

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelma

Heikki Heinonen

KOTKAN PRISMAN KÄYTTÖTAVARAOSASTOJEN MYYMÄLÄLOGISTIIK-
KA

Opinnäytetyö 2009

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketoiminnan logistiikka

HEINONEN, HEIKKI

Opinnäytetyö

Työn ohjaaja

Toimeksiantaja

Lokakuu 2009

Avainsanat

Kotkan Prisman käyttötavaraosastojen myymälälogistiikka

49 sivua

lehtori Maiju Hankia

Osuuskauppa Ympyrä

logistiikka, vähittäiskauppa, myymälät

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Kotkan Prisman käyttötavaralogistiikan ratkaisuja laajennuksen valmistuttua. Työn teoreettisena viitekehysenä käsitellään ketjuuntunutta kauppaa yleisesti sekä kauppojen konseptiajattelua. Tämä auttaa ymmärtämään toimintaympäristön, jossa Prismassa toimitaan. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään liiketoiminnan prosesseja sekä niiden teoriaa.

Työn empiirisessä osiossa vertaillaan Kotkan ja Lappeenrannan Prismojen tavaravirtojen volyymejä sekä kuljetusteiden jakaantumista ennen ja jälkeen laajennuksen. Tämän lisäksi kuvataan sekä sanallisesti, että kaavion avulla Kotkan Prisman käyttötavaralogistiikan prosessi alkaen tavarantoimituksesta vastaanottovarastoon siihen pisteeseen, kun asiakas saa sen ostettua itselleen. Työn lopputulos on Kotkan Prisman käyttötavaraosastojen logistisen prosessin kuvaus sekä sanallisesti että kaaviona.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Logistics

HEINONEN, HEIKKI In-Store Logistics at the Utility Goods Departments in Prisma Kotka

Bachelor's Thesis 49 pages

Supervisor Maiju Hankia, Senior lecturer

Commissioned by Osuuskauppa Ympyrä

October 2009

Keywords logistic, retail, retailstore

The purpose of this Bachelor's thesis was to find out the logistic solutions in the utility goods departments of Prisma Kotka after renovation. The theoretical part of this thesis deals with chained retail in common and retail concepts. This helps to understand Prisma's operational environment. The theoretical part also deals with trade processes and the trade process theory.

The empirical part of this thesis compares the material flow volumes and use of different transport routes in Prisma Kotka and Prisma Lappeenrantas before and after renovation. It also explains Prisma Kotka's logistic process by chart and by words from the inbound area to that point where the customer can buy the product process by chart and by words. Conclusion of this thesis is description of Prisma Kotka's logistic process both by words and by chart.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	TUTKIMUKSEN TAVOITE	6
1.1	Toimeksiantaja	6
1.2	Automarket Prisma	7
2	PRISMAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	8
2.1	Ketjuliiketoimintamalli	8
2.2	Ketjun toimintaa ohjaavat strategiat	10
2.2.1	Tavararyhmästrategia	11
2.2.2	Hinnoittelustrategia	11
2.2.3	Palvelustrategia	12
2.2.4	Markkinointiviestintästrategia	12
2.2.5	Kanta-asiakasstrategia	13
2.2.6	Myymäläkonsepti	13
3	PROSESSI	14
3.1	Prisman myymälälogistiikka osana koko toimitusketjua	16
3.2	Prosessi käsitteitä	17
4	SAAPUVAN TAVARAN MÄÄRÄ	21
4.1	Kuljetustiet	21
4.2	Kuljetusapuvälinekohtaiset toimitusvolyymit Kotkan Prismassa 2008	24
4.2.1	Rullakkotoimitukset	24
4.2.2	Kuljetusapuvälineet vuonna 2008	24
4.2.3	Kuljetusapuvälineet kuukausittain vuonna 2008	26
4.3	Toteutuneet määrät 2008	29
4.4	Ennuste vuodelle 2011	30
5	VARASTOT	30
5.1	Vastaanottovarasto	31

5.2	Kausivarasto	33
5.3	Noutovarasto	34
5.3.1	Noutovaraston ostoprosessi	34
5.3.2	Varaston hallintajärjestelmät	35
5.3.3	Noutovaraston saapuvan tavaran prosessi	36
5.4	Lastaussillat ja jätehuolto	37
6	TYÖOHJEET	38
6.1	Tavaran vastaanotto	38
6.2	Tavaran kulku myymälään	40
6.3	Tavaran hyllyttäminen	41
6.3.1	Kausivalikoima	41
6.3.2	Mallit	42
6.3.3	Etiketit	43
6.3.4	SBO-saldot	43
6.3.5	Martti-saldot	43
6.4	Kuljetusapuvälineet, roskat ja kierrätys	43
6.5	Tavaran kulku myymälästä	44
6.6	Palautukset ja reklamoinnit	44
6.7	Varastomies	45
7	POHDINTA	46
	LÄHTEET	48

1 TUTKIMUKSEN TAVOITE

Työn tavoitteena on selvittää käyttötavaraosastojen myymälälogistiikkaa sekä käynnissä olevan laajennuksen vaikutuksia siihen. Työn teoreettinen osio käsittelee kauppojen ketjuliiketoimintaa yleisesti. Se pyrkii esittelemään toimintaympäristön, jossa Kotkan Prismassa toimitaan. Teoriaosio ei sinänsä yritäkään kuvata nimenomaan Prismen konseptia vaan ketjukonsepteja yleensä. Työn toinen teoreettinen osio käsittelee liiketoimintaprosesseja sekä yleisellä tasolla että Kotkan Prismassa.

Empiirinen osio jakaantuu myös kahteen erilaiseen osioon. Ensimmäisessä osiossa käsitellään saapuvan tavarantoimittajan määrää sekä toimitusteittain että kappalemääräisesti. Tavaravirtojen määriin liittyvät tiedot olen saanut Inex Partners Oy:ltä. Tiedot ovat osin olleet hyvinkin raakamuodossa. Käytännössä tiedot on kerätty rahtikirjatasolla olevista asiakirjoista.

Toisessa pureudutaan hieman nimenomaan Kotkan Prismen käyttötavaralogistiikan ratkaisuihin uudistuneessa Prismassa. Siinä on kuvattu käyttötavaraosastojen logistinen prosessi ja otettu kantaa miten uudessa Prismassa tulisi toimia. Toki osa tässä esitellyistä käytännöistä on ollut käytössä jo pitkään. En ole eritellyt vanhoja käytäntöjä uusista vaan työ on tehty kokonaisuudeksi, josta voidaan tarvittaessa alkaa laatia tarkkojakin työohjeita nimenomaan Kotkan Prismen käyttöön.

1.1 Toimeksiantaja

Osuuskauppa Ympyrä on Kotkan, Haminan, Pyhtään, Miehikkälän ja Virolahden alueella toimiva osuuskauppa. Ympyrä harjoittaa mm. päivittäis- ja käyttötavara-kauppaa, ravintolatoimintaa, liikennemyymälätoimintaa sekä autokauppaa. Osuuskauppa Ympyrän verollinen myynti vuonna 2008 oli 217 miljoonaa euroa. Bonusmyynnin osuus vuonna 2008 oli hieman yli 150 miljoonaa euroa. (Osuuskauppa Ympyrä Toimintakatsaus.)

Ympyrä-konserniin kuuluu osuuskaupan lisäksi yksi autokauppa sekä neljä kiinteistöyhtiötä. Konsernin palvelukseen kuului vuoden 2008 lopussa 731 työntekijää. Kymenlaakson Agrimarket Oy on Osuuskauppa Ympyrän sekä Osuuskauppa Ympäristön yhteisyritys. (Osuuskauppa Ympyrä Toimintakatsaus.)

Osuuskauppa Ympyrän toiminta-ajatus on tuottaa monipuolisia ja kilpailukykyisiä palveluja ja etuja asiakasomistajilleen sekä pyrkiä edistämään toimialueensa ihmisten hyvinvointia. (Osuuskauppa Ympyrä Toimintakatsaus.) Osuuskauppa Ympyrään liittyi 30 000 asiakasomistaja vuonna 2009. Osuuskauppa Ympyrän arvot ovat:

- Olemme asiakasta varten.
- Kannamme vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä.
- Uudistamme jatkuvasti toimintaamme.
- Toimimme tuloksellisesti.

Osuuskauppa Ympyrä on osa valtakunnallista, osuuskauppojen sekä niiden omistaman Suomen Osuuskauppojen keskuskunta SOK:n muodostamaa S-ryhmää. S-ryhmän myynti vuonna 2008 oli yhteensä 11,8 miljardia euroa. Asiakasomistajia S-ryhmässä oli vuonna 2008 lähes 1,8 miljoonaa. S-ryhmä työllistää noin 38 500 henkilöä ympäri Suomea. (Osuuskauppa Ympyrä 2008, Toimintakatsaus.)

1.2 Automarket Prisma

Automarket Prisma on Kotkan Hakamäessä sijaitseva hypermarket, joka kuuluu valtakunnalliseen Prisma-ketjuun. Prismassa oli vuonna 2008 kolme käyttötavaraosastoa sekä päivittäistavaraosasto. Prismassa toimii myös kahvila-ravintola sekä parturi. Lisäksi liikekeskuksessa on ulkopuolisia vuokralaisia tärkeimpinä apteekki ja Alko. Prisman myynti vuonna 2008 oli noin 67 miljoonaa euroa. Tästä käyttötavaraosastojen osuus oli noin 15 miljoonaa euroa. Prisma työllistää noin 130 henkilöä.

Prisman käyttötavaraosastot on Prisma-ketjussa jaettu kuuteen eri kysyntäalueeseen. Nämä kysyntäalueet ovat koti, rakentaminen ja remontointi, piha ja puutarha, viihde ja kodintekniikka, sport sekä pukeutuminen. Kotkan Prismassa kysyntäalueita on eri vuosina yhdistelty hieman eri tavoilla, mutta laajennuksen jälkeen Prismassa on kolme käyttötavaraosastoa, joihin kysyntäalueet on jaettu seuraavasti: kodin, rakentami-

sen ja remontoinnin sekä pihan ja puutarhan kysyntäalue muodostaa yhden, pukeutuminen ja sport toisen ja viihde ja kodintekniikka kolmannen osaston. Uusilla jaoilla olevien osastojen myynnit vuonna 2008 osuvat melko lähekkäin viiden miljoonan euron molemmin puolin, joten Prismassa aloittaa vuonna 2010 kolme lähes yhtä suurta käyttötavaraosastoa.

2 PRISMAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Automarket Prisma on hypermarket ketju. Päivittäistavarakauppa Ry eli PTY määrittelee hypermarketin monen alan tavaroita myyväksi, pääosin itsepalveluperiaatteella toimivaksi vähittäismyymäläksi. Hypermarketin pinta-ala on yli 2 500 m². Hypermarketissa elintarvikkeiden osuus kokonaispinta-alasta on vähemmän kuin puolet, mutta myynnin painopiste on päivittäistavaroissa. Hypermarket voi sijaita kaupungin keskustassa tai muussa liikenteellisesti hyvin saavutettavissa olevassa paikassa. (PTY, Päivittäistavarakauppa 2008-2009.) Hypermarketin valikoiman laajuus on yleensä yli 20 000 artikkelia. Suomessa hypermarket ketjuja Prismen lisäksi ovat mm. Citymarket ja Euromarket. (Finne & Kokkonen 2005, 80.)

2.1 Ketjuliiketoimintamalli

Ketjuliiketoimintamalli on kehittynyt tukku-vähittäiskauppamallin kilpailijaksi ja 1990-luvun jälkeen kauppaketjut ovatkin vallanneet Suomessa alaa päivittäistavara-kaupassa. Vähittäiskaupan lisäksi ketjuuntumista on nähty mm. ravintola-, hotelli- sekä vähittäispankkitoimialalla. Viime vuosina ketjut ovat alkaneet yleistyä myös eri palvelualoilla. (Finne & Kokkonen 2005, 83; Kautto & Lindblom & Mitronen 2008, 71.) Seuraavassa taulukossa 1 on hyvin esitetty pääpiirteissään näiden kahden liiketoimintamallin erot.

Tukku-vähittäiskauppa-malli	Ketjuliiketoimintamalli
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erillinen toimintatapa. ➤ Kaupat luovat omat vahvuutensa omilla markkinoillaan. ➤ Ei yhteistä konseptimäärittystä. ➤ Ei koko toimitusketjun läpi meneviä operatiivisia prosesseja. ➤ Toimitusketjun kattavaa tietojärjestelmää ei ole. ➤ Kaupoissa suuri huomio ostotoiminnalla. Myymälän toimintojen johtaminen saat- taa jäädä toissijaiseksi. ➤ Muut toiminnot hajautettu. ➤ Päätöksen teko hajautettu. ➤ Systemaattiset osallistumisjärjestelmät puuttuvat. ➤ Malli heikentymässä tai poistumassa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yhteinäinen asiakasrajapintaan ulottuvat toimintatapa. ➤ Ketju vahva merkkituote ➤ Paikallinen toiminnan sopeutus. ➤ Yhteinen konseptimäärittys lähtökohtana. ➤ Prosessit toimivat kokonaisvaltaisesti ja integroidusti koko toimintaketjussa. ➤ Tiedonhallinta kattaa koko toimintoketjun. ➤ Kaupoissa ei pääsääntöisesti osteta vaan keskitytään toimintojen johtamiseen ja hyvän asiakastytytyväisyyden saavuttamiseen. ➤ Muut toiminnot keskitetty peruslinjauksissa. ➤ Prosessikohtaiset suunnitteluryhmät, joissa kauppojen edustus. ➤ Ketjutoimintamalli on menestyvien vähittäiskauppayritysten käytössä.

Taulukko 1: Tukku-vähittäiskauppa-mallin ja ketjuliiketoimintamallin erot (Kautto ym. 2008, 70)

Ketjuliiketoimintamalli on siis malli, jossa ketjun myymälät toimivat yhdenmukaisesti määritellyillä ketjukonseptilla. Päätöksen teko ketjun asioista on keskitetty ketjun johdolle. Ketjun eri yksiköt ja kaupat toimivat siis tiiviinä verkkona ennalta sovitun työnjaon mukaisesti. Ketjussa hankinta ja tiedonhallinta ovat keskitettyä. Myös markkinointi, hintataso ja myymäläilme ovat keskitetysti johdettua. Ketjutoimintamalli tarjoaa kustannus- ja tehokkuusetua, joiden lisäksi saavutetaan todellista asiakasarvoa. Ketjuliiketoiminnassa kilpailuetua tuovat seuraavat viisi tekijää:

1. Kiinnostava konseptimäärittäminen

2. keskitetty ostotoiminta
3. integroitu liiketoimintamalli ja tiedonhallinta
4. tehokas yksinkertainen organisaatio ja johtamisjärjestelmä
5. ketjun tuoma volyymi. (Kautto ym. 2008, 72-73; Kautto & Lindblom 2005, 44; Finne & Kokkonen 2005, 83-87)

2.2 Ketjun toimintaa ohjaavat strategiat

Ketjun toimintaa ohjaavat erilaiset strategiat. Nämä strategiat luovat toimintaympäristön Kotkan Prisman käyttötavaralogistiikalle, vaikka eivät siihen kantaa suoranaisesti otakaan. Koska toimitaan ketjukonseptissa, toimintaa ohjaavat monet ylhäältä annetut muuttujat, joihin joudutaan reagoimaan.

Ketjun perusajatus asiakasnäkökulmasta lähtee siitä, kenelle tehdään ja mitä tehdään, käytännössä siis asiakaskohderyhmästä ja asiakaslupauksesta. Prismaa markkinoidaan perheystävällisenä hypermarkettina, jossa on edullinen hintataso ja laajat monipuoliset valikoimat. Prisma-konseptin ydinkohderyhmä on siis lapsiperheet. Lisäksi voi olla muutama muu kohderyhmä, jotka ovat ostokäyttäytymisensä mukaisesti tärkeitä segmenttejä. Olennaista kohderyhmässä on sen ostovoiman riittävyys. Suomessa ja ulkomailla ruokakauppojen kohderyhmärajaukset ovat laaja-alaisia. (Kautto ym. 2008, 34; Kautto & Lindblom, 2005 115.)

Asiakaslupaus on kauppaketjun johtoteema, jonka tulee ohjata kaikkia kaupan operatiivisia toimintaprosesseja. Asiakaslupaus muodostuu konseptin määrittelyssä selvinneiden keskeisten vahvuuksien analysoinnista. Johtoteema kiteytetään selkeäksi ja ymmärrettäväksi asiakaslupaukseksi. Asiakaslupaus korostaa vahvuuksia, ja sitä tuodaan voimakkaasti esiin ketjun markkinoinnissa. On hyvä huomata myös se, etteivät konseptit ole ikuisia vaan niitä täytyy uudistaa säännöllisesti. (Kautto ym. 2008, 34.)

Asiakkuusstrategiat ohjaavat toimintaa myymälässä, ja ne määrittävät operatiiviset liiketoimintaprosessit, jotka asiakas kohtaa tullessaan myymälään. Näitä ovat tavara-ryhmä-, hinnoittelu-, palvelu-, markkinointiviestintä- sekä kanta-asiakasstrategia. Yhdessä asiakaslupauksen kanssa nämä strategiat luovat kilpailuedellytykset konseptin toimimiselle. (Kautto ym. 2008, 114 - 120.) Konseptiin voidaan luoda myös mui-

ta kuin edellä mainittuja strategioita mm. kauppapaikkoihin tai henkilöstön osaamiseen liittyvät strategiat. (Kautto & Lindblom 2005, 76.)

2.2.1 Tavararyhmästrategia

Tavararyhmästrategia määrittelee myymälän tuotteistuksen. Se perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja sen määrittelyä ohjaa vahvasti asiakaslupaus. Esimerkiksi jos konseptin asiakaslupaus on edullisuus, valitaan tuotteet ja tuoteryhmät sen mukaan. Tavararyhmästrategiassa esille nostetaan nimenomaan ne tavararyhmät, joita halutaan korostaa ja joiden avulla pyritään erottumaan kilpailijoista. Tavararyhmästrategialla voidaan myös erottua kilpailijoista esimerkiksi eettisyyden avulla. Lupaus voisi olla esimerkiksi se, ettei myymälässä myydä eettisesti arveluttavissa olosuhteissa valmistettuja tuotteita. (Kautto & Lindblom 2008, 121 - 122.)

Tavararyhmästrategia koskee tätä työtä erityisesti siinä mielessä, että päivittäistavaraosastolla nimikkeitä voi olla 10 000 – 15 000, mutta rautakaupassa nimikkeitä saat- taakin olla jopa 40 000. Tästä syystä käyttötavaralogistiikkaa pitää käsitellä eri tavalla kuin päivittäistavaraosastoilla. Volyymit osastoilla ovatkin sitten juuri päinvastoin. Tavararyhmästrategiasta voidaan ketjussa tehdä myös useita eri variaatioita. Tällöin paikkakuntaakohtaisesti tai yksikkökohtaisesti valitaan kyseiseen tilaan ja toimintaympäristöön sopivin vaihtoehto. Vaihtoehdot voivat olla jaoteltu esimerkiksi myyntipinta-alan mukaan. (Kautto & Lindblom 2005, 87.) (Finne & Kokkonen 2005, 105 - 108)

2.2.2 Hinnoittelustrategia

Hinnoittelustrategialla määritellään hinnoittelussa käytettävät pääperiaatteet. Lähtökohtana käytetään asiakaslupausa sekä konseptin kilpailusegmenttiä. Prisman konsepti on siinä mielessä mielenkiintoinen, että se sisältää eri kysyntäalueilla kaikkia eri hintaryhmiä. Käytännössä siis käytössä on useita hinnoittelustrategioita jaoteltuina kysyntäalueen mukaan. Päivittäistavarakaupassa yleinen suuntaus on kohti pysyvästi edullisia hintoja. Käyttötavaraosastoilla löytyy korkea vastaan matala -hinnoittelua, eli samassa tuoteryhmässä on edullisia sekä korkean hinnoittelun tuotteita. Tämän lisäksi tuoteryhmässä voi olla ns. premium, eli korkean hinnan ja laadun tuotteita. Premium tuotteet ovat usein suurten kansainvälisten brändien tuotteita. (Kautto ym. 2008, 123 - 125.) (Kautto & Lindblom, 2005, 101 - 103)

Hintastrategian yksi tärkeä tehtävä on hintamielikuvan luominen. Kun tiedetään, että päivittäistavara-kaupassa 350 - 400 tuotetta muodostaa asiakkaiden ostonkorin pääsällön, 70 – 80 % ostoksiin käytetyistä euroista käytetään noihin muutamaan sataan tuotteeseen. Hintastrategiassa pääpaino keskittyy siis keskeisimpien tuotteiden hinnoitteluun. (Kautto ym. 2008, 125; Kautto & Lindblom 2005, 103 – 104; Finne, Kokkonen 2005, 119 - 122.)

2.2.3 Palvelustrategia

Palvelustrategian tarkoituksena on lisätä konseptin kiinnostavuutta. Se peilaa tietenkin asiakaslupaukseen. Palvelustrategian osa voisi olla esimerkiksi suksien kunnostuspiste tai juustopalvelupiste. Nämä toiminnot tuovat asiakkaalle lisäarvoa ja lisäävät tukevat kaupan ydintoimintoja. Toisaalta palvelustrategia voi olla myös sellainen, ettei mitään ylimääräisiä palveluita tarjota. Palvelustrategian toteuttamisessa henkilöstö on erittäin tärkeässä osassa. Esimerkiksi suksien kunnostuspiste ilman asiantuntevaa ja palvelualtista henkilökuntaa on vain kallis kulissi, joka viestittää todellisuudessa väärää asiaa. Heikosti toteutetuilla palveluratkaisuilla ei voida saavuttaa asiakkaiden arvostusta, eikä luoda lisäarvoa asiakkaalle eikä ketjun brändille. (Kautto ym. 2008, 126 – 127; Kautto & Lindblom 2005, 75 - 76; Finne, Kokkonen 2005, 110 - 112)

2.2.4 Markkinointiviestintästrategia

Markkinointiviestintästrategialla tarkoitetaan kaikki kaupan markkinointiin liittyviä viestinnällisiä päätöksiä ja ratkaisuja. Viestintäratkaisut luovat ja muokkaavat mielikuvaa konseptista ja itse myymälästä. Viestinnän linjoja ohjaa asiakaslupaus. Vähittäiskaupan markkinointiviestintästrategia ottaa kantaa ainakin neljään eri toimintaa koskevaan periaatteeseen. Nämä ovat:

1. brändimainonta, eli ketjun asiakaslupausta tukeva mainonta
2. suurten promootiotapahtumien järjestämiseen liittyvät asiat
3. tarjous- ja mainoskampanjoiden toteuttaminen eli viikoittaisten markkinointitoimintojen toteuttaminen, kuten lehtimainosten tuotteistaminen ja ulkoasun ohjaaminen

4. myymälämarkkinointi

Näistä neljäs kohta vaikuttaa käyttötavaraosastojen myymälälogistiikkaan hyvinkin paljon. Markkinointiviestintästrategiassa määritellään esimerkiksi, millaisia myymäläsomisteita ja myyntikalusteita myymälässä käytetään. Strategia määrittää esimerkiksi käytetäänkö lattialla seisovia tavarantoimittajien tarjoamia myymäläsomisteita vai ei. Myymälämarkkinointi on muutenkin noista neljästä tärkein. Jopa 50 – 60 % asiakkaista tekee ostoksensa ilman ennakkosuunnittelua myymälästä saamiensa viirikkeiden ja impulssien pohjalta. (Kautto ym. 2008, 127 – 128; Kautto & Lindblom 2005, 78 – 79; Finne & Kokkonen 2005, 108 - 110.)

2.2.5 Kanta-asiakasstrategia

Kanta-asiakkuusohjelmat ovat kanta-asiakasstrategian kivijalka. Niiden perustehtävä on lisätä kanta-asiakkaiden määrää sekä lisätä heidän ostoukkoluuttaan. Tarkoituksena on kasvattaa asiakkaiden ostoskorin rakennetta kaupalle edullisempaan suuntaan ja nostaa keskiostosta. Käytännössä tämä tapahtuu sitouttamalla asiakas ostamaan lähes kaikki tuotteensa samasta paikasta. Tähän tavoitteeseen pyritään porrastamalla kanta-asiakasedut niin, että paljon ostava hyötyy suhteessa enemmän kuin vähän ostava. (Kautto ym. 2008, 130 – 131; Kautto & Lindblom 2005, 114 - 120.)

Kanta-asiakasjärjestelmä mahdollistaa myös asiakkaiden ostokäyttäytymisen seuraamisen. Järjestelmien avulla pystytään seuraamaan, missä asiakas asioi ja mitä hän ostaa ja mitä palveluita hän kuluttaa. Järjestelmä mahdollistaa myös hyvin tarkan kohderyhmäkohtaisen tai jopa henkilökohtaisen markkinoinnin. Tietosuojalaki toki rajoittaa henkilökohtaista markkinointia ilman kuluttajan suostumusta. (Kautto ym. 2008, 130 - 131.)

2.2.6 Myymäläkonsepti

Myymäläkonsepti on se, mitä asiakas näkee ja kokee myymälässä. Se on myös kaupan tärkein markkinointiväline. Myymäläkonseptin suunnittelua ohjaavat kaikki edellä mainitut strategiat joiden taustalla on asiakaslupaus. Käyttötavaraosastojen myymälälogistiikka pohjautuu edellä mainittuihin Prisma-ketjun strategioihin, joita tässä luvussa on käyty yleisellä tasolla läpi. Myymäläkonseptiin liittyviä ratkaisuja,

jotka vaikuttavat varsinkin tämän työn aiheeseen on useita. Tärkeimpiä ovat kausi- ja massaesittelyalueet, käytävälinjaukset sekä kalusteratkaisut. (Kautto ym. 2008, 132 - 133.) (Kautto & Lindblom 2005, 78.)

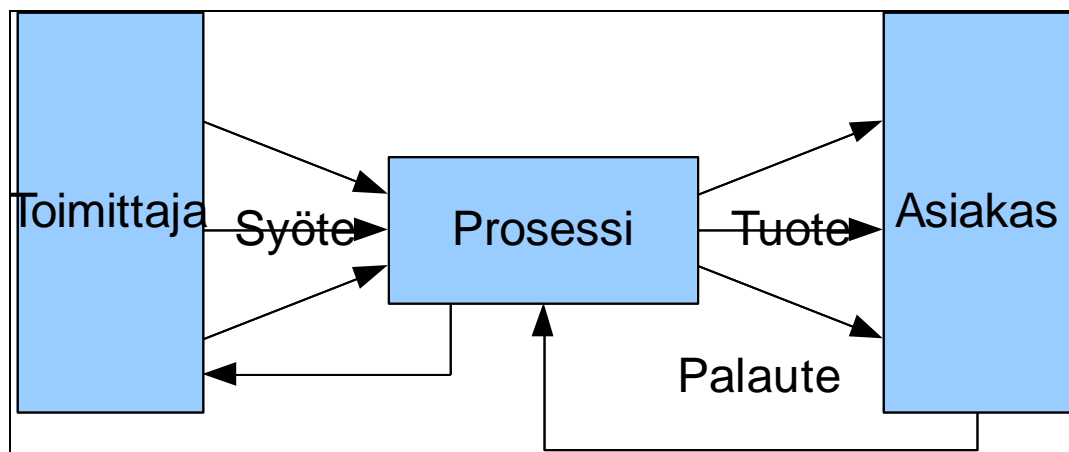
Kotkan Prismassa toimitaan siis ketjutoimintamallin tarkasti rajaamassa toimintaympäristössä. Tämän takia kaikkien Prismassa tehtävien päätöksiä tulee perustua samoihin lainalaisuuksiin kuin koko ketjua koskevat päätökset. Vaikka jossain asioissa pystytään toimimaan hyvinkin itsenäisesti, täytyy päätöksiä olla linjassa ketjun ohjeiden ja asiakaslupauksen kanssa. Prismassa toimitaan siis ketjun toimintojen ja asiakkaiden välissä toteuttaen ketjukonseptia.

3 PROSESSI

Prosessijohtamisella tarkoitetaan ajattelutapaa, jossa organisaation eri toiminnot kuvataan prosesseiksi (Laamanen & Tennilä 2002, 9). Prosessijohtaminen perustuu Michael Porterin tunnetuksi tekemään arvoketjuanalyysiin. Prosessijohtamisella pyritään kokonaisvaltaiseen operatiivisen toiminnan kehittämiseen. (Hannus 2004, 102-104.) Prosessijohtamisen perusajatus on se, että osastorajat ylittävillä prosesseilla määrätään omistajat, jotka vastaavat prosessin suorituskyvystä (Lecklin 2006, 126). Prosesseissa on kysymys arjen tehokkuudesta (Laamanen 2008, 151).

Liiketoimintaprosessi tarkoitetaan toisiinsa liittyviä tehtäviä, joiden tarkoituksena on tuottaa yrityksen liiketoiminnan kannalta hyödyllisen tuloksen. Prosessilla on aina yrityksen ulkoinen tai sisäinen asiakas jolle prosessi tuottaa lisäarvoa. (Lecklin 2006, 123.) Tehtävien lisäksi prosessiin tarvitaan resursseja, kuten osaamista, työaikaa, menetelmiä, rahaa, laitteita sekä tiloja. Prosesseissa kyse on tehokkuudesta eli resurssien suhteesta syntyvään arvoon. (Laamanen 2008, 151.)

Laamanen antaa prosessille kaksi erilaista selitystä kirjassaan Johda suorituskyyä tiedon avulla – ilmiöstä tulkintaan. Ensimmäinen selitys on, että prosessi on kehityskulku. Käytännössä siis muutosprosessi, jonka aikana tavoitteen saavuttamiseksi tarvittavia tehtäviä arvioidaan tavoitteen toteutumisen näkökulmasta. Mikäli toimintatapa vie lähemmäksi tavoitetta, sitä vahvistetaan, mikäli toimintatapa vie kauemmaksi tavoitteesta, kokeillaan jotain muuta toimintatapaa. (Laamanen 2008, 152.)



Kuva 1 Liiketoimintaprosessin määritelmä (Laamanen 2008, 154.)

Toinen tapa on lähempänä Prisman käyttötavaralogistiikkaa. Prosessilla tarkoitetaan toistuvia tapahtumien ketjuja, jossa määritellään syötteet ja tuotokset. Ajatuksena on tunnistaa kriittiset toiminnot ja pyrkiä siihen, että tehtävän suoritus onnistuu joka kerta ja tuloksia syntyy. (Laamanen 2008, 153.)

Prosessissa on tärkeää se, että se koostuu syötteestä (input), tuotoksesta (output). Näiden välissä tehdään tempuit eli toiminta. Lisäksi prosessiin liittyy takaisinkytkentä eli palaute. Palaute mahdollistaa prosessin ohjauksen, mikäli tunnetaan tavoite ja keinot prosessiin vaikuttamiseen. Palaute voi aiheuttaa joko korjaavan tai parantavan toimenpiteen. (Laamanen 2008, 153-154.)

Prosessi eroaa projektista siinä, että projekti on kertaluontoinen tai harvoin toistuva toisin kuin prosessi. Prosessi on toistuva sarja tehtäviä, jotka voidaan mitata ja määrittää tarkasti. Prosessia voidaan ohjata ja siten saavuttaa sille asetetut laatuvaatimukset. (Lecklin 2006, 123-124.) Prismassa prosesseja ohjaa asiakkaan tarve. Prisman myymälän sisäiset logistiset prosessit ovat viimeinen silaus pitkässä prosessien ketjussa raaka-aineesta prisman kassalle ja asiakkaan kotiin.

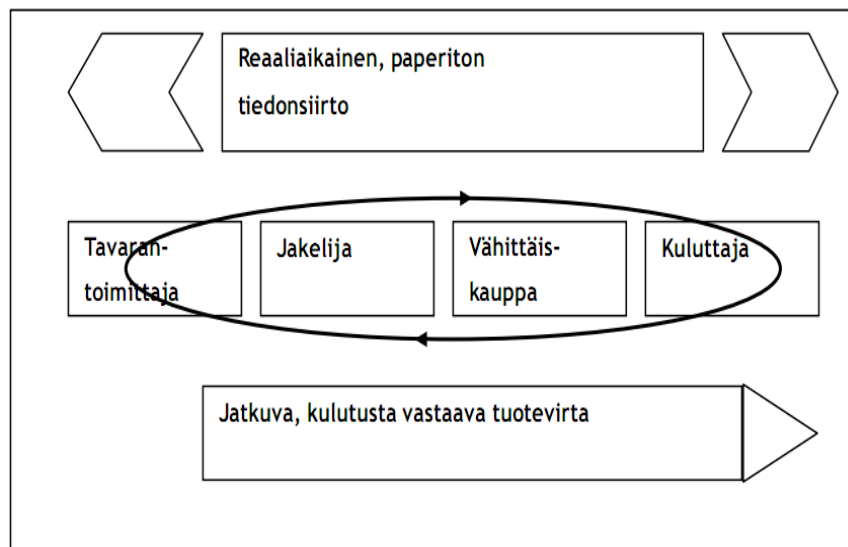
Ketjuviestin vuoden 2006 viidennessä numerossa Pirkko Hakkarainen käsittelee prosesseja artikkelissaan *Toiminnot ja prosessit ketjujen palveluksessa*. Siinä kauppaketjun prosessit on jaettu neljään pääprosessiin jotka ovat tilanhallintaprosessi, valikointiprosessi, tuotetäydennysprosessi ja aktiviteettiprosessi. (Hakkarainen 2006.)

Näistä kaksi ensimmäistä ei kuulu tämän työn aihepiiriin, mutta ohjaavat hyvin vahvasti kahta viimeistä prosessia. Tuotetäydennysprosessia ei tässä vaiheessa käsitellä sen enempää, koska sitä käsitellään hieman eri nimellä myöhemmin tässä työssä.

Aktiviteettiprosessi on Hakkaraisen mukaan tärkeä erityisesti asiakassuhteen rakentamisen kannalta. Aktiviteettiprosessi tarkoittaa kaikkea tapahtumaa mikä poikkeaa myymälän normaalista toiminnasta. Osa tällaisista tapahtumista on suunniteltuja markkinointitempauksia ja osa esimerkiksi sesonkiaikoja. (Hakkarainen 2006, 10 - 11.) Aktiviteettiprosessia ohjataan osin Prisman johtotiimin markkinointipalavereissa osin ketjuohjaukselta tulevilla ohjeilla. Prosessin tarkoituksena on välttää turhaa kilpailua ketjun tai yhtiön omien osastojen tai liikkeiden kanssa.

3.1 Prisman myymälälogistiikka osana koko toimitusketjua

Prisman käyttötavaraosastojen logistiikka on vain pieni osan pitkässä toimitusketjussa. Prisman toimitusketju on ECR-periaatteiden mukainen. Varsinkin käyttötavaraosastojen jatkuvan valikoiman osalta tavoitteena on tiedon ja tuotteiden liikkuvuus tuottajien ja loppukäyttäjien välillä mahdollisimman tasaisena nauhana ilman keskeytyksiä tai turhaa varastointia. Koska Prisma käyttää keskitettyä valikoimasuunnittelua ja hankintaa, on informaation ja tuotteiden kulku mahdollista järjestää seuraavan kuvan mukaisesti.



Kuva 2 Tieto- ja materiaalivirta toimitusketjussa toteuttaen ECR- periaatetta. (Tarpila 1999,11.)

3.2 Prosessi käsitteitä

Ydinprosessit

Ydinprosessit palvelevat yrityksen ulkoista asiakasta. Ydinprosessien pohjana on yrityksen ydin kyvykkyydet ja liiketoiminnan kivijalat. Niiden prosessien avulla yrityksen kyvyt ja osaaminen jalostetaan tuotteiksi, jotka tarjoavat ulkoiselle asiakkaalle lisäarvoa. (Lecklin 2006,130.) Kotkan Prisman ydinprosessi voisi olla esimerkiksi asiakaspalvelu. Ydinprosessi tulisi Lecklinin mukaan määritellä mahdollisimman laajasti ottaen mukaan liittymät asiakkaisiin, tavarantoimittajiin sekä muihin prosesseihin yrityksen sisällä.

Tukiprosessit

Tukiprosessit ovat yrityksen sisäisiä prosesseja, joiden tehtävänä on tukea yrityksen ydinprosessien toimimista. Tieto-, talous- ja henkilöstöhallinto ovat tyypillisiä tukiprosesseja. (Lecklin 2006,130.) Prisman logistisissa prosesseissa laskuntarkastus on tukiprosessi.

Avainprosessit

Avainprosessit ovat yrityksen kaikkein tärkeimpiä prosesseja. Ne liittyvät yrityksen menestystekijöihin ja ovat prosesseina keskeisiä kehityskohteita. Avainprosessit voivat olla ydin tai tukiprosesseja tai niiden osaprosesseja. (Lecklin 2006,130.) Prismassa logistisen ketjun avainprosessit liittyvät saatavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. Hyllytys, rahastus ja reklamaatioiden hoito ovat avainprosesseja.

Pääprosessit

Pääprosessit tarkoittavat ydinprosesseja, jotka ovat kokonaisuuden kannalta laajoja ja merkittäviä. (Lecklin 2006,130.) Pääprosessi Prisman logistisessa ketjussa on hyllytys tai vielä laajemmassa merkityksessä asiakaspalvelu.

Osaprosessit ja alaprosessit

Osa- ja alaprosessit ovat eri prosessityyppien alapuolella olevia prosesseja prosessihierarkiassa (Lecklin 2006,130). Prisman tapauksessa pääprosessin ollessa esimerkiksi hyllytys voisi alaprosessi olla lähetyslistojen tarkistus ja alaprosessi voisi olla nollarivien vienti järjestelmään.

Prosessin omistaja

Prosessijohtamisessa prosessin omistajalla on suuri rooli. Funktionaalisessa organisaatiossa myyntipäällikkö vastaa oman osastonsa toiminnassa. Prosessijohtamisessa prosessin omistaja vastaa prosessin toiminnasta riippumatta siitä, miten prosessi etenee funktionaalisessa organisaatiossa. Hänen tehtäviinsä kuuluu seurata ja varmistaa prosessin toiminta, tulos ja suorituskky koko prosessin osalta. (Lecklin 2006, 131.)

Prosessin omistaja vastaa prosessin suunnittelusta ja määrittelystä sekä määrittää toimivan prosessikokonaisuuden sisällön sekä törmäyspinnan muihin prosesseihin. Tarvittaessa hän myös määrittää omistajat mahdollisille alaprosesseille. (Lecklin 2006, 131.) On tärkeää, että prosessin omistaja on lähellä asiakasta, koska logistinen prosessi täytyy suunnitella asiakkaan näkökulmasta. Prosessin omistaja voi olla myös ryhmä työntekijöitä, jotka tekevät esimerkiksi prosessin peräkkäisiä työvaiheita. Heillä on yhteinen päämäärä ja he ovat yhteisvastuullisia tavoitteen saavuttamisesta. (Sakki 2003, 18.)

Prosessikaavio

Kuvassa 3 on kuvattuna Prisman käyttötavaraosastojen logistinen prosessi. Kaavio kuvaa Kotkan Prismassa tapahtuvan logistisen prosessin. Prosessi saa syötteen kaavion ylälaidasta, jossa toimii ketjun logistiseen prosessiin vaikuttavat toimijat, joita on esimerkiksi valikoimasuunnittelu, terminaalitoiminnot, reklamaatiopalvelu, tilaus-toiminnot sekä kuljetuspalvelut. Kaavion alalaidassa nuolet osoittavat asiakkaaseen. Kun prosessi on kuljettu loppuun, on asiakas saanut tuotteen ostettua itselleen. Tavaroiden fyysinen liikkuminen on merkitty mustalla nuolella, informaatio on merkitty punaisella katkonuolella.

Fyysiset toiminnot

Tavarat tulevat vastaanottovarastoon, josta ne menevät joko hyllytykseen tai hyllytyksen valmisteluun. Hyllytyksen valmistelussa tuotteisiin laitetaan hälyttimet ja tarvittaessa vaatteet ripustetaan hengareihin. Noutovarastossa varastoitavat tuotteet viedään noutovarastoon, ja niistä tehdään tarvittaessa mallit esille myymälään.

Useimmiten ostaessaan tuotteen asiakas vie sen kassalle, maksaa ja kuljettaa sen omatoimisesti pois myymälästä. Noutovaraston tuotteissa on myös mahdollista, että asiakas maksaa haluamansa tuotteen ja tulee noutamaan sen noutovarastosta, jolloin myyjä antaa tuotteen asiakkaalle kuittia vastaan. Mikäli asiakas haluaa palauttaa ostamansa tuotteen tai tuotteessa on vikaa, asiakas tulee tuotteen kanssa neuvontaan. Neuvonnasta asiakas saa hyvityksen tuotteesta, minkä jälkeen tuote palaa takaisin hyllytykseen ja sitä kautta hyllyyn. Viallinen tuote joko hävitetään tai lähetetään jatkotoimenpiteisiin ketjun ohjeiden mukaisesti.

Informaatio

Kuormien mukana tulevat rahtikirjat tarkistetaan ja toimitetaan sen jälkeen laskuntarkastajalle. Hyllytysvaiheessa kollikohtaiset tarkistetaan ja kuitataan. Toimituspuutteet viedään sbo-saldoille sekä martti-saldoille, jonka jälkeen lähetyslistat toimitetaan laskuntarkastajalle. Tieto toimituspuutteista ei mene automaattisesti tilausjärjestelmään, joten on tärkeää, että toimituspuutteet viedään saldoihin. Mikäli tuote noudetaan noutovarastosta, pitää siitä ilmoittaa myyjälle, joka tuotteen luovuttaa asiakkaalle. Tämä tieto ei kulje automaattisesti. Myyntiin palautuvat tuotteet pitää lisätä saldoille, että tilausjärjestelmä voisi toimia oikein.

4 SAAPUVAN TAVARAN MÄÄRÄ

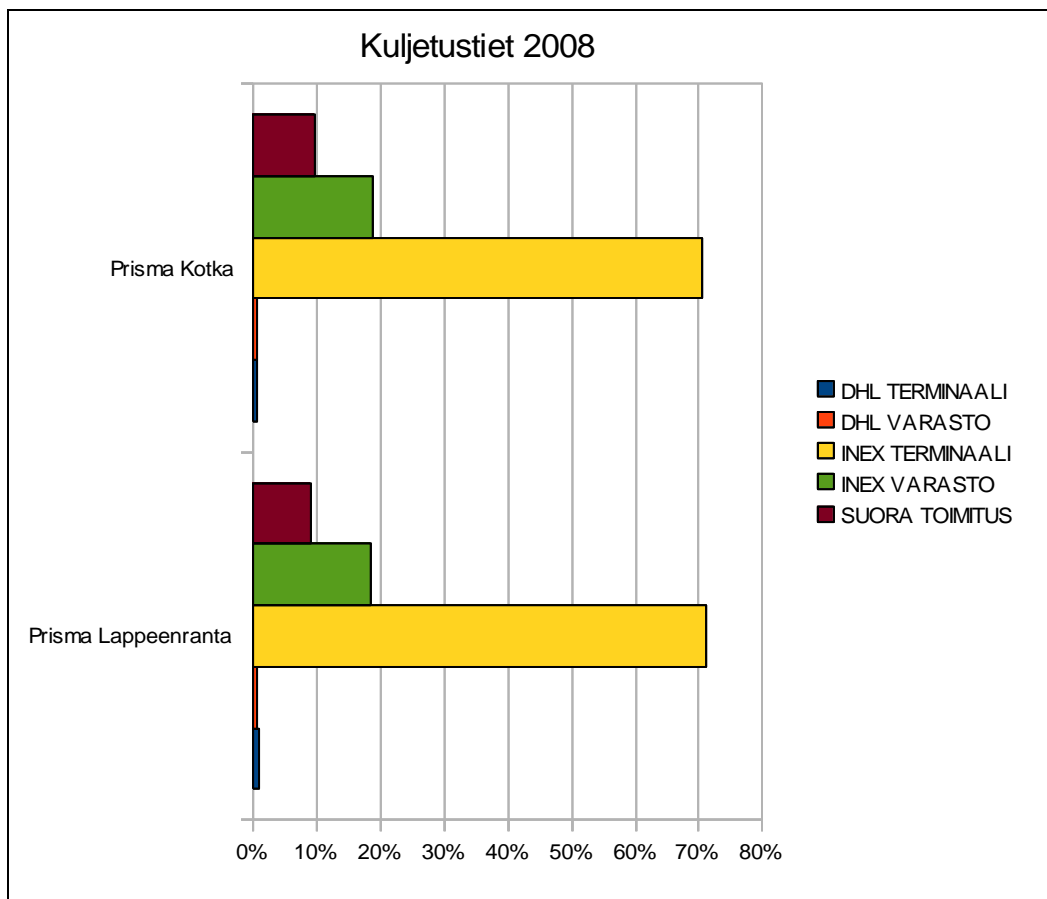
Työtä varten on selvitetty Kotkan ja Lappeenrannan Prismojen tavaravirtojen volyyymiä vuosina 2007 ja 2008. Lappeenrannan Prisma valittiin koska siellä on tehty vastaavanlainen laajennus vuonna 2007. Lappeenrannan osalta tavaravirran volyymin muutosta on tutkittu ennen ja jälkeen laajennuksen. Vuosi 2006 olisi ollut Lappeenrannan osalta mielenkiintoinen, koska se olisi mahdollistanut vertaamisen edelliseen täyteen vuoteen vanhoissa tiloissa, mutta valitettavasti niiden tietojen saaminen ei ollut enää mahdollista. Tietoja tutkimalla saadaan kuitenkin jonkinlainen käsitys tavaramäärän kasvamisesta laajennuksen jälkeen.

4.1 Kuljetustiet

Prismoihin tulee tavaraa neljää eri kanavaa pitkin. Ylivoimaisesti suurin osa (70 %) tuotteista tulee Inexin kautta terminaalitoimituksina. Tuotteet tulevat tavarantoimittajilta Inexin Hakkilan terminaaliin, josta ne kerätään kysyntäalueittain eri Prismoille. Näissä toimituksissa SBO:lla eli myyntiin perustuvalla tilausjärjestelmällä on oma osansa. SBO-järjestelmän ansiosta SBO-toimittajat saavat tilaukset kaikista Prismoista samana päivänä. Toimittaja kerää kaikkien Prismojen tilaukset ja toimittaa ne Inexille. Tämän jälkeen Inex keräilee ne Prismojen toimituksiin. Vaihtoehtona olisi, että tilauksia satelisi toimittajalle pitkin viikkoa, joita sitten toimitettaisiin pitkin viikkoa Inexille ja edelleen Prismoihin. 19 % toimituksista tulee Inexin varastotuotteista eli tuotteista joita, välivarastoidaan Inexillä.

DHL toimittaa Prismoihin valmiiksi myyntikunnostettua tavaraa, eli pukeutumisen ja sportin kysyntäalueiden tuotteista osa tulee valmiiksi riippurekeissa myymälään, näiden osuus on 1 %. DHL-terminaalin kautta tulee pääosin kotimaisten toimittajien tuotteistusta. DHL-varaston kautta tulee S-ryhmän oman tuonnin tuotteistus.

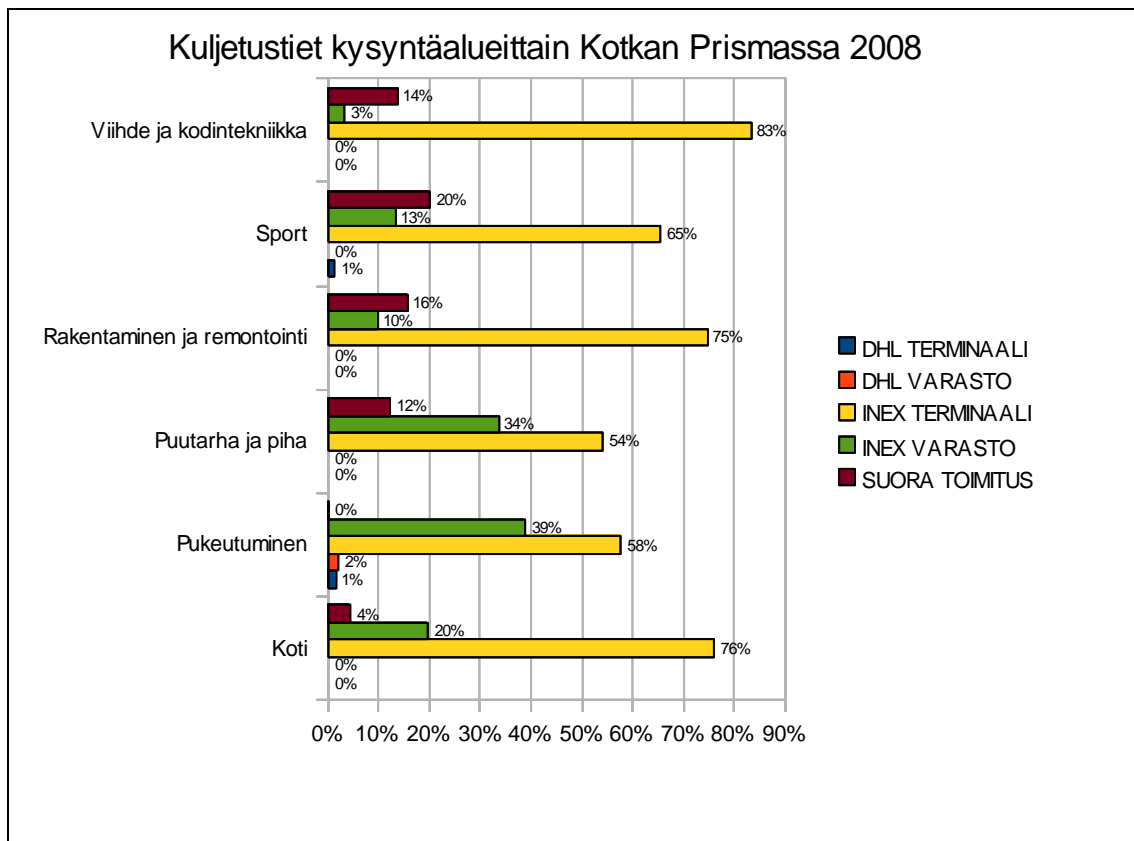
10 % koko Prisman kappalemääräisistä tuotteista tulee suoratoimituksina. Kysyntäalueittain suoratoimitusten määrissä on jonkin verran eroja. Lähes 40 % Lappeenrannan Prisman pihan ja puutarhan kappalemääräisistä toimituksista tulee suoratoimituksina (Kuva 4.). Tämä johtuu siitä, että Lappeenrannan Prismaan tulee paljon eläviä kasveja, jolloin kappalemäärät ovat suuria. Myös mullat ja lannoitteet tulevat pääosin suoratoimituksina.



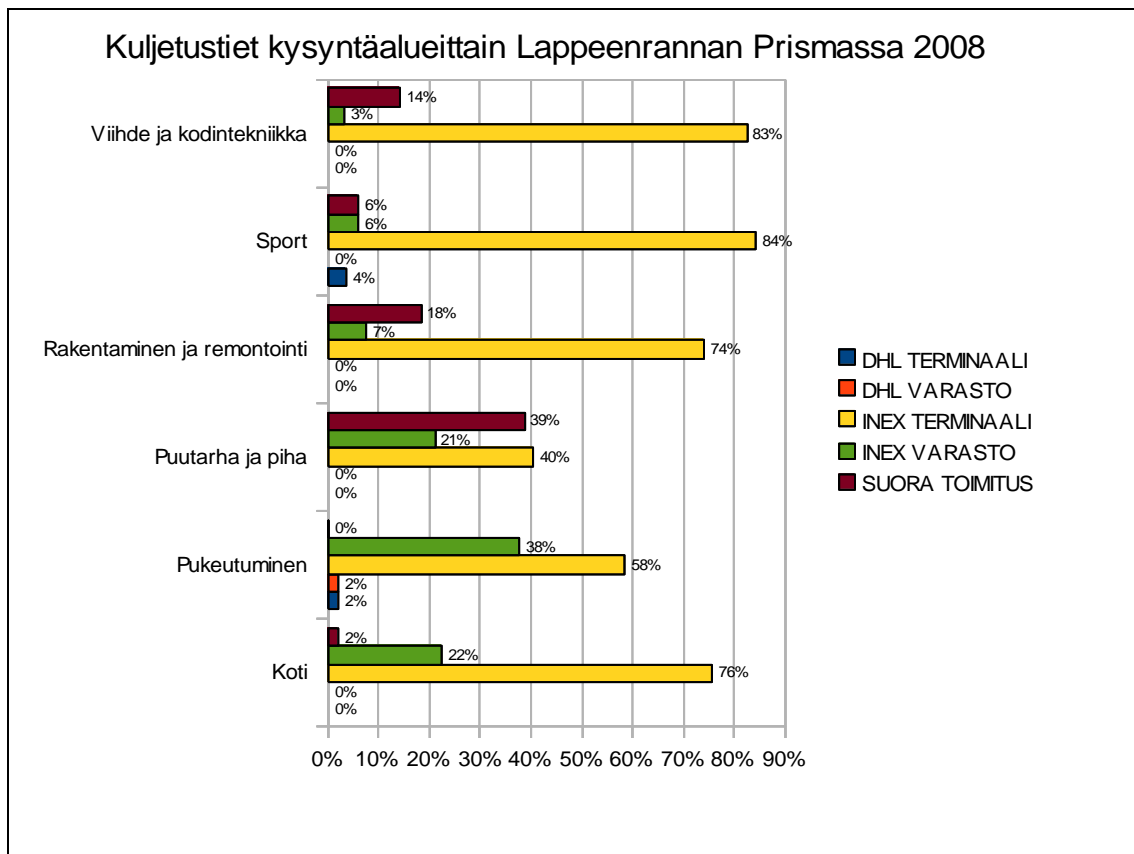
Kuva 4 Kotkan ja Lappeenrannan Prismojen kuljetustiet

Seuraavassa kuvaajassa vuoden 2008 kuljetustiet on jaettu kysyntäalueittain sekä Kotkan että Lappeenrannan osalta. (Kuvat 4 ja 5.) Kuten kuvaajista näkee konseptimuutos tuo suuria eroja ainoastaan sportin ja pihan ja puutarhan kysyntäalueille. Tässä vaiheessa on hyvä vielä huomata, että tilastot ovat nimenomaan toimitettuja kappaleita, ei siis kuljetusapuvälineitä tai myytyjä euroja.

Sportin kysyntäalueella myynnin rakenne siirtyy selvästi suoratoimitettavista tuotteista enemmän Inexin kautta tuleviin tuotteisiin. Piha ja puutarha kysyntäalueella elävien kasvien ja multien ja lannoitteiden kappalemääräinen osuus kaikista kysyntäalueelle toimitetuista tuotteista kasvaa.



Kuva 5 Kuljetustiet kysyntäalueittain Kotkan Prismassa 2008



Kuva 6 Kuljetustiet kysyntäalueittain Lappeenrannan Prismassa 2008

4.2 Kuljetusapuvälinekohtaiset toimitusvolyymit Kotkan Prismassa 2008

Työn edetessä yritysvierailulla selvisi, että Kotkan Prisma on Suomen ainut Prisma, jonne käyttötavaraosastojen toimitukset toimitetaan rullakoissa. Muihin Prismoihin toimitukset toimitetaan samalla tavaralla kuin päivittäistavaraosastoille eli FIN-lavatoimituksina. Tästä syystä työnohjaajalta pyysyi selvittämään selvittää ns. rullakopilotoinnin kustannuksia ja hyötyjä Prisman toiminnalle.

Valitettavasti varsinaista rullakkopilotointia varten kerätyt tiedot eivät ole käytettävissä, joten mitään absoluuttisia vastauksia ei tämän työn merkeissä pysty antamaan. Hyötyjen mittaaminen vaatisi tiedon siitä, kuinka paljon tehokkaampaa rullakoiden käyttäminen on verrattuna lavoihin. Koska tätä tietoa ei ole käytössä, voidaan ainoastaan laskea rullakkotoimitusten kustannukset ja arvioida niiden suhdetta saavutettavaan hyötyyn.

4.2.1 Rullakkotoimitukset

Vuonna 2008 Kotkan Prismaan toimitettiin 3184 rullakkoa. Inex perii rullakkotoimituksesta kuljetusapuvälinemaksua 2,208 euroa per rullakko. Tätä kustannusta ei tule lavatoimituksiin joten euromääräiset kustannukset ovat vuodessa noin 7030 euroa. Tuo 7030 euroa on työtunneissa noin 370 h. Mikäli tuo tuntimäärä jaetaan tasaisesti eri kysyntäalueille, tekee se noin 62 h per kysyntäalue vuodessa. Kustannukset ovat siis noin 1,2 h viikossa per kysyntäalue.

Kustannus kysyntäalueittain on siis reilut parikymppiä viikossa. Vaikka tuo 7000 euroa ei viikoille ja päiville jaettuna vaikuta kovinkaan isolta summalta, pitää muistaa se tosiasia, että verrattuna muihin Prismoihin Kotkassa pitää tehdä tuo 7000 euroa enemmän tulosta päästäksemme samaan tulokseen.

4.2.2 Kuljetusapuvälineet vuonna 2008

Vuonna 2008 Kotkan Prisman kuljetusapuvälineiden jakauma ja kappalemäärät näkyvät kuvassa 7. Kuvaan on eroteltu kuljetusapuvälineet kuuteen eri apuvälineeseen. Lisäksi kuvassa on eroteltu niput ja kollit.

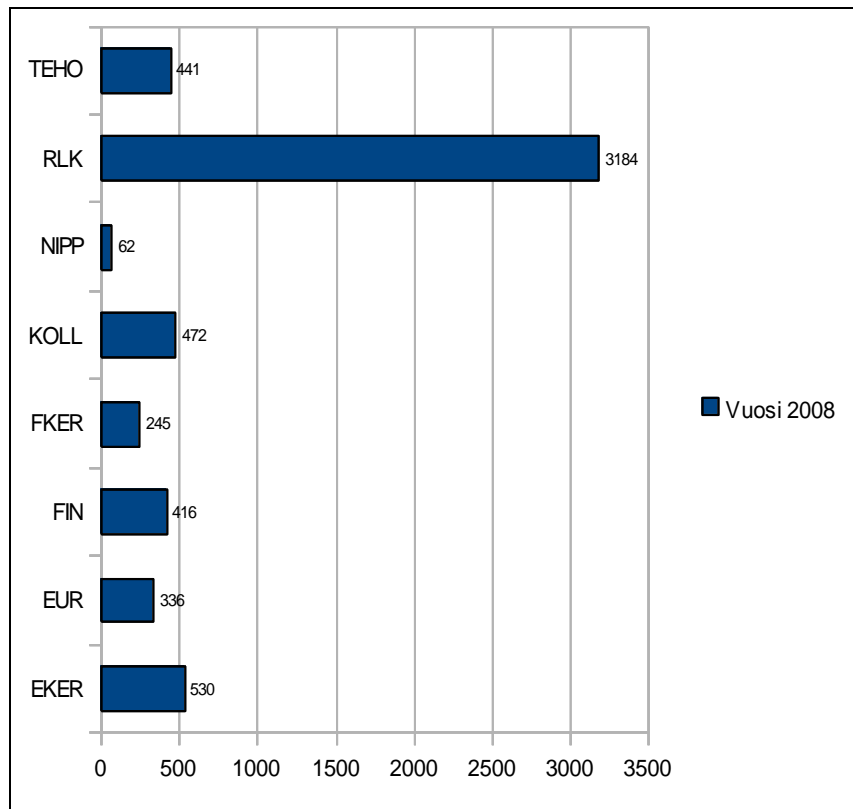
Rullakko. Rullakko on mitoiltaan 810 x 670 mm, se on pyörien päälle asetettu lava, jonka mitat ovat siis lähellä puolikkaan EUR-lavan mittoja. Rullakossa on putkista ja teräslangoista tehdyt seinät. Rullakkoon voidaan tarvittaessa laittaa myös välitasoja. Rullakko on helppo käsitellä, koska siinä on neljä 360 astetta pyörivää pyörää. Tyhjä rullakko voidaan taittaa kokoon niin, että yhdelle rullakkopohjalle mahtuu viisi taitettua rullakkoa. Rullakko on yleisin Prismaan tuleva kuljetusapuväline. (Pouri 2004, 315.) Rullakkoja Prismaan on tullut vuonna 2008 yli 3000 kpl. Tämä tekee noin 500 nippua rullakoita. Täysperävaunuyhdistelmään mahtuu noin 65 nippua tyhjiä rullakoita, joten rullakoista kertyy yli seitsemän täysperävaunuyhdistelmää.

FIN-lava. FIN-lava on pääasiassa Suomessa käytössä oleva 1 000 x 1 200 mm:n kokoinen puulava. FIN-lavan mitoitus on kehitetty niin, että käytettäessä standardisoituja pakkauksia lavalle jäävä hukkatila on mahdollisimman pieni. FIN-lava on mitoitettu kestäämään 1 000 kg:n kuorma. FIN-lavat ovat vaihtolavakelpoisia, joten tyhjät lavat palautuvat lähettäjälle. (Pouri 2004, 309.) Tyhjiä FIN-lavoja kertyi vuoden 2008 aikana Kotkan Prismaan 416 kappaletta. Tämä kuorma kulkee helposti takaisin yhdellä rekka-autolla.

EUR-lava. EUR-lavan mitat on 800 x 1200 mm. (EN 13698-1:2003.) 336 EUR-lavalla tuotiin tavaraa Kotkan Prismaan vuonna 2008.

Myymälälava. Myymälälava eli palletti on puolikkaan eurolavan kokoinen lava, jonka mitat on 800 x 600 mm. Myymälälava on kehitetty suurmenekkisten tuotteiden myyntiin. Niiden käsittely on nopeaa sekä käyttö tehokasta myymälässä. Ne voidaan sijoittaa normaaliin myymäläkalusteeseen. Sekä esittely, että myynti tapahtuvat samalta alustalta. (Järvi-Kääriäinen, Ollila 2007, 69,217.) Myymälälavaa kutsutaan yleisesti myös Teho-lavaksi, jolla se myös esiintyy tässä työssä olevissa kuvaajissa. Teho-lavoja kertyi vuonna 2008 441 kappaletta. Myös teho-lavat ovat palautukseen kelpaamattomia, siten kaupalle jätettä.

Lisäksi myymälään tulee myös kertakäyttöisiä lavoja, joita kutsutaan yleisesti kertalavoiksi. Kertalavat voivat käytännössä olla minkä kokoisia tahansa. Koska kertalavat ovat kertakäyttöisiä ei niiden laatu ole vaihtolavojen tasolla. Tämän työn kuvaajissa kertalavat on jaettu kahteen eri kokoluokkaan FKER, joka tarkoittaa FIN-lavan kokoista kertalavaa, sekä EKER, joka tarkoittaa vastaavasti EUR-lavan kokoista kertalavaa.



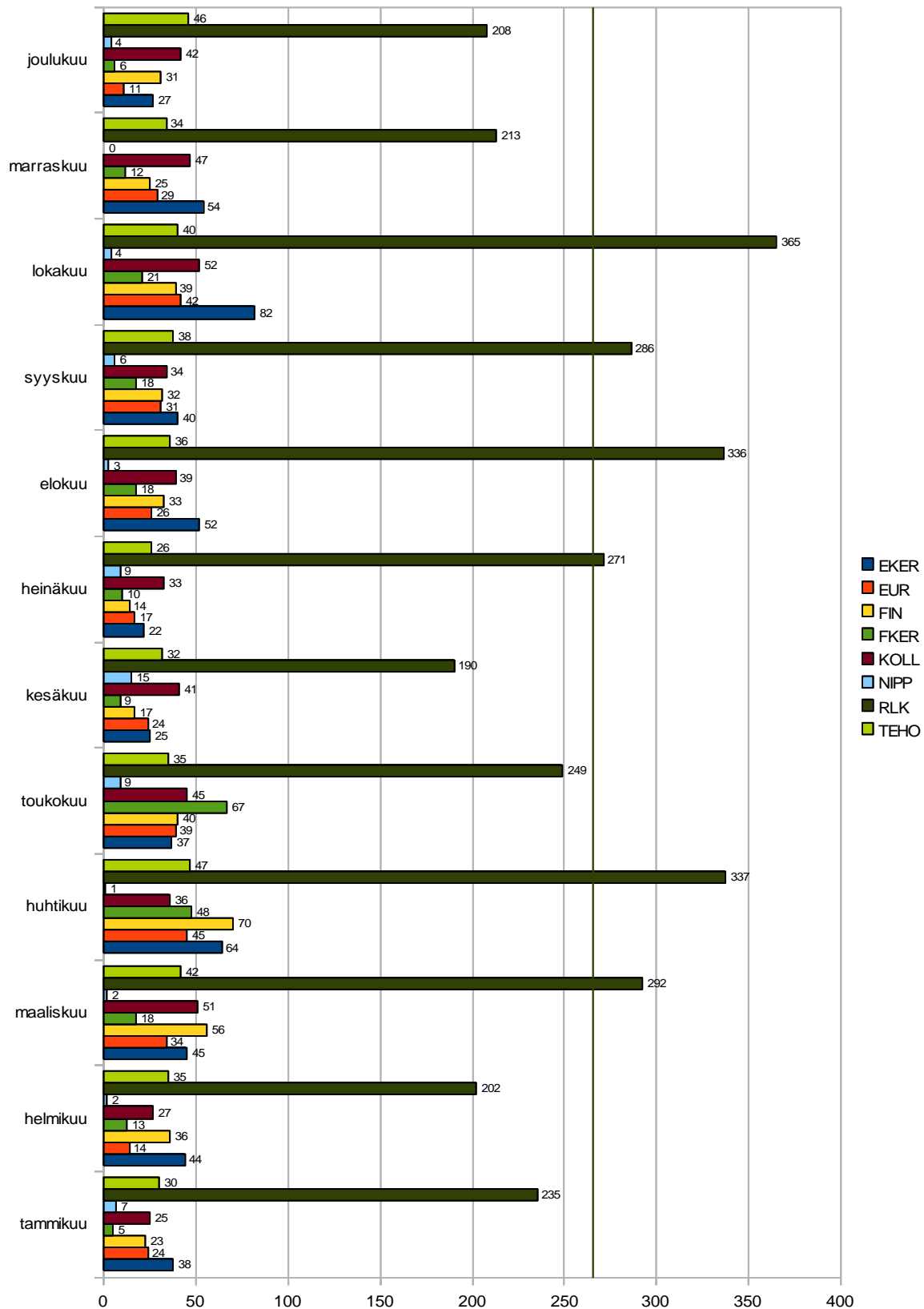
Kuva 7 Kotkan Prismaan tulleet kuljetusapuvälineet vuonna 2008

Kertalavoista aiheutuu myymälöille kustannuksia, koska ne joudutaan hävittämään. Kotkan Prismassa ei pidetä kertalavoista mitään kirjanpitoa, mutta seuraavasta kuvaajasta ilmenee, että kertalavoja vuonna 2008 on Prismaan tullut 775 kpl. Tämä tekee yli 50 lavanippua. Kertalavat ovat myös siitä hankalia, että niiden säilyttäminen siististi on hankalaa niiden moninaisten kokojen ja muotojen vuoksi. Myymälän pihalle näyttää kertalavanippujen kanssa helposti erittäin epäsiistiltä. Toki myymälän läheisyydessä olevat lavat lisäävät myös alueen palokuormaa.

4.2.3 Kuljetusapuvälineet kuukausittain vuonna 2008

Seuraavassa kappaleessa on tutkittu volyymin jakautumista kuukausittain. Tämä kuvaaja ilmaisee selkeästi kasvavan tavaramäärän keväisin, syksyisin sekä joulun alla. Lisäksi kuvaajaan on merkitty rullakkomäärän keskiarvo 256 rullakkoa kuukaudessa. Tyhjiä rullakoita tämä tekee noin 43 nippua kuukaudessa. Tyhjät rullakot ovat hankalia koska niiden käsittely vaatii jonkin verran voimaa. Toki käytössä on myös rullakoiden käsittelyä helpottavia apuvälineitä, mutta varsinkin vääntyneiden tai muuten vahingoittuneiden rullakoiden käsittely on mielestäni hankalaa. Tyhjät rullakot vaativat myös melko paljon varastotilaa. Joukossa on aina myös sillä tavalla vahingoittu-

neita rullakoita, ettei niitä pystytä niputtamaan. Tämän takia tyhjille rullakoille varatun tilan tarvetta on vaikea arvioida.



Kuva 8 Kotkan Prismaan toimitetut kuljetusapuvälineet vuonna 2008

Kuvaajasta näkee selvästi milloin tavaramäärä on suurimmillaan, tavaramäärä taas on hyvin pitkälti suoraan verrannollinen tarvittavaan työtuntimäärään. Tietoa voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi vuosilomien suunnittelussa. Touko- ja kesäkuu ovat hyvää lomailuaikaa, koska tulevan tavarantoimituksen määrä on pienimmillään. Elokuussa syystavantoimituksen määrä lisääntyy, mutta taas syyskuussa voi halukkaille tarjota lomaviikkoja. Talvilomat on hyvä saada pidetyksi vuoden alussa, ennen huhtikuuta.

Tämän lisäksi olisi ollut mielenkiintoista tutkia kuljetusapuvälinekohtaisia toimitusmääriä kysyntäaluetasolla, mutta saatavilla olevan aineiston pohjalta se ei ollut mahdollista. Analyysistä olisi varmasti selvinnyt ainakin kesäkuukausien varsin suuret kertalavamäärät. Ne todennäköisesti liittyvät kesäpihan toimituksiin. Kiinnostavaa olisi myös selvittää, mistä johtuu lokakuun varsin suuri kertalavojen määrä.

4.3 Toteutuneet määrät 2008

Seuraavassa taulukossa on Lappeenrannan ja Kotkan Prismojen kappalemääräiset toimitukset vuosina 2007 - 2008. Taulukosta käy ilmi Kotkan Prismatoiminnan ollessa normaalia toimituskappaleiden volyymin muutos vaihtelee toukokuun -7 %:n vähennyksestä huhti- ja joulukuun lähes +20 %:n kasvuun. Nämä luvut ovat kuitenkin normaalia vaihtelua toimitusmääristä. Kotkan Prismatoiminnan indeksi vuodelle 2008 verrattuna vuoteen 2007 on 103 eli kappalemääräinen volyymi on kasvanut 3 %.

Lappeenrannan tiedot ovat hiukan monimutkaisemmat. Lappeenrannan Prisma toimi alkuvuoden 2007 vielä vanhoissa laajentamattomissa tiloissa. Myös remontti on varmasti jonkin verran haitannut toimintaa. Tämän takia on luonnollista, että kappalemääräisissä toimituksissa on yli kaksinkertaisia määriä vuonna 2008 verrattuna vuoteen 2007. Elo-, syys- ja lokakuussa indeksi putoaa useita kymmeniä pisteitä. Tämä johtuu varmasti siitä, että uutta laajennusosaa on tavaroitettu käytännössä tyhjäksi täydeksi vuonna 2007.

Prisma Lappeenranta			Prisma Kotka			
	2007	2008	Volyymin muutos %	2007	2008	Volyymin muutos %
tammikuu	62 948	129 404	206	98 406	101 890	104
helmikuu	62 115	144 324	232	98 972	107 942	109
maaliskuu	60 971	153 846	252	106 898	109 890	103
huhtikuu	80 919	176 488	218	139 971	169 101	121
toukokuu	65 025	146 905	226	140 516	130 195	93
kesäkuu	46 497	108 836	234	93 674	90 620	97
heinäkuu	62 623	111 882	179	89 530	90 185	101
elokuu	158 146	147 147	93	124 734	118 932	95
syyskuu	189 132	148 585	79	103 938	110 114	106
lokakuu	280 629	199 153	71	168 915	164 612	97
marraskuu	136 751	134 237	98	119 785	118 693	99

Kuva 9 Lappeenrannan ja Kotkan Prismojen kappalemääräiset toimitukset vuosina 2007-2008.

4.4 Ennuste vuodelle 2011

Mitään varmaan ennustetta vuodelle 2011 on varsin vaikeaa antaa. Parhaan kuvan asiasta antaa mielestäni se, jos verrataan Lappeenrannan vuoden 2008 tietoja Kotkan vuoden 2008 tietoihin. Tästä tiedosta on siivottava pois pihan ja puutarhan kysyntä-alue, koska se tuo kohtuuttoman paljon vertailukelvottomuutta. Tällä tavoin päästään noin 15 – 20 %:n tavaravirtojen volyymin kasvuun. Tämän työn puitteissa tarkempaan analyysiin ei ollut mahdollisuutta.

5 VARASTOT

Varastot ovat Prismalle kuluerä. Ne eivät varsinaisesti tuota mitään, mutta niitä täytyy kuitenkin jonkin verran olla. Varastointi ei ole yrityksille ilmaista, ei myöskään Prismalle. Varastossa olevat tavarat on maksettu, joten raha on sidottu varaston arvoon. Toisin kuin esimerkiksi pankkitilillä varastossa sidottuna oleva pääoma ei tuota mitään. Varastoinnista syntyy myös kustannuksia kun, tavaraa joudutaan siirtämään tai muuten käsittelemään. Itse varasto tilana vaatii myös lämmitystä, valaistusta sekä erilaisia huoltotoimenpiteitä, joista niistäkin kaikista syntyy kuluja. Varastoinnissa on myös riski siitä, että varastoitavan tavaran arvo laskee sen maatessa varastossa. Tämän takia on järkevää varastoida vain sen verran tuotteita että niillä pystytään turvaamaan liiketoiminnan häiriötön jatkuminen. (Pouri 2004, 305)

5.1 Vastaanottovarasto

Vastaanottovarasto on tila joka on yhteydessä Prisman lastaussiltoihin. Vastaanottovaraston tarkoitus on toimia tavarantoimitustilana. Prisman vastaanottovarasto on 590 m²:n tila, jonka korkeus on matalimmassa kohdassa 5 m. Sitä ei ole tarkoitettu tavarantoimitukseen vaan sen tarkoitus on toimia välivarastona.

Suurin osa vastaanottovarastoon tulevista tavaroista tulee rullakoissa. Osa tuotteista tulee myös EUR-lavoilla sekä FIN-lavoilla. Jonkin verran tuotteita tulee myös myymälälavoilla. Tuotteita tulee myös erilaisilla sekalavoilla, mutta niiden mitat noudattavat lähes poikkeuksetta FIN- tai EUR-lavan mittoja.

Vastaanottovarastoon tulee tavaraa useita kertoja päivässä. Suurin osa tavaroista tulee kuitenkin Intradon keskusvarastolta aamuyöllä tai myöhään illalla. Kuljetusliikkeen kanssa on kuitenkin sovittu, että käyttötavaraosastojen kuormat on purettavissa klo 6.00. Kuormaa ei ole vastaanotamassa kukaan Prisman henkilökuntaan kuuluva.

Kuljetusliikkeen kuljettaja purkaa kuorman vastaanottovarastoon niin, että rullakot tulevat valmiiksi lajitelluiksi kysyntäalueittain. Tarkoitus on, että vastaanottovarastossa on aina sen verran tilaa, että kuljettaja saa vaivatta kuorman purettua. Varaston seiniin ja tarvittaessa myös lattiaan tulee merkitä selvästi minkä kysyntäalueen tavarat minnekin kuuluu.

Merkinnät tulee laittaa niin korkealle seinälle, että ne on helppo nähdä vaikka täyskorkea lava olisikin edessä. Merkinnät seinällä ovat samat kuin Intradon käyttämässä osoitetarrassa eli ”**Viihde ja kodintekniikka 0526235**”, kuitenkin niin, että Kotkan Prismaa kuvaava alku 0526 jätetään pois. Rullakko ja lavarivejä tai alueita tulee siis yhteensä viisi kappaletta. **Koti 231, Rakentaminen ja remontointi, piha ja puutarha 232, 233, Viihde ja kodintekniikka 235, Sport 234, Pukeutuminen 225.** Lisäksi vastaanottovarastosta varataan alue sekarullakoiden käsittelyyn. Sekarullakot kuljettaja laittaa niille varattuun ”**Sekarullakot**” kyltillä merkittyyn paikkaan. Seinämerkintöjen lisäksi lattiaan piirretään keltaisella selvät alueet, joihin tavaraa saa ja ei saa jättää.

Päivällä tavaraa tulee huomattavasti aamuyötä vähemmän. Tavaraa tuovat ainoastaan eri kuriiripalvelut sekä muutamat tavarantoimittajat, joista tulee suoratoimituksia.

Nämä tavarat tarkistetaan ja kuitataan vastaanotetuksi. Tämän tekee varastomies tai muu henkilökuntaan kuuluva. Tähän pitää järjestää perehdytys riittävän suurelle joukolle henkilökuntaa, että työvuorossa on aina henkilö, joka on perehdytetty tavarantoimitukseen. Varaumien tekeminen rahtikirjaan on tärkeää, etenkin kuljetuspakkaus näyttää vaurioituneelta. Tarkistuksen jälkeen tavarat siirretään joko kyseisen kysyntäalueen varastoalueelle tai sekarullakkoalueelle. Siirrosta vastaa vastaanottotarkistuksen tekijä.

Saapuvan tavarantoimituksen lisäksi myös kaikki pois lähtevä tavara kulkee vastaanottovaraston kautta. Palautuvalle tavaralle varataan hylly, joka merkitään selvästi ”Lähtevät” kyltillä. Lähtevät tavarat pakataan huolella sekä niihin kiinnitetään valmiiksi täytetyt kuormakirjat. Pakkaamisesta sekä kuormakirjojen täyttämisestä vastaa paketin lähettäjä. Lähtevien tavaroiden alueelle laitetaan postilaatikko, johon kuormakirjan lähettäjän osat kerätään. Rahtikirjojen tekeminen vaatii jonkin verran aikaa ja ammattitaitoa, joten työ voidaan osoittaa myös varastomiehen tehtäväksi.

Kun kaikki rullakot ja lavat ovat omilla paikoillaan, on osastojen hyllytys mahdollisimman tehokasta. Koska vastaanottovarastossa ei ole mahdollista eikä järkevääkään käyttää mitään varastohallintajärjestelmää, on varastoitavat kuljetusapuvälineet oltava niin, että jokaisesta lavasta tai rullakosta on ainakin yksi sivu näkyvissä. Tällöin varasto palvelee osastojen hyllytystoimintaa mahdollisimman tehokkaasti, koska hyllyttäjät voivat valita rullakot tärkeysjärjestyksessä. Jos rullakkoja jää muiden rullakoiden taakse mottiin niin, etteivät niissä olevat tavarat ole nähtävissä, voidaan myymälässä myydä tarpeettomasti ”ei oota”.

Vastaanottovaraston siisteydestä vastaa käyttötavaraosastojen henkilökunta ja sitä valvoo esimiehet. Alan ammattilaisen tulee siivota varaston käytävät riittävän usein. Varastossa työskentelevän tulee kuitenkin siivota pois kaikki ylimääräiset roskat, joita varaston lattialle ilmaantuu. Siisteyden ja järjestyksen laiminlyönti aiheuttaa häiriötä varaston toimintaan nopeasti. Yksi suurimmista syistä varastoissa sattuviin työtapa- tapaturmiin on ollut ”kompastuminen vieraaseen esineeseen” on siisteys asia josta ei tule tinkiä. (Pouri 2004, 384 - 385.) Siisteys on vain asennekysymys.

Pukeutumisen ja Sportin kysyntäalueille on vastaanottovarastosta varattava tilaa myös sellaisille tuotteille, jotka on jo valmisteltu myyntikuntoon, mutta odottavat vielä hyllytystä. Tällaiset tuotteet ovat vaatteita tai kenkiä ja ovat usein rekeissä. Tila

on varattava varastosta niin, etteivät ilman suojaa olevat vaatteet pääse likaantumaan varaston normaalissa käytössä. Varattava tila on kuitenkin suhteutettava niin, että pääsääntöisesti tavara kunnostetaan myyntikuntoon myymälässä eikä taustatiloissa. Samalla on hyvä huomata, että Inexin terminaalihanke Sipoossa tulee varmasti jollain aikataululla vähentämään myyntikunnostettavien tuotteiden käsittelyä myymälässä.

5.2 Kausivarasto

Kausivarasto on Prisman toisessa kerroksessa sijaitseva matalahko varastotila. Kausivarastoon voi viedä tavaraa ainoastaan hissillä, joten sen käyttö on todella tehotonta muussa kuin pitempiaikaisessa varastossa. Lisäksi varasto on poissa kaikkien kulkureiteiltä, joten ilman kunnollista kirjanpitoa on olemassa riski, että sinne unohdetaan tavaraa. Kausivarastoon viettäessä pitää aina ensin miettiä, kannattaako tavara varmasti varastoida seuraavaan myyntikauteen vai olisiko edullisempaa myydä tuote pois ”hinnalla millä hyvänsä”.

Käyttötavaraosastoilla on erittäin vähän tuotteita, joiden kate kestää kauden yli varastoinnin. Kausivarasto soveltuu kuitenkin sellaisten tuotteiden varastointiin, jotka pysyvät vuodesta toiseen täsmälleen samanlaisina. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi tuuletustelineet, tietyt polkupyörämallit, ulkomaalit ja muut vastaavanlaiset tuotteet.

Joitain tuotteita tarvitsee myös pakata pois hyllyistä, koska niiden myyntisesonki on yksinkertaisesti loppu. Tuotteiden säilöntä kauden yli ei ole taloudellisesti kannattavaa, mutta niiden hävittäminen myymällä ei yksinkertaisesti ole mahdollista. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi kesä- ja talvikalastus sekä poikkeustapauksessa myös kesä- ja talvivaatteet.

Kausivaraston käytössä tehokkuuden kannalta tärkeää on se, että rullakot ja lavat, ovat helposti inventoitavissa. Kaikissa lavoissa ja rullakoissa tulee siis olla aina ajantasainen inventointilista, josta selviää tuotteen laatu, määrä, viivakoodi sekä mahdolliset inventointiarvoon liittyvät tiedot.

Kausivarastossa toimii myös myymälän kalustevalasto. Kalustevalastossa sijaitsee myymäläkalusteen varusteluosat, eli hyllylevyt, hyllynkannattimet, taustalevyt, piikit jne. Kalustevalastoon ei saa varastoida rikkoontuneita tai käytöstä poistettuja varusteluosia. Laajennuksen myötä kausivarastoa tarvitse juurikaan käyttää myytävien tuotteiden varastointiin. Tilaa sopii hyvin kuitenkin esimerkiksi ruohonleikkurimallien ym. mallien varastointiin, jotka jatkavat muuttumattomina seuraavanakin myyntisesonkina.

Kausivaraston siisteydestä vastaa käyttötavaraosastojen henkilökunta, ja sitä valvovat esimiehet. Ilmanvaihtokoneille ja teknisiin tiloihin vievät käytävät tulee maalata lattiaan, jolloin niiden vapaana pysymisen ohjeistaminen on helpompaa. Kausivarastossa olevat kuormalavahyllyt voidaan myös purkaa ja siirtää lattiavarastointiin.

5.3 Noutovarasto

Noutovarasto on Prisma-ketjussa uusi asia. Noutovarasto on varasto, josta asiakas voi noutaa sellaiset tuotteet joiden kuljettaminen kassalinjan läpi ei ole mielekästä tuotteen painon, muodon tai koon vuoksi. Noutovarastosta noudetaan myös suuret tuote-erät esimerkiksi laminaatit ja laatat.

Noutovarasto on jaettu kahteen osaan niin, että toisessa on 251 m² korkeaa varastoa ja toisessa 145 m² matalaa varastoa. Korkeaan varastoon voidaan varastoida lavoja neljään kerrokseen, matalaan tilaan kahteen kerrokseen. Matalampi varasto on lähellä viihteen ja kodintekniikan työasemaa, joten on luontevaa varata suuri osa tästä varastosta kyseisen kysyntäalueen käyttöön lähinnä kodinkoneiden noutovarastointiin.

Korkeampi tila on varattu muiden kysyntäalueiden käyttöön sekä nouto että kausivarastointiin. Näitä varastoja on tarkoitus käyttää myös vastaanottovaraston ruuhkan purkuhin, eli hyllyttämättä jääneet tuotteet voidaan vetää myös näihin varastoihin lyhytaikaista varastointia varten.

5.3.1 Noutovaraston ostoprosessi

Noutovarasto toimii niin, että asiakas valitsee myymälässä haluamansa tuotteen. Noutovarastoon varastoiduista tuotteista on ehdottomasti oltava mallit ja sekä hinnat asiakkaiden nähtävillä myymälässä. Valittuaan haluamansa tuotteen myymälästä

asiakas joutuu turvautumaan myyjän apuun. Kodintekniikan, rakentamisen sekä sportin osastoilla on mahdollisuus kortilla maksamiseen. Noutotuotteissa pyritään aina tarjoamaan tätä mahdollisuutta asiakkaalle, mikäli kyseessä on varastosta noudettava tuote. Mikäli asiakkaalla on paljon muutakin ostettavaa esimerkiksi elintarvikkeita, voidaan asiakkaalle antaa myös viivakoodin sisältävä etiketti, jolla asiakas voi maksaa noudettavan tuotteen myös tavalliselle kassalle. Tämän jälkeen kassahenkilö soittaa osastolle, että noudettava tuote on maksettu ja sitä ollaan tulossa noutamaan, jolloin tuote otetaan valmiiksi esille ja luovutetaan asiakkaalle.

Mikäli tiedetään, että noutovarastossa on todella paljon asiakkaita tulossa esimerkiksi S-etupäivien tai muun kampanjan takia, voidaan prosessia muuttaa niin, että noutovarastossa on työntekijä jatkuvasti luovuttamassa koneita ja pitämässä varastoa siistinä. Myyjät antavat lapun tai hoitavat rahastuksen, minkä jälkeen myyjä tai kassahenkilö soittaaakin varastossa työskentelevälle henkilölle, että kone on maksettu ja pitää valmistella noutoa varten. Noutovaraston toiminnasta tulee pitää kirjaa, johon merkitään, kuinka paljon noutoja päivässä tehdään, että prosessia voidaan kehittää ja tarkastella.

5.3.2 Varaston hallintajärjestelmät

Varastokirjanpito on keskeisessä asemassa noutovaraston toiminnan toimivuuden ja kehittämisen kannalta. On täysin välttämätöntä, että tuote jonka luvataan olevan noutovarastossa, myös on noutovarastossa. Tällä hetkellä meillä Prismassa on käytössä kaksi järjestelmää joilla varastoa voidaan hallita.

SBO (Sales-Based Ordering) eli vapaasti suomennettuna myyntiin perustuva tilaaminen on paras käytettävissä oleva työkalu noutovarastossa olevien tuotteiden tilaamisen hallintaan, mutta varaston hallintaan käytettäessä siinä on ongelmia. SBO:n ongelma on ensinnäkin se, että se on reaaliaikainen ainoastaan toiseen suuntaan. Myy-täessä saldo pienenee lähes reaaliaikaisesti, mutta varastoon saapuessa saldojen muuttumisessa on vähintään yhden yön viive.

Toinen käytössämme oleva järjestelmä on Prismaan 2009 lanseerattu Martti-järjestelmä. Martti on varaston hallintaan SBO:ta parempi, muttei kuitenkaan ongelmaton järjestelmä. Martti-järjestelmän ehdoton etu on se, että se on oikein käytettynä käytännössä katsoen aina ajan tasalla. Martti-järjestelmän huono puoli on se, ettei se

ole tällä hetkellä automaattinen kuin ainoastaan toiseen suuntaan. Myydessä saldo muuttuu automaattisesti, mutta saapuessa saldo on kirjattava järjestelmään manuaalisesti.

Molemmille näille järjestelmille on yhteistä se huono puoli, ettei niihin voi syöttää asiakasvarauksia. Ongelma kärjistyy etenkin silloin, kun kysyntäkin on suurimmillaan. Tällöin molemmat järjestelmät näyttävät tavallaan valheellista saldoa. Tuotetta kyllä on varastossa ja se on edelleen Prisman omaisuutta, mutta se on jo luvattu myydä asiakkaalle. Hiljaisena aikana asia voidaan kiertää niin, että myyjä käy tarkistamassa varastosta että, tuote varmasti on vapaana ennen kuin antaa asiakkaalle maksetuketin. Kiire aikana asia täytyy kiertää niin, että myyjä varmistaa puhelimitse varastohenkilöltä, että saldo pitää paikkansa. Pitkällä tähtäimellä kannattaa kuitenkin pyrkiä siihen, että Martti-järjestelmää kehitetään tukemaan myös asiakasvarauksia. Kun järjestelmään voidaan luottaa, on toiminta tehokasta.

5.3.3 Noutovaraston saapuvan tavarän prosessi

Noutovarastoon tulevat tavarat tulevat vastaanottoterminalin kautta aivan kuten kaikki muutkin tavarat. Noutovarastoon tulevat tavarat kirjataan Marttiin vastaanotetuiksi ja kun ne tulevat noutovarastoon sisään. Noutovarastoon tulevat tavarat pitää priorisoida niin, että ne tulee päivittäin hoidettua pois vastaanottoterminalista. Muuten on vaarana se, että myydään turhaan ”ei oota”, koska Martti-järjestelmän saldot ovat väärin. Toinen vaihtoehto olisi se, että tuotteet kirjattaisiin Marttiin jo niiden saapuessa vastaanottoterminaliin, mutta tehokkuuden kannalta on paras, että kaikki noutovarastosta noudettaviksi tarkoitetut tuotteet on yhdessä varastossa.

Kirjauksen yhteydessä varmistetaan, että kaikista tuotteista on mallit esillä ja varmistetaan, jos tuotteella on asiakasvarauksia. Mikäli asiat ovat niiltä osin kunnossa, tuotteet varastoidaan lavahyllyyn lavoille niin, että hyllyn edestä on luettavissa mitä hyllyssä on. Tarvittaessa etummaiseen koneeseen kirjoitetaan mitä takana on. Samoin voidaan toimia kaikkien tuotteiden kohdalla.

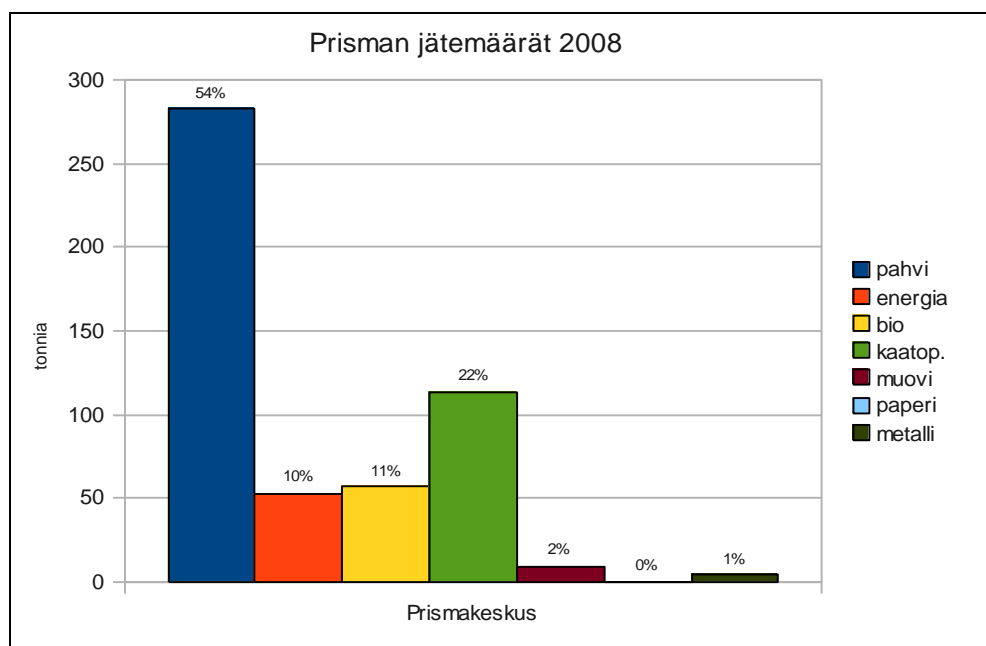
Koska toinen noutovarasto korkeaa varastoa, jossa lavoja on neljässä kerroksessa, on selvää, että siellä pitää olla erittäin varovainen. Kaikkien varastossa työskentelevien henkilöiden on suoritettava perehdytys siellä käytettäviin nostimiin ja heille on annettava mahdollisuus myös harjoitella niiden käyttöä riittävästi. Noutovaraston laite-

hankintoja tehdessä on hyvä selvittää, tarvitaanko siellä mahdollisesti jonkinlaista vaakaa, jolla lavojen painoja voidaan tarkistaa turvallisen työskentelyn takaamiseksi. Henkilöstölle pitää myös korostaa, ettei varastossa saa käyttää rikkiäisiä lavoja.

Martin kehittymistä odotellessa voisi olla ihan miettimisen arvoinen ajatus teettää jollain opiskelijalla päättötyönä yksinkertainen varaston hallintajärjestelmä. Tällöin varasto jaettaisiin varastopaikkoihin, jotka merkittäisiin näkyvästi. Järjestelmään merkittäisiin tuotteen laatu, määrä ja varastopaikka. Tuotteen nimellä, nimen osalla tai viivakoodilla voisi sitten katsoa kuinka monta tuotetta on jäljellä sekä missä tuote sijaitsee. Ohjelma voisi helposti tukea myös varauksia ja se voisi olla käytössä kaikilla työasemilla. Ohjelma ei sinänsä olisi mikään kovin tehokas käyttää, mutta olisi aina ajan tasalla.

5.4 Lastaussillat ja jätehuolto

Prismassa syntyy toiminnan tuloksena melko paljon jätettä. Kuten aikaisemmin työssä mainittiin, jätteet lajitellaan seitsemään jakeeseen. Näistä sekajäte eli kaatopaikalle menevä jäte on se, minkä määrää pyritään vähentämään. Tämä on ympäristösyiden takia tärkeää, mutta myös sen takia, että kaatopaikkajäte on myymälälle kallista.



Kuva 10 Kotkan Prismen jätemäärät jakeittain vuonna 2008

Prismasta kierrätykseen menee kaikki muut paitsi kaatopaikalle menevät jätteet. Käytännössä siis 78 % jätteistä menee kierrätykseen. Jäljelle jäävän 22 % osuutta pyritään aktiivisesti vähentämään. Kuvaajasta puuttuu ravintorasvat sekä viemäreistä kerättävät rasvat, jotka menevät täysin kierrätykseen.

6 TYÖOHJEET

6.1 Tavarán vastaanotto

Intraden kautta tulevia yökuormia ei oteta vastaan. Kuljettaja tarkistaa rullakoista ja lavoista niiden osoitetarrat ja laittaa kuljetusapuvälineet vastaanottotermiinaaliin niille varatuille paikoille osastoittain. Kuljetusapuvälineet, joissa on useamman kuin yhden kysyntäalueen tuotteita, kuljettaja laittaa *sekarullakot*-kyltillä merkitylle alueelle. Rahtikirjat kuljettaja laittaa niille varattuun postilaatikkoon.

Rahtikirja tarkistetaan aamupurkajien toimesta. Rahtikirjan tietoja verrataan saapuneisiin kuljetusapuvälineisiin ja poikkeamat kirjataan rahtikirjaan ja raportoidaan esimiehelle. Tarkistuksessa pitää varmistaa, että laskettavat kuljetusapuvälineet ovat todella juuri sen päivän kuormasta. Asian voi tarkistaa rullakoissa olevista tarroista.

Päivällä saapuvat kuriiripalveluiden tuomat lähetykset tarkistetaan aina ja kuitataan vastaanotetuiksi. Kollit tulee laskea ja rahtikirjasta tarkistaa, että kollien määrä ja laatu täsmäävät. Mikäli pintapuolisessa tarkastelussa voidaan olettaa tuotteissa olevan kuljetusvaurioita tai puutteita, on varauma kirjattava rahtikirjaan. Vastaanoton tekee käyttötavaraosastojen henkilökunta tai varastomies. Kuljetusvauriotapauksissa varauma on välttämätön rahtikirjassa, joten kollit tulee tarkastaa huolella. Kuriirien tuomat kollit ja kuljetusapuvälineet laitetaan osoitetarran osoittamaan paikkaan vastaanottotermiinaalissa. Tästä vastaa tavarán vastaanottaja. Lähetylistoja ei saa irrottaa kolleista tässä vaiheessa vaan ne irrotetaan vasta hyllytyksen yhteydessä.

Mikäli odotetaan, että tavaraa tulee enemmän kuin vastaanottovarasto pystyy käsittelemään, on kysyntäalueen myyntipäällikön varauduttava siihen ja ohjeistettava henkilökunta niin, että varaston muu toiminta ei häiriinny. Esimerkiksi keväällä kun tu-

lee ensimmäiset kesäkalustekuormat, jotka voivat useita kymmeniä lavoja, ei niitä tule käsitellä vastaanottovaraston kautta.

Tällöin on tehtävä suunnitelma, miten suuren tavaraerän kanssa toimitaan. Yksi vaihtoehto voi olla se, että kuljettaja ohjeistetaan purkamaan kuorma myymälän käytävälle, josta henkilökunta siirtää tuotteet välittömästi hyllytykseen ja noutovarastoon. Nämä tapaukset käsitellään tapauskohtaisesti ja hyvät käytännöt kirjataan seuraavia vuosia varten. Apuna suurien tavaramäärien purkujen suunnitteluun käytetään *saapuvan tavaran* inforaporttia.

Jostain syystä lehdet tulevat Prismaan niin, että jakeluauto jättää ne kaupan etuovelle, josta myyjä hakee ne aamuvuoroon tullessaan ja laittaa esille. Tämä etuoven kautta kulkeva liikenne on ilmeisesti jääne jostain menneitä ajoilta eikä mielestäni ole enää uudessa Prismassa järkevä. Turha etuovien aukominen kaupan ollessa kiinni, aiheuttaa ainakin teoriassa turvallisuusriskin. Myöskään etuoven kivetetty sisääntuloramppi ei ole tarkoitettu painavien rullakoiden käsittelyyn ja siten aiheuttaa myös onnettomuusriskin-

Lehtikuorman pitää tulla samasta ovesta kuin muutkin saapuvat tavarat. Aamulla lastauslaitureita on varmasti riittävästi, ettei auto joudu kohtuuttoman pitkään odottamaan vuoroaan. Toimintamallista on myös se hyöty, että kenenkään ei tarvitse vahitia, milloin lehtikuorma tulee, vaan kuljettaja voi ilmoittaa lehtiosastolle, milloin kuorma on purettu myymälän varastoon.

Mikäli tavaran vastaanottaja huomaa kuljetusvaurion, on se kirjattava rahtikirjaan ennen vastaanottokuittausta. Tämän jälkeen kuljetusvauriosta ilmoitetaan kyseisen kysyntäalueen myyntipäällikölle tai tämän määräämälle henkilölle, minkä jälkeen toimitaan vakuutusyhtiön tai kuljetusliikkeen ohjeiden mukaan.

Kesäpihan tuotteet eivät pääsääntöisesti kulje vastaanottotermiinalin kautta vaan kaikki kesäpihan suoratoimitukset toimitetaan suoraan kesäpihalle. Tavaran vastaanottotarkistus ja kuittaukset hoidetaan kesäpihalla sen henkilökunnan toimesta. Sinänsä vastaanottotarkistus ei ero kesäpihalla muista vastaanottotarkistuksista.

6.2 Tavarankulku myymälään

Tavarankulku myymälään vaihtelee kysyntäalueittain. Karkeasti siihen on kaksi vaihtoehtoa. Ensimmäistä käytetään kysyntäalueilla, joilla tuotteiden esillepano ei vaadi jalostusta ennen esillelaittoa, esimerkiksi hälyyttäminen, hengaroittaminen tms. Toinen vaihtoehto on käytössä pukeutumisen ja sportin kysyntäalueilla, joilla tuotteiden jalostaminen on välttämätöntä.

Tavarat tuodaan terminaalista myymälään samassa kuljetusapuvälineessä kuin missä ne ovat saapuneet myymälään. Aamulla ennen kaupan aukeamista aamupurkuryhmä tuo osastolle niin monta kuljetusapuvälinettä kuin kuvittelee ennen myymälän aukeamista saavansa hyllytettyä. Myymälän auetessa hyllyttämättä jääneet kuljetusapuvälineet viedään takaisin terminaaliin niin, ettei myymälässä saa olla yhtään kuljetusapuvälinettä ilman hyllyttäjää. Mikäli kuormassa tulee tuotteita, joita ei ole tarkoitukseen purkaa samana päivänä, siirretään ne noutovarastoihin odottamaan purkamista. Hyllyttäjät kuitenkin palvelevat asiakkaita normaalisti, joten kuljetusapuväline saattaa olla myymälässä pitkiäkin aikoja ilman, että kukaan sitä ehtii hyllyttää.

Pukeutumisen ja sportin kysyntäalueilla on paljon tuotteita, jotka vaativat vielä lähivuosina paljon enemmän valmisteluja kuin muiden kysyntäalueiden tuotteet. Tuotteiden valmistelu myyntiin on tehokkaampaa takatiloissa kuin myymälässä, jolloin voidaan toimia ilman keskeytystä. Takatiloissa myyjä ei kuitenkaan ole asiakkaiden käytössä. Mikäli tuotteiden valmistelija joutuu päivystämään osaston puhelinta, on myyjän sama tehdä koko valmistelutyö asiakkaiden parissa myymälässä, jolloin työhön tulee keskeytyksiä, mutta asiakaspalvelu on parempaa.

Myymälässä tapahtuvaa myynnin valmistelua varten Prismaan hankitaan tähän soveltuva työkärry. Kärrystä löytyy valmistelussa tarvittavat välineet ilman, että niitä täytyy jatkuvasti hakea varastosta. Tällöin valmistelutyötä voidaan tehdä melko tehokkaasti myös myymälässä.

Työn kannalta tehokkain tapa on valmistella tuotteet myyntiin varastotiloissa. Tällöin myyjä ei kuitenkaan ole asiakkaiden saatavilla, joten palvelun laatu voi kärsiä. Tästä syystä varastossa ei pidä tehdä myynnin valmistelua ellei myymälässä ole riittävästi henkilökuntaa. Henkilökunnan määrän määrittelee myyntipäällikkö. Asia pitää myös

perehdyttää henkilökunnalle, että he tietävät milloin työskentelevät myymälässä ja milloin taustatiloissa.

6.3 Tavarán hyllyttäminen

Prisma on itsepalveluperiaatteella toimiva hypermarket, joten ihmiset valitsevat ja ottavat valtaosan ostettavista tuotteista suoraan hyllystä ilman myyjän opastusta. Tämän takia hyllytys on erittäin tärkeä vaihe asiakaspalveluprosessissa.

Hyllytettävät tuotteet voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan. Toisen muodostavat jatkuvan valikoiman tuotteet, jotka nimensä mukaan ovat jatkuvasti tilattavissa olevia tuotteita. Toisen ryhmän muodostavat kausituotteet, jotka nimensä mukaan on tilautettu kautta varten. Jossain tapauksessa kausituotteet ovat kausitäydennettäviä tuotteita, jolloin niitä hyllytyksessä tulee käsitellä kuten jatkuvan valikoiman tuotteita.

Jatkuva valikoima on tai ainakin tulisi olla lähes täysin SBO:n automaattitilausko-reissa, jolloin myyjän tehtäväksi jää saldojen oikeellisuudesta huolehtiminen ja reagoiminen tuotepuutteisiin. Tuotteet ovat nopeita hyllyttää, koska niille on aina valmiina oleva hyllypaikka. Jatkuvan valikoiman tuotteita hyllyttäessä tulee siis kiinnittää huomiota etenkin lähetyslistojen nollariveihin ja tuotepuutteisiin. Lisäksi hyllytyksen yhteydessä Piccolinkillä voi tarkistaa myös, ettei tuotteen hintaan ole tullut muutosta.

Jatkuvan valikoiman hyllyttäjinä voidaan käyttää tarvittaessa koko Prismán henkilökuntaa varsin vähäisellä perehdytyksellä. Jatkuvan valikoiman hyllytys on samanlaista riippumatta kysyntäalueesta. Mielestäni olisi perusteltua merkitä lähetyslistoihin, että nollarivit on viety saldoihin. Näitä merkintöjä voisi valvoa laskuntarkastaja joka raporttoisi asiasta myyntipäälliköille.

6.3.1 Kausivalikoima

Kausivalikoiman tuotteet ovat useimmiten ennakkotilauksia, joten niiden tuloon voidaan valmistautua etukäteen. Saatavuuswebistä on saatavissa saapuvan tavarán info,

josta saapuvia tavaramääriä voidaan tarkastella tavararyhmän tarkkuudella. Lisäksi ennakkotilauksissa on toimitusviikot.

Kausivalikoiman tuotteet vaativat ennakkosuunnittelua ja usein myös ennakkovalmisteluja myymälässä. Kauden vaihtuessa tuotteille joudutaan raivaamaan tilat, johon valmistaudutaan edellisen kauden alennusmyynnillä. Kauden vaihdot pitää pyrkiä tekemään mahdollisimman nopeasti, ettei tyhjiä hyllyjä näytetä asiakkaille.

Myyntipäällikkö vastaa ja ohjeistaa kauden vaihdokset niin, että ne sujuvat mahdollisimman sujuvasti. Hyllytyksessä voidaan käyttää apuna myös osaston ulkopuolista henkilökuntaa, mutta heitä kannattaa käyttää lähinnä avustavissa tehtävissä, koska esille panojen suunnittelu vaatii paljon asiantuntemusta.

Kausitäydennettävät tuotteet tilataan automaattisten SBO-korien avulla. Korit täytyy kuitenkin ottaa käytöstä hyvissä ajoin ennen kauden vaihdosta, että ylimääräiseltä alennusmyynniltä vältetään. Myyntipäällikkö määrittää milloin kausitäydennettävien tuotteiden tilauskorit laitetaan pois käytöstä.

Kausituotteiden kohdalla on tärkeää verrata lähetystlistoja tilausvahvistuksiin, että mahdollisiin toimituspuutteisiin päästään nopeasti käsiksi. Kausivalikoiman tuotteissa tuotteiden esillepanojärjestystä voidaan tarvittaessa priorisoida niin, että markkinointituotteet ovat varmasti esillä markkinoinnin ilmestyessä. Muuten markkinointiin laitetut panokset menevät hukkaan.

6.3.2 Mallit

Käyttötavarapuolen tuotteista pitää olla mallit, joiden avulla asiakkaat voivat tutustua rauhassa laitteeseen. Tämä ehkäisee myös pakettien repimistä sekä vähentää myyjiltä kysymistä. Mallit tehdään hyllytyksen yhteydessä. Malleista ei saa antaa asiakaalle varaosia vaan ne tulee tilata tavarantoimittajan ohjeiden mukaisesti. Rikkinäiset ja epäsiistit mallit tulee korvata ehjillä.

Mikäli malli on suuritöinen, on se mahdollista koota myös taustatiloissa. Malleihin tulostetaan tuoteinfoetiketit, mikäli tuoteinfot eivät ole helposti hyllyreunasta yhdistettävissä mallituotteeseen.

6.3.3 Etiketit

Etiketit tulee kaikilla käyttötavaraosastoilla tulostaa aina Tuhdistä kun se on mahdollista. Tällöin koko Prisman etiketit ovat selkeitä ja siistin näköisiä. Hinnan muutokset ja poistuvien tuotteiden etiketit tulostuvat yöajoissa Tuhti-sovellukseen, josta ne on helppo tulostaa ja käydä laittamassa tuotteen kohdalle. Periaatteessa kassajärjestelmästä tulostettavia etikettejä ei tarvitse käyttää ollenkaan, jos ohjeita noudatetaan.

6.3.4 SBO-saldot

SBO-saldojen oikeellisuus on tehokkuuden kannalta tärkeää myös käyttötavarakaupassa. Kun saldot ovat oikein on tuotteita aina hyllyssä oikea määrä. Tällöin hyllyt eivät pääse tyhjenemään kuin poikkeustapauksissa. Nollarivien vienti myös saldoille pitää ottaa tärkeäksi osaksi hyllytysprosessia.

6.3.5 Martti-saldot

Monet tuoteryhmät alkavat olla Martti-järjestelmän piirissä ja tuoteryhmiä lisätään kaikilla kysyntäalueilla jatkuvasti. Tuotteet jotka kuuluvat Martti-järjestelmän piiriin kuitataan vastaanotetuksi Piccolinkin Martti-sovelluksen vastaanotto toiminnolla. Martti-järjestelmässä huomattavaa on, että ainoastaan kassajärjestelmän kautta tehtävät toiminnot vaikuttavat Martti-saldoihin. Esimerkiksi tavararyhmään myynti tai palautus eivät vaikuta saldoihin. Tästäkin syystä kaikki tuotteisiin tehtävät toiminnot on tehtävä viivakoodin kautta.

6.4 Kuljetusapuvälineet, roskat ja kierrätys

Prismassa lajitellaan hyllyttämisestä syntyvät jätteet seitsemään ryhmään. Pahvi-, kirkas muovi-, energia-, kaatopaikka, bio- sekä metallijakeeseen. Lisäksi paperit kerätään erilleen. Ohje on ollut jo tähänkin asti, että eri jätelajit erotellaan jo hyllytyksen yhteydessä omiin laatikoihinsa, joista ne ovat nopeasti kipattavissa jätepuristimiin.

6.5 Tavarankulku myymälästä

Tavaroiden kulku myymälästä tarkoittaa sitä, millä eri tavoilla asiakas saa valitsemaansa tuotteen vietyä ulos myymälästä. Perinteinen tapa on tietysti se, että asiakas valitsee haluamansa tuotteen ja menee sen kanssa kassalle, maksaa tuotteen ja kävelee ulos myymälästä. Tämä on ehdottomasti yleisin tapa ja tähän asiakkaita tulee kannustaa. Tätä tukemaan uudistuvaan Prismaan tehdään yksi ”rautakauppakassa” eli semmoinen kassa, jossa tuotteita ei tarvitse nostaa hihnalle vaan kassahenkilöllä on suora kulkuyhteys niin, että tuotteiden viivakoodit voidaan lukea suoraan kärrystä. Tätä varten rakentamisen ja remontoinnin osastolla on myös tähän tarkoitukseen tarkoitettuja ostoskärryjä. Tämä kassa on tarkoitettu painavien ja suurikokoisten tuotteiden ostamiseen.

Suurten tuotteiden ostamiseen on myös se mahdollisuus, että asiakas tulee noutamaan tuotteet noutovarastosta. Ensisijaisesti pyritään kuitenkin tarjoamaan mahdollisuutta kuljettaa tuote itsenäisesti ulos myymälästä. Noutovaraston toimintaa helpottamaan on työpisteille lisätty korttimaksupäätteet, joilla asiakas voi maksaa tuotteen ja myyjä voi päättää kaupan. Suuria ja painavia tuotteita varten Prisma tarjoaa myös kotiinkuljetuspalvelua tiistaisin ja torstaisin. Mikäli volyymit vaativat, voidaan kuljetuspäiviä tarvittaessa lisätä.

6.6 Palautukset ja reklamoinnit

Asiakaspalautusten hoitamiseen on eri Prismoissa erilaisia käytäntöjä. Palautusten hoitamisessa tärkeintä on se, että asiakas on tyytyväinen niin, ettei siitä muodostu myymälälle turhia kustannuksia. Kotkan Prismassa on ollut käytäntönä toimia niin, että asiakas menee palautuksen tai reklamoitavan tuotteen kanssa neuvontaan, josta neuvonnan henkilökunta kysyy toimintaohjeet kyseisen osaston henkilökunnalta. Osaston henkilökunta käyttää päätöstä tehdessään apunaan Market-Sintrasta löytyviä takuuohjeita. Vaihtoehdot reklamoitaville tuotteille on ne, että tuote vaihdetaan uuteen tai asiakas saa rahat takaisin, tuote lähetetään korjattavaksi tai se, että reklamaatio on aiheeton, jolloin asiakas ei saa hyvitystä.

Käytössämme olevassa toimintamallissa on hyvät ja huonot puolensa. Reklamaatiota tekevät asiakkaat saattavat olla joskus kiukkuisia, jolloin on mielestäni hyvä, ettei asiakkaan kohtaava henkilö ole sama kuin se, joka tekee asiasta päätöksen. Tästä on

se hyöty, että asiakkaan olemus ei vaikuta tehtävään päätökseen vaan toimitaan ketjun antamien toimintaohjeiden mukaan. Toisaalta harva tuote on sen arvoinen kaupalle, että siitä kannattaa antaa syntyä kovinkaan suurta kohtausta neuvonnassa, josta seuraa se, että toimintatavat vaihtelevat osastoittain ja jopa myyjittäin.

Toisaalta on turhaa käyttää yhteen reklamaatioon kahden työntekijän työaikaa. Prosessi voitaisiin varmasti hoitaa myös niin, että yksi työntekijä kohtaisi sekä asiakkaan että tekisi päätöksen. Käytännössä ainut vaihtoehto olisi se, että neuvonta katsoisi ohjeista, miten kyseisen tuotteen kohdalla toimitaan ja tekisi päätöksen. Osastolle työtä ei voi siirtää, silloin väärinkäytösten riski kasvaa, jos asiakkaalla saattaa olla myymälässä sekä maksettuja että maksamattomia tuotteita.

Käytännössä tuotetietous kaikista myymälässä myytävistä tuotteista ei voi olla neuvonnan vastuulla, joten mielestäni nykyinen käytäntömme on paras käytettävissä oleva kompromissi. Usein reklamaatiotapauksissa kuitenkin riittää pelkkä käytön neuvonta, johon neuvonnalla ei mitenkään voi olla resursseja.

Palautetut tuotteet haetaan neuvonnasta päivittäin ja hyllytetään takaisin myyntiin tai reklamoidaan ketjun ohjeiden mukaan osastojen omien aikataulujen mukaan.

6.7 Varastomies

Tätä työtä tehdessä on mietitty paljon varastomiehen roolia Prismassa. Prosessi ei mielestäni välttämättä vaadi varastomiestä. Periaatteellinen ongelma varastomiehessä on se, että hänestä aiheutuvat kulut ovat prosessin kannalta piilokuluja. Hän tekee työtä, joka periaatteessa kuuluu prosessin muiden työntekijöiden tehtäväksi. Toinen ongelma on se, että hänen kuluja on vaikea jakaa, niin että se olisi tasapuolista kaikille osastoille.

Prosessissa on kuitenkin selkeästi kohtia, joissa varastomiehen vastuuttaminen saattaisi helpottaa toimintaa. Ensimmäinen tällainen vaihe on tavaroiden vastaanotto. Varastomies voisi tulla töihin esim. klo 5.00, jolloin hän voisi tarkistaa rahtikirjoista Inexin kuorman ja ”vapauttaa” kuorman aamupurkuryhmälle. Hänellä olisi myös vastuu ja ammattitaito päivällä tulevien lähetysten vastaanottamiseen ja tarkistamiseen.

Varastomies voisi myös varsin tehokkaasti lajitella sekarullakot osastokohtaisiin rullakoihin, jolloin myymälähenkilökuntaa ei tähän lajitteluun tarvittaisiin. Myös tämän tehtävän ehtisi varmasti tehdä hyvinkin ennen aamupurkuryhmän töihin tuloa.

Erilaisten palautusten ja muiden pakettien lähettäminen voisi olla myös tehtävä, jossa varastomiestä voitaisiin hyödyntää. Hänellä olisi ammattitaito erilaisten lähetysdokumenttien täyttämisestä sekä lähetysten lähtemisten varmistamisesta.

Merkittävin tehtävä kuitenkin varmasti olisi varastojen siisteydestä vastaaminen. Hän siis valvoisi varastojen siisteyttä ja tarvittaessa raportois ongelmista eteenpäin. Lisäksi varaston koneet ja laitteet vaativat huoltoa sekä tyhjennystä varsin säännöllisesti. Varastomies voisi vastata myös näistä asioista.

7 POHDINTA

Toiminta tulee varmasti muuttumaan muutamien vuosien päästä varsin radikaalisti. Sipoon Bastukärrtiin avataan vuonna 2012 uusi S-ryhmän uusi käyttötavaran logistiikkakeskus. Logistiikkakeskuksen pinta-ala on 75 000 m² ja sen tilavuus yli miljoonaa kuutiota. Investointina uusi logistiikka keskus on todella suuri noin 150 miljoonaa euroa. Valmistuttuaan se työllistää noin 700 henkilöä. (Ovaskainen, 2009, 34.)

Valitettavasti 2015 strategiaa ei ole tämän työn kirjoitushetkellä vielä jalkautettu osuuskauppojen johdolle, joten se ei vielä tässä vaiheessa ole julkaisuvapaata tietoa.

Vaikutuksia toimintaan voidaan silti spekuloida. Uusi käyttötavaran logistiikkakeskus tulee helpottamaan etenkin kausimassa-alueiden käyttöä sekä kausien vaihtoa myymälässä. Uusi keskus antaa huomattavasti nykyistä paremmat edellytykset väli-varastoida tavaraa. Tällä hetkellä kausituotteistukset ovat pääsääntöisesti ennakkoon tilattua tuotteistusta, jolla on jonkinlainen pieni puskuri täydennystä varten. Pieni täydennyspuskuri aiheuttaa sen, että myymälät joutuvat ottamaan enemmän tuotteistusta sisään myymälään kuin sitä itse asiassa mahtuu esillepanoihin. Tästä aiheutuu myymälöille turhaa varastopainetta sekä sitä, että ketjun jossain myymälässä tuotetta on liikaa ja jostain se voi olla jo loppu.

Uuden logistiikkakeskuksen myötä tämä kausitavaroiden esillelaittaminen tehostuu, kun myymälät voivat tilata juuri sen verran tuotteita kauden alkuun kuin sitä esille

mahtuu tai on tarpeellista ottaa. Tämän jälkeen täydennykset hoituvat myynnin ohjaamina.

Toinen selvä muutos toimintatapoihin tulee varmaankin tapahtumaan tuotteissa, jotka vaativat paljon myynninvalmistelua, eli lähinnä vaatteissa. Mahdollisesti suurikin osa myymälöiden taustatiloista voidaan siirtää Sipooseen, jossa suoritetaan keskitetysti kaikki esillepanovalmistelut, eli tuotteet tulevat myymälöihin hinnoiteltuina, hälytetyinä ja valmiiksi hengaroituna. Tämähän on jo tätä päivää osassa Sokos-tavarataloissa sekä muutamassa pääkaupunkiseudun Prismassa.

Prisma on ketjukonseptin mukaan toimiva hypermarket, jota rajoittavat ja ohjaavat ketjukonseptiin määritellyt asiat. Myymälä on paikka, jossa asiakas ja tuote kohtaavat. Konsepti määrittää miten tuotteet ovat hyllyssä, mutta se miten tuotteet hyllyyn saadaan, on ainakin vielä myymälöiden ja alueosuuskauppojen omassa harkinnassa. Tässä työssä käydään läpi prosessi, jonka läpi tuotteet saadaan hyllyyn ja asiakkaalle mahdollisimman tehokkaasti. Prosessin lähtökohtana on asiakaslupaus.

Prosessin ohjaaminen vaatii palautetta, jota pitää kerätä sekä prosessin osallisilta että loppukädessä myös asiakkailta. Tätä palautetta varten käytössä on paljon hyviä järjestelmiä, joista voidaan ajaa erilaisia raportteja tuotepuutteista, tilauspuutteista sekä valikoiman toteutusta seuraavista raporteista.

Työssä viittaa useassa kohtaa perehdytyksen tärkeyteen. Perehdytyksellä pysytään varmistamaan palvelun tasainen laatu sekä työntekijöiden ammattitaito. Hyvillä perehdytysohjeilla työntekijä voidaan myös vastuuttaa työntekijä tekemään työ oikein ja niin kuin osuuskauppa haluaa. Perehdyttämisellä varmistetaan myös työtilojen siisteys sekä työturvallisuus.

Työtä tehdessä tuli usein mieleen ajatus kunnollisista työkorteista. Työkorteissa olisi kuvattu prosessin vaiheet sekä tehty niihin riittävän selkeät työohjeet eri työvaiheista. Samaan korttiin voisi hyvin merkitä, mihin kellon aikaan työ tulisi tehdä ja kuinka kauan siihen on ajateltu kuluvan aikaa. Näitä kortteja voisi hyödyntää myös työvuorosunnittelussa, kun tiedettäisiin minkä verran mihinkin työvaiheeseen oikeasti menee aikaa.

LÄHTEET

- Finne S. & Kokkonen T. 2005. Asiakaslähtöinen kaupan arvoketju kilpailukykyä ECR-yhteistyöllä. Helsinki: WSOYpro.
- Hakkarainen, P. 2006. Toiminnot ja prosessit ketjujen palveluksessa. Ketjuviesti 2/2006, s. 8-11, 15.
- Hannus, J. 2004. Strategisen menestyksen avaimet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino OY
- Karhunen J, Pouri R & Santala J. 2004. Kuljetukset ja varastointi -järjestelmät, kalusto ja toimintaperiaatteet. Suomen logistiikkayhdistys ry
- Kautto, M. & Lindblom, A. & Mitronen, L. 2008. Kaupan liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Talentum
- Kautto, M & Lindblom, A. 2005. Ketju kaupan ketjuliiketoiminta. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Otava.
- Laamanen K. 2008. Johda suorituskkyä tiedon avulla – ilmiöstä tulkintaan. Espoo: Suomen Laatu keskus OY
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum
- Osuuskauppa Ympyrä Toimintakatsaus 2008. Hamina
- Ovaskainen, K. Ässä S-ryhmän ammattilehti 9/2009, s.34
- Päivittäistavarakauppa 2008-2009, Päivittäistavarakauppa Ry. Saatavissa: http://www.pty.fi/fileadmin/pty_tiedostot/Julkaisut/PTY_Vuosijulkaisu_2008-2009_lores.pdf. [viitattu 6.10.2009]
- Sakki, J. 2003. Tilaus – toimitusketjun hallinta logistinen b – to – b prosessi. Espoo: Jouni Sakki Oy

Tarpila , J- E. 1999. ECR ja elintarviketeollisuuden toimitusketjun tiedonhallinta. Tekesin teknologiakatsaus 69/99. Helsinki: Tekes.