

TILAUSTENKÄSITTELYN PROSESSIKUVAUS

CASE STUDY: TOIMITUS LA RÉUNIONIIN

Tiivistelmä

Tekijä Kankainen, Ada	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 37	Valmistumisaika Kevät 2020
Työn nimi Tilausten käsittelyn prosessikuvaus Case study: toimitus La Réunioniin		
Tutkinto Tradenomi AMK		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda prosessikuvaus kohdeyritykselle, jotta tilausten käsittelyn prosessi sujuu ongelmitta tilauksen saapumisesta tilauksen toimitukseen asiakkaalle asti. Kohdeyrityksestä puuttuu vientitilauksen prosessikuvaus, ja tästä syystä kohdeyrityksessä ilmeni ongelmia tilauksen toimituksessa La Réunioniin. Tarkoituksena oli luoda yksityiskohtainen prosessikuvaus, jotta mahdolliset ongelmat pystytään välttämään jatkossa. Case-tapauksessa ilmenneille ongelmakohdille on tarkoitus antaa myös kehitysehdotuksia.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimus eli empiriaosuus oli toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tapaustutkimuksena. Aineisto tutkimusta varten kerättiin osallistuvalla havainnoinnilla sekä haastatteluilla. Prosessikuvauksen tekemiseen hyödynnettiin myös kollegoiden osaamista. Tutkimusmenetelmiksi valittiin osallistuva havainnointi sekä haastattelu, sillä näillä tutkimusmenetelmillä saatiin mahdollisimman luotettava tutkimustulos.</p> <p>Tutkimustuloksissa nousee esille vientitilauksen prosessikuvauksen todellinen tarve, sillä case-tapauksen toimitus viivästyi 12 viikkoa tilausten käsittelyssä sattuneesta virheestä. Ongelmakohdiksi lisäksi nousevat tiedon sekä koulutuksen puute, huonosti suunnitellut loma-ajankohdat sekä tilaukselle valitun toimitusehdon määräämä, joka hankaloitti vientimuodollisuuksia. Ongelmakohdille on annettu kehitysehdotukset, jotta toimituksen viivästymistä ei jatkossa tapahtuisi.</p> <p>Tutkimuksen lopputuloksena on luotu vientitilauksen prosessikuvaus kohdeyritykselle. Jatkossa mahdolliset virheet pyritään välttämään tilausten käsittelyssä seuraamalla prosessikuvausta.</p>		
Asiasanat vientikauppa, tilausten käsittely, prosessikuvaus		

Abstract

Author Kankainen, Ada	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 37	
Title of publication Order handling process description Case: delivery to Réunion Island		
Name of Degree Bachelor of Business administration		
Abstract <p>The purpose of this study was to create a process description for order handling, so that the process runs smoothly from placing the order, to the delivery of the order to the customer. The case company is lacking an order handling process description for export orders and that is why the company experienced delivery problems with delivery to Réunion island. The thesis presents a detailed process description to help avoid delivery problems in the future. The thesis also presents suggestions for improvement for certain problem areas.</p> <p>The empirical part of the thesis is based on qualitative case research. Material was collected through participatory observation and interviews. The expertise of colleagues was also used to make the process description. These research methods were selected to achieve the most reliable research results.</p> <p>The result highlighted the real need for a process description, as the delivery was delayed for 12 weeks due to a mistake in order handling. In addition, other problems were lack of information and training, poorly planned holiday times, and the country of destination in the order documents, which complicated export formalities. The suggestions provided for improving the process regarding the problem areas help avoid delays in the future.</p> <p>As a result of the study, a process description of the export order has been created for the target company. In the future, possible errors in order handling will be avoided by following the process description.</p>		
Keywords export trade, order handling, process description		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tausta	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset	1
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne	4
2	ULKOMAANKAUPPA	6
2.1	Myynnin määrittely	6
2.2	Sisäkauppa	6
2.3	Vientikauppa	7
2.4	Brexit	8
2.5	Kansainvälisen kaupan toimituslausekkeet	9
3	TILAUKSESTA TOIMITUKSEEN	13
3.1	Tarjouksen valmistelu	13
3.2	Tarjous	14
3.3	Toimituksen valmistelu	14
3.4	Toimitus	15
4	CASE STUDY: TOIMITUS LA RÉUNIONIIN	17
4.1	Yritysesittely	17
4.2	Tutkimuksen toteutus	18
4.3	Tilausten käsittelyprosessin nykytila	19
4.4	Case-kuvaus	20
4.5	Prosessikuvaus	24
4.6	Johtopäätökset	28
5	YHTEENVETO	33
	LÄHTEET	35
	LIITTEET	38

1 JOHDANTO

1.1 Tausta

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda prosessikuvaus vientitilauksen käsittelyyn kohdeyritykseen. Kohdeyrityksestä puuttuu vientitilauksen käsittelyn prosessikuvaus ja tästä johtuen toimitus La Réunioniin viivästyi huomattavasti. Prosessikuvauksen avulla varmistetaan, että prosessi tilauksen saapumisesta tilauksen toimitukseen saakka sujuu ongelmitta.

Suomen talouden kannalta ulkomaankauppa on merkittävässä osassa. Talouden ylä- sekä alamäissä ulkomaankaupan osuus korostuu. Vuonna 2018 Saksa oli tärkein kauppakumppanimme tavarakaupassa, kun taas palveluiden kaupassa Ruotsi oli merkittävimässä asemassa. Vuonna 2018 tavaroiden ja palveluiden viennin arvo oli 91 miljardia euroa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2019).

Ulkomaankauppa voidaan jakaa kolmeen kategoriaan; kotimaan kauppaan, sisäkauppaan ja vientikauppaan. Kotimaan kaupan termiä käytetään, kun vienti tapahtuu Suomen rajojen sisällä. Sisäkaupalla taas tarkoitetaan Euroopan Unionin jäsenmaasta toiseen jäsenmaahan tapahtuvaa kauppaa. Vientikaupasta puhutaan, kun tavara myydään Euroopan Unionin ulkopuolelle. Sisäkaupan ja vientikaupan menettelyissä on eroja. Näitä eroavaisuuksia käydään tarkemmin läpi luvussa kaksi. (Logistiikan maailma 2020e).

Aihe on tällä hetkellä ajankohtainen, sillä Britannian ero Euroopan Unionista on vahvistunut. Euroopan Unioni ja Britannia ovat tällä hetkellä siirtymävaiheessa, jonka aikana on tarkoitus solmia sopimus siitä, kuinka Britanniaan tapahtuvassa vientikaupassa tulee menetellä. (Tulli 2020b.)

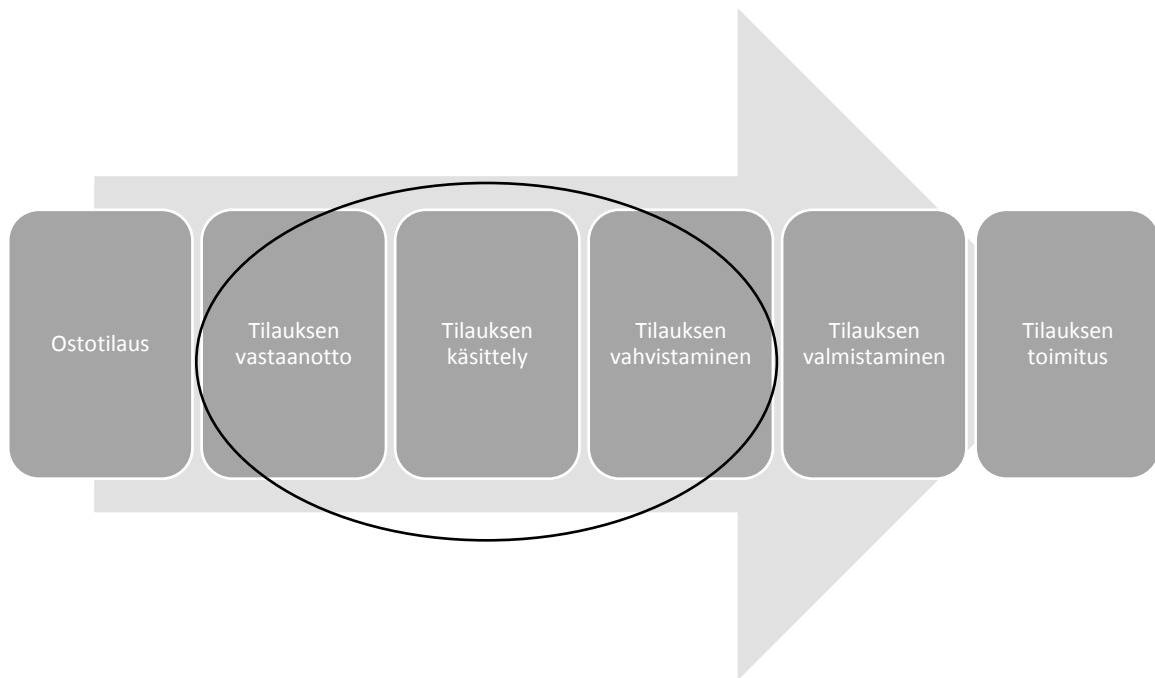
Prosessikuvaaminen on työkalu, jonka avulla suunnitellaan ja johdetaan työnkulkua. Prosessikuvauksen avulla pyritään ymmärtämään paremmin prosessin kulkua sekä päämäärää. (Lucidchart 2020). Prosessikuvaus luodaan useimmiten prosessin nykytilasta sekä tavoitetilasta, johon pyritään. Tavoitetilan tarkoituksena on tehdä prosessista tehokkaampi ja siitä on poistettu ylimääräiset ja virheelliset toiminnot. (Coala 2020.)

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on luoda prosessikuvaus kohdeyritykselle, jotta tilausten käsittelyn prosessi sujuu ongelmitta tilauksen saapumisesta tilauksen toimitukseen asiakkaalle asti. Prosessikuvaus mahdollistaa tilauksen oikeanlaisen käsittelyn tilauksen saapuessa, jotta voidaan välttää myöhemmät toimitusongelmat esimerkiksi tullauksen kanssa. Tarkoituksena on antaa myös kehitysehdotuksia prosessin ongelmakohdille.

Tällä hetkellä yrityksellä ei ole prosessikuvausta vientikaupalle. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata yrityksen tilausten käsittelyn nykytila ja mahdolliset ongelmat. Nykytilan kartoituksen jälkeen on tarkoitus luoda prosessikuvaus vientikaupalle, jotta tilausten käsittely on tulevaisuudessa mahdollisimman mutkatonta ja tehokasta.

Tutkimuksessa keskitytään prosessiin, johon tilausten käsittelijä osallistuu. Tarkoituksena on kuvata prosessi tilauksen saapumisesta toimitukseen. Kuviossa 1 on kuvattu tarkemmin tilauksen käsittelyn vaiheet.



Kuvio 1. Ostotilauksesta toimitukseen

Tutkimus on rajattu toimituksiin EU:n ulkopuolelle. Tarkoituksena on tehdä prosessikuvaus, jossa kuvataan huomioon otettavat asiat vientikaupassa. Tutkimusta peilataan toteutuneeseen tapaukseen, jonka toimituksessa La Réunioniin ilmeni ongelmia.



Kuva 1. La Réunion sijainti kartalla (Pixabay, 2015)

La Réunion on Ranskan merentakainen departementti Intian valtamerellä. La Réunion kuuluu Euroopan Unionin tullialueeseen, mutta ei veroalueeseen. (Business Finland 2020.) Kuvassa 1 on esitetty La Réunionin sijainti kartalla.

Teoriaosuudessa käsitellään vain asiakirjoja, jotka ovat case-tapauksen kannalta välttämättömiä. Vientikaupan asiakirjoja on valtava määrä, ja jokaisella vientimaalla on omat vaatimuksensa, joten tässä työssä keskitytään asiakirjoihin, joita tarvittiin toimituksessa La Réunioniin.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on laadultaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusmenetelmää, jolla pyritään ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia sekä merkitystä. Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään syy-seuraussuhteita. (Crossman 2020). Tutkimus on toteutettu tapaustutkimuksena. Tapaustutkimus on tutkimustapa, jota käytetään, kun halutaan tutkia esimerkiksi tietyn kohderyhmän käyttäytymistä. Tapaustutkimuksessa tutkimusotos on huomattavasti pienempi kuin määrällisissä tutkimuksissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 41-42).

Tutkimusmenetelminä on käytetty observointia eli osallistuvaa havainnointia sekä haastattelua. Observointi ja haastattelu ovat yleisiä tutkimusmenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa. Haastattelu tutkimusmenetelmänä on joustava, sillä kysymyksiä voidaan toistaa ja muokata haastattelun edetessä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-123.)

Yhdeksi tutkimusmenetelmäksi on valittu observointi, sillä tunnen tilausten käsittelyn prosessin hyvin. Haasteena havainnoinnissa tutkimusmenetelmänä on se, että se on erittäin aikaa vievää. Lisäksi osallistuvassa havainnoinnissa tutkijan eli tässä tapauksessa minun tulee päättää, missä laajuudessa hän osallistuu havainnointiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 136). Olen työskennellyt kohdeyrityksessä tilausten käsittelyssä kahden vuoden ajan. Osallistuin myös case-tapaukseen, joten havainnointi on tutkimusmenetelmänä varsin luotettava.

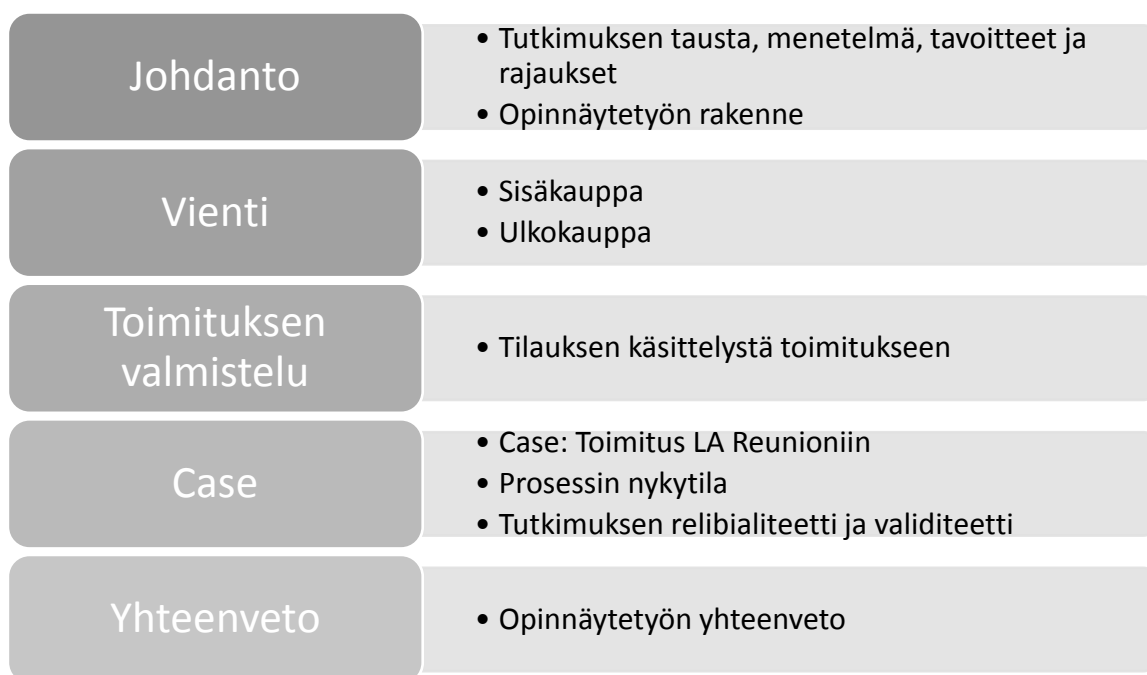
Havainnoinnin lisäksi tutkimuksessa on haastateltu kohdeyrityksen vientiasiantuntijaa sekä kuljetuksensuunnittelun työntekijää helmikuussa 2020. Vientiasiantuntijan haastattelu toteutettiin avoimena haastatteluna, jossa keskustelimme vientiasiantuntijan kanssa vientikaupasta avoimesti. Kuljetuksensuunnittelun työntekijää tutkimuksessa haastateltiin, jotta sain tarkemman käsityksen siitä, kuinka tilausten käsittelyn prosessi vaikuttaa kuljetuksen suunnitteluun. Kuljetustensuunnittelun työntekijän haastattelu toteutettiin myös avoimena haastatteluna, jotta sain mahdollisimman luonnollisen kuvan kuljetuksensuunnittelusta.

Tehdessään prosessikuvausta vientitilausten käsittelystä otin mukaan omat kollegani. Kollegoista oli suuri apu prosessikaavion läpikäymisessä. Prosessikuvaus saatiin myös luotua mahdollisimman monesta näkökulmasta, kun mukaan otettiin kollegat.

Tutkimuksessa apuna käytettiin Microsoft Visio -työkalua. Microsoft Visio on Microsoftin kehittämä ohjelma, jolla voidaan luoda esimerkiksi prosessi- tai organisaatiokaavioita. Tässä opinnäytetyössä Visiota on hyödynnetty vientitilauksen prosessikaaviossa.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä eri pääluvusta: johdanto, vienti, toimituksen valmistelu, case-tutkimus sekä yhteenveto. Kuviossa 2 on kuvattuna opinnäytetyön rakenne.



Kuvio 2. Opinnäytetyön rakenne

Johdannossa esitellään tutkimuksen tausta sekä tavoitteet ja rajaukset. Johdannossa esitellään myös tutkimusmenetelmät, joita tähän tutkimukseen on käytetty. Johdannossa kuvataan lisäksi opinnäytetyön rakenne. Toisessa luvussa on kuvattuna sekä sisäkauppa että ulkokauppa. Kolmannessa luvussa keskitytään prosessiin tilauksen vastaanottamisesta toimitukseen sekä käydään läpi myös vientikauppaan liittyviä asiakirjoja.

Case-luvussa esitellään tarkemmin kohdeyritys sekä kuvataan, kuinka tutkimus on toteutettu. Neljännessä luvussa esitellään myös tilausten käsittelyn prosessin nykytila sekä ongelmat ja tutkimuksen päätteeksi luotu prosessikuvaus, johon kohdeyritys pyrkii tulevaisuudessa. Luvussa on myös arvioitu tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta sekä annettu jatkotutkimusehdotus. Viides luku on yhteenveto, jossa käydään läpi opinnäytetyön teoriaosuus sekä tutkimuksen lopputulos.

2 ULKOMAANKAUPPA

2.1 Myynnin määrittely

Tuotteiden myynti voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään määrämaan perusteella. Ryhmät ovat kotimaan kauppa, Euroopan Unionin sisäkauppa sekä ulkokauppa eli vientikauppa. Kotimaan kauppa tarkoittaa Suomen sisällä käytävää kauppaa. Euroopan Unionin sisäkauppaan kuuluvat Euroopan Unionin jäsenmaasta toiseen jäsenmaahan tapahtuva kauppa. Ulkokauppaa eli vientikauppaa ovat kaupankäynti, joka suoritetaan Euroopan unionin veroalueelta veroalueen ulkopuolelle. (Logistiikan maailma 2020e).

Määrämaalla tarkoitetaan toimitusajankohtana viimeisintä tiedossa olevaa määrämaata, jonne tavarat on tarkoitettu toimitettavaksi Suomesta. (Tilastokeskus 2020.) Huomioon on otettava, että tilauksen määrämaa voi poiketa esimerkiksi toimitusehdon määrämaasta. Tavarat voidaan toimittaa esimerkiksi asiakkaan valitsemalle huolitsijalle, josta asiakas huolehtii kuljetuksen eteenpäin aina määrämaahan saakka. Tällöin määrämaa sekä toimitusehdon määrämaa poikkeavat toisistaan.

2.2 Sisäkauppa

Euroopan Unionissa on 27 jäsenmaata. Jäsenmaita ovat Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Irlanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Kroatia, Kypros, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Tanska, Tšekki, Unkari ja Viro. (Euroopan unioni 2020). Näiden listattujen jäsenmaiden välillä on sovittu vapaan liikkuvuuden periaatteesta. Vapaan liikkuvuuden periaate on selitetty seuraavassa sitaatissa:

Yhteisöjen jäsenmaiden välillä on toteutettu vapaan liikkuvuuden periaate, jonka piiriin kuuluvat tavarat, kuljetukset, rahoituspalvelut, pääoma, informaatio- ja audiovisuaaliset palvelut sekä ihmisten liikkuminen. (Logistiikan maailma 2020e.)

Sisäkaupalla tarkoitetaan unionitavaroiden toimituksia Euroopan Unionin jäsenmaiden välillä. Unionitavarat ovat EU:ssa tuotettuja tai EU:ssa vapaaseen liikkeeseen luovutettuja tuotteita. Seuraavassa sitaatissa kerrotaan enemmän tuotteiden luovutuksesta vapaaseen liikkeeseen.

Luovutus vapaaseen liikkeeseen tarkoittaa sitä, että tavaraan sovelletaan kauppa-poliittisia toimenpiteitä ja siitä kannetaan lain mukaiset tullit. Vapaaseen liikkeeseen luovutuksen edellytys on, ettei tavaraan kohdistu rajoituksia tai kieltoja. (Tulli 2020d.)

Sisäkaupassa tavaroihin ei sovelleta tullimuodollisuuksia toisin kuin vientikaupassa. Tavaroihin ei myöskään sovelleta alkuperäsääntöjä eikä tavaroista makseta tulleja. Tavaroiden verotus tapahtuu sisäkaupan verosäännösten mukaisesti. (Logistiikan maailma 2020e).

Sisäkauppaa seurataan sisäkaupan tilastoilmoituksilla eli Intrastat-ilmoituksilla. Suomessa tiedonantovelvolliset tekevät Intrastat-ilmoitukset kuukausittain erikseen sekä tuonnista että viennistä Tullille. Tiedonantovelvollisia ovat sisäkauppaa käyvät arvonverovelvolliset, joiden yhteisömyynnit ja/tai -hankinnat ylittävät määritellyt kynnsarvot. (Tulli 2020a).

Sisäkaupassa arvonlisävero maksetaan määräraassa, joten sisäkaupan myynti on pääsääntöisesti verotonta yhteisömyyntiä. Osto on vastaavasti verollisia yhteisöhankintoja. (Vero 2019b).

2.3 Vientikauppa

Vientikaupalla tarkoitetaan Euroopan Unionin jäsenmaasta tapahtuvia tavaroiden toimituksia Euroopan Unionin ulkopuoliseen maahan. Euroopan Unionin ulkopuolisia maita kutsutaan kolmansiksi maiksi. Vientikauppa eroaa sisäkaupasta muun muassa tullauksen suhteen. Kolmanteen maahan toimitettavat tavarat on vientitullattava jo ennen vientikuljetuksen aloittamista. Tullille tehtävän vienti-ilmoituksen perusteella Tulli tekee riskianalyysia terrorismin ja kansainvälisen rikollisuuden torjumiseksi, valvoo vietäviin tavaroihin mahdollisesti kohdistuvia vientirajoituksia ja -kieltoja sekä valvoo vientitavaroiden poistumista EU:sta. Lisäksi vienti-ilmoituksesta kerätään ulkokaupan tilastotietoja. (Tulli 2020f).

Vienti-ilmoitus

Vienti-ilmoitus voidaan antaa joko sähköisesti sanomailoituksena tai Vienti-ilmoituspalvelun kautta. On myös tapauksia, joissa vienti-ilmoitus voidaan antaa suullisesti. Suullisesti annettavat vienti-ilmoitukset koskevat arvollisesti pieniä vientejä. Vienti-ilmoitus on viimeistään annettava tavarun poistuessa Suomesta, mutta vienti-ilmoitus suositellaan tekemään heti, kun lähetyksen tiedot ovat käytettävissä. Vietävän tavarun on oltava Tullin nähtävissä vienti-ilmoituksessa ilmoitetussa osoitteessa aina siihen saakka, että Tulli on luovuttanut tavarat vienti-menettelyyn ja antanut luovutus päätöksen. (Tulli 2020f).

Vienti-ilmoituksen liitteeksi tarvitaan jokin asiakirja, joka osoittaa vietävän tavarun arvon. Useimmiten liitteenä käytetään kauppalaskua tai proformaa. Proforma on kauppalaskun kaltainen lasku, joka ei kuitenkaan sisällä maksuvelvoitetta. Proformaa käytetään useimmiten silloin, kun tavara lähetetään näytteenä tai lahjana. (Tulli 2020f).

Unioniaseman selvitys

- N – muu kuin unionitavara, eli vientikaupassa käytettävä status
- C – unionitavara
- F - unionitavara, ns. verorajatavara eli EU:n erityiseltä veroalueelta saapuva tavara. F – statuksella ilmoitetut tavarat ovat edelleen tullivalvonnassa ja ne tulee esittää purettavaksi väliaikaiseen varastoon. (Tulli 2020e).

Vapaassa liikkeessä olevaa tavaraa voidaan siirtää EU:n sisällä ilman tullausta. Luovutuksesta vapaaseen liikkeeseen on kerrottu kappaleessa 2.2. Unionistatuksia C- ja F- käytetään sisäkaupassa, kun taas N-statusta käytetään vientikaupassa.

Unioniasema osoittamalla tavara voidaan siirtää EU:n sisällä tullaamattomana, kun statuksena on C eli unionitavara tai F eli verorajatavara. (Tulli 2020e.) Tavarun unioniasema on merkittävä manifestille. Manifesti on lastiluettelo, joka sisältää kaiken tiedon laivaan tai traileriin lastatuista lähetyksistä tai yksiköistä. (Varova 2020.)

Yhteisöasema voidaan myös osoittaa T2L- tai T2LF -asiakirjalla. T2L -asiakirja osoittaa kyseessä olevan yhteisötavara, mutta ei oikeuta tullaamattomaan kuljetukseen. T2LF-asiakirja osoittaa tulliteknisen yhteisöaseman tavaroille, jotka kuljetetaan Euroopan Unionin veroalueeseen kuulumattomilta alueilta tai alueille. (Logistiikan maailma 2020a).

2.4 Brexit

Britannian ero Euroopan Unionista on vahvistettu alkavaksi tammikuun 2020 lopussa. Britannian erosta käytetään lyhennettä Brexit, joka tulee englannin kielen sanoista Britain ja exit. Helmikuussa 2020 alkoi siirtymäkausi, joka päättyy vuoden 2020 lopulla. Siirtymäkauden aikana voimassa ovat samat säännöt kuin Britannian ollessa EU:n jäsen. Täten esimerkiksi normaalissa vientikaupassa sovellettavia sääntöjä, rajoituksia tai muita muodollisuuksia ei sovelleta EU:n ja UK:n välisessä kaupassa siirtymäkauden aikana. (Tulli 2020b).

Siirtymäkauden aikana myös neuvotellaan siitä mikä on EU:n ja Britannian suhde jatkossa. Todennäköisimmin Britannia tulee EU:n ulkopuolinen maa eli ns. kolmas maa. Tulli on varoittanut erityisesti yrityksiä varautumaan sopimuksettomaan suhteeseen vuoden 2021 alussa tiukan neuvotteluaiakataulun vuoksi. Tavoitteena olisi kuitenkin saada suhde voimaan siirtymäkauden päättyessä vuoden 2021 alusta alkaen. (Tulli 2020b).

2.5 Kansainvälisen kaupan toimituslausekkeet

Incoterms -toimituslausekkeet ovat kansainvälisen kauppakamarin (International Chamber of Commerce, ICC) ylläpitämiä. Toimituslausekkeiden tarkoituksena on selkeyttää myyjän sekä ostajan vastuita ja velvollisuuksia. Incoterms – toimituslausekkeita voidaan käyttää maailmanlaajuisesti. Incoterms - toimituslausekkeet koostuu määritelmästä, nimestä ja kolmikirjaimisesta lyhenteestä. Toimituslausekkeet ovat osa myyjän sekä ostajan tekemää sopimusta kaupasta. Toimituslausekkeet koskevat vain myyjää ja ostajaa eivätkä esimerkiksi rahdinkuljettajaa. Ostaja tai myyjä tekee erikseen kuljetussopimuksen rahdinkuljettajan kanssa riippuen valitusta toimituslausekkeesta sekä siitä kumman vastuulla rahtikustannukset ovat. (ICC 2016, 7).

Vanhat Incoterms 2010 – toimituslausekkeet on päivitetty 1.1.2020 alkaen toimituslausekokoelmaan Incoterms 2020. Muuttuvien lainsäädäntöjen, talouden sekä tekniikan vuoksi toimituslausekkeita on päivitettävä aika ajoin. Keskeisin ero Incoterms 2020 ja 2010 lausekkeissa on DAT toimitusehdon nimeäminen uudelleen DPU:ksi. FCA toimituslausekettä on muutettu siten, että lausekkeen mukaan rahtikirja tai konossementti voidaan laatia lastauksen jälkeen. (DSV 2020). Konossementti on asiakirja, jonka rahdinkuljettaja antaa todisteena kuljetussopimuksesta, kuittina tavarantoimituksesta vastaanottamisesta kuljetukseen sekä sitoumuksena toimittaa tavara määräpaikkaan ja luovuttaa ainoastaan alkuperäisen konossementin esittäjälle. (Logistiikan maailma 2020c.)

Toimituslausekkeet voidaan jakaa kahteen eri luokkaan kuljetusmuodon perusteella. Osa toimituslausekkeista sopii kaikkiin kuljetusmuotoihin ja osaa voidaan käyttää ainoastaan vesikuljetuksissa. Kuviossa 3 on toimituslausekkeet jaettuna kuljetusmuodon perusteella. (ICC 2016, 8-9).

Kaikille kuljetusmuodoille sopivat toimitusehdot	Vain vesikuljetuksiin käytettävät toimitusehdot
<ul style="list-style-type: none"> • EXW Ex Works • FCA Free Carrier • CPT Carriage Paid to • CIP Carriage and Insurance Paid to • DAP Delivered at Place • DPU Delivered at Place unloaded • DDP Delivered Duty Paid 	<ul style="list-style-type: none"> • FAS Free Alongside Ship • FOB Free On Board • CFR Cost and Freight • CIF Cost, Insurance and Freight

Kuvio 3. Toimituslausekkeet jaettuna kuljetusmuodon mukaan (ICC. 2016)

Kohdeyrityksen yleisimpiä toimitusehtoja, joita vientikaupassa käytetään ovat CIP, DAP ja CIF -toimituslausekkeet. Toimituslausekkeen valinta riippuu kuitenkin täysin kuljetusmuodosta sekä siitä, onko kyseessä kotimaassa käytävästä kaupasta vai ulkomaille ulottuvasta toimituksesta. Seuraavassa kappaleessa on käsiteltyä tarkemmin näitä toimituslausekkeita.

CIF



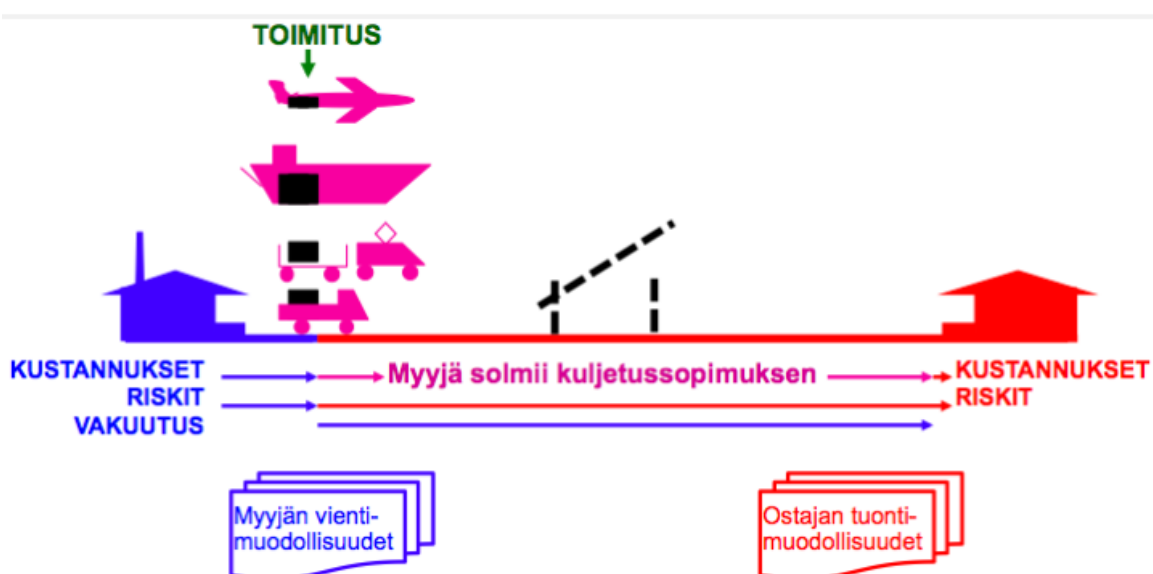
Kuva 2. CIF – toimituslauseke (Logistiikan maailma, 2020)

CIF eli Cost, Insurance and Freight to. Kuvassa 2 on kuvattuna CIF-toimituslausekkeen vastuunjakautuminen myyjän sekä ostajan välillä. Toimituslausekkeen mukaan myyjä toimittaa tavaran ostajalle lastaamalla tavaran alukseen sovitussa lastaussatamassa sovit-

tuna toimitusaikana. Myyjä solmii kuljetusyhtiön kanssa sopimuksen ja maksaa rahdin. Lisäksi myyjä vakuuttaa tavaran tuhoutumisen, vahingoittumisen ja yhteishaverin varalta. (ICC 2016, 105-106). Yhteishaverilla tarkoitetaan tilannetta, jossa alus tai rahti joutuu varaan ja esimerkiksi aluksen lastia joudutaan keventämään tai aiheuttamaan muutoin kustannuksia (Kuehne Nagel 2018).

Ostajalle kuuluvat kaikki kustannukset tavaran vastaanottamisen jälkeen. Myyjän vastuulla ovat vientimuodollisuudet ja ostajalla tuontimuodollisuudet. Riski ostajalle siirtyy, kun tavara on lastattu ostajan alukseen. (ICC 2016, 105-106).

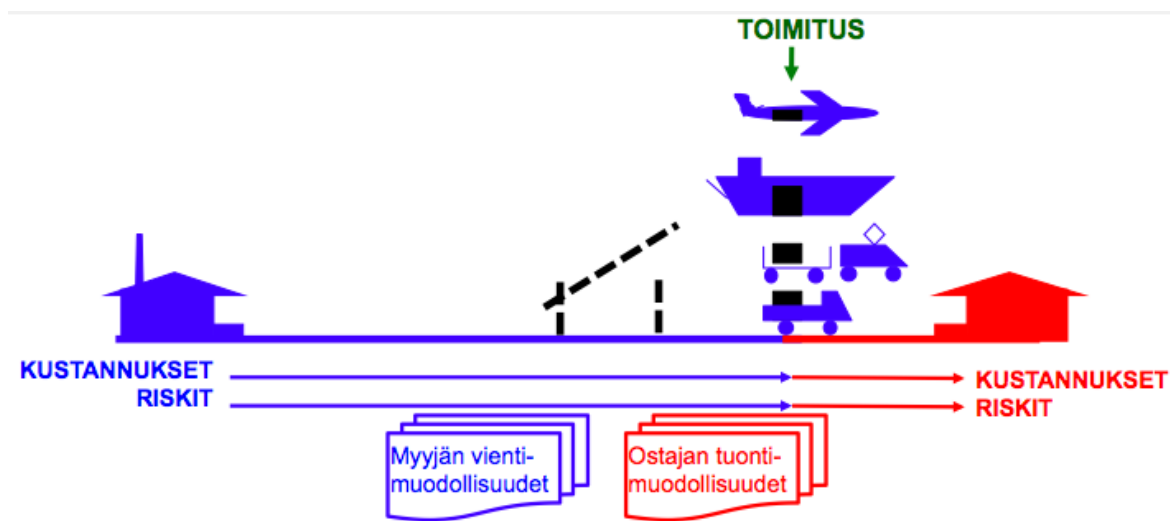
CIP



Kuva 3. CIP- toimituslauseke (Logistiikan maailma, 2020)

Kuvassa 3 on esiteltyä **CIP eli Carriage and Insurance Paid** toimituslauseke sekä vastuunjakaantuminen. CIP toimituslausekkeessa myyjä solmii kuljetussopimuksen rahdinkuljettajan kanssa. Lisäksi myyjä vakuuttaa tavaran ostajan puolesta. Riski tavaran vaurioitumisesta siirtyy ostajalle toimitushetkellä, joka tarkoittaa tavaran luovuttamista myyjältä rahdinkuljettajalle. Koska myyjä on vakuuttanut tavaran, on ostajan mahdollista hakea korvausta regressioikeudella. Mahdollinen myöhästyminen ei kuulu vakuutuksen piiriin. Myös CIP toimituslausekkeessa myyjä vastaa vientimuodollisuuksista ja ostaja taas tuontimuodollisuuksista sekä mahdollisten läpikulkumaiden muodollisuuksista. (ICC 2016, 41-42).

DAP



Kuva 4. DAP – toimituslauseke (Logistiikan maailma, 2020)

DAP eli Delivered at Place toimituslausekkeessa myyjä toimittaa tavaran ostajalle käytettäväksi sovittuun määräpaikkaan purettavaksi ajoneuvosta. Kuvassa 4 on esiteltynä myyjän ja ostajan velvollisuudet. Myyjä vastaa vientimuodollisuuksista sekä mahdollisista läpikulkumaissa tapahtuvista muodollisuuksista, mutta ei hoida tuontitullausta. Vientimuodollisuuksista vastaa ostaja. DAP toimituslauseke sopii hyvin myös EU:n ulkopuolelle tapahtuvaan kauppaan. Riski sekä mahdolliset kustannukset siirtyvät ostajalle myyjän toimitettua tavaran ja ostajan purkaessa tavaran ajoneuvosta. (ICC 2016, 61-62).

3 TILAUKSESTA TOIMITUKSEEN

3.1 Tarjouksen valmistelu

Tilausprosessi lähtee useimmiten tarjouksen tekemisestä. Tarjouspyyntö voi tulla asiakkaalta itseltään, tai myyjä voi tehdä tarjouksen asiakkaalle oma-aloitteisesti. Tarjous ei ole vielä sitova kauppa, vaan ehdotus kaupasta, joka asiakkaan täytyy selkeästi hyväksyä. Tarjouksessa tulee ilmoittaa selkeästi tuote- ja/tai palvelutiedot, sekä kaupan ehdot. Lisäksi tarjoukselle on lisättävä hinta, toimitusaika, maksuehto sekä tarjouksen voimassaoloaika. Tarjouksessa on hyvä myös ilmoittaa edellisessä luvussa esitelty toimitusehto. (Logistiikan maailma 2020d).

Tarjousta valmisteltaessa on tärkeää ottaa selvää mahdolliset vientikauppaan liittyvät rajoitukset sekä edellytykset. Esimerkiksi Business Finlandin tarjoamasta Laivauskäsikirjasta on helppo tarkistaa muun muassa kohdemaan rajoitukset ja vaadittavat asiakirjat. Laivauskäsikirjassa on listattuna maakohtaisesti tuontimääräykset 190:stä maasta. (Business Finland 2020).

Rajoitukset

Joidenkin tavaroiden vientiä Suomesta on saatettu rajoittaa tai kieltää kokonaan. Rajoitukset perustuvat joko Euroopan Unionin tai kansallisiin säännöksiin. Muun muassa aseiden, ampumatarvikkeiden, kulttuuriesineiden ja puolustustarvikkeiden vientiä on rajoitettu. Tavaroille saatetaan tarvita vientiä varten myös erilaisia lisenssejä tai erikoislupia. Näiden lupien käsittelyaika on otettava huomioon kauppaa tehdessä. (FINPRO 2013, 3).

Tuontimaan määräykset

Vientikauppaan liittyvien rajoitusten lisäksi tulisi ottaa huomioon mahdolliset määräykset tuontimaassa. Määräykset saattavat kohdistua esimerkiksi tavaraan liittyviin määräyksiin tai asiakirjoihin. Tavarantoimittajan tulee vastata standardeja. Standardien avulla on muun muassa yhtenäistetty tavarantoimittajan ominaisuuksia koskevia määräyksiä Euroopan Unionin maissa. Lisäksi on hyvä tarkistaa, mitä asiakirjoja kohdemaahan vaatii. (FINPRO 2013, 3).

Tuontiverotus

Yleensä kaupan osapuolet maksavat verot omassa maassaan. Toimitusehdosta riippuen voi kuitenkin olla, että kohdemaan verot jäävät myyjän maksettavaksi. Tällaisia veroja voivat muun muassa olla tulli, arvonlisävero tai valmisteverot. (FINPRO 2013, 3).

Useimmilla mailla on kuitenkin olemassa vapaakauppasopimuksia maiden kanssa, joiden kanssa käydään runsaasti kauppaa. Vapaakauppasopimuksen tarkoituksena on poistaa

rajoitukset kauppamaiden välillä. Vapaakauppasopimus kumoaa tullit sekä tuontirajoitukset maiden välillä. (Eurooppa-neuvosto 2020.)

3.2 Tarjous

Useimmiten tarjous on ensimmäinen asiakirja, jonka asiakas näkee ryhtyessään kaupankäyntiin yrityksen kanssa. Asiakas luo useimmiten jo heti tarjouksen perusteella ensimmäisiä mielikuviaan yrityksestä. Tämän vuoksi tarjouksen tulee olla selkeä ja siisti. Tarjouksessa on hyvä mainita kaikki kaupankäyntiin vaikuttavat asiat, näin ollen mahdollisessa riitatilanteessa on helppo tarkastaa tarjouksesta sovitut asiat. FINPRON vientiprosessioppaan mukaan tarjouksen olisi hyvä sisältää seuraavat asiat:

- tuote ja sen ominaisuudet, kuten koko, paino, väri yms.
- tarjottava määrä, mikäli määrä on rajallinen
- tuotteen hinta sekä mahdolliset alennukset
- toimitusaika
- toimituslauseke
- maksuehto
- pakkaustiedot
- tarjouksen voimassaoloaika
- mahdolliset muut ehdot
- allekirjoitus.

Tarjous on suositeltavaa tehdä kirjallisena, sillä jälkikäteen on mahdollista palata tarkistamaan tarjouksessa mainitut tiedot, mikäli esimerkiksi tilaus on asiakkaan mielestä virheellinen. Suullinen tarjous on yhtä pätevä kuin kirjallinen, mutta kaupan osapuolien puolesta on varmempaa tehdä tarjous kirjallisena (PK- yrityksen riskienhallinta 2009).

3.3 Toimituksen valmistelu

Asiakkaan hyväksyttyä tarjouksen, on asiakkaalle hyvä lähettää vielä vahvistus tilauksesta. Yleisimmin käytettävä asiakirja on tilausvahvistus, joka vastaa täysin asiakkaan tarjousta. Mikäli eroja on, täytyy asiakkaan vastatarjoukseen vastata hyväksymällä tai hylkäämällä tarjous. Mikäli tilaus edellyttää erityislupia, on niitä haettava välittömästi. (FINPRO 2013, 5).

Tilausvahvistuksen lähettämisen jälkeen tilauksen valmistus voidaan aloittaa. Useimmissa toimitusehdoissa myyjä vastaa myös kuljetuksesta, joten kuljetuksen hankkiminen sovitun toimitusviikon mukaisesti on myös hoidettava.

3.4 Toimitus

Toimituksen yhteydessä on asiakkaalle toimitettava erilaisia asiakirjoja. Näitä asiakirjoja käyttävät myös eri viranomaiset kuten esimerkiksi kuljetusliikkeet, pankit sekä tulliviranomaiset. Vaadittavat asiakirjat suositellaan tarkistettavan aina Business Finlandin laivauskäsikirjasta. Lakien ja muiden säädösten muuttuessa, saattaa myös vaadittaviin asiakirjoihin tulla muutoksia. Laivauskäsikirjassa on ajantasaiset tiedot saatavilla. (Business Finland 2020).

Kauppalasku

Keskeisin toimitettavista asiakirjoista on kauppalasku. Kauppalaskulle on koottu noin 80 % kauppaa ohjaavista tiedoista. Kauppalasku tulee laatia ostajan kielellä tai jollakin yleisellä kauppakielellä. FINPRON vientiprosessioppaassa on listattuna kaikki vaadittavat tiedot ulkokaupan kauppalaskusta. (FINPRO 2013, 14).

Kauppalaskulle on lisättävä arvonlisäverotunniste, kun käydään kauppaa Euroopan unionin jäsenmaiden välillä. Arvonlisäverotunniste eli ALV, tulee lisätä laskulle silloin kun yritys myy tavaraa yhteisömyyntinä tai ostaa sitä yhteisöyhtymänä, Lisäksi arvonlisäverotunniste tulee lisätä kauppalaskuun, mikäli myydään tai ostetaan palvelua tai ollaan verovelvollisia käännetyn verovelvollisuuden perusteella. Arvonlisäverotunnisteesta käytetään englannin kielessä käsitettä VAT. (Vero 2019a).

Kauppalaskulla vaadittavat tiedot löytyvät liitteestä 1.

Pakkausluettelo

Pakkausluettelossa on mainittuna kollikohtaisesti lähetyksen sisältämät tavarat. Pakkausluettelossa on mainittava netto- sekä bruttopainot. Useimmiten pakkausluettelo lähetetään asiakkaalle kuljetuksen mukana. Pakkausluettelosta puuttuvat hintatiedot, jolloin pakkausluettelo voidaan lähettää välikäden kautta asiakkaalle. (Vientikaupan asiakirjat 2005).

Alkuperän todistaminen

Yrityksen on ilmoitettava kauppalaskussa tuotteen alkuperä tuontimaan viranomaisille. Viranomaiset tarvitsevat tiedon määrittääkseen tuotteen tuontikohtelun. Mikäli alkuperää ei ilmoiteta, perii Tulli useimmiten korkeimman mahdollisen tullin. Alkuperämaa tarvitaan myös luvussa 2 esiteltyä ulkomaankaupan tilastointia varten. (FINPRO 2013, 7).

Alkuperätodistus

Maissa, joissa ei ole Euroopan Unionin kanssa vapaakauppasopimusta tai vastaavaa, saatetaan vaatia kauppakamarin myöntämä alkuperätodistus. Tällä todistuksella ei saada tullietuutta, mutta alkuperätodistukselle sovelletaan niin sanottua yleistä tullia. (FINPRO 2013, 7).

Vientiselvitys

Vientiselvitys tehdään tavaralle, joka on tarkoitus viedä Euroopan Unionin ulkopuolelle. Luvussa 2 on esitelty tarkemmin vienti-ilmoituksen tekeminen.

Vakuuttaminen

Kaupan osapuolien kannalta on järkevää vakuuttaa tavara kuljetuksen ajaksi. Incoterms -toimituslausekkeella on useimmiten sovittu kumpi kaupan osapuolista ottaa vakuutuksen tavaralle kuljetuksen ajaksi. (FINPRO 2013, 7).

Tavara vakuutetaan toimituslausekkeiden mukaisesti tuhoutumisen, vahingoittumisen sekä yhteishaverin osalta. Kuljetusyhtiö ei vastaa kaikista sattuneista vahingoista, joten tavaravakuuttaminen on suositeltavaa. (ICC 2016, 87).

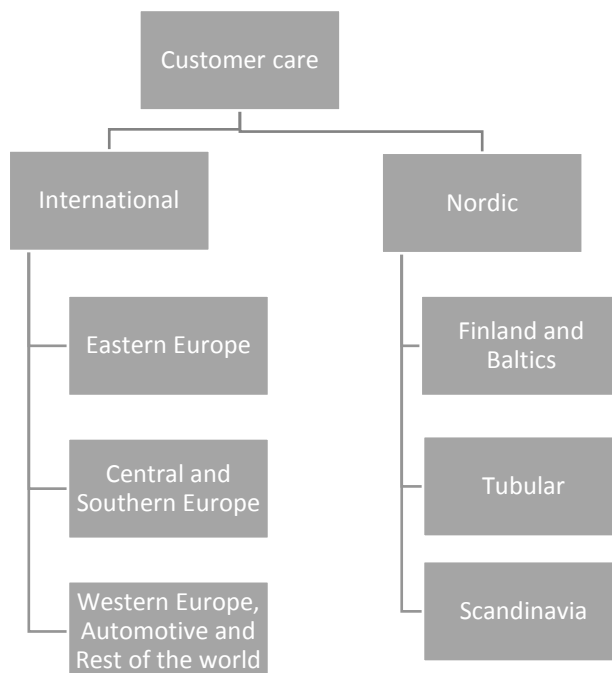
4 CASE STUDY: TOIMITUS LA RÉUNIONIIN

4.1 Yritysesittely

Kohdeyritys on maailmanlaajuinen teräsyhtiö. Yrityksen suurimmat tuotantolaitokset sijaitsevat Suomessa ja Ruotsissa. Yrityksen tuotteisiin lukeutuvat muun muassa nauha-, levy- sekä putkituotteet.

Työskentelen kohdeyrityksessä tilausten käsittelijänä. Tilausten käsittelijän tärkeimmät työtehtävät ovat tilausten käsitteleminen järjestelmään, varausten sekä määrien hallinta, maksuehtojen seuranta sekä mahdollisten muutosten tai peruutusten hallinta. Tilausten käsittelyn organisaatiota kutsutaan kohdeyrityksessä customer care -organisaatioksi. Tilausten käsittelyn organisaatio tekee tiivistä yhteistyötä muun muassa myynnin, tuotannon, tuotesuunnittelun, talousosaston sekä kuljetusosaston kanssa.

Tilausten käsittelyn organisaatioon kuuluu 17 henkilöä. Organisaatio on jaettu kuuteen eri tiimiin. Tiimit ovat jaettu tuotteiden sekä markkina-alueiden mukaan. Kuviossa 4 on kuvattu tilausten käsittelyn organisaatorakenne.



Kuvio 4. Organisaatorakenne

Customer care -organisaatio jaetaan International ja Nordic -tiimeihin. Tiimit ovat jaettu vielä alatiimeihin tarkemman markkina-alueen mukaan. Nordic -tiimin alapuolelle kuuluvat levytuotteiden lisäksi myös putkituotteiden tilausten käsittelijät. Suurin osa vientitilauksista kuuluu international -tiimin vastuualueelle. Kuulun itse Eastern Europe -tiimiin.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Case-tapaus alkoi kesällä 2019, kun osallistuin kahden tilauksen toimitukseen La Réunioniin sekä toimituksiin liittyviin ongelmiin. Kohdeyritys oli tehnyt kaupan La Réunionilaisen asiakkaan kanssa. Tilauksien toimituksessa ilmeni ongelma, sillä tilaukset oli käsitelty sisäkauppana. Asiakasta ei päästy laskuttamaan puuttuvan VAT-numeron takia. Tutkimuksen toteutuksen aikataulu on kuvattuna kuviossa 5.

Minun oli saatava asiakkaan tilaukset toimitetuksi ja pitkä selvittely alkoi. Aluksi minulla ei ollut edes aavistusta tulevasta opinnäytetyön aiheesta. Dokumentoin kuitenkin vaiheita ylös, jotta ongelmat olisivat estettävissä seuraavalla kerralla. Keskusteltuani esimieheni kanssa tulimme lopputulokseen, että kohdeyritykseltä puuttuu prosessikuvaus vientitilauksen käsittelystä. Esimiehen ehdotuksesta päätin toteuttaa kohdeyritykselle prosessikuvaus opinnäytetyön muodossa.



Kuvio 5. Opinnäytetyön aikataulu

Tutkimuksen toteutus alkoi kaiken tiedon koonnista yhteen. Kävin läpi tarkemmin tapauksen, jonka pohjalta lähdettäisiin tekemään prosessikuvausta. Minulle oli kertynyt materiaalia muun muassa sähköposteista sekä omista muistiinpanoista. Jo kertyneen materiaalin lisäksi haastattelin kahta kohdeyrityksen työntekijää. Valitsin haastatteluihin vientiasiantuntijan sekä kuljetustensuunnittelijan.

Kuljetuksensuunnittelijaa haastattelin 23.1.2020 Skypen välityksellä. Haastattelu pidettiin Skype:n välityksellä, sillä totesimme, että Skypen välityksellä pystytään jakamaan kuljetustensuunnittelijan tietokoneen näyttö, jolloin minun on helppo seurata kuljetuksensuun-

nittelijan työntekoa. Haastattelun aikana kuljetuksensuunnittelija esitteli, kuinka he tilaavat kuljetuksen asiakkaan valmistuneelle tilaukselle. Pääsin kysymään tarkentavia kysymyksiään asiayhteydessä. Haastattelun pohjalta tehtyjä muistiinpanoja hyödynsin kuvatessani prosessin nykytilaa sekä ongelmakohtia ylös.

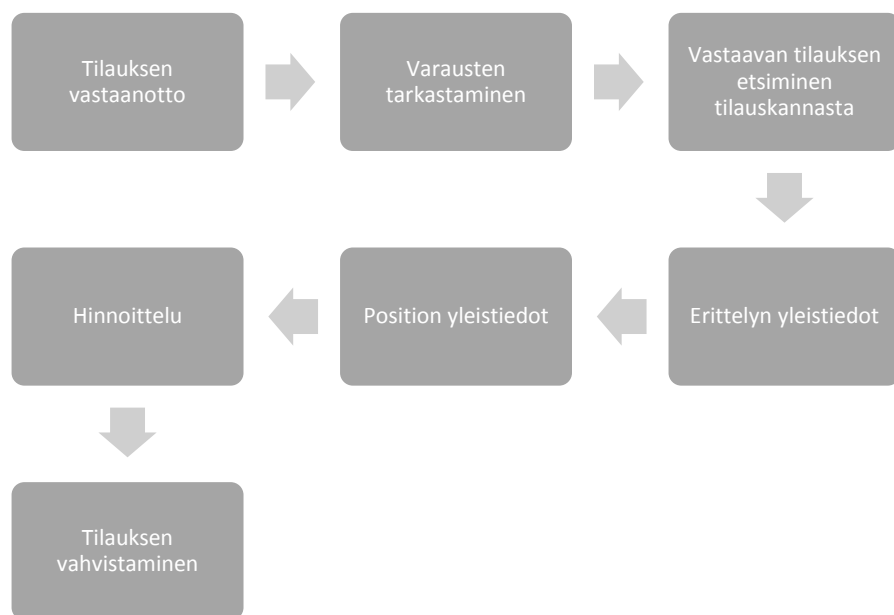
Haastattelin vientiasiantuntijaa 20.2.2020. Haastattelu pidettiin myös Skypen välityksellä. Skype valikoitui haastatteluväyläksi siitä syystä, että vientiasiantuntijan työpiste on toisella puolella Suomea, joten kasvokkain tapahtuva haastattelu ei onnistunut.

Prosessikuvaukseen hyödynsin kollegoiden apua. Kävimme prosessikuvauksen läpi yhdessä kollegoideni kanssa. Prosessikuvauksen läpikäynnissä ilmeni muutama kohta, joita oli tarkennettava sekä muutettava.

4.3 Tilausten käsittelyprosessin nykytila

Kohdeyritys toimittaa terästuotteita ympäri maailmaa. Osa toimituksista on vientikauppaa EU:n ulkopuolelle. Vientitilauksia on käsiteltävä järjestelmässä eri tavalla, jotta muun muassa tullaus sujuu automaattisesti oikein. Aika ajoin tilauksia tulee maihin, joihin kohdeyritys ei ole toimittanut tuotteita. Kun aikaisempia tilauksia ei ole, on tärkeää ottaa huomioon esimerkiksi vientitilauksiin liittyvät huomioitavat asiat, jotta automatisoitu prosessi toimii. Tällä hetkellä kohdeyrityksellä ei ole prosessikuvausta vientitilauksen käsittelystä.

Tilausten käsittelyn prosessin nykytila on esitetty kuviossa 6. Tämä on tilausten käsittelyn perusrunko, jolla käsitellään toistuvia tilauksia. Tästä tilanteesta lähdetään kehittämään tilausten käsittelylle tarkempaa vientiprosessikuvausta.



Kuvio 6. Tilausten käsittelyn prosessin nykytila

Tilausten käsittelyn prosessi alkaa tilauksen saapumisesta yhteiseen sähköpostiin, josta jokainen tilausten käsittelijä voi ottaa itselleen tilauksia käsiteltäväksi. Kun tilausten käsittelijä aloittaa tilauksen käsittelyn, tarkistaa hän ensimmäisenä varausten tilanteen. Varauksilla tarkoitetaan asiakaskohtaista tuotantokapasiteettia. Varaukset osoittavat seuraavan mahdollisen tuotantoviikon. Asiakaskohtaisilla suunnitelluilla varauksilla varmistetaan tehtaan kapasiteetin hyödyntäminen tehokkaasti.

Varausten tarkistamisen jälkeen tilausten käsittelijä usein valitsee mallipohjaksi viimeisimmän samanlaisen tilauksen, jotta tilausten käsittely nopeutuu, kun tilaus voidaan kopioida järjestelmään. Välillä on tilanteita, joissa vanhaa mallipohjaa ei löydy ja tällöin tilausten käsittely tulee aloittaa tyhjästä. Mikäli vastaavia tilauksia ei tilauskannasta löydy, on tilausten käsittely huomattavasti hankalampaa, sillä tilaukselle on luotava yleistiedot. Yleistiedot on esiteltyä seuraavassa kappaleessa tarkemmin.

Tilausten käsittely järjestelmään alkaa erittelystä. Kuva 6 on erittelyn yleistiedoista. Erittelysivulle laitetaan tilauksen perustiedot, kuten toimituspaikka, maksu- sekä toimitusehto, toimitusviikko ynnä muut yleistiedot. Erittelykuvakkeelle lisätään myös tiedot tullauksesta, sekä tullauspaikka mikäli kyseessä on vientikauppa.

Seuraavalla kuvakkeella määritellään positiokohtaiset tiedot, eli määritellään materiaalin ominaisuudet. Materiaalin ominaisuuksia ovat muun muassa teräslaatu, mitat, tilausmäärä sekä kelakoot. Viimeisimpänä tilaukselle lisätään hinta. Tämän jälkeen tilaus on valmiina valmistettavaksi. Kun tilaus on saatu järjestelmään onnistuneesti, lähetetään asiakkaalle tilausvahvistus automaattisesti järjestelmästä.

4.4 Case-kuvaus

Kohdeyrityksessä ilmeni kesällä 2019 tapaus, jossa kahta tilausta ei ollut käsitelty vientitilauksina. Tilaukset oli käsitelty järjestelmään, mutta laskutus ei onnistunut ilman puuttuvaa VAT- numeroa. Tilausten käsittelyn ollessa yhteydessä myyjään, joka oli solminut asiakkaan kanssa kaupan, tuli ilmi, että asiakkaalla ei ole VAT -numeroa. Tullin sivulta tarkastettaessa selvisi, että La Réunion kuuluu EU:n tullialueeseen, muttei veroalueeseen. Tästä syystä asiakkaalla ei myöskään ollut VAT -numeroa, jota olisimme tarvinneet. Ongelman tullessa ilmi selvisi, että toinen tilauksista oli päässyt jo lähtemään tehtaalta tullamattomana. Tuotteet olivat toimitettu laivatoimituksena Belgiaan, josta asiakkaan oli tarkoitus kuljettaa tavarat eteenpäin La Réunioniin.

Terästuotteet olivat Belgiassa C-statuksella. C-statusta eli unionitavaraa käytetään vientikaupassa EU:n sisällä. Jotta tuotteet saatiin eteenpäin asiakkaalle, olivat tuotteet tullattava jälkikäteen. Belgian tulliviranomaiset eivät kuitenkaan antaneet muuttaa tullistatusta

C:stä F-statukseen. F-statusta tulee käyttää vientikaupassa EU:n erityisille veroalueille. Kyseessä on unionitavara, joka viedään verorajan yli. Vientiasiantuntijan käydessä keskustelua Tullin työntekijöiden kanssa, tehtiin päätös, ettei tilauksista jälkimmäistä lähdetä toimittamaan ennen kuin vientimuodollisuudet ovat varmistettu sekä tarkistettu.

Tilaus oli myyty toimitusehdolla CIP Wachtebeke, jonka mukaan myyjä on vastuussa vientimuodollisuuksista. CIP eli carriage and insurance paid to – toimituslauseke tarkoittaa, että kuljetus ja vakuutus ovat maksettuina toimitusehdon määrämaahan saakka. Tässä tapauksessa toimitusehdon määrämaa oli Wachtebeke, joka sijaitsee Belgiassa. Huomioitavaa on, että tilauksen määrämaa oli kuitenkin La Réunion, eli kohdeyritys oli vastuussa kuljetuksesta vain Belgian Wachtebekeeseen asti. Jatkokuljetuksen asiakas järjesti itse. Kuvassa 5 on esitettyä toimitusehdon sekä tilauksen määrämaa.



Kuva 5. Toimitusehdon määrämaa sekä tilauksen määrämaa (Pixabay, 2015)

Virheen ilmeneminen

Tarkemmin tarkasteltaessa tilausta järjestelmästä, huomattiin, että tilaus oli alun perin käsitelty väärin järjestelmään. Järjestelmässä on automaattisesti koodattu maat, jotka vaativat esimerkiksi tullauksen. Tilaukselle oli asetettu väärä määrämaa, jolloin tullaus ei näkynyt oikein järjestelmässä. Tilauksen määrämaaksi oli valittu Ranska, joka ei ole tullausta vaativa määrämaa. Tutkittaessa tilausta huolellisemmin, huomasi, että järjestelmästä löytyy La Réunion, jonka takaa löytyi myös oikea vientimenettely.

Kuvassa 6 on laatikoituna kohta, josta voidaan huomata, että valittaessa määrämaaksi Réunion ilmestyy tullaus kenttään myös M, joka tarkoittaa manuaalista tullausta. Manuaalisen tullauksen hoitaa kohdeyrityksessä ulkopuolinen henkilökunta, joka työskentelee

kohdeyrityksen portilla, josta lähtevät sekä saapuvat rekat kulkevat. Manuaalinen tullaus eroaa automaattisesta tullauksesta siten, että manuaalinen tullausilmoitus pitää käydä lähettämässä erikseen eteenpäin, kun taas automaattinen tullausilmoitus lähtee järjestelmästä automaattisesti.

```

          ERITTELYN YLEISTIEDOT                      M670
          YLLÄPITO                                    01 10/03/20 10:35

ERITTELY: 44077P NRORYHMÄ: 20 VARAUS: 78511          K?:   TRYH: 321 KY ARK
MÄÄRÄ:    23 T      VAR.AIKA: 2019 07 28           KÄSIT: CEF / KR
AS.TILAUS: 302457                                ER.SAAP/ MUUT.: 28052019 / 25092019
TILAAJA:  8428230 VASTOTT: 8428230                TEHDAS 2 MR 40
L-TTAVA:  8428230 TOIM-OS: 8428240                TLAJI: 12 ASIAKASTILA
VAT:                                             MYNTITAPA: Z EU:N ULKOPUOLINEN MYYNTI
KULJ.ALUE: 14 HOLLANTI-BELGIA KULJETUSTAPA: 7 LAIVA + AUTO  MMAA: 147 REUN
TIL.YKS:  KG      TK-KPL: 03  LOPPUKÄYTTÄJÄ: 8428230  TUUMAMITAT:
Y/TOIMVKO 1 2019 28 ER.M: 23000 VO.TIL:          TULLAUS: M
KIELIT: 2 ENGLANTI T: 23 TP.TARKK: - 10 + 10      TIHEYS: 0.00
MERKKITUN: MERKKI:
TOIM.EHTO: 39 CIP CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO POS.LKM/KÄS: 001 / 001
MSATAMA: ANR TE-MMAA: 033 BELGIA
LASK.PK: 1 PUNNITTU RAHD.MAKS: 1
LT-PVM: 02102019 KOETILAUS 1/0: 0 RRVAT:          TILAKOODI: 11102 *
TUL.TIL.VAHV?: KPL: EMOKELA: ER.LOP.KÄS.AIKA: 29052019
MAKSUEHTO: 11 VAPAA TOIMITUSKUUKAUSI LASKUN PÄIVÄYKSESTÄ + 15 PÄIVÄÄ
/LISÄOHJE/-VAL: * -/----2----/----3----/----4----/----5--- /----6----/----7--
          005 TOIMITUSOSOITE LISÄTTÄVÄ KONOSSEMENTILLE

          9185 WACHTEBEKE BELGIUM

```

Kuva 6. Erittelyn yleistiedot

Kuvassa 7 on esitetty näkymä, jonka perusteella kuljetustensuunnittelu hoitaa kuljetuksen sovittuun määräpaikkaan. Tässä case-tapauksessa toimitusehdon määräpaikka oli Wachtebeke, joka sijaitsee Belgiassa. Tapauksessa on huomioitavaa se, että kuljetuksensuunnittelulle on alun alkaen näkynyt toimitusehdon määräpaikka Wachtebeke eikä mainintaa todellisesta määrämaasta eli LA Réunionista ole. Koska Wachtebeke sijaitsee Belgiassa, ja Belgia kuuluu Euroopan Unionin tulli- sekä veroalueeseen, ei vientitullausta tarvitse tehdä. Näin ollen kuljetustensuunnittelija ei ollut voinut huomata, että tilaus tulisi vientitullata. Tämä on järjestelmässä oleva puute, johon ei valitettavasti ole ratkaisua.

```

LÄHETYSERÄN ERÄTIEDOT B313
HÄ TS ERÄ: 44077P 01 TEHDAS: 2 HÄM 07/02/20 10:14:17
TILA: 8 LASKUTETTU MP:
KIRJOITIN: TARKASTAJA: REP LAATIJA: TU49REP
KUORMA : TR: 321 KYLMÄVALSSATUT TUOTTEET ARKIT K: 2
VO : 8428230 97410 SAINT-PIERRE R TM: 3 KOKONAISTOIMITUS
TIL: 8428230 97410 SAINT-PIERRE R KT: 7 LAIVA + AUTO
KUORMPKA: TULLATAAN?: K KL:
TE : 39 CIP CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO TULLISTATUS: 50 TULLAU
L-SAT: RAA RAAHE TULLAUSTAPA: M
P-SAT: ANR STEM: 4739 MÄÄRÄPKA: WACHTEBEKE
LAIVA: POLYALAND L-PVM: 02.10.2019 SHMARK:
VAUNU: VETOAUTO: TRAILER:
REITTI: BE FI: RAA 1 MERI EU: RAA 1 MERI
-----
RAHTI Y: M: R-MAKSAJA: 1 KO:
RAHTI: /T
LISÄT/ALENNUKSET KDI: Y: M: KDI: Y: M:
VAL: EUR KDI: Y: M: KDI: Y: M:
-----
ERÄ YHTEENSÄ KG BR: 23395 TKK: 10 MÄÄRÄ:
N: 22295
LÄHTÖPVM: 02 10 19 SULÄHPVM: 02 10 19 TARV T:TTU
ILMPVM : AINTOD : * *
SUUNNPVM: 27 09 19 ENNLASKU: *
LASKPVM : 03 10 19
LASKU : 914535 SAP :
44077P 01 KYSELYN TULOS

```

Kuva 7. Lähetysjärän erätiedot

Virheellinen määräämä erittelyn yleistiedoissa on myös aiheuttanut lähetysjärän erätiedoille virheelliset tiedot kohtaan TULLATAAN? sekä TULLAUSTAPA -kenttään. Kuvassa 7 näemme nyt näkymän, joka olisi pitänyt alun alkaen olla. Määrämaan ollessa erittelyn yleistiedoissa Ranska, TULLATAAN? – kentässä oli E ja TULLAUSTAPA – kenttä oli tyhjä. Näin ollen kuljetustensuunnitteja ei ollut tietoinen tullauksen tarpeesta.

Virheen ilmetessä toinen tilauksista oli matkalla Belgiaan, mutta vientimenettelyt olivat jääneet tekemättä. Otin yhteyttä kohdeyrityksen vientiasiantuntijaan selvittääkseni, kuinka toimia tilauksen kanssa. Kesälomista johtuen vientiasiantuntijan avun saanti kesti pari viikkoa.

Vientiasiantuntija alkoi selvittämään yhdessä minun kanssani tilannetta. Tärkeimpiä kysymyksiä olivat seuraavat:

- Mitä reittiä tilaus on toimitettu?
- Missä tilaus on tällä hetkellä?
- Millä tullistatuksella tuotteet ovat?

Tavarat olivat toimitettu Suomesta Antwerpeniin laivatoimituksena. Virheen käydessä ilmi tuotteet olivat toimitettu C-statuksella eli unionitavarana. Oikealla menettelyllä tuotteet olisivat pitänyt vientitullata ennen niiden poistumista Suomesta sekä toimittaa tuotteet F-statuksella eli unionitavarana, jotka toimitetaan EU:n tullialueelle muttei veroalueelle.

Pitkien selvittelyiden jälkeen vientiasiantuntijamme pääsi yhteisymmärrykseen Tullin kanssa. Vientimenettelyt hoidettiin loppuun siten, että vientitullaus päätettiin Suomessa ja manifestille korjattiin F-status. Manifestille oli saatava F-status ja vienti-ilmoitukselle poistumisvahvistus Belgiasta. Lisäksi asiakkaalle oli toimitettava T2FL-asiakirja, jotta tuotteet olivat mahdollista ottaa vastaan tullaamatta niitä La Réunionissa.

Asiakkaalle koitunut haitta

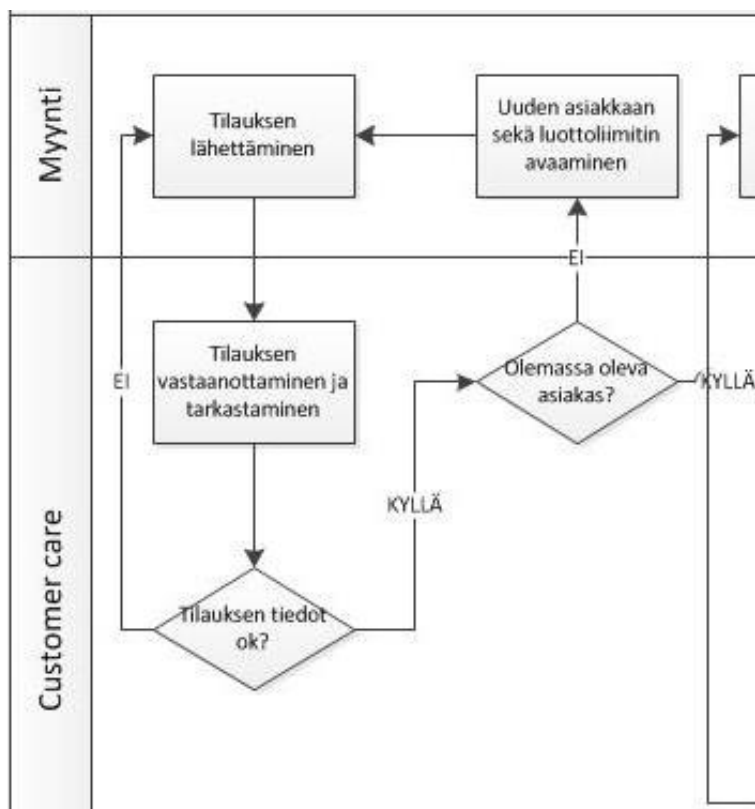
Tilauksen toimitus viivästyi huomattavasti vahvistetusta viikosta. Tilaukset olivat vahvistettu viikolle 28. Toinen tilauksista lastattiin viikolla 29, mutta väärän vientimenettelyn johdosta toimitus venyi. Jälkimmäinen tilaus saatiin lastattua asiakkaalle vasta viikolla 40. Toimitus viivästyi täten noin 12 viikkoa. Syitä myöhästymiseen väärän vientimenettelyn lisäksi oli muun muassa huono tuotantotilanne ja siitä johtunut viivästyminen terästuotteiden valmistumisessa.

Asiakkaan oli tarkoitus järjestää jatkokuljetus Wachtebekenistä La Réunioniin yhtä aikaa molemmille tilauksille. Ensimmäisenä lähtenyt tilaus seisoj huolitsijan varastossa monta viikkoa odottaen toisen tilauksen saapumista. Jälkimmäistä tilausta ei kuitenkaan haluttu lähettää matkaan väärällä tullimenettelyllä, sillä sen korjaaminen olisi ollut hankalaa ja aikaa vievää.

4.5 Prosessikuvaus

Tutkimuksen lopputuotoksena on yksityiskohtaisempi prosessikuvaus vientitilauksen käsittelylle. Liitteessä 2 on prosessikuvaus kokonaisuudessaan. Luonnostelin prosessikuvauksen itsenäisesti alkuun ja tämän jälkeen keskustelin vielä prosessikaaviosta kollegoideni kanssa. Prosessikuvaus oli kollegoideni mielestä hyvä ja siihen tehtiin vain pari pientä muutosta. Kollegoiden tarkennuksesta prosessikaavioon muokattiin kohtaa, jossa otetaan yhteyttä tuotesuunnitteluun. Tähän tarkennettiin vielä, että tuoteteknisiä ominaisuuksia varmistettaessa voidaan ottaa yhteys joko tuotesuunnitteluun tai Technical Development Manageriin eli TDM:ään. Lisäksi prosessikaavioon lisättiin vielä myyntiin lähetettävä tilausvahvistus-kohta.

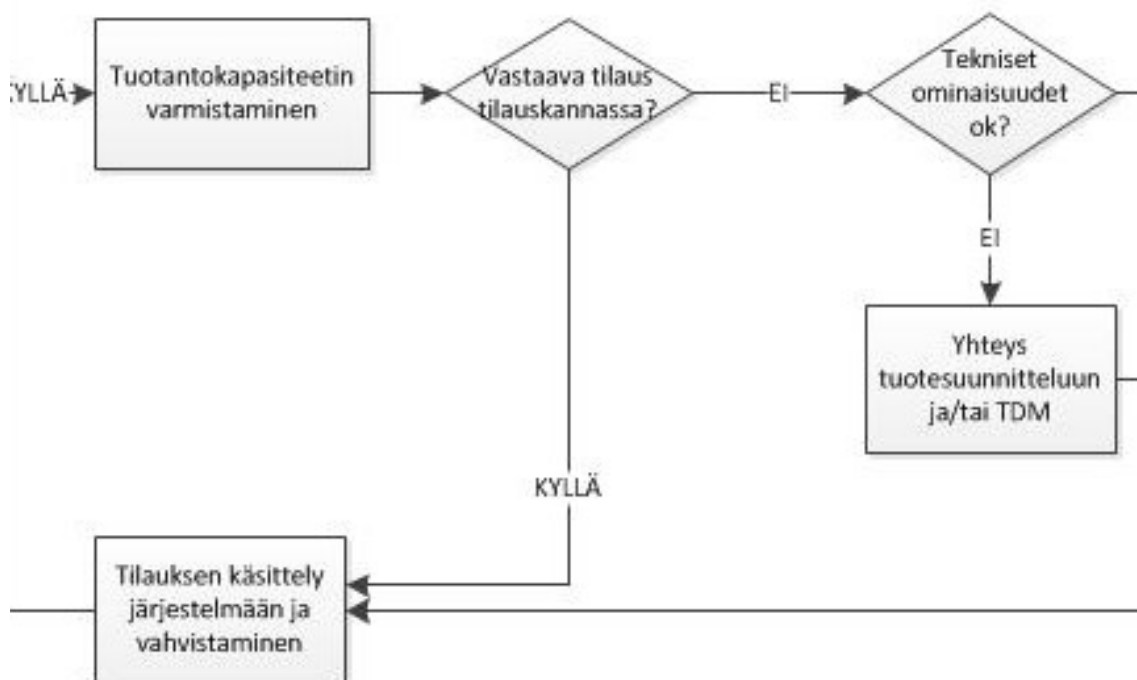
Seuraavissa kappaleissa on käyty läpi tilauksen käsittelyn prosessi vaihe vaiheelta, jotta prosessikuvaus on helpompi ymmärtää. Kuva 8 on vientitilauksen käsittelyn ensimmäisestä vaiheesta.



Kuva 8. Tilausten käsittelyn prosessin 1.vaihe

Tilausten käsittely alkaa myynnin lähettämästä ostotilauksesta tilausten käsittelyyn. Tilauksen saapuessa on tärkeää tarkistaa ensimmäisenä onko tilauksella tarvittavat tiedot, ja onko tilaus muun muassa saapunut oikealle tehtaalle. Mikäli tilaukselta puuttuu tietoja, tai tilaus on lähetetty väärään sähköpostiin, palautetaan tilaus myynnille.

Kun tilauksella on tarvittavat tiedot, tarkistaa tilausten käsittelijä löytyykö asiakas järjestelmästä. Mikäli asiakas on uusi, eikä tietoja ole avattuna järjestelmään, otetaan yhteys myyntiin, jonka tehtäviin kuuluu avata asiakkaan tiedot järjestelmään. Myynti pyytää reskontraa avaamaan asiakkaalle luottolimitin.



Kuva 9. Tilauksen käsittelyn prosessin 2.vaihe

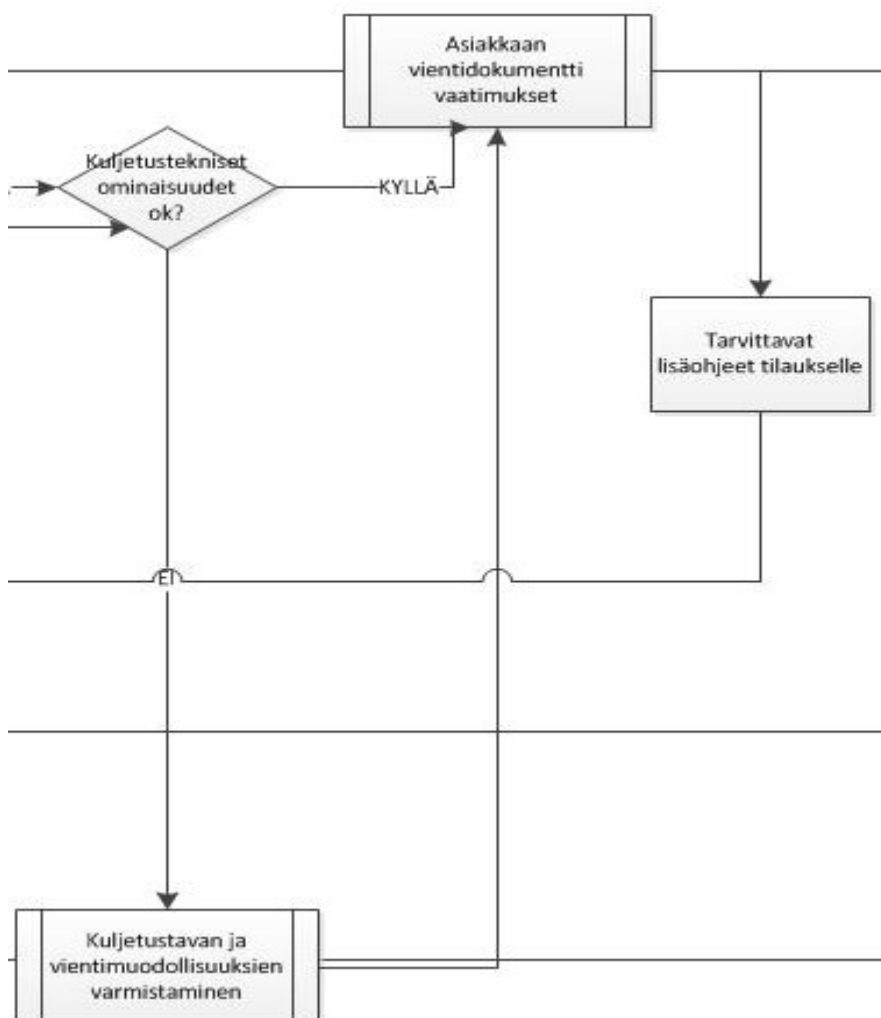
Kuva 9 on vientitilauksen prosessin 2. vaiheesta. Kun asiakas on avattuna järjestelmään, voidaan tilauksen käsittelyä jatkaa tarkistamalla tuotantokapasiteetti. Tuotantokapasiteetin tarkistaminen varmentaa myös tuotantoviikon. Mikäli tuotantomäärää ei ole, otetaan yhteys myyntiin ja kerrotaan, ettei tilausta voida vahvistaa halutulle viikolle. Kun tuotantokapasiteetti on varmistettu, voidaan etsiä uudelle tilaukselle vastaava tilaus tilauskannasta. Vastaava tilaus voidaan kopioida uudeksi tilaukseksi. Tämä nopeuttaa tilauksen käsittelyn työtä, sillä jokaista kohtaa ei erikseen tarvitse lähteä varmistamaan. Mahdollisuus virheiden toistumiseen on kuitenkin olemassa, jos aikaisempaan tilaukseen on tullut muutos, tai käsittelijä on alun perin tehnyt virheen.

Mikäli vastaava tilaus löytyy tilauskannasta, voidaan tilaus tallentaa järjestelmään ja lähettää tuotantoon. Samalla lähetetään tilausvahvistus sekä myyntiin että asiakkaalle. Myyntin tehtävänä on tarkistaa tilausvahvistus ja kommentoida, mikäli puutteita löytyy.

Jos vastaavaa tilausta ei löydy, tarvitsee tilaus varmistaa vielä teknisin puolin. Ensimmäisenä on tärkeää tarkastaa tuotesuunnittelun kanssa, että tuote on mahdollista valmistaa asiakkaan vaatimuksien mukaisesti. Joissakin tapauksissa ei riitä tuotesuunnitteluun yhteydessä oleminen, vaan tarvitaan teknisen tuen apua. Jokaisella markkina-alueella on Technical Development Manager eli TDM, joka tarkistaa asiakkaan vaatimukset ja kes-

kustelee tuotesuunnittelun kanssa, voidaanko tilaus vahvistaa asiakkaan vaatimuksien mukaan.

Kuvassa 10 näemme tilauksen käsittelyn viimeiset vaiheet. Mikäli tekniset ominaisuudet ovat kunnossa ja tilaus voidaan käsitellä, täytyy vielä kuljetustekniset ominaisuudet tarkastaa, jotta tilaus voidaan toimittaa sovittuun määräpaikkaan. Kuljetusteknisiiä ominaisuuksia ovat muun muassa kuljetustavan valitseminen sekä mahdollisten vientimuodollisuuksien huomioon ottaminen. Lisäksi kuljetusmuodon valinnassa on tärkeä ottaa huomioon mahdolliset rajoitukset liittyen kuljetukseen. On varmistettava esimerkiksi asiakkaan hyväksymät kelakoot ja niille kuljetusmuodon valitseminen. Yli 8 tonnia painavat kelat tulee kuljettaa kelakehtoautoissa, joissa kela asetetaan ikään kuin kehtoon rekassa. Lisäksi esimerkiksi valtamerille lähtevissä tilauksissa tarvitsee tarkistaa laivataanko kelat konteissa vai bulkkeina. Bulkkitoimituksissa kelat ovat pakkaamatonta irtolastia.



Kuva 10. Tilauksen käsittelyn prosessin 3.vaihe

Kun kuljetustekniset ominaisuudet on varmistettu, tarvitsee myynniltä pyytää vielä asiakkaan vaatimat vientidokumentit. Joissakin tapauksissa asiakkaan vaatimat vientidokumentit saattavat tarvita lisäohjeita esimerkiksi laskutusta tai kuljetusta varten. Mikäli näin on, on tilausten käsittelijän kirjattava oikeat lisäohjeet tilaukselle järjestelmään. Mikäli vaatimukset ovat pitkiä ja epäselkeitä, on suositeltavaa laittaa vaadittavista dokumenteista myös tieto laskutukseen ja/tai kuljetusosastolle.

Kun tarvittavat lisäohjeet on lisätty tilaukselle, voidaan tilaus lähettää järjestelmään sekä tuotantoon. Tämän jälkeen tilaus vahvistetaan myyntiin sekä asiakkaalle. Tähän päättyy tilausten käsittelyn osuus tilausprosessissa.

4.6 Johtopäätökset

Kuviossa 7 on kuvattuna tutkimuksessa ilmenneet ongelmat. Ongelmat käydään vielä seuraavissa kappaleissa tarkemmin. Annan myös omat kehitysehdotukseni ongelmien korjaamiseksi.

Prosessikuvauksen puuttuminen	<ul style="list-style-type: none"> • Prosessikaavion luominen ja läpikäynti
Koulutuksen ja tiedon puute	<ul style="list-style-type: none"> • Koulutuksien lisääminen • Oikeudet laivauskäsikirjaan
Yhteistyön merkitys	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdolliset palaverit sidosryhmien kanssa
Loma-ajankohdat	<ul style="list-style-type: none"> • Lomien suunnittelu
Tilauksen ja toimitusehdon määrääminen	<ul style="list-style-type: none"> • Myyntiehtojen tarkastaminen

Kuvio 7. Prosessin ongelmat ja kehitysehdotukset

Prosessikaavion puuttuminen

Kohdeyrityksestä on puuttunut tilausten käsittelyn vientitilausten prosessikuvaus. Prosessikuvauksen puuttumisen vuoksi, asiakastilauksen toimitus viivästyi huomattavasti. Erityisesti silloin, kun kyseessä on täysin uusi asiakas tai markkina-alue on prosessikuvauksesta hyötyä. Uuden tilauksen käsittelyssä on huomioitavia kohtia, joita ei toistuvissa samankaltaisissa tilauksissa tarvitse ottaa huomioon. On kuitenkin tärkeää huomioida vaadittavat

asiat, jottei virheitä pääse sattumaan. Prosessikuvaus tukee tätä, sillä prosessikuvauksesta voidaan tarkistaa, että jokainen kohta on otettu huomioon.

Yksi syy prosessikuvauksen puuttumiselle on varmasti se, että tilausten käsittelyssä työskentelee henkilöitä, jotka ovat tehneet samaa työtä monia vuosia. Heille tilausten käsittelyn prosessi on tuttu, eikä prosessikaaviota tarvita päivittäin. On kuitenkin huomioitava, että työntekijöitä siirtyy eläkkeelle jatkuvasti, joten uusien tilausten käsittelijöiden perehdyttämistä varten prosessikaavio on erittäin hyödyllinen.

Prosessikuvauksen puuttuessa tilausten käsittelijältä oli La Réunioniin toimitettavan tilauksen kohdalla jäänyt uupumaan muutama kohta. Tilausten käsittelijä oli virheellisesti valinnut väärän määräraaman, jolloin tullaustieto puuttui kokonaan tilaukselta järjestelmästä. Tullaustiedon lisäksi, olisi ollut hyvä tiedottaa kuljetustensuunnittelua tilauksen lopullisesta määräraamasta, jolloin tieto tullauksesta olisi luultavasti käynyt ilmi. Lisäksi tilaukselta puuttui oleellinen lisäohje toimitusosoitteen lisäämisestä manifestille. Lisäohje näkyy kuvassa 6.

Jotta seuraavalla kerralla vientitilauksen käsittely sujuu mutkattomasti, on yritykselle luotu prosessikuvaus vientitilauksen käsittelyyn. On kuitenkin tärkeää muistaa, että pelkkä prosessikaavio ei riitä, vaan se tulee käydä myös läpi jokaisen tilausten käsittelijän kanssa.

Koulutuksen ja tiedon puute

Keskustellessani kollegoiden kanssa esille nousi myös koulutuksen puute. Tilausten käsittelyn organisaatio ei ole täysin ajan tasalla esimerkiksi tullin asettamista vero- ja tullialueista. Mikäli tilausten käsittelijällä olisi ollut tieto La Réunionin vero- ja tulliasemasta, olisi tilaus ollut helpommin käsiteltävissä.

Kehitysehdotuksena koulutuksen ja tiedon puutteelle, suosittelen esimerkiksi lisättävän vientikoulutuksia. Koulutuksia on hyvä olla tietyn väliajoin, sillä muutoksia saattaa tulla huomattavan paljon. Lisäksi olisi hyvä, että tilausten käsittelyllä olisi oikeudet Business Finlandin laivauskäsikirjaan. Laivauskäsikirjasta tilausten käsittelijä pystyisi helposti tarkastamaan esimerkiksi vaadittavien asiakirjojen tarpeen.

Yhteistyö

Yhteistyö organisaatioiden välillä nousee keskiöön tapaustutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa oli mukana neljä organisaatiota tilausten käsittelyn lisäksi. Organisaatioita olivat laskutus, myynti, logistiikka sekä kuljetuksensuunnittelu. Saumaton ja sujuva yhteistyö organisaatioiden välillä on välttämätöntä. Jokaisen organisaation tietotaidosta oli hyötyä

tilauksen toimituksessa La Réunioniin. Vientitilauksen prosessikuvaukseen on otettu mukaan sidosryhmät, jotka ovat tilausten käsittelyssä mukana.

Vaikka yhteistyö tässä tapauksessa sujui suhteellisen sujuvasti, on tärkeää muistaa tulevaisuuden kannalta, että yhteistyön merkitys on isossa roolissa. Näin ollen kehitysehdotuksena olisi, että sidosryhmien kanssa pidettäisiin tapaamisia, joissa voitaisiin käydä läpi esimerkiksi ajankohtaiset asiat. Tapaamisia ei tarvitse olla joka viikko, mutta esimerkiksi kuukauden välein olisi suositeltavaa tavata sidosryhmiä. Tapaamisilla saadaan myös luotua yhteisöllisyyden tunnetta.

Loma-ajankohdat

Tilauksen toimituksen myöhästymiseen vaikutti myös kesäaika, jolloin suuri osa työntekijöistä on lomalla. On ehdottoman tärkeää varmistaa, että toimitukset asiakkaalle eivät viivästy vastaavan henkilön loman takia. On varmistettava, että organisaatiossa on toinen henkilö, joka voi tuurata lomalla tai mahdollisesti sairaana olevaa henkilöä.

Tässäkin tapauksessa asiakkaan tilauksen vastaanottaminen viivästyi noin pari viikkoa, sillä vientiasiantuntija oli lomalla eikä vastausta ongelmaan saatu heti. Viivästymisestä aiheutuu asiakkaalle kuluja, joista hän on oikeutettu hakemaan korvausta kohdeyritykseltä.

Kohdeyrityksessä on ehdottomasti kiinnitettävä enemmän huomiota lomien suunnitteluun. Ei ole suotavaa, että asiakas joutuu odottamaan tilausta viikkoja, asiantuntijan puuttuessa. Lomia suunniteltaessa on katsottava, että paikalla on riittävä miehitys mahdollisten ongelmien ilmetessä. Myös lomien tuuraajat, ovat selkeästi ilmoitettava, jotta sidosryhmien on helppo ottaa yhteyttä oikeaan henkilöön.

Tilauksen ja toimitusehdon määrämaa

Huomioonotettavaa on, että tilaus oli myyty toimitusehdolla CIP Wachtebeke. CIP toimitusehdossa myyjä on vastuussa kuljetuksesta sovittuun määrämaahan saakka. Toimitusehdon määrämaana tässä tapauksessa oli Belgia. CIP- toimitusehdossa myyjä on vastuussa myös vientimuodollisuuksista. Tässä tapauksessa myyjä vastasi vientimuodollisuuksista aina Belgiaan saakka. Tapausta olisi ollut helpompi käsitellä, mikäli tilaus olisi myyty CIP Saint Pierre-toimitusehdolla tilauksen määrämaahan saakka. Saint Pierre on kaupunki La Réunionissa.

Jatkossa ajateltuna sidosryhmien tulisi ennalta käydä läpi mahdollinen toimitus uudelle markkina-alueelle. Näin ollen ennen kaupan solmimista, voitaisiin katsoa, mikä on järkevin

tapa toimittaa tilaus asiakkaalle. Tämä koskee erityisesti täysin uusia markkina-alueita, jonne toimituksia ei ole koskaan ollut tai alueita, jonne toimituksia ei lähivuosina ole tehty.

Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia on yleensä vaikeampi arvioida kun määrällisen tutkimuksen.

Reliabiliteetti tarkoittaa luotettavuutta ja sen avulla mitataan tutkimuksen toistettavuutta. Reliabiliteetti ilmaisee kuinka luotettavaa on toistaa tutkimus valitulla tutkimusmenetelmällä. Mikäli tutkimukseen on valittu väärä tutkimusmenetelmä, voi tutkimuksen reliabiliteetti olla alhaisempi. Haastatteluissa satunnaisvirheet voivat olla mahdollisia, mikäli esimerkiksi haastattelija ymmärtää haastatellun henkilön vastauksen väärin. (Hiltunen, 2009)

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan myös mitata seuraavan viiden luotettavuuskriteerin avulla:

1. **Luotettavuus** eli tutkimustulosten vastaavuus tutkittavaan ilmiöön
2. **Siirrettävyys** eli tutkimuksen tavoitteena ei ole yleistäminen, vaan tutkittavan ilmiön ymmärtäminen
3. **Riippuvuus** eli tutkijan vaihtuminen ei vaikuta tutkimuksen lopputulokseen
4. **Vahvistettavuus** eli tutkimusaineiston tarkastettavuus aineistolla
5. **Saturaatio** eli kylläntyminen tarkoittaa, että jossain vaiheessa tutkittava aineisto alkaa toistaa itseään (Kananen, 2015, 352–355)

Tämän tutkimuksen reliabiliteettia voidaan pitää onnistuneena, sillä tutkimuksessa kerätyt tiedot vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut yleistää tilausten käsittelyn prosessia, vaan luoda yksityiskohtainen prosessikuvaus vientitilauksen käsittelyyn. Tutkimuksen lopputuloksena on luotu yritysکوhtainen prosessikuvaus. Tätä prosessikuvausta voitaisiin hyödyntää muissakin yrityksissä muokkaamalla sitä yrityksen toimintaan sopivaksi. Mikäli tutkimuksen olisi suorittanut toinen tilausten käsittelijä, olisivat lopputulokset olleet samankaltaiset. Tutkimusta voidaan pitää myös luotettavana, sillä tutkimuksen aikana luotu prosessikuvaus vastaa esimerkiksi aineistoa, joka on esitetty esimerkiksi tullin sivuilla vientikaupasta.

Validiteetilla ilmaistaan tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä kuinka hyvin valitulla tutkimusmenetelmällä on pystytty tutkimaan valittua ilmiötä. Validiteetti tulee ottaa huomioon heti tutkimuksen alussa, sillä validiteettiin vaikuttaa tutkimusmenetelmän valinta. Validiteetin ol-

lessa hyvä, on onnistuttu valitsemaan riittävä tutkimusotos sekä tutkimusmenetelmä. (Hiltunen, 2009)

Tutkimuksen validiteettia voidaan pitää hyvänä, sillä tutkimuksessa käytettyjä tutkimusmenetelmiä kuten haastattelua ja havainnointia, on järkevää käyttää tapaustutkimuksessa. Näin tutkittavasta ilmiöstä saadaan todenmukainen kuva. Tapaustutkimuksessa ei ollut kannattavaa käyttää erillistä tutkimuskyselyä, sillä kyselyllä ei olisi saatu tutkimukselle lisäarvoa. Tutkimuksen haastatteluihin valitut henkilöt olivat myös tarkoin valittuja, jotta saatiin mahdollisimman määrällisesti paljon sekä oikeaoppista tietoa. Prosessikuvauksessa hyödynsin työntekijöitä, jotka ovat tiiviisti tekemisissä vientitilauksen käsittelyn kanssa. Tutkimustulokset olisivat saattaneet muuttua, mikäli haastateltavana olisivat olleet esimerkiksi kotimaan kaupan tilaustenkäsittelijät.

Jatkotutkimusaiheet

Tällä hetkellä elämme siirtymiskautta Britannian erosta Euroopan Unionista. Vielä ei ole päätetty, miten Britannian ero tulee vaikuttamaan vienti- sekä tuontikauppaan. Jokaisen vienti- sekä tuontiyrityksen on syytä valmistautua Britannian eron vaikutuksiin, mikäli Britannia kuuluu kauppakumppaneihin. Mahdollisena jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia esimerkiksi Britannian eron vaikutuksia tilaustenkäsittelyn prosessiin.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön aiheena oli vientitilauksen käsittely kohdeyrityksessä. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda prosessikuvaus kohdeyritykselle, jotta tilausten käsittelyn prosessi sujuu ongelmitta tilauksen saapumisesta tilauksen toimitukseen asiakkaalle asti. Prosessikuvaus helpottaa tilausten käsittelijän työtä ja mahdollisilta ongelmilta voidaan välttyä, kun tilaus on käsitelty alusta alkaen oikein. Lisäksi tutkimuksessa esiintyviin ongelmiin oli tarkoitus antaa kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä empiirisestä osiosta. Teoriaosuudessa on aluksi käsiteltyä ulkomaankauppaa. Ulkomaankauppa on jaettu sisäkauppaan sekä ulkokauppaan, jotta voidaan huomata eroavaisuudet tilausten käsittelyssä sisäkaupan ja ulkokaupan osalta. Jälkimmäisessä teoriaosuudessa on keskitytty tarjouksesta toimitukseen – prosessiin. Luvussa on käsiteltyä muun muassa vaadittavien vientiasiakirjojen ominaisuuksia, sekä sitä mikä tulee ottaa huomioon tilausprosessin edetessä.

Empiirinen osio opinnäytetyöstä on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tapaustutkimuksena, jossa tutkittiin kohdeyrityksen toimitusta La Réunioniin. Aineistoa kerättiin havainnoimalla sekä haastatteluilla. Tutkimuksessa haastateltiin sekä kuljetustensuunnittelijaa että kohdeyrityksen viestiasiantuntijaa. Lisäksi prosessikuvausta luodessa hyödynnettiin kollegoiden apua.

Tutkimuksen tarkoituksena oli luoda vientitilauksen prosessikuvaus tilausten käsittelyyn. Tapaustutkimuksen pohjalta pystyttiin nostamaan esille muutama pääkohta, joihin erityisesti on syytä kiinnittää huomiota vientitilausta käsiteltäessä. Näihin pääkohtiin on tehty myös kehitysehdotuksia.

Ensimmäisessä osuudessa tutkimuksessa on käyty läpi tilausten käsittelyn prosessi. Tämä prosessikuvaus on yleispätevä tilausten käsittelyyn. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuitenkin luoda yksityiskohtaisempi prosessikuvaus vientitilauksen käsittelyyn. Tarve prosessikuvaukselle nousi esiin, kun tilausten käsittelyssä sattuneesta virheestä tilauksen toimitus La Réunioniin viivästyi huomattavasti. Uudella prosessikuvauksella pyritään minimoimaan nämä tilausten käsittelystä johtuvat virheet.

Tilauksen käsittely järjestelmään on helppoa, mikäli vastaavia tilauksia on toimitettu lähivuosina. Tällöin tilausten käsittelijä voi ikään kuin kopioida edellisen tilauksen pohjaksi ja käsitellä uuden tilauksen järjestelmään helposti ja nopeasti. Tilausten käsittely vaikeutuu, mikäli aikaisempia tilauksia ja toimituksia ei ole. Erityisesti vientitilausten kanssa on oltava tarkkana, sillä vaatimuksia toimituksen suhteen on useimmiten enemmän esimerkiksi asiakirjojen ja tullauksen suhteen.

Tutkimuksen edetessä ja tapausta arvioidessa esiin tuli ongelmakohtia, jotka viivästyttivät toimitusta. Prosessikuvauksen avulla nämä ongelmakohdat ja niistä aiheutuneet selvittelyt poistuvat. Tärkeintä on, että tilaus saadaan käsiteltyä järjestelmään alun alkaen oikein. Prosessikuvauksen tarkoituksena on tukea tätä.

Ongelmakohtiksi case-tapauksessa nousi muutama pääkohta. Ensimmäisenä ongelmia aiheutti tilausten käsittelyssä sattunut virhe, jonka johdosta vientimuodollisuudet jäivät ensimmäisen tilauksen kohdalla hoitamatta. Virhe oli aiheutunut tiedon ja koulutuksen puutteesta. Ongelma olisi voinut olla vältettävissä, mikäli tilausten käsittelyssä olisi ollut prosessikaavio käytettävissä. Kun asiaa lähdettiin selvittämään, nousivat esille yhteistyön ja lomien suunnittelun merkitys. Tapaus sattui kesäaikaan, jolloin työntekijät olivat vuosilomalla ja siksi asian eteneminen viivästy. Tilausten käsittelyssä merkittävässä roolissa on sujuva yhteistyö sidosryhmien kanssa, ja tässä tapauksessa se toimi lukuun ottamatta viivästyneitä vastauksia. Viimeisenä ongelmakohtana tilauksen toimituksessa oli asiakkaan kanssa sovittu toimitusehdon ja tilauksen määrärahan eroavaisuus. Tilaus olisi ollut helpommin toimitettavissa, mikäli kohdeyritys olisi vastannut tilauksen toimituksesta asiakkaalle asti.

Tilauksien toimitukset viivästyivät 12 viikkoa vahvistetusta toimituksesta. Kohdeyritys haluaa tarjota asiakkailleen parasta palvelua ja olla luotettava terästoimittaja. Siksi tilauksen käsittelyyn on alusta alkaen kiinnitettävä huomiota, ettei virheitä pääse tulemaan. Tutkimuksen lopputuloksena luotu prosessikuvaus tukee prosessia ja vähentää virheiden määrää.

Mahdollisena jatkotutkimusaiheena voisi tutkia Britannian eron vaikutuksia tilausten käsittelyyn. Tällä hetkellä tilaukset käsitellään kohdeyrityksessä EU:n sisäkauppana, mutta meneillään olevan siirtymiskauden aikana saadaan ohjeistus Brexitin vaikutuksesta kaupankäyntiin.

LÄHTEET

- Business Finland. 2020. Laivauskäsikirja [Viitattu 22.2.2020]. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/laivauskasikirja/laivauskasikirja-palvelu/>
- Coala. 2020. Prosessikehittäminen [Viitattu 15.3.2020]. Saatavissa: <https://coala.fi/palvelut/prosessikehittaminen>
- Crosmann, A. 2020 An Overview of Qualitative Research Methods [Viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <https://www.thoughtco.com/qualitative-research-methods-3026555>
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2020. Ulkomaankauppa [Viitattu 15.2.2020]. Saatavissa: <https://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/ulkomaankauppa/>
- Eurooppa-neuvosto. 2019. EU:n kauppasopimukset [Viitattu 30.1.2020]. Saatavissa: <https://www.consilium.europa.eu/fi/policies/trade-policy/trade-agreements/>
- Euroopan unioni. 2020. Jäsenmaat [Viitattu 20.3.2020]. Saatavissa: https://europa.eu/european-union/about-eu/countries_fi
- FINPRO. 2013. Vientiprosessiopas [Viitattu 20.2.2020]. Saatavissa: <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/vientiprosessiopas.pdf>
- Hiltunen, L. 2009 [Viitattu 10.3.2020]. Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf
- International Chamber of Commerce. 2016. ICC GUIDE ON TRANSPORT and the Incoterms 2010 Rules
- Kuehne+Nagel. 2018. Yhteishaveri voi yllättää merikuljetuksen tilaajan ikävällä tavalla [Viitattu 02.3.2020]. Saatavissa: <http://emarketing.kuehne-nagel.com/cn/nagelcom/yhteishaveri>
- Logistiikan maailma. 2020a. Alusmanifesti-ilmoitukset [Viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/kauppa-tullaus/yhteisokauppa-eli-sisakauppa/alusmanifesti-ilmoitukset/>
- Logistiikan maailma. 2020b. Incoterms 2020 [Viitattu 1.2.2020]. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/toimituslausekkeet/incoterms-2020/EXW/>
- Logistiikan maailma. 2020c. Konossementti [Viitattu 5.3.2020]. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/kauppa-tullaus/ulkomaankaupan-asiakirjoja/konossementti-bill-of-lading/>
- Logistiikan maailma. 2020d. Tarjous [Viitattu 14.2.2020]. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintaprosessi/tarjous/>

- Logistiikan maailma. 2020e. Yhteisökauppa eli sisäkauppa [Viitattu 3.2.2020]. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/kauppa-tullaus/yhteisokauppa-eli-sisakauppa/>
- Lucidchart. 2020. What is process mapping [Viitattu 26.3.2020]. Saatavissa: <https://www.lucidchart.com/pages/process-mapping>
- Pixabay. 2015. World map [Viitattu 31.1.2020]. Saatavissa: <https://pixabay.com/fi/illustrations/world-map-kansainv%C3%A4linen-1042847/>
- Pk-yrityksen riskienhallinta. 2009. Sopimusten syntyvät [Viitattu 31.3.2020]. Saatavissa: <http://virtual.vtt.fi/virtual/pkrh/riskilajit/sopimus-ja-vastuuriskit/sopimusten-syntyvat.html>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkko-oppikirja. KvaliMTOV [Viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>
- Tilastokeskus. 2020. Käsitteet [Viitattu 10.3.2020]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/maaramaa.html>
- Tulli. 2020a. Intrastat [Viitattu 22.1.2020]. Saatavissa: <https://tulli.fi/intrastat>
- Tulli. 2020b. Brexit yritysasiakkaalle [Viitattu 31.1.2020]. Saatavissa: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/brexit>
- Tulli. 2020c. EU:n tulli- ja veroalue [Viitattu 3.2.2020]. Saatavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/eu-n-tulli-ja-veroalue>
- Tulli. 2020d. Luovutus vapaaseen liikkeeseen [Viitattu 19.1.2020]. Saatavissa: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/tuonti/luovutus-vapaaseen-liikkeeseen>
- Tulli. 2020e. Saapuva ja poistuva tavara [Viitattu 19.1.2020]. Saatavissa: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/saapuminen-ja-poistuminen/unioniaseman-selvitys/poistuva-tavara>
- Tulli. 2020f. Vienti-ilmoittaminen [Viitattu 3.2.2020]. Saatavissa: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/vienti/vienti-ilmoittaminen>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Ellibs Library. Helsinki, Tammi.
- Varova. 2020. Kuljetusalan sanasto [Viitattu 10.3.2020]. Saatavissa: <https://varova.fi/tietopalvelut/kuljetusalan-sanasto/>
- Vero. 2019a. Arvonlisäverotunnisteen tarkistus [Viitattu 15.2.2020]. Saatavissa: <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa->

yritysverotukses-

ta/arvonlisaverotus/ulkomaankaupan_arvonlisaverotus/arvonlis%C3%A4verotunniste/

Vero. 2019b. Arvonlisäverotus EU-tavarakaupassa [Viitattu 01.3.2020]. Saatavissa:

<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48691/arvonlis%C3%A4verotus-eu-tavarakaupassa/>

Vero. 2015. Vientikaupan arvonlisäverotus [Viitattu 01.3.2020]. Saatavissa:

https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48667/vientikaupan_arvonlisaverotu2/

LIITTEET

Liite 1. Kauppalaskun sisältö

- Myyjän nimi, osoite, puhelin- ja faksi sekä pankkiyhteydet
- Laskun päiväys sekä tunniste
- Myyjän viite
- Ostajan viite, tilauksen numero sekä päivämäärä
- Ostajan nimi sekä osoite
- Vastaanottajan nimi ja postiosoite
- Tavarankuusi alkuperämaa
- Määrämaa
- Kuljetuksen tiedot (kuljetusmuoto, reitti)
- Toimituslauseke
- Toimituspäivä
- Toimitusmuoto
- Maksuehto ja -tapa
- Tavarakollien merkit, numerot, määrä ja laji
- Tavarankuusi tarkka määritelmä
- Tullitariffinimike
- Tavarankuusi määrä
- Tavarankuusi hintatiedot, mukaan lukien mahdolliset alennukset tai lisäveloitukset
- Viejän allekirjoitus (vaadittaessa)
- Huolitsijoiden nimet (tarvittaessa)

Liite 2. Prosessikaavio

