till stället, anmälan om uppvisande vid utförsel samt anmälan om utförsel. Dessa elektroniska deklarerationer togs i bruk år 2009 och blev sedan från och med den 1.4.2010 obligatoriska i Finland. (Tulli. Eu:sta poistuvat tavarat (2010))

4.2.3 Säkerhetsuppgifter

”Säkerhetsuppgifterna för varor som förs ut ur EU hänfödda till transiteringsförfarandet ska anges som en del av den elektroniska transiteringsdeklarationen från och med den 1 januari 2011. Om en export- eller transiteringsdeklaration som innehåller säkerhetsuppgifterna inte har lämnats in för varor som förs ut ur EU ska en elektronisk summarisk utförseldeklaration lämnas in för varorna från och med den 1 januari 2011.” (Tulli. Varor som förs ut ur EU (2010))

5 METODIK

Teori, som också kan kallas Metodik, är ett forskningsätt att närma sig ett ämne. Genom att fördjupa sig i ett ämne, skall en forskare försöka samla in ny kunskap eller nya sätt att använda kunskap som redan finns, om hur saker och ting hänger ihop och försöka problemformulera dessa frågor för att sedan finna lösningar till ämnet. Genom att utföra forskningen i en logisk och systematisk ordning, kan forskarens resultat kontrolleras och upprepas för att sedan kolla att informationen är aktuell. (Forskning. Vad är forskning)

5.1 Kvalitativ forskning

Enligt Bryman och Bell är kvalitativa studier en forskningsstrategi vid insamling och analys av data oftare som ligger mera på ord än på kvantifiering. En kvalitativ forskningsstrategi är induktiv, tolkande och konstruktionistisk till sin art. (Bryman & Bell 2005: 297-321)

När man utför en kvalitativ forskning är det ytterst viktigt att följa en forskningprocess. Det första steget i en kvalitativ undersökning är att ställa generella frågeställningar (problemformulera) kring området man kommer att undersöka. Genom att göra så får man en bättre synpunkt om området som bör studeras. (Bryman & Bell 2005: 300-302)

Det andra steget är att välja relevanta platser och undersökningsspersoner eller litteraturkällor för att få ett forskningsobjekt. Det tredje steget är insamlingen av relevant data. Här börjar datainsamlingsprocessen. Forskaren väljer den insamlingsprocess som passar både honom och syftet bäst. (Bryman & Bell 2005: 300-302)

I det fjärde steget börjar forskaren analysera den data han samlat in. Om undersökningen pågått över en längre period, kan mycket av den insamlade datan inte längre vara aktuellt och måste då uppdateras eller förkastas. I sådana situationer kan det vara bra att använda en ”pilotundersökare” eller en expert inom området för att bekräfta att all data är relevant.

En studie med falsk data kommer att ge forskaren inkorrekta resultat. Svårförstådda meningar och olika begrepp kan enkelt misstolkas. (Bryman & Bell 2005: 300-302)

Det femte steget gäller specificering av frågeställningarna respektive insamling av ytterligare data. Då man samlar in mera data och preciserar sina forskningsfrågor efter ett antal veckor kan det leda till så kallad ”Grounded Theory” (teoribildning på empirisk grund) som betonar den samverkan som finns mellan å ena sidan tolkningen och teoribildning och å andra sidan datainsamlingen. En sådan strategi kallas oftast iterativ eller upprepande. (Bryman & Bell 2005: 300-302)

Det sjätte steget är att skriva en rapport om forskningen och dess resultat. Enligt Bryman och Bell finns det egentligen ingen skillnad mellan kvalitativ och kvantitativ forskning när det gäller denna fas. Det finns två viktiga aspekter av denna sekvens i kvalitativa undersökningar, nämligen kopplingen mellan teori och data samt mellan begrepp och data. De är nära förbundna med varandra. (Bryman & Bell 2005: 300-302)

5.1.1 Val av metod

Jag har valt att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod för detta examensarbete för att åstadkomma en djupare och mer detaljerad bild av arbetsformen. Litteraturen i min teoridel består av både litteratur- och Internetkällor samt mina egna tolkningar av diverse manualer som jag läst för att få en bättre uppfattning om hur en bra manual skall vara uppbyggd.

5.2 Hur jag gick tillväga

Idén med manualen är att vem som helst skulle kunna förstå den. Den skall kunna ge en enkel uppfattning för en ny arbetare över hur OGIDA:s produkter sköts i vårt mellanlager i Vanda på ILP-Group LTD OY. Jag har valt att skriva manualen på finska eftersom allting vid ILP sköts på det finska språket.

Jag började med att studera andra manualer för att få en uppfattning över hur jag skulle samla in data och hur jag skulle ställa upp manualen. Det som jag lade märke till var att layouten varierar för olika manualer, beroende på hurdana bilder man använder och för vem manualen är ämnad. Huvudsaken med en manual är att den är tillräckligt tydlig och klar så att läsaren skall kunna förstå all information som presenteras. Manualens själva utseende, huruvida den är vacker eller inte, har ingen betydelse.

Det andra steget var att samla in alla bilder som skulle fungera som vägledare för läsaren, så att han enkelt kan hitta de viktigaste punkterna i de olika skeden. Alla bilder som jag har använt mig av i manualen har jag valt, sedan fotograferat och slutligen skannat in på dator. Jag valde att börja med att ställa upp alla bilder i rätt ordning för att få en mera logisk ordning på själva flödeskedjan. Jag har medvetet valt att inte förminska somliga dokument och bilder efter att jag skannat in dem på datorn, eftersom dessa dokument originalstorlek var i formatet A4 då jag skannade in dem. Detta betyder m.a.o. att kvaliteten på bilderna och dokumenten skulle ha försämrats avsevärt, vilket skulle resultera i att läsaren skulle ha haft stora svårigheter att läsa och tolka bilderna och texterna.

Efter att jag ställt upp allting i en kronologisk ordning, började jag namnge de olika bilderna och skriva rubriker för varje skede, för att sedan kunna göra en innehållsförteckning för manualen. Jag valde att göra en innehållsförteckning för att underlätta informationssökningen. Då läsaren söker efter någonting specifikt i manualen, kan han med hjälp av innehållsförteckningen hitta det mycket snabbare än ifall han skulle behöva söka upp det själv.

I det tredje skedet började jag fokusera mig på varje bild enskilt. Jag ville göra det så lätt som möjligt för läsaren genom att märka ut för varje bild exakt vad det var man skulle fokusera sig på vid olika skeden. Detta eftersom det även finns mycket irrelevant information som man inte nödvändigtvis behöver vid olika skeden. Jag valde att använda mig av Adobe Photoshop för att markera de viktigaste punkter vid bilderna. Jag anser att det effektivaste sättet att markera de viktigaste punkterna var genom att ringa in dem och markera dem sedan med siffror.

Nästa steg var att koncentrera mig på vad jag skulle skriva för varje bild, för att kunna ge läsaren en klar och tydlig uppfattning över vad han skall utföra och varför vid de olika skeden. Jag ville att texterna för varje bild skulle vara korta men tydliga och lätta att förstå. Det som jag lade märke till med andra manualerna jag studerat var att alla texter var korta men gav just den information som behövdes steg för steg vid varje skede. Eftersom manualer är skrivna för att vägleda och hjälpa skall läsaren snabbt kunna söka ut den information han behöver.

Slutligen då jag hade hela manualen färdigt uppbyggd valde jag att göra en skild rubrik för att förklara de ord och termer jag använt mig av. Det är viktigt ifall det förekommer ord och termer i manualen som läsaren inte förstår att han skall enkelt kunna hitta förklaringar till dem i ett skilt stycke där alla svårförståeliga termer är samlade. En manual med ord och termer som läsaren inte förstår är till ingen nytta.

6 FORSKNINGSOBJEKT

I detta kapitel kommer jag att presentera alla företag och kunder som har att göra med mitt examensarbete samt manualen som presenteras i den empiriska delen.

6.1 ILP-GROUP LTD OY

ILP (International Logistik Partners) är ett integrerat logistik service företag. De erbjuder service från Ryssland till alla OSS-länder. Deras tyngdpunkter inom företagets strategiska planer är att erbjuda deras klienter och partners den bästa möjliga service de är ute efter. (ILP-Group. ILP-Group lyhyesti)

6.1.1 Historia

ILP-Groups rötter går ända bak till början av 1990-talet, då den ryska marknaden började ta sina första steg mot världsmarknaden. På den tiden fanns det inte många företag som förstod sig på termen ”know how”. Den Ryska marknaden blomrade i hög fart under början av 1990- talet och det var viktigt att man förstod sig på denna term för att kunna klara av sina konkurrenter. De största huvudpunkterna med termen ”know how”, förutom att tala och förstå flytande ryska, är förstå sig på den ryska kulturen, genom att vara öppen för nya idéer och våga ta risker. (ILP-Group. ILP-Group lyhyesti)

Utvecklingen av ILP-Group till den status den har i dagens läge, började år 1994 då ett strategiskt äkta förbund ledd av Contralo Hamburg från Tyskland, började distribuera koreanska elektronikproducenter som Goldstar och Daewoo Electronics. I detta sammanhang började Contralo Finland Oy hantera alla beställningar som gjordes. Contralo Finland Oy fick som uppgift att lagra alla ryska produkter och sköta distributionen av de ryska frakten. I början av 2001 döptes Contralo Finland Oy om till ILP- International Logistik Partners. (ILP-Group. ILP-Group lyhyesti)

År 2010 blev ILP-Group koncernen ett finskt transport- och speditiöföretag. Omsättning beräknades vara runt omkring 20 miljoner euro år 2010. ILP:s internationella nätverk täcker hela världen i dagens läge. (ILP-Group. ILP-Group lyhyesti)

6.1.2 Lager

ILP har 4 olika lager placerade runt omkring Finland. De två största lagren med mest lagerkapacitet ligger i Villmanstrand och Kotka. Vanda lager har en kapacitet på 50.000 kvadratmeter samt 25.000 kvadratmeter stängslad och bevakad fältutrymme. Det fjärde lagret ligger i Vaalimaa. ILP-Group behandlar mellanlagringar samt packningar för kunder från Ryssland och andra OSS-länder. De lagrar och samlar också för finska kunder. Samt erbjuder de lagring för produkter som inte behöver tullas eller som kräver transittransport. (ILP-Group. Varastointi)

De har även en egen järnvägslänk från deras lager i Kotka och Villmanstrand direkt till Ryssland. Från ILP:s WebWareHouse webbsida har kunderna möjlighet att själv följa med deras produkters saldo i alla ILP:s lager runt omkring Finland. (ILP-Group. Varastointi)

6.2 Logica

Logica är IT-tjänstföretag som är placerad i 36 olika länder kring Europa. De erbjuder företag teknologiska framsteg inom företagsvärlden. Logica har över 39 000 arbetare av var 100 stycken jobbar i Finland. De specialiserar sig på konsulteringshjälp för att kunna utveckla sina tjänster, samt integrerar de deras IT-tjänster för deras kunder. (Logica. Historia)

6.2.1 eTrans

eTrans är ett ERP-system byggt av företaget Logica. ILP-Group använder sig av eTrans. Detta ERP-system har bytt namn och uppdateras med jämna mellanrum. Logica nämner inte överhuvudtaget eTrans på deras hemsidor mera. eTrans är ett gammalt namn för programvaran, men har alla samma funktioner som andra ERP-system i dagens läge. (Om Logica)

6.3 I-TECO

I-teco är en en av de största leverantör företagen i Ryssland inom informationsteknik. De erbjuder informationssäkerhetstjänster, konsultering, service support och outsourcing för försäkringsbolag, finansiella företag samt små och medelstora företag. I-Teco är en ledande affärspartner för Hewlet Packard och Microsoft. (About I-Teco)

6.4 OGIDA

Alla Hewlet Packard produkter som behandlas på ILP-Group kallas OGIDA.

OGIDA är en avdelning inom företaget I-TECO i Ryssland som sköter HP:s produkter som transporteras från olika ställen i Europa till Ryssland. Alla beställningar som utförs av OGIDA, transporteras genom ILP-Group innan de skickas vidare till Ryssland. Mera information om detta har jag inte rättighet att nämna. (About I-Teco)

7 EXEMPEL UR OGIDA MANUALEN

I detta kapitel kommer jag att berätta kort om OGIDA manualens funktioner vid arbetsflödets olika stadier. Jag har bifogat bilder som beskriver fyra olika skeden i flödeskedjan. Därefter har jag numrerat diverse punkter i figurerna för att enklare kunna förklara dem och deras betydelse. Figur 1 beskriver FCDN dokumentet som chauffören har med då produkterna anländer. Figur 2 är fotograferad ur en produkts Pack-id. Figur 3 är ILP:s egen ankomstrapport, där man antecknar information om produkterna och vart de placeras efter att de har blivit mottagna. Figur 4 är tagen ur ERP-systemet Etrans. Den förklarar hur man registrerar produkterna in i ERP-systemet.

| DB SCHENKER | | HEWLETT PACKARD FORWARDER CONSOLIDATED DELIVERY NOTE | | PAGE 1 OF 2 28/03/2011 | | |
|---|-------------------|---|-----------------|---|-----------|------------------|
| CARRIER REF: BTLH00027891-F | | FORWARDER: Schenker Oy Metsälantie 2 - 4 | | TRUCK / BOOKING REFERENCE: 1006786550 SHIP DATE / TIME: 28/03/2011 14:33 | | |
| CUSTOMER: ILP-GROUP LOGISTICS OY KATRIINANTIE 20B VANTAA 01530 RU | | FORWARDER CONTACT: 00620 Helsinki Forwarder Contact: | | TYPE OF GOODS: Computer equipment and supplies. TOTAL WEIGHT: 324.06 KG TOTAL NUMBER OF HP BOX-IDS: 1.2 131 | | |
| HP PACK-ID | NO. OF HP BOX-IDS | HP BOX-ID OR RANGE | CUSTOMER PO NO. | HP ORDER NO. | INCO TERM | KG PER HP BOX-ID |
| 1 | 6 | 06960070U-70Z | EP-013-220311 | CCW163870001 | DDU | 32.55 |
| | 1 | 0696007P0 | | | | 21.70 |
| | 6 | 0696007P1-7P6 | | | | 6.14 |
| | 1 | 0696007P7 | 4.09 | | | |
| | 1 | 07080757N | EP-012-180311 | CCW162292001 | DDU | 1.18 |
| | 1 | 02780900K | EP-012-180311 | | | 3.75 |
| | 1 | 02780622X | EP-012-180311 | | | 15.00 |
| | 1 | G1041CMW0 | N-026-110311 | CCW162292001 | DDU | 19.00 |
| | 1 | G1041CMZZ | | | | 0.76 |
| | 2 | G109MW1HW-1HX | | | | 0.43 |
| | 1 | G13633ZGR | 2 | 3 | DDU | 1.52 |
| | 1 | 0278062H2 | | | | 1.50 |
| | 2 | 0696003TA-3TB | | | | 0.27 |
| | 2 | 0696003T8-3T9 | 4 | DDU | DDU | 0.39 |
| | 1 | 0708074WK | | | | 0.24 |
| 1 | 800019KPS | 0.30 | | | | |
| 1 | 800019V48 | | | | 30.00 | |
| 1 | 800019WWF | | | | 0.70 | |
| *CONTINUED ON NEXT PAGE* | | | | | | |
| These commodities, technology or software were exported in accordance with U.S. and Local Export Administration Regulations. Re-export is only permitted in accordance with these Regulations and diversion contrary to these laws is prohibited. HEWLETT-PACKARD | | | | | | |

Figur 1. Forward Consolidated Delivery Note

FCDN (Forward Consolidated Delivery Note) är Hewlett Packard:s egen packningslista som skickas med varje sändning. Detta är det viktigaste dokumentet vid mottagning av produkterna.

Från FCDN ser man den totala och enskilda mängden av produkterna (punkterna 1 och 1,2 i figur 1). Ifall någonting saknas eller om det finns något ovanligt i sändningen, bekräftas det i FCDN som chauffören sedan får en kopia av den.



Figur 2. Hewlet Packard Pack-id

Figur 2 är tagen ur en OGIDA produkt. Ur Pack-id ser man allt som finns i FCDN samt i CCDN (Customer Consolidated Delivery Note) dokumenten. Vid märkningen granskar man de tre sista numren från produktens Pack-id (punkt 1 i figur 2). Punkt 2 visar hur många paket hör till sändningen och punkt 3 visar hur många produkter paketet innehåller. Ifall paketet skulle gå sönder eller någonting annat ovanligt skulle uppstå, hittar man all information som finns vid Pack label:en i FCDN, var man ser alla paket enskilt.

Purkuraportti ⁶ EUV-11 Tulopvä ⁷ **ILP-group**

Varastoonpano VP

Tullivarasto KIT 11
Pitkäaikainen tullivarasto KIV Vast.ottaja

Rahdinkuljettaja TNT UPS DHL SCHENKER PANA Muu
DSV KAKE KL PRIMUS TRANSPORT

Tavaran haltija ⁴ ⁵
BCT KODAK UNIPH KRONUS OGIDA DAVEL TECHNO CAP. Muu
HORISONT TRIO EXPE CARESTREAM VIALOGIA

| Merkki | Färdet | | Vajaa | | Kpl | Tavarankuvaus | Kg | M3 | Lvm | Hyllypaikka |
|---------------|---------|-----|-----------|-----|-------------|---------------|----|----|-----|-------------|
| | PLL | CRT | PLL | CRT | | | | | | |
| Vastaanotettu | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 8 | 2 | | 3 |
| Vastaanotettu | | | | | | | | | | |
| Vastaanotettu | | | | | | | | | | |
| Lähti: | | | | | | | | | | |
| Jäi | | | | | | | | | | |
| Lähti: | | | | | | | | | | |
| Jäi | | | | | | | | | | |
| Lähti: | | | | | | | | | | |
| Jäi | | | | | | | | | | |
| 10 Varaumat: | | | | | | | | | | |
| Lisätiedot: | punnaus | | crt määrä | | alkuperämaa | | 9 | | | |

Figur 3. Purkuraportti

Detta dokument behövs då produkterna skall granskas. Med hjälp av dokumentet kan produkterna registreras i Etrans. Vid punkt 1 ser man den totala mängden av paletter och produkter. Punkt 2 förklarar produkternas totala m³ och punkt 3 vart de är placerade i lagret. Ankomstnumret, punkt 6, skrivs på produkterna då de är färdiggranskade. Produkter som har skadats under transporten antecknas vid bokningen (punkt 10). Då allting är klart granskat, returneras ankomstrapporten tillbaka till kontoret där den senare skrivs in i Etrans.

The screenshot shows the 'Saapumisen tavaratiedot' (Goods Receipt Data) window in the Etrans system. The window title is 'eTrans (ILP/TOH/02 ILP-GROUP LOGISTICS OY//)'. The main table contains one entry:

| Tuoteno | Kuvaus | Yksiköt | Laji | Kollit | Laji | Alue | Paikka | Tila | OK | Brutto kilot | Tilavuus |
|------------|----------------|---------|------|--------|------|------|--------|------|----|--------------|----------|
| ESE1274138 | COMPUTER PARTS | 1.00 | CT | 1 | CT | HY | S92C | 01 | | 15.00 | 0.050 |

Below the table, the form fields are as follows:

- 1**: Tuote: ESE1274138
- 2**: Kuvaus: COMPUTER PARTS
- 3**: Varastoyksiköt: 1.00
- 4**: Laji: CT
- 5**: M3: 0.050
- 6**: Brkilot: 15.000
- 7**: Merkit/numerot: 847330
- 8**: Varastopaikka: S92C

Buttons and other elements include 'OK' (10), 'Kopioi', 'Netto kilot: 0.000', 'Parasta ennen: 29.03.2011', and 'Valmistus:'. The 'OK' button is highlighted with a red arrow.

Figur 4. Etrans

Bilden ovan (figur 4) är tagen från ILP:s ERP-system (Etrans). Vid detta skede skrivs produkterna som anlänt in på lagrets saldo. Vid punkt 1 skriver man produkternas Pack-id som man hittar i EXA tull dokumentet. Vid punkt 2 ger man en beskrivning på produkterna och skriver COMPUTER PARTS. Vid punkterna 3 och 4 anger man produkternas totala mängd. Här är det viktigt att man skriver samma mängd som finns dokumenterat i EXA tulldokumentet. I punkt 4 fyller man m³, som man hittar i ankomstrapporten. Information som fylls i punkterna 6 och 7 fås från EXA tulldokumentet. Vid punkt 8 skriver man produkternas hyllplats, som hittas i ankomstrapporten. Slutligen trycker man punkt 9, OK, och sedan punkt 10, pilen, för att fylla in nästa sändelse. Efter att detta är gjort är produkterna inne i ERP-systemet.

8 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

I detta kapitel kommer jag att förklara och diskutera syftet med mitt examensarbete samt beskriva mina egna tankar och åsikter som uppstod under arbetets process.

Logistik är någonting som har alltid fascinerat mig. Detta arbete passade mig utmärkt eftersom jag, vid sidan om mina studier på Arcadas yrkeshögskola vid Helsingfors, har jobbat vid logistikföretaget ILP-Group i fem år som ansvarig för OGIDA produkterna. Detta arbete gav mig ett bra perspektiv över hur den logistiska världen fungerar i dagens läge.

Då jag började jobba på ILP tog det mig en lång tid att komma in i ILP-Group:s arbetsrutiner på grund av all den information som jag saknade i början. Det krävde tid och möda både för mig och min arbetsgivare då jag ofta behövde personlig handledning för att kunna lära mig arbetsflödet. På grund av detta tog det mig en lång tid innan jag kunde börja jobba självständigt, fastän jag fick mycket hjälp av mina medarbetare. Det var genom denna erfarenhet som jag fick idén att skapa en manual för framtida arbetare på ILP-Group, så att de kan enklare och snabbare lära sig ILP-Group:s arbetsrutiner och därmed kunna från början jobba självständigt utan handledning.

Under den tid jag jobbat på ILP har jag arbetat med Hewlet Packards produkter och därifrån lärt mig känna deras logistiska sätt att fungera. Jag är mycket nöjd med resultatet av min manual. Den omfattar hela OGIDA-procesen vid ILP. Mitt syfte var att göra manualen så enkel och tydlig som möjligt, för att kunna hjälpa framtida arbetare OGIDA. Jag tror starkt att OGIDA manualen kommer att vara till stor nytta i framtiden vid ILP för att den kommer att ge möjligheten för nya arbetare att kunna jobba mera självständigt med Hewlet Packards produkter i framtiden.

Ett problem som uppstod direkt i början av mitt arbete var då jag upptäckte att det finns väldigt begränsat med information angående hur en bra manual struktureras. Därför valde jag att inte använda mig av några så kallade ”manualer om manualer”, utan bestämde mig för att på basen av egna observationer av diverse manualer göra egna tolkningar om hur jag tycker en bra manual torde se ut.

På basen av dessa iakttagelser kom jag fram till att det mest effektiva sättet att skriva en bra manual är att försöka göra den så enkel och klar som möjligt. Själva idén med en effektiv manual är att hjälpa andra i något ämne utan att behöva använda några andra hjälpmedel, dvs. all information skall kunna hittas från manualen. Jag valde att använda mig av bilder (som jag valt och fotograferat) som fungerar som vägledare genom att beskriva steg för steg hela arbetsprocessen. För att göra bilderna så tydliga som möjligt, och därmed undvika missförstånd och oklarheter, förklarar jag bilderna med hjälp av franska sträck samt genom numrering av de olika arbetsstegen. Jag använde mig av en terminologi i manualen som alla i kan enkelt förstå utan vidare hjälpmedel.

Jag anser att mitt slutarbete kan vara en bra informationskälla/exempel för uppbyggande av manualer i andra företag. Det skulle vara intressant att i fortsättningen ha möjlighet att på basen av arbetarnas kommentarer av manualen kunna jämföra deras åsikter och kommentarer om manualens effektivitet, och på basen av dem kunna förbättra den vid behov.

KÄLLOR / REFERENCES

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2005. Företagsekonomiska forskningsmetoder. 1 uppl. Malmö: Liber Ekonomi. 621 s. ISBN: 91-47-07510-4.

Casady, Mona J. 1992. The Write Stuff for Training Manuals. I: Training & Development. Vol. 46, nr 3. s.17-21

Ezinearticles.com. How to write a better instruction manual. [www]
<http://ezinearticles.com/?How-To-Write-A-Better-Instruction-Manual&id=583857>
Hämtad 16.2.2011

Forskning.se. Vad är forskning. [www]
<http://www.forskning.se/fordigiskolan/vadaforskning/vadarforskning.4.10661591115b78750ab8000244.html> Hämtad 23.3.2011

ILP-Group.fi. ILP-Group lyhyesti. [www]
http://www.ilp-group.fi/fin/main.php?loc_id=1 Hämtad 3.2.2011

ILP-Group.fi. Varastointi. [www]
http://www.ilp-group.fi/fin/main.php?loc_id=4 Hämtad 6.2.2011

I-Teco.ru. About I-Teco. [www]
http://www.i-teco.ru/company_eng.html Hämtad 22.2.2011

Karhunen, Jouni. Pouri, Reijo. Santala Jouko. 2008. Kuljetukset ja varastointi, järjestelemät, halusto ja toimintapervaatteet. s.179-181

Logica.se. Det här är Logica. Om Logica. [www]
<http://www.logica.se/we-are-logica/about-logica/> Hämtad 19.5.2011

Logica.fi. Historia. [www]
<http://www.logica.fi/we-are-logica/about-logica/history-and-key-milestones/>
Hämtad 18.2.2011

Praktikrapport 1, Daniel Mrowinski. Företagsekonomi, Logistic. Arcada 2008.

TopBits.com. ERP. [www]
<http://www.tech-faq.com/erp.html> Hämtad 6.3.2011

TopBits.com. ERP. Advantages of ERP Systems. [www]
<http://www.tech-faq.com/erp.html> Hämtad 6.3.2011

TopBits.com. ERP. Implementation of an ERP System. [www]
<http://www.tech-faq.com/erp.html> Hämtad 6.3.2011

Tulli.fi. Finska tullen. Om oss. [www] Publicerad 26.8.2010
http://www.tulli.fi/sv/finska_tullen/om_oss/index.jsp Hämtad 31.1.2011

Tulli.fi. Företag. Export. Varor som förs ut ur EU. [www] Publicerad 22.2.2010
http://www.tulli.fi/sv/foretag/export/varor_ut_ur_eu/index.jsp Hämtad 1.2.2011

Tulli.fi. Yrityksille. Tuonti. Tulli-ilmoitus. [www] Publicerad 20.5.2009
http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/saapuminen/tulli_ilmoitus/index.jsp
Hämtad 1.2.2011

Tulli.fi. Yrityksille. Vienti. Eu:sta poistuvat tavarat [www] Publicerad 3.2.2010
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/poistuva/index.jsp> Hämtad 1.2.2011

Wallace & Kremzar. ERP.MAKING IT HAPPEN. The implementers' guide to success
with enterprice recourse planning. ISBN: 0-471-39201-4 s. 3-12

Wallace & Kremzar. 2001. ERP.MAKING IT HAPPEN. The implementers' guide to
success with enterprice recourse planning. ISBN: 0-471-39201-4 s. 57-65

WikiHow.com. How to write a manual from scratch. Steps. [www] Publicerad
14.7.2009 <http://www.wikihow.com/Write-a-Manual-from-Scratch> Hämtad 16.2.2011

Wikipedia.com. Resursplanering. [www] Pubicerad 27.1.2011
<http://sv.wikipedia.org/wiki/Resursplanering> Hämtad 6.2.2011

OGIDA MANUAL