

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketoiminnan logistiikka

2020

Aleksi Nuorela

# HUOLINTALIIKKEEN TYÖSUORITETUTKIMUS JA HINNASTON PÄIVITYS

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketoiminnan logistiikka

2020 | 22 sivua

Aleksi Nuorela

# HUOLINTALIIKKEEN TYÖSUORITETUTKIMUS JA HINNASTON PÄIVITYS

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä yrityksen asiakkaille tehtävistä työsuoritteista dataa kohdeyrityksen käyttöön ja tämän pohjalta päivittää heidän nykyistä hinnastoaan. Yrityksellä on myös ajoittain ollut haasteina tasaisen kassavirran ylläpitäminen nykyisen hinnoittelumenetelmän vuoksi, sekä tasaisen työkuorman mahdollistaminen. Muutosmahdollisuuksia tarkastellessa on pyritty ottamaan huomioon etenkin edellä mainittuja ongelmakohtia työtehtävien sujuvuuden varmistamiseksi.

Yrityksen palveluksessa on opinnäytetyöntekohetkellä kolme työntekijää ja sen vuotuinen liikevaihto on 175 000€. Kokoluokaltaan yritys on mikroyritys.

Tutkimuksen ansiosta yrityksen käyttöön saatiin tietoa kuinka paljon eri työtehtävät ja asiakkaat vaativat kohdeyrityksen resursseja. Näitä tietoja käytettiin hyväksi vanhoja sopimuksia uusiessa, sekä uusia tarjouksia luodessa. Yrityksen käyttöön tehtiin neliportainen hinnasto, jota käytetään pohjana uusia tarjouksia tehdessä, jotta sopimukset olisivat mahdollisimman yhteneviä ja selkeitä. Yrityksen järjestelmään myös luotiin mahdollisimman selkeät asiakaskohtaiset työohjeet, jotta työ jatkuisi mahdollisimman tehokkaana lomien tai sairaspöissaolojen aikana.

ASIASANAT:

huolinta, hinnoittelu, PSYM, tullaus, tuonti, vienti

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Logistics

2020 | 22

Aleksi Nuorela

# WORK PERFORMANCE RESEARCH AND PRICE LIST UPDATE FOR FORWARDING AGENT

The objective of this thesis was to collect data on work performed for the clients for the use of the target business and update their list prices based on it. At times the company has had difficulties maintaining a steady cash flow due to the current pricing method and ensuring a stable workload. When examining the development opportunities, efforts were made regarding the previously mentioned issues to ensure fluent work.

At the time company has three employees and an annual turnover of 175 000€. By size the company is a micro enterprise.

For the target company the survey provided information on how much resources different work and clients require. This information was used in renewing old contracts and creating new offers. A four-tier price list was made for the company, which will serve as a basis for the new tenders made in order to keep contracts as consistent and clear as possible. Clear customer-specific work instructions were also made to the company system to keep work as efficient as possible during holidays or sick leave.

## KEYWORDS:

forwarding, pricing, NSAB, customs clearance, import, export

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 VILLEN HUOLINTA OY</b>	<b>7</b>
<b>3 HUOLINTA JA SIIHEN LIITTYVÄ JURIDIikka</b>	<b>8</b>
3.1 Pohjoismainen Speditööriiitto	8
3.2 PSYM	9
<b>4 PALVELUJEN HINNOITTELU JA HINTAMIELIKUVA</b>	<b>10</b>
4.1 Aineellisten hyödykkeiden hinnoittelu	10
4.2 Palvelun hinnoittelu	10
4.3 Hinnoittelun pääperusteet	11
4.3.1 Kustannusperusteinen hinnoittelu	11
4.3.2 Markkina-, kilpailu-, ja asiakasperusteinen hinnoittelu.	11
4.3.3 Monopoli- tai sosiaaliperusteinen hinnoittelu.	12
<b>5 TYÖSUORITETUTKIMUS</b>	<b>13</b>
5.1 Taustatietoa ennen työsuoritetutkimusta	13
5.2 Työsuoritetutkimuksen toteutus	15
5.3 Analysointi	17
5.3.1 Tuonti	17
5.3.2 Vienti	17
5.3.3 Intrastat-tilastointi	18
5.4 Uusi hinnasto	18
<b>6 YHTEENVETO</b>	<b>20</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>22</b>

## KUVAT

Kuva 1 Villen Huolinta Oy	7
Kuva 2 Suomen vienti, tuonti ja kauppataase kuukausittain 2016-2018. (Tulli 2020)	13
Kuva 3 Esimerkki työmerkinnästä	15
Kuva 4 Työtunnit	16
Kuva 5 Laskutus	16

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on päivittää Villen Huolinta Oy:n hinnasto ajantasaiseksi työsuoritetutkimusta apuna käyttäen ja samalla löytää ratkaisuja yritystä vaivanneeseen työmäärän heilahteluihin. Koska yritys on markkinoillaan erittäin pieni toimija ja ala todella kilpailtua, on erityisen tärkeää varmistaa, että yrityksen kapasiteetti kestää markkinoiden ja työkuormien vaihtelut mahdollisimman joustavasti. Yrityksen palveluksessa on vain kolme työntekijää, joten lomat tai sairaspöissaolot aiheuttavat ongelmia työtaakasta selviämisessä. Samalla pyritäänkin hinnaston ohella kehittämään myös itse työtapoja ja työvälineitä.

Työssä perehdytään palvelujen hinnoittelumenetelmiin ja pohditaan hinnoittelun merkitystä kestävässä liiketoiminnassa. Opinnäytetyössä käsitellään myös huolinta-alaa säätelevää Pohjoismaista speditööriliittoa ja sen yleisiä määräyksiä. Opinnäytetyön loppuosa keskittyy itse työsuoritetutkimukseen, kuinka se toteutettiin ja siitä saatuihin tuloksiin. Minkälaisia muutoksia uuteen hinnoitteluun tehtiin ja mitä kehitettävää yritykseen vielä jäi.

## 2 VILLEN HUOLINTA OY

Villen Huolinta Oy on suomalainen huolinta- ja rahtausalan yritys, joka on perustettu vuonna 1992. Huolintaliikkeen toimitilat ja tulliterminaali sijaitsevat Ruskon Lähteenmäessä, jossa työskentelevät yrityksen kolme työntekijää. (Villen Huolinta Oy 2019.)

Villen Huolinta tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman huolinta- ja rahtauspalveluita, kuten kansainvälisiä lentorahti-, maantie- ja merirahtikuljetuksia. Muita Villen Huolinnan tuottamia palveluita ovat mm. Intrastat-tilastointi vienti- ja tuontihuolinnalle, ALV-raportointi, pitkäaikaista varastointipalveluja sekä asiakasneuvontaa. Jokainen yrityksen palvelu räätälöidään vastaamaan juuri asiakkaan tarpeita. (Villen Huolinta Oy 2019.)

Yrityksen asiakaskuntaan kuuluvat niin kansainvälisesti toimivat yritykset, kuin paikalliset yritykset ja yksityishenkilöt. (Villen Huolinta Oy 2019.)



Kuva 1 Villen Huolinta Oy

## 3 HUOLINTA JA SIIHEN LIITTYVÄ JURIDIikka

### 3.1 Pohjoismainen Speditööriitto

Huolinta-ala on kokonaisuus, jota ei ole tarkasti säännelty Suomen laissa, tai muissa pohjoismaissa. Näin ollen tälle alueelle on luotu Pohjoismaisen Speditööriiton yleiset määräykset (PSYM) ohjenuoraksi huolinta-alalle. PSYM:in sisällöstä päättävät Pohjoismainen Speditööriitto ja Suomen, Ruotsin, Norjan ja Tanskan huolinta- ja kuljetusalan asiakkaita edustavat elinkeinojärjestöt. Juridisesti huolintaliike tai huolitsija on asiakkaansa välillinen edustaja, joten se toimii omissa nimissään. (Hörkkö, Koskinen, Laitinen, Mattson, Ollikainen, Reinikainen & Werdermann 2012, 26.)

Suomen huolintaliikkeiden liitto ry luettelee huolitsijan ja huolintaliikkeen velvollisuuksiksi ja tehtäviksi seuraavat kohdat.

- Toimimisvelvollisuus
- Tarkastusvelvollisuus
- Toimintaohjeiden noudattamisvelvollisuus
- Lojaliteettivelvollisuus
- Tilitysvelvollisuus (Hörkkö ym. 2012, 26.)

Toimimisvelvollisuudella ja lojaliteetilla tarkoitetaan toimeksiannon saavuttua asiakkaalta sen käytäntöön panoa, toimimista sovitulla tavalla ja valvoen asiakkaansa etuja. Tarkastusvelvollisuudella huolitsija ja huolintaliike ovat velvoitettuja tarkistamaan asiakkaansa lähetys ja siihen liittyvät asiakirjat olosuhteiden sen salliessa. (Hörkkö ym. 2012, 26–27.)

Huolintaliikkeiden tarjoamia palveluja ovat vienti- ja tuontihuolinta, tullaukset, varastointi- ja jakelupalvelut, varastokirjanpito, tulliterminaalipalvelut, logistiikkaan liittyvät konsultointipalvelut, kuljetusten järjestämiset ja ALV-raportointi. (Hörkkö ym. 2012, 27.)



### 3.2 PSYM

Speditööriliiton yleiset määräykset sisältävät huolitsijan ja toimeksiantajan vastuut sekä reklamaatio- ja korvauskäytännöt. Huolintatoimeksiantoa tehdessä PSYM:iä sovelletaan kaikkiin toimeksiantoihin, joita Speditööriliiton jäsenet suorittavat. Jos Suomessa toimiva huolitsija tai huolintaliike ei ole Speditööriliiton jäsen, määräyksiä voidaan myös soveltaa solmittavaan huolintasopimukseen seuraavasti:

- Huolitsijan tai huolintaliikkeen on viitattava tarjouksessaan ehtoihin.
- Ehtoja on sovellettu osapuolten aikaisemmassa sopimuksessa. (Hörkkö ym. 2012, 32–33.)

Huolintapalvelujen tarjoaja voi myös halutessaan poissulkea tarjouksestaan joitakin pykäläitä, jos niiden poissulusta mainitaan tarjouksessa erikseen. (Hörkkö ym. 2012, 32–33.)

## 4 PALVELUJEN HINNOITTELU JA HINTAMIELIKUVA

Palvelujen ja hyödykkeiden oikea hinnoittelu on jatkuvan liiketoiminnan yksi elinehdoista. Jorma Sipilä kuvaa kirjassaan *Palvelujen Hinnoittelu* hinnoittelun merkitystä yritykselle seuraavasti ”Hinta on korvaus tuotetusta palvelusta ja se vaikuttaa suoraan palvelutuotteen kannattavuuteen. Hinnoittelustrategialla ja hinnoittelulla kokonaisuutena on keskeinen vaikutus koko yrityksen kannattavuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen.” (Sipilä 2003, 25.)

### 4.1 Aineellisten hyödykkeiden hinnoittelu

Aineellisen hyödykkeen ja palvelun omakustannushinta voidaan laskea ynnäämällä raaka-aineiden ja materiaalien hankintakustannukset, sekä palvelun suorittamisesta tai lopputuotteen tekemisestä koituvat kustannukset keskenään. Kun tähän yhtälöön lisätään myös tuotteesta tai palvelusta haluttu voittomarginaali eli myyntikate, saadaan tuotteelle luotua myyntihinta. Myyntikatetta muodostaessa on tärkeää ottaa huomioon, että se kattaa muut liiketoiminnasta koituvat kustannukset, eli yrityksen kiinteät kulut. (Eklund & Kekkonen 2014, 252.)

### 4.2 Palvelun hinnoittelu

Kun aineellisen tuotteen valmistuksessa raaka-ainekustannukset ovat merkittävä osa tuotteen tekemisestä koituvista kustannuksista, palveluja tuottavissa yrityksissä yleensä noin 60-85% kustannuksista koituvat henkilöstökuluista. (Sipilä 2003, 45.)

Aineetonta palvelua on pääsääntöisesti haastavampaa myydä asiakkaalle kuin konkreettista hyödykettä. Asiakas ei tällöin kykene vertailemaan saamiaan tarjouksia kuin vain hinnoitteluiltaan. Näin ollen asiakas täytyy saada entistä vakuuttuneemmaksi kaupattavan palvelun tarpeellisuudesta esimerkiksi edullisella hinnalla tai saamalla potentiaalinen asiakas vakuutetuksi muiden palvelua käyttäneiden positiivisista kokemuksista. Hinnasta voi kuitenkin syntyä myös laadun symboli. Asiakkaan imagolle voi olla myös tärkeää leimautua maineikkaan palveluyrityksen sidosryhmäksi, vaikka hinta olisikin muita tarjouksia korkeampi. (Sipilä 2003, 19–20.)

### 4.3 Hinnoittelun pääperusteet

Palvelun ja tuotteen hinnoittelussa voidaan käyttää kolmea pääperustetta. Kustannusperusteista-, markkinaperusteista- ja monopoli tai sosiaaliperusteista hinnoittelua. (Sipilä 2003, 57.)

#### 4.3.1 Kustannusperusteinen hinnoittelu

Kustannusperusteisessa hinnoittelussa hinnan pohjana käytetään tuotteen tai palvelun tekemisestä koituvia kustannuksia. Tähän summaan lisätään lopuksi yrityksen haluama voittotavoite. Kyseinen hinnoittelutapa on selkeä ja helposti muodostettava, sekä erittäin laajalti käytössä oleva hinnoitteluperuste. (Sipilä 2003, 58.)

Ongelma hinnoittelussa kuitenkin on tuotantokustannusten paikkansapitävyys, pienenkin kustannusten nousun aiheuttama paine uudelleen hinnoitteluun, sekä kannustamattomuus tehokuuteen. Palvelu ja tuote voivat myös olla asiakkaalle paljon arvokkaampia tai arvottomampia, mitä tuottavalle yritykselle. Näin yritys voi hinnoitella itsensä kokonaan pois markkinoilta tai menettää paljon potentiaalisia voittoja. (Sipilä 2003, 58.)

#### 4.3.2 Markkina-, kilpailu-, ja asiakasperusteinen hinnoittelu.

Markkinaperusteisessa hinnoittelussa markkinoille on syntynyt kysynnän ja tarjonnan kohtaamisesta markkinahinta. Yleensä tämä markkinahinta on lähellä tuotannon tai palvelun aiheuttamien kustannusten rajaa, ja joskus jopa alittaa sitä tilapäisesti. Markkinahinnan huojuntaa voi lisätä myös palvelujen pienet erot toisiinsa nähden. Esimerkiksi sopimusten kesto tai myyjän tarjoaman palvelun asiakkaan itsepalveluosuus. Markkinoilla ei käydä välttämättä kauppaa yritysten listahinnoilla, vaan usein kauppaa tehdään tarjoamalla alennuksia. (Sipilä 2003, 58–59.)

Kilpailuperusteisilla markkinoilla on palvelun tai hyödykkeen tuottajien välillä kiihtynyt kilpailu. Markkinoilla tapahtuu usein palvelujen alihinnoittelua ja tämän johdosta palveluntarjoajien poistumisia markkinoilta. Usein markkinoilla pärjäävätkin yritykset, jotka ovat rakentaneet kustannusrakenteensa kevyiksi. (Sipilä 2003, 60.)

Asiakasperusteisessa hinnoittelussa alennuksia tarjotaan keskitetysti vain tietylle yrityksen asiakaskunnalle. Varakkaammilta ja huolimattommilta asiakkailta peritään samasta palvelusta suurempaa hintaa kuin hintatietoisemmilta yrityksiltä. Suurasiakkaille tarjotaan edullisempia ja räätälöidympiä sopimuksia kuin pienille asiakkaille. (Sipilä 2003, 61–62.)

#### 4.3.3 Monopoli- tai sosiaaliperusteinen hinnoittelu.

Monopolihinnoittelussa yritys hyödyntää saavuttamaansa monopoliasemaa markkinoillaan ylihinnoittelemalla tuottamaansa tuotetta tai palvelua. Tämä onnistuu markkinoilla, joilla kysyntä on paljon suurempaa kuin tarjonta, tai yksi yritys hallitsee suurta osaa markkinoista. Yritys voi saavuttaa monopoliaseman markkinoilla kilpailuttamalla muut tarjoajat pois markkinoilta, patenttien kautta tai saavuttaa monopoliaseman muista juridisista syistä. (Sipilä 2003, 63–64.)

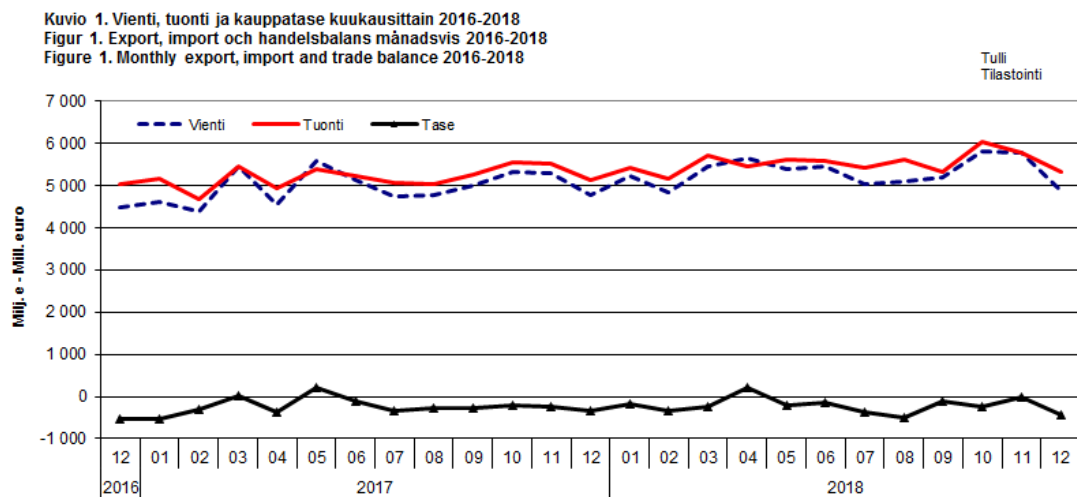
Sosiaaliperusteisessa hinnoittelussa palvelun tuottaja haluaa tarjota palvelujaan tietylle asiakkaalle tai asiakkailleen muodollista korvausta vastaan, tai joskus myös ilmaiseksi. Yleensä tällaisen hinnoittelun taustalla on yrityksen halu osallistua hyväntekeväisyystyöhön ja mahdollisesti saada positiivista julkisuutta tämän kautta. (Sipilä 2003, 64.)

## 5 TYÖSUORITETUTKIMUS

### 5.1 Taustatietoa ennen työsuoritetutkimusta

Huolintaliikkeellä on käytössään Digian tarjoama ProSped huolintaohjelmisto, joka keskustelee yhdessä tullin käyttämän ELEX (Electronic Export System) ja ITU (Electronic import declarations of the Finnish Customs Information System) kanssa. Teknisesti ProSped on alustana kykenevä käsittelemään sekä vientiä, että tuontia, mutta yrityksen käytöstä puuttuu tuontia käsittelevä ominaisuus, joten tuonti joudutaan tullaamaan tullin verkkosivuilla. Kyseistä puutetta käsitellään tarkemmin opinnäytetyön tuontiosiossa.

Murhetta kohdeyritykselle on myös aiheuttanut ajoittainen työvoiman puute. Huolinta ja rahtaus ovat aloina työmääriltään hyvin vaikeasti ennustettavia. Työmäärä saattaa vaihdella jopa viikon sisällä useaan otteeseen. Tätä niin sanottua ”tyhjäkäyntiä” käytetään huolintaliikkeen päivittäisten asioiden hoitoon, kuten laskutukseen tai arkistointityöhön. Luonnollisesti alat kuitenkin noudattelevat alla olevan kuvan mukaisesti Suomen loma-kausia, kuten joulua- ja kesälomia.



Kuva 2 Suomen vienti, tuonti ja kauppataase kuukausittain 2016-2018. (Tulli 2020)

Myös asiakkaiden kohdentuminen tietyille työntekijälle on aiheuttanut ongelmia asiakaspalvelussa. Joidenkin asiakkaiden kanssa on sovittuna poikkeavia toimintamalleja eri tilanteiden varalle, joista aikaisemmin vain yksi henkilö on ollut tietoinen huolintaliikkeessä. Nämä aiheuttavat ongelmia palvelulaatuun ja nopeuteen etenkin sairaspöytäolojen ja lomien aikana.

Tullauksia tehdessä yrityksen vanha hinnoittelu pohjautui käsiteltävien lähetysten painoon. Hinnoitteluperuste oli luotu yritykselle aikana, jolloin Suomi ei kuulunut vielä EU:hun. Tähän aikaan yritysten käytössä ei ollut vielä sähköistä asiointipalvelua, vaan kaikki dokumenttien vaihto suoritettiin käymällä henkilökohtaisesti asioimassa tullissa tai postitse. Suomen liittyminen EU:hun ja Sähköisten palvelujen tulo 2000-luvun alussa on muuttanut huolintapalvelujen kustannusrakennetta merkittävästi, joten vanha hinnoittelutapa ei enää toimi luotettavasti. Yrityksen merkittäviä asiakkaita ovat kuitenkin muun muassa metalli- ja koneteollisuuden toimijat, joten vanhasta hinnoitteluperusteesta on haluttu pitää kiinni näitä asiakkaita silmällä pitäen.

Vanha hinnoitteluperuste ei kuitenkaan aina korreloi itse työhön käytetyn ajan kanssa. Itse tullauksiin käytettävä aika riippuu monen asian summasta. Merkittävin osuus ajasta kuitenkin koostuu itse tullauksen rakentamisesta ja tullin käsittelyajasta. Tullauksen rakentamiseen vaikuttaa etenkin eri tullinimikkeiden määrä, sekä kauppalaskujen määrä lähetyksessä, jotka manuaalisesti syötetään tullaukseen. Näin ollen luontevinta on tarkastella hinnoittelua lähetysten sisältämien eri nimikkeiden pohjalta. Kyseistä nimikemäärään pohjautuvaa hinnoitteluperustetta käyttää myös valtaosa huolintapalveluja tarjoavista yrityksistä. Näin ollen vanha, markkinoista poikkeava hinnoitteluperuste saattaa hankaloittaa kokematon tai kiireellistä asiakasta saamiensa huolintatarjoustensa vertailussa. Tämä voi johtaa siihen, että yrityksen lähettämä tarjous saatetaan sivuttaa jo kilpailutuksen aluksi, vaikka se voisi olla asiakkaalle edullisin vaihtoehto. Kilpailutusintoa huolintapalvelujen markkinoilla vähentää myös trendi, jossa monet yritysten ostajat ja myyjät kokevat huolinnasta koituvat kulut välttämättöminä menoina, eikä näitä palveluja kilpailuteta kovinkaan aktiivisesti, kuten esimerkiksi kuljetuskustannuksia.

Yrityksessä ei ole laskettu tarkkaa omakustannehintaa työntekijöidensä työskentelylle, mutta yrityksen puolesta määriteltiin suurpiirteinen arvio. Tätä arvoa käytettiin hyödyksi tämän hetkistä hinnastoa tarkkaillessa, sekä uutta hinnastoa luodessa. Aihetta käsitellään tarkemmin uutta hinnastoa käsittelevässä luvussa.

## 5.2 Työsuoritetutkimuksen toteutus

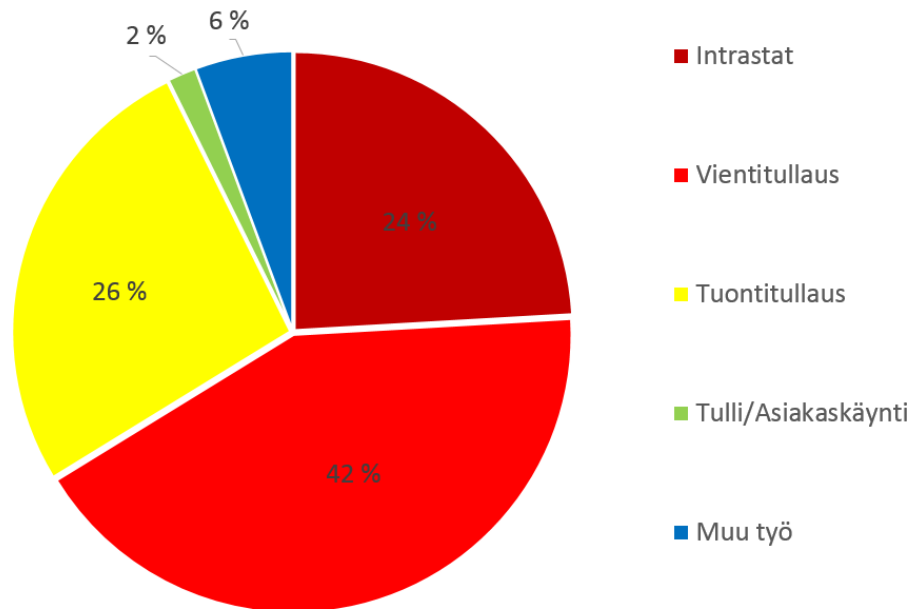
Työsuoritetutkimus toteutettiin tavalla, jossa työntekijät pitivät kirjaa päivittäisistä työtehtävistään kahden kuukauden ajan. Tutkimuksen tiedonkeräyksen kesto päättyessä, selvitettiin yrityksen työntekijöiltä, onko alalla sesonkiaikoja tai onko tämänhetkinen tilanne markkinoilla jotenkin poikkeava. Sesonkiaikaa, sekä poikkeavuuksia ei kuitenkaan ilmennyt. Kahden kuukauden sykliin päädyttiin, jotta saatiin useampia tapahtumia myös asiakkaille, jotka käyvät kansainvälistä kauppaa hieman harvemmin. Samalla suuremmilta asiakkailta saatiin entistä tarkempaa dataa. Käytetty aika merkittiin ylös 15 minuutin tarkkuudella, jotta se veisi mahdollisimman vähän aikaa itse työtehtävistä, mutta antaisi kuitenkin mahdollisimman tarkan arvion vaaditusta työajasta.

Päivämäärä	Työsuorite	Aika tunteina	Tekijä
2.5.2018	YRITYS OY / INTRASTAT	7	T.T

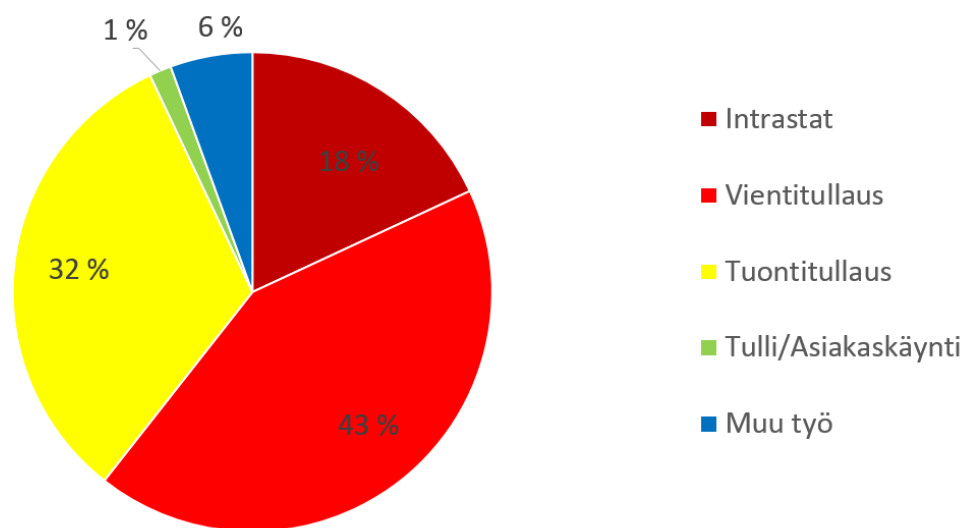
### Kuva 3 Esimerkki työmerkinnästä

Työtapahtumia saatiin tilastoitua 178 kappaletta ja työtunteja 273 kappaletta, mutta muutamien päivien ajalta ne puuttuivat yhdeltä työntekijältä henkilöstömuutosten ja informaationkulun katkeamisen vuoksi. Otanta on kuitenkin riittävä, jotta niistä saadaan tarpeeksi selkeä kuva asiakkaista sekä työvaiheista. Samalla yrityksessä saatiin myös käsitys siitä, kuinka paljon joidenkin asiakkaiden lähetykset vaativat asiakaspalvelutyötä, josta ei saada suoraa tuottoa.

Otannan tultua päätökseen, työsuoritteet kohdistettiin niistä tehdyille laskuille ja saatiin seuraavat jakaumat työsuoritteiden tunneista ja laskutuksesta.



Kuva 4 Työtunnit



Kuva 5 Laskutus

Jakaumia tarkastellessa on syytä muistaa, että toimipisteellä suoritettavissa töissä kustannukset pysyvät pääosin samana työsuoritteesta riippumatta.



### 5.3 Analysointi

Kuvan 3 ja kuvan 4 diagrammit osoittavat, että työmäärä ja laskutus ovat hyvin verrannollisia keskenään. Hajontaa kuitenkin luo voimassa olevien huolintasopimusten eroavaisuudet, joten tuloksia täytyy tarkastella myös asiakastasolla. Tuonti- ja vientitullauksissa on saatettu käyttää joko lähetyksen painoon pohjautuvaa hinnoittelua, tai lähetyksille on sovittu ennakkoon tietty kiinteä hinta. Intrastat-tilastoinnissa käytetään yhteinäistä, nimikeriveihin pohjautuvaa hinnoittelua asiakkaasta riippumatta.

#### 5.3.1 Tuonti

Tuontilähetystiä tarkastellessa asiakaskohtaisesti on havaittavissa selvää hajontaa kannattavuudessa. Painoihin pohjautuvassa hinnoittelussa aikaisemmasta lähetyksestä on saattanut jäädä reilusti voittoa viivan alle, mutta seuraavassa on voitu hädin tuskin saada katettua omia kustannuksia, jos ajoittain niitäkään. Tässä ilmenee painoihin pohjautuvan hinnoittelun ongelman ydin. Työstä saatu rahavirta ei ole tasaista, ja kannattavuus on täysin riippuvainen asiakkaan lähetyksien tuotteista ja määristä. Tähän ongelmakohtaan kiinnitetään erityistä huomiota uutta hinnastoa luodessa. Tuontilähetykset ovat myös pääsääntöisesti aikaa vievämpiä kuin vienti, johtuen tariffien selvityksestä, jota ei asiakas tiedä aina itsekkään tilaamistaan lähetyksistä. Tuonti joudutaan myös kirjaamaan käytännössä kahdesti puutteellisen ohjelmiston vuoksi. Koska ProSpedissä ei ole käytössä ITU-ominaisuutta, jolloin se keskustelisi itse tullin tietokannan kanssa, joudutaan lähetys rakentamaan järjestelmään ja tämän jälkeen manuaalisesti syöttämään tullin nettituontiin.

#### 5.3.2 Vienti

Vientilähetykset ovat puolestaan kannattavuudeltaan tasaisempia. Vientilähetystiä on määrällisesti noin puolet enemmän kuin tuontia ja suuri osa lähetyksistä tulee asiakkailta, jotka käyvät aktiivista ulkomaan kauppaa, sekä tavaramäärät ovat suuria. Tullaukset hoidetaan alusta loppuun ProSped ohjelmistolla, ja monet asiakkaiden lähetykset ovat toistuvia, joten tullauksen kasaamiseen kuluu vain murto-osa tuontiin kuluva ajasta. Saman asiakkaan lähetystiä saattaa olla useita päivän aikana. Asiakkailta on myös tiedossaan tuotteidensa tarkat tariffit, joten niiden selvittämiseen ei tarvitse käyttää aikaa.

Vienti kärsii kuitenkin kannattavuudeltaan samasta ongelmasta kuin tuonti, mutta ilmiö on paljon lievempi. Lähetysten tuotot jäävät hyvin harvoin alle omakustannehinnan, mutta aika ajoin tätäkin tapahtuu.

### 5.3.3 Intrastat-tilastointi

Intrastat-tilastoinnilla tarkoitetaan EU:n sisäisen kaupan tilastointia. Tullille annettavassa tilastoilmoituksessa ilmoitetaan asiakasyritysten vienti Suomesta jäsenmaihin, sekä tuonti jäsenmaista Suomeen. Ilmoitus tehdään kuukausittain ja se on annettava, vaikka Suomen ja muiden EU maiden välistä kauppaa ei olisi ilmoitusajalla asiakasyrityksen toimesta tapahtunut. Myös ilmaislähetykset, toisin sanoen lähetykset, joiden yhteydessä raha ei ole vaihtanut omistajaa, on ilmoitettava. Jos kauppaan osallistuu useampi, kuin kaksi unionin alueen yritystä, tavarat vastaanottavan yrityksen on ilmoitettava tapahtuma oman maansa tullille.

Kuten analysointi kappaleessa jo todettiin, intrastat-tilastoinnin hinnoittelu perustuu eri nimikemääriin, joka korreloi hyvin työtehtävän vaatiman ajan kanssa. Tilastoinnissa tarkkailuajalta tuntiveloitus oli yleensä turvallisesti yli omakustannehinnan. Hajontaa kuitenkin toi harjoittelijan tekemät tilastoinnit, mutta nämäkään eivät pääsääntöisesti laskeneet juurikaan alle omakustannehinnan. Tämä kategoria antoi hyvän osviitan siihen, kuinka hyvin nimikemääriin pohjautuva hinnoittelu toimii, kun työtä tekee kokenut työntekijä.

### 5.4 Uusi hinnasto

Uudessa hinnastossa muokataan vain työntekijöiden työskentelystä asiakkaalta veloitettavaa korvausta. Nämä kulut pääsääntöisesti sisällytetään tulliselvitysten hintoihin. Huolinnassa muita tulonlähteitä voivat olla muun muassa alihankintana ostetut kuljetukset, huolintaliikkeen tulliluoton käyttö tullauksissa tai eri dokumenttien ja todistusten laadinnasta saatava tuotto. Uutta hinnastoa ei sovelleta jo asiakkaina oleville yrityksille, ennen kuin vanha tarjous erääntyy tai asiakas pyytää uutta tarjousta. Tulokset kannattavuuden osalta tulevatkin näkyviin vasta pitkällä aikavälillä.

Uutta hinnastoa luodessa, kohdeyrityksen toiveena oli erityisesti tarkastella vanhan hinnaston kannattavuutta, sekä luoda uudesta hinnastosta selkeämpi ja johdonmukainen kokonaisuus. Jo tehdyissä sopimuksissa saatettiin hinnoittelussa käyttää esimerkiksi Yhdysvaltain dollaria, sekä Euroa eri laskuriveillä. Lisäksi laskutusriviltä tuleva summa saattoi olla sidottuna vielä sen hetkisten pankkien valuuttakursseihin. Tämä hidasti huomattavasti tullauksien tekemistä, sekä laskutusta. Toive työntekijöiltä oli, että laskutuksessa valuuttana käytettäisiin vain Euroa, kun olosuhteet sen sallivat, jotta työnteke olisi sujuvampaa.

Kohdeyritykseen myös luotiin jokaiselle vakioasiakkaalle oma tietopankki, josta löytyy heille tehdyt tarjoukset, laskutusperusteet, yhteystiedot, sekä työohjeet. Kaikki tiedot asiakkaasta ovat näin ollen kaikkien työntekijöiden saatavilla, jotta ongelmatilanteilta vältyttäisiin sairaspöissaolojen ja lomien aikana.

Jotta tulevaisuudessa hinnasto olisi yhtenäisempi asiakkaiden kesken, luotiin uudesta hinnastosta neliportainen. Pohjana tätä luodessa käytettiin yrityksen uutta suurta asiakasta. Uusi hinnasto perustuu tullattavien tavararivien määriin ja jokaisella portaalla hintaan vaikuttaa sille määritelty alennusprosentti. Opinnäytetyössä luotua hinnastoa käytetään vain pohjana virallisia tarjouksia tehdessä. Tarjousta antaessa on tärkeää ottaa huomioon alan sen hetkistä hintakilpailua, lähetysten volyymeja ja tulevaisuuden mahdollisuuksia yhteistyöhön asiakasyrityksen kanssa. Tämän vuoksi hinnoittelun lopullinen vastuu on varattu tarjouksen tekijälle.

Koska yritys on pieni tekijä alalla, pelkällä edullisella hinnalla suurten toimijoiden kanssa ei ole järkevää kilpailla yritysten kustannusrakenteellisten erojen vuoksi. Kun suuret toimijat keskittyvät volyyymiin ja alhaiseen hintaan, on pienten toimijoiden järkevä panostaa asiakaspalveluun ja joustavuuteen, mikä on yleensä alan kuin alan suurten yritysten kompastuskivenä. Huolintapalvelut ovat myös käytännössä asiantuntijapalveluita, joten pelkkä hinta ei aina takaa asiakkaan saaman palvelun laatua.

## 6 YHTEENVETO

Vaikkakin uuden hinnaston ja työtapojen päivittämisellä huomattiin jo positiivisia eroja vanhoihin toimintamalleihin, yrityksessä täytyy suorittaa uusi vastaavanlainen tutkimus, jotta saadaan selville lopullisia vaikutuksia kannattavuuteen ja päivittäiseen toimintaan. Tähän kuitenkin saattaa kuluja vielä jopa vuosi tai pari, jotta vanhoja tarjouksia on saatu muokattua kohti uutta hinnoittelua. Tuleva tutkimus voitaisiin tehdä suoraan asiakastasolla, esimerkiksi määrittämällä tietty otantamäärä lähetyksiä vuoden kuluessa asiakastahden. Näin saataisiin tarkkaa tietoa jokaisesta asiakkaasta, eikä vain niistä, jotka käyvät aktiivista kansainvälistä kauppaa kuukausittain. Samalla yrityksen olisi hyvä selvittää tarkemmin omaa omakustannushintaa työnteolleen, jotta sopimusten kannattavuutta olisi helpompi arvioida jatkossa. Myös ELEX-ominaisuuden päivittämistä ProSped-järjestelmään on harkittu ja investoinnin takaisinmaksuaikaa on tutkittu. Ominaisuuden lisääminen järjestelmään tulisi kustantamaan yritykselle noin 9000€ ja sen oletetaan maksavan itsensä takaisin noin 18 kuukauden aikana pelkästään työvoimakustannus säästöjen vaikutuksesta. Takaisinmaksuaika on todellisuudessa vielä lyhyempi, jos vapautuneelle työntekijälle saadaan lisättyä muuta laskutettavissa olevaa työtä.

Opinnäytetyön kirjoitusaikana Iso-Britannia on virallisesti eronnut EU:sta 31. tammikuuta 2020, mikä tulee olemaan suuri mullistus Suomen ja muun EU:n kaupankäynnille Iso-Britannian kanssa. Tällä hetkellä Iso-Britanniassa on voimassa vuoden 2020 loppuun asti voimassa oleva siirtymäkausi, jonka aikana kauppaa käydään kuin Iso-Britannia olisi EU:n jäsenmaa. Aikaa EU:lla ja Britanniassa on siis uusien kauppasuhteiden luontiin vain vajaan vuoden verran. Suomen valtionvarainministeriön mukaan näin tiukka aikataulu voi luoda tilanteen, jossa jotkin alat saattavat ajautua sopimuksettomaan suhteeseen, Maailman kauppajärjestö WTO:n sääntöjen tai jonkin muun kansainvälisen sopimuksen alaisiksi. Tämä voi lisätä huomattavasti huolintapalvelujen kysyntää vuodesta 2021 alkaen, koska moni suomalainen yritys saattaa haluta asiantuntijapalveluja epäselvien kauppasopimusten takia.

Tullin tilastoinnin mukaan vuonna 2018 tammi-heinäkuussa Suomi ja Iso-Britannia kävivät kauppaa noin 2,6 miljardin euron arvosta. (Tilastokeskus 2020) Jos EU ja Iso-Britannia eivät saa neuvoteltua määräaikaan mennessä kauppasuhteitaan, tämä tarkoittaisi sitä, että noin 3% Suomen ulkomaankaupan arvosta siirtyisi tullausta vaativaksi kaupaksi, olettaen että kaupan arvo Suomen ja Iso-Britannian välillä pysyy samana. Tämä

tarkoittaisi valtavaa työmäärää Suomessa toimiville huolintapalveluja tarjoaville yrityksille. Tilanne tällä hetkellä kuitenkin on, että kukaan ei tiedä miten Ison-Britannian ero EU:sta tulee vaikuttamaan todellisuudessa Suomen ja Iso-Britannian väliseen kauppaan.

## LÄHTEET

Eklund, I & Kekkonen, H. 2014. Kannattavuuslaskenta ja hinnoittelu. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Hörkkö, H, Koskinen H, Laitinen, P, Mattson, M, Ollikainen, J, Reinikainen, A, Werdermann, R. 2010. Huolinta-alan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy.

Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Porvoo: WS Bookwell Oy

Villen Huolinta Oy 2020 Palvelut. Viitattu 10.1.2020  
[www.villenuolinta.fi](http://www.villenuolinta.fi) > palvelut

Valtiovarainministeriö 2020. Brexit. Viitattu 15.2.2020  
[www.vm.fi](http://www.vm.fi)> Ajankohtaista > Brexit

Tulli 2020. Tavaroiden ulkomaankaupan ennakkotilasto joulukuussa 2019. Viitattu 4.3.2020  
[www.tulli.fi](http://www.tulli.fi) > Tilastot > Tilastojulkistukset > Tavaroiden ulkomaankauppa > Tavaroiden ulkomaankaupan ennakkotilasto joulukuussa 2019

Tilastokeskus 2020. Kauppa. Viitattu 4.3.2020  
[www.stat.fi](http://www.stat.fi) > Tuotteet ja palvelut > Suomi lukuina > Kauppa