

**NOUTOPIHAN TOIMINNAN EDISTÄMINEN JA UUDEN
MYYNTIJÄRJESTELMÄN TUOMAT VAIKUTUKSET KÄYTÄNNÖSSÄ**

CASE K-RAUTA FORSA



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Maaseutuelinkeinot, Mustiala

Kevätlukukausi 2021

Joni Leppikoski

Tekijä	Joni Leppikoski	Vuosi 2021
Työn nimi	Noutopihan toiminnan edistäminen ja uuden myyntijärjestelmän tuomat vaikutukset käytännössä case K-Rauta Forssa	
Ohjaaja	Monna Alatalo	

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on selvittää, miten Forssan K-Raudan noutopihan toiminta ja asiakaspalvelu toimivat tällä hetkellä. Työssä esitetään myös K-Raudan noutopihaa, sen varastotuotteita ja asiakaskuntaa.

Nykytilan kartoitus tehtiin haastatteluiden avulla ja luotiin noutopihan kehittämissuunnitelma. Haastatteluiden perusteella päähuomio kiinnittyi muun muassa noutopihan kyltteihin ja opasteisiin, jotka vaativat uudelleen suunnittelua ja nykyisten uusimista. Suunnitelmaan tuotiin myös uusi ideoita muun muassa ääniohjauksen, sovelluskartan ja noutopihakartan muodossa.

Työn loppupuolella tarkastellaan uutta myyntijärjestelmää ja nostetaan esille asioita, joita uusi myyntijärjestelmä on tuonut tullessaan edesauttaakseen myyntiä, varastointia ja asiakaspalvelua. Palvelua parantavia seikkoja olivat muun muassa Pda laite myyntityössä, asiakastietojen käsittelyt ja välitys- ja toimitusmyynnin selkeämmät toimitusprosessit.

Avainsanat Noutopiha, tapaustutkimus, haastattelu, kehittämissuunnitelma, myyntijärjestelmä

Sivut 22 sivua ja liitteitä 3 sivua

Mustiala

Author Joni Leppikoski

Year 2021

Subject Improvement of the pick-up yard and the practical implications of the new sales system case K-Rauta Forssa

Supervisors Monna Alatalo

ABSTRACT

The aim of this thesis is to find out, how the operation and customer service of K-Rauta Forssa's pick-up yard currently works. K-Rauta's pick-up yard, its warehouse products and customer base are looked into

In the thesis, we make a mapping of the current state with the help of interviews and create a pick-up yard development plan. Based on the interviews, the main focus was on, the signs and signposts in the pick-up yard, which require redesign and renewal of the existing ones. New ideas were also introduced into the plan in the form of voice control, an application map and pick-up yard map, among other things.

Towards the end of the thesis, we will also get acquainted with the new sales systems and highlight the things that new sales system has brought with it to facilitate sales, warehouse management and customer service. Factors that improved the service included pda device in sales work, customer data processing and clearer delivery processes for brokerage and delivery sales.

Keywords pick-up yard, case study, interview, development plan, sales system

Pages 22 pages and appendices 3 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset	1
1.2	Tutkimusaineisto	2
1.3	Tutkimusmetodi ja tutkimusteoria	3
1.4	Aiempi tutkimus	4
2	Forssan K-Raudan noutopiha	4
2.1	Noutopihan varastotuotteet	5
2.2	Asiakaskunta	5
2.2.1	Kuluttaja-asiakkaat	6
2.2.2	Yritysiasiakkaat	6
3	Noutopihan kehittämissuunnitelma	7
3.1	Nykytilan ja toiminnan kartoitus	7
3.1.1	Henkilökunnan kokemukset	7
3.1.2	Ammattiasiakkaiden kokemukset	8
3.1.3	Myyväläsuunnittelijan näkemys	9
3.1.4	Oma näkemys	10
3.2	Noutopihan kehittämisideat	11
3.2.1	Noutopihalle saapuvien autojen opastus	12
3.2.2	Noutopihan piha-aluekartat	12
3.2.3	Noutopihan kalusto ja varastokapasiteetti	12
3.2.4	Asiakaspalvelu, vuoronumerot ja puomikoodi	13
3.2.5	Ääniohjausjärjestelmä ja karttasovellus osaksi noutopihaa	14
3.2.6	Liikennemerkkit, kulkusuunnat, parkkipaikat ja asfalttimerkit	14
4	Uusi myynnin- ja toiminnanohjausjärjestelmä Raksa Sap	15
4.1	Fiori pda	15
4.2	Myyntijärjestelmän hakutoiminnot	17
4.3	Tavarahan vastaanotto ja keräily	18
4.4	Inventointi	19
5	Loppusanat	19
	Lähteet	21

Liitteet

- Liite 1 Haastattelukysymykset henkilökunnalle
- Liite 2 Haastattelukysymykset ammattiasiakkaille
- Liite 3 Haastattelukysymykset yritykselle

1 Johdanto

Noutopihan toiminnan edistäminen ja syksyllä tulleen uuden myyntijärjestelmän tutkiminen oli helppo valinta opinnäytetyöni aiheeksi. Työn toimeksiantajana toimi myös nykyinen työnantajani K-Rauta Forssa, joten senkin puolesta asian äärelle oli erittäin luonnollista tarttua. Noutopihan toiminnan edistämisestä löytyy hyvinkin runsaasti vastaavanlaisia opinnäytetöitä, mutta jokainen noutopihan tutkimus on ollut tapauskohtainen, niin myös tämäkin.

K-Raudan noutopihalla Forssan toimipisteellä oli aiemmin havaittu noutopihan toiminnan edistämisen tarpeita muun muassa asiakaspalvelun, opastuksien ja turvallisuuden näkökulmista. Näin ollen aiheeseen tartuttiin ja opinnäytetyön puitteissa haastateltiin henkilökuntaa, ammattiasiakkaita ja Sisu Interior-yritystä. Haastatteluiden avulla pyrittiin tuomaan esille asioita, joihin noutopihalla olisi syytä kiinnittää huomiota. Henkilökunnan haastatteluissa kysyttiin myös uudesta myyntijärjestelmästä Raksa sapista ja sen tuomista vaikutuksista nykyiseen myyntityöhön. Opinnäytetyössä ei verrattu uutta myyntijärjestelmää edelliseen Prefix-järjestelmään.

1.1 Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset

Myyväläsuunnittelu on myymälän pohjapiirustuksen ja visuaalisen ilmeen yhteensovittamista toimivaksi kokonaisuudeksi. (Businessopas, 2017) Myymäläsuunnittelun teoriaa voidaan myös soveltaa noutopihoilla, joten tämän pohjalta tartuin tutkimusaiheeseen, joka palvelee niin itseäni, kanssatyöntekijöitä kuin Forssan K-raudan laajaa asiakaskuntaa. Valitsin tutkimusaiheekseni noutopihan toiminnan lähtökohtaisen edistämisen ja uuden myyntijärjestelmän tuomien käytännön vaikutusten arvioinnin osana kaupan arkea. Noutopihan toiminnan edistämisen lähtökohdat olivat siis selkeät; parempi asiakastytyväisyys, selkeät toimintaohjeet, toimiva ja turvallinen työympäristö niin asiakkaille kuin työntekijöille sekä uuden myyntijärjestelmän vaikutusten tuomisen entistä vahvemmin osaksi noutopihalla tapahtuvaa myyntityötä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä mahdollisia korjaustoimenpiteitä Forssan K-Raudan noutopihalla pitäisi tehdä, jotta kokonaiskuva pihan toiminnasta ja turvallisesta asioimisesta olisi selkeämpi. Tutkimuksessa selvitän myös, onko noutopihalla tarvetta

varastotavaroiden uudelleen järjestämiselle ja onko noutopihalla riittävästi työntekijöitä ja työkalustoa läpi vuoden. Tutkimuksen lopussa pohdin myös tutkimuskysymyksien vastauksien perusteella, millaisia muutoksia syksyllä 2020 käyttöönotettu uusi myyntijärjestelmä on myymälän ja noutopihan myyntityössä käytännössä mahdollistanut.

1.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoni koostuu kuuden kanssatyöntekijän yksilöhaastattelusta, viiden ammattiasiakkaan yksilöhaastattelusta sekä toimitilojen tilasuunnitteluun ja konseptisuunnitteluun sekä projektinhallintaan erikoistuneelta Sisu Interior yritykseltä toteutetusta haastattelusta. Tutkimuksen aikana sain myös toisen yrittäjän haastattelun. Haastateltavana toimi Mainossatama Oy:n toimitusjohtaja, Creative ja yrittäjä Mika Sulonen. Hän aloittaa toukokuussa noutopihan opasteiden ja kylttien suunnittelun yhdessä varastomiesten kanssa. Sulosen haastattelua ei kuitenkaan käyty läpi myöhäisen ajankohdan vuoksi.

Haastattelut on toteutettu digitaalisen äänitallennuslaitteen avulla. Yksilöhaastattelut on litteroitu, ja kattavat kaiken kaikkiaan hieman alle 20 sivua aineistoa sanatarkasti avattuna sisältäen myös muun muassa taukojen ja erilaisten mietintöjen ääniteitä (esim. "hmm..."). Aineiston jäsentelyä ja purkua helpottaakseni olen jakanut haastattelut kolmeen eri ryhmään; työntekijä-, ammattiasiakas-, ja yrityshaastatteluihin. Haastattelut on toteutettu tutkimusta varten laadittujen kysymyksien pohjalta, joista ensimmäisissä kysymyksissä kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat pääkysymykset. Haastattelupakettia ja kokonaisuutta muodostettaessa oli kuitenkin huomioitava, että jokaiselle ryhmälle oli tehtävä pääkysymyksien lisäksi myös omia kysymyksiä, sillä olisi ollut lähes mahdoton tehtävä muodostaa jokaiselle ryhmälle soveltavia kysymyksiä. Tämän mahdollisti sen, että jokaisen ryhmän yksilöhaastatteluissa jokaisen toimijan erityispiirteet ja toimintatavat pääsivät oikeuksiinsa ja sitä kautta päästiin muodostamaan paremmin kokonais käsitystä tutkittavasta aiheesta.

Ensimmäinen haastatteluryhmä koostuu Forssan K-Raudan työntekijöistä, jotka ovat pääsääntöisesti joko rakennustarvike-, ammattiasiakas-, tai varastomyyjiä. Haastateltavat joutuvat nykyisen työnkuvan puitteissa käyttämään päivittäin joko sisävarastoa tai noutopihaa. Myyjät käyttävät myös uutta myyntijärjestelmää, joten niille varatut kysymykset on esitetty vain heille.

Toinen haastatteluryhmä koostuu ammattiasiakkaista, jotka muodostavat koko Suomen K-Rautojen ytimen. Ammattiasiakkaisiin luetellaan muun muassa paikalliset pienet ja keskisuuret ammattirakentajat. Ammattiasiakkaat vierailevat etenkin Forssan K-Raudassa lähes päivittäin. Heiltä saatu palaute on siis erityisen varteenotettavaa jatkuvan toiminnallisuuden ja kehittymisen kannalta.

Kolmas ryhmä koostuu yritykselle tehtävästä haastattelusta. Tutkimuksen haastateltavana yrityksenä toimii oululainen sisustussuunnittelu- ja sisustusarkkitehtitoimisto Sisu Interior, joka on erikoistunut muun muassa toimitilojen tilasuunnitteluun ja konseptisuunnitteluun sekä projektinhallintaan. Yrityksen yhteyshenkilönä ja haastateltavana toimi Laura Korento. Haastattelu toteutettiin poikkeuksellisesti koronatilanteen takia ennalta sovitun etäpalaverin muodossa. Tutkimukseen kysyttiin haastatteluista muiltakin yrityksiltä, mutta suurin osa vastasi haastattelun kieltävästi. Kielteistä vastausta haastatteluun perusteltiin muun muassa vallitsevalla koronatilanteella ja siitä aiheutuneilla työntekijöiden lomautuksilla. Oli siis selvää, että yksikin hyvin toteutettu haastattelu oli kultaakin arvokkaampi. (Sisu Interior, 2021)

1.3 Tutkimusmetodi ja tutkimusteoria

Tutkimuksessani tulen tarkastelemaan noutopihan toiminnan edistämistä ja uuden myyntijärjestelmän tuomia käytännön hyötyjä hyvin tapaustutkimuksen mukaisesti. Tutkimuksen kohteena minulla oli Forssan K-Rauta ja erityisesti noutopiha. Tutkimuksen tutkijana olen perehtynyt pihalla tapahtuvaan kaupan käyntiin ja lukenut sisäisiä tiedotteita ja ohjeita koskien kaupan toimintaperiaatteita osana sujuvaa asiakastytyväisyyttä.

Tässä tapaustutkimuksessa pyritään keräämään mahdollisimman monipuolinen ja kattava näkemys noutopihan tämänhetkisestä tilanteesta ja pyrkiä löytämään käytännön vaikutukset uuden myyntijärjestelmän mukana tulleista mahdollisuuksista kokonaisvaltaisesti. Tapaustutkimuksessani tulen hyödyntämään aineistoina muun muassa haastatteluja, kuvia, havainnointia ja tapauksesta kertovia asia- ja tietokirjoja. Tapaustutkimuksen ohella hyödynnän myös niin sanottua ”kokemusnäkökulmaa”, sillä käsittelem haastateltavia nimenomaan yksilöinä ja pienempinä ryhminä osana isompaa kokonaisuutta. (fsd, 2021)

1.4 Aiempi tutkimus

Noutopihojen toimintaan ja suunnitteluun pohjautuvia töitä on tehty muutamia vastaavanlaisella tapaustutkimusperiaatteella eri puolilla Suomen K-Rautoja. Tutkimus on kuitenkin tapauskohtainen, joten näin tarpeelliseksi perehtyä työni puitteissa nimenomaan Forssan K-Raudan noutopihan toiminnan edistämiseen ja uuden myyntijärjestelmän käytännön vaikutuksien arviointiin. Aiempia töitä vertailtiin ja niistä nostettiin huomion arvoisia seikkoja, joiden pohjalta samankaltaisia parannusehdotuksia on hyödynnetty myös Forssan K-Raudan noutopihalla. (Halonen, 2016, s. 16-35) (Niemi, 2017, s. 16-27)

2 Forssan K-Raudan noutopiha

Forssan K-Raudan noutopiha aloitti toimintansa vuonna 1985. Kaupan historiasta oli kuitenkin rajallisesti historiatietoja ennen vuotta 2002, jolloin nykyinen kauppias Seppo Levokoski otti kaupan haltuun. Vuonna 2006 K-Raudan toimintaan yhdistyi myös K-maatalous (nykyisin Lantmännen agro), jolloin toiminta laajeni myös maatalouden puolelle. Tästä kuitenkin luovuttiin vuonna 2020 syksyllä uudistuneen myyntijärjestelmän tultua käyttöön. K-Raudan yhteydessä toimiva noutopiha palvelee asiakkaita muun muassa suurien rakennustarvikkeiden, kuten esimerkiksi eristeiden ja puutavaran varastona ja myyntipaikkana ennen kuin ne päätyvät yrityksiin ja kuluttajien käyttöön. Pihalla toimii myös nykyisin omana kauppanaan toimiva Lantmännen agro, jonka myytäviin noutopihan tuotteisiin kuuluu muun muassa erilaiset työkoneet ja lannoitteet. Noutopihalle on vuosien saatossa rakennettu myös viljasiilo, maataloushalli, noutohalli ja isoja katettuja varastotiloja erilaisten varastotuotteiden varastointiin. Forssan K-Raudan noutopihan toiminta keskittyy pääosin raudan asiakkaiden palveluun ja varastotuotteiden

eteenpäin välitykseen ja myyntiin. (Polo, haastattelu 29.3.2021)



Kuva 1 Forssan K-Raudan noutopiha 5/2019

2.1 Noutopihan varastotuotteet

K-Raudan noutopiha koostuu pääosin suurista rakennustarvikkeista, jotka eivät kokonsa puolesta mahtuisi sisätiloihin. Noutopihan suurimpia varastotuotteita ovat muun muassa erilaiset eristeet, puutavarat, rakennuslevyt, rautatuotteet (harjateräkset ja rauditusverkot), Lvi-tuotteet ja betonituotteet (harkot ja laastit). Muita pienempiä tuotteita ovat muun muassa puupelletit, huopatarvikkeet, erilaiset putket, tiilet sekä puutarhakalusteet ja mullat. Välivarastosta löytyvät myös muun muassa keittiökaluusteet.

2.2 Asiakaskunta

Forssan K-Raudan noutopihan asiakaskunta koostuu pääosin kuluttaja-asiakkaista ja yritysasiakkaista. Kuluttaja-asiakkaat voidaan jakaa kolmeen ryhmään: remontoijiin, talo- ja piharakentajiin sekä sisustajiin. Vastaavasti yritysasiakkaat jaetaan rakennusliikkeiden ja saneerausliikkeiden yritysasiakkaisiin sekä sisustusurakoitsijoihin. K-Rautojen sesonki osuu aina huhtikuun alusta elo-syyskuun loppuun, jolloin esimerkiksi satunnaisten asiakkaiden ostot kasvavat ja silloin asiakasvirran rakentaminen ja uusien asiakkaiden houkuttelemine on entistä

kriittisempää myynnin kannalta. Asiakaskuntien määritelmät on koottu K-Raudan sisäiseen käyttöön suunnatussa toimintasuunnitelmassa 2021. (K-Rauta toimintasuunnitelma, 2021,)

2.2.1 Kuluttaja-asiakkaat

Kuluttaja-asiakkaat ovat K-Raudan ydinasiakkaita. Ydinasiakkaat ovat pääsääntöisesti niin sanottuja innokkaita itsetekijöitä, joista suurin asiakaskohtainen potentiaali on jatkuvasti remontoivissa asiakkaissa ja projektiasiakkaissa. Kuluttaja-asiakkaat voidaan jakaa monenlaisiin asiakastyyppeihin, joita ovat esimerkiksi kädentaitajat, ylläpitäjät, kodinrakentajat ja sisustajat. Erilaisten asiakastyyppeiden taustalla piilee yleensä kuluttajan aktiivisuus ja tietynlainen tarve. Näitä tarpeita voivat olla muun muassa jatkuvasti remontoivat, projektiasiakkaat ja satunnaisasiakkaat. Näistä suurin osa koostuu satunnaisasiakkaista, jotka hankkivat yksittäisiä tuotteita ja asioivat vuoden mittaan hyvin harvoin. Tämän kaltaisiin asiakkaisiin voidaan lukea esimerkiksi tietyn tyyppiset mökkiläiset ja lapsiperheet. (K-Rauta toimintasuunnitelma, 2021)

Kuluttaja-asiakkaille asioiminen K-Raudan noutopihalla voi olla siis erityisen vierasta, joten on selvää, että tämän kaltaiset asiakkaat tarvitsevat eniten asiakaspalvelua esimerkiksi tuotteiden valinnassa ja erilaisten menekkien laskennassa. (K-Rauta toimintasuunnitelma, 2021)

2.2.2 Yritysiasiakkaat

K-raudan ja näin ollen myös Forssan K-Raudan asiakaskunnan ytimen muodostavat yritysasiakkaat. Ydin koostuu paikallisista pienistä ja keskisuurista ammattirakentajista. Myös suuret valtakunnalliset yritysasiakkaat kuuluvat olennaisesti Forssan ja koko Suomen vahvuuteen. Yritysasiakkaat voidaan jakaa kuuteen profiiliin sen mukaan, mitä tuotteita tämän kaltaiset asiakkaat eniten ostavat. Erilaisia ostoprofiileja ovat muun muassa pintamateriaalien, rakennusmateriaalien, maalien, työvälineiden, kiinteistötarvikkeiden ja satunnaisten hankintojen ostajat. Ostoprofiileja hyödynnetään myös paikallisesti, jos kauppa kohtainen asiakasdata on kunnossa. (K-Rauta toimintasuunnitelma, 2021)

3 Noutopihan kehittämissuunnitelma

Tässä osiossa käsitellään Forssan K-Raudan noutopihan toimintaa ja kartoitetaan tämänhetkisen toiminnan mahdollisia epäkohtia ja parannusehdotuksia. Noutopihan nykytilan epäkohtien arviointi on toteutettu pääosin ammattiasiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluiden sekä omien näkemyksien pohjalta. Analysoinnissa ja kehittämisessä on käytetty myös myymäläsuunnitteluun ja projektienhallintaan erikostuneen yrityksen Sisu Interior haastattelua. Haastattelun antoi Laura Korento.

3.1 Nykytilan ja toiminnan kartoitus

Forssan K-Raudan nykytilan ja toiminnan kartoittaminen aloitettiin yhdessä työkollegani kanssa kiertelemällä ympäri noutopihaa. Tarkoituksena oli selvittää, miten noutopiha toimii tällä hetkellä ja mitkä olivat huomionarvoisia asioita, joihin olisi syytä kiinnittää erityistä huomiota suunnitelmaa laatiessa. Olimme myös sopineet ajankohdan, jolloin tarkkailimme nykyistä enemmän noutopihalla tapahtuvaa toimintaa. Noutopihan nykytilan toiminnan ja kehitysideoiden saavuttamiseksi laadin haastattelupohjia kolme, joita käytin pienin muokkauksin niin työntekijöille, ammattiasiakkaille kuin alan yrityksen haastatteluissa.

3.1.1 Henkilökunnan kokemukset

Opinnäytetyötä varten haastattelin muutamia yrityksessä toimivia työntekijöitä, jotka työnsä puitteissa käyttävät noutopihaa enemmän esimerkiksi fyysisesti tai välillisesti isompien rakennustarvikkeiden myynnissä.

Kaikkien työntekijöiden haastatteluissa (työntekijöiden haastattelut 17.2.2021-2.4.2021) saatiin lähes yhteneväisiä vastauksia. Vastauksissa eniten esille nousivat muun muassa puutteelliset noutopihan saapuvien asiakkaiden opastekyltit, piha-aluekartat, kulkusuunnat pihalla ja hallissa, noutopihan parkkipaikat ja asfalttiopasteet. Näihin toivottiin parannusta, jotta asiakkaat eivät olisi noutopihalle saavuttaessa hukassa ja pyörimässä pihalla väärissä paikoissa ja pahimmassa tapauksessa aiheuttamassa yllättäviä vaaratilanteita.

Työntekijöiden haastatteluissa (Ojansuu, haastattelu 25.3.2021 & Vähämäki, haastattelu 2.4.2021) kävi ilmi, että varastotavaroiden nykyinen sijoittelu ja järjestys noutopihalla on kunnossa, mutta asiakkaiden tilaustavaroille toivottiin selkeämpää ja yhtenäisempää paikkaa, jossa niitä olisi turvallista varastoida siihen asti, kunnes asiakkaat noutaisivat tuotteensa. Esille nousi muun muassa noutopihalla sijaitsevan yläparven siivoamisen niin, että se saataisiin käyttöön vain asiakkaiden tilaustavaroille. Toiseksi vaihtoehdoksi ongelman ratkaisemiseksi esille nostettiin muun muassa pienen erillisen katetun tilan tai muun varaston rakennuttaminen.

Haastatteluissa (Lehmijoki, haastattelu 29.3.2021) tuotiin esille sesongin kiireiden aikana muun muassa, että koneita on liian vähän ja näin ollen pihalle toivottiin kolmatta nykyaikaista pitkäpiikkistä trukkia nykyisen kahden erikokoisen trukin lisäksi. Pihalla toimiva nykyinen, vanha ja epätarkka trukki ei siis herättänyt kovinkaan positiivisia kommentteja työntekijöiden keskuudessa. Työntekijöiden mielestä kolmas trukki helpottaisi etenkin sesongin ruuhkien purkua ja tavaroiden nopeampaa siirtelyä omille paikoilleen, kun pihalle saapuu yhtäaikaan niin asiakkaat peräkärryineen kuin rekatkin. konekapasiteetin lisäämisen tueksi haastateltavat mainitsivat, että niiden lisääminen edesauttaisi myös sesonkiajan työntekijöiden työtehokkuutta, kun varattuna olevia trukkeja ei tarvitse odotella vapautuvaksi tavaroiden siirtelyyn tai asiakkaiden palvelemiseen.

Kysyttäessä muista kehitysehdotuksista, esille nousivat muun muassa varastomyyjä Pasi Lehmijoen (haastattelu 29.3.2021) mukaan vuoronumerojärjestelmän kehittämisen pihan tarpeisiin sopivaksi, jotta asiakkaat tulisi palveltua järjestyksessä ja myyjien ottaminen kiinni ”lennosta” vähenisi. Myös nykyiseen noutopihan puomien uusimiseen kaivattiin edistystä havaittujen vikojen ja korjauksien yleistyttyä. Nykyinen puomi uusittaisiin, jotta työntekijöiden asiakaspalvelussa käytettävä aika ei menisi hukkaan porttiongelmien kanssa.

3.1.2 Ammattiasiakkaiden kokemukset

Opinnäytetyötä varten haastattelin muutamia yrityksessä lähes päivittäin asioivia ammattiasiakkaita. Näin ollen heitä voidaan kutsua niin sanotusti vakioasiakkaiksi ja he edustavat haastatteluissa yritysasiakkaiden näkökantaa. Myös ammattiasiakkaiden haastattelut toteutettiin nimettömänä. Seuraavassa muutamia ongelmakohtia, jotka nousivat esille haastatteluissa.

Ammattiasiakkaiden mielestä noutopihalla on riittävästi myyjiä mutta käytössä olevien trukkien määrä ei vastaa henkilökunnan kapasiteettia eivätkä ne näin ollen ole riittävällä tasolla työtehon kannalta. Etenkin sesonkiaikaan trukit ovat usein varattuja, joten henkilökunnan työntekijä joutuu odottamaan asiakaspalvelua niin kauan, kunnes työntekijä saa vapautuvan trukin käyttöönsä ja näin ollen avuksi osaksi painavien tuotteiden lastaamisessa autoon tai peräkärriin.

Ammattiasiakkaiden mielestä pihalla on helppo saada asiakaspalvelua mutta sesongin ruuhka-aikoina palvelun saaminen on venynyt kohtuuttoman pitkiksi. Ammattiasiakkaat myös mainitsivat, että he pyrkivät asioimaan pihalla mahdollisimman nopeasti, jotta yritykselle ei aiheutuisi kohtuuttomia kuluja, kun tavaraa lähdetään hakemaan kesken työpäivän ja kesken rakennusurakan.

Toisena seikkana ammattiasiakkaat nostivat esille tilaustuotteiden epätarkan sijainnin tavaroita haettaessa. Riippuen tavarankoon ja painosta, asiakkaat mainitsivat tavarankon olleen hukassa enemmän kuin useamman kerran ja vieläpä muutamien kertojen aikana hieman vaurioituneena.

Kolmantena kehitysehdotuksena ammattiasiakkaat olisivat toivoneet selkeämpiä opasteita pihalla jo portista tultaessa. Opasteet olisivat nopeamman asioinnin edellytys ja itsepalvelun lähtökohta. (Ammattiasiakkaat, haastattelut 2.2.2021-29.3.2021)

3.1.3 Myymäläsuunnittelijan näkemys

Haastattelu toteutettiin etänä, johtuen haastateltavan yrityksen ja tapaustutkittavan noutopihan välisestä etäisyydestä. Lisäksi maailmalla vallitseva koronatilanne johti siihen, että katsoimme parhaaksi suorittaa haastattelun etäyhteyden kautta ennalta sovittuna ajankohtana.

Myymäläsuunnittelijan näkemykset noutopihalle tullessa olivat hyvin selkeät; kunnon selkeä viestintä, joka koostuu sanallisesta ja välillisestä viestinnästä. Viesti olisi hyvä välittyä esimerkiksi suuren ja helppolukuisen noutopihankartan avulla, jossa tekstiä olisi mahdollisimman vähän luettavaksi mutta kuitenkin niin, että ohjeet saavuttaessa noutopihalle olisivat jokaisen asiakkaan tiedossa. Viestintää tehostettaessa suunnittelija mainitsi erilaisten värien ja kuvien käytön, jonka avulla kartasta olisi helpompaa löytää noutopihalla varastopaikoissa olevat tavarat ilman harhailuja. Myös niin sanottu esteettinen näkökulma sai tuulta alleen, jotta myös huonommin näkevien asiakkaiden opastus tulisi huomioitua. Noutopihan toiminta täytyisi olla loogista, jossa asiakkaalle

tavaroiden varastopaikat ovat helppo paikantaan erilaisin suurin kyltein ja opastein. Uutena kehityskohteena suunnittelija mainitsi muun muassa K-Raudan oman sovelluksen kehittämisen niin, sen avulla asiakkaan olisi esimerkiksi helppo suunnistaa pihalla esimerkiksi gps:n avulla ja löytää tavarat kartalta esimerkiksi sovelluksesta löytyvän ääniohjatun kartan avulla.

Toisena seikkana pääkohtana suunnittelija mainitsi, että pihalla olevat niin sanotut ohituskaistat, kulkusuunnat ja pysäköintialueet olisivat selkeästi merkattu, jotta suurimpina ruuhka-aikoina asiakkaat eivät aiheuttaisi kulku- tai liikkumisesteitä muille asiakkaille tai henkilökunnalle. Etenkin maksamaan menossa olevien asiakkaiden pysäköityjen autojen paikat pitää olla merkattu hyvin selkeästi, jotta toiminta pihalla olisi sujuvaa ja mutkatonta. Suunnittelijan mukaan kassan sijainnin, kassalta saatavan koodin merkitystä osana noutopihalla oikein toimimista ja erilaisia liikennesääntöjä ja merkkejä ei voi koskaan korostaa liikaa asioinnin yhteydessä ympäri noutopihaa.

Suunnittelija nosti myös esille hieman myös henkilökunnan turvallisuustekijöitä mainitsemalla muun muassa, että trukeille olisi myös hyvä merkata omat pysäköintipaikat ja kulkureitit, jotta noutopihalla välttyttäisiin mahdollisilta vaaratilanteilta.

Lopuksi suunnittelija mainitsi, että sujuvampi ja nopeampi asioiminen ruokkii ja nostaa kaupan volyyymia etenkin ammattiasiakkaiden parissa, kun rakennustarvikkeita hakevan työntekijän ei tarvitse tuhlata kohtuuttomasti aikaa noutopihalla. Tavarankakeminen on yrityksille suuri kuluerä, kun rakentajia joudutaan lähettämään rautakauppaan kesken työpäivän. (Korento, haastattelu 2.3.2021)

3.1.4 Oma näkemys

Omaa näkemystä noutopihan toiminnasta on kertynyt viimeisen vuoden ajalta ollessani yksi noutopihan varastomyyjistä. Noutopihan toiminta läpi sesongin ja hiljaisemman talvikauden on siis kertaalleen jo nähty, joten nostaisin esille seuraavia lueteltuja seikkoja, joihin noutopihalla olisi syytä kiinnittää huomiota.

Ensimmäisenä seikkana nostaisin pihalle saavuttaessa saapuvien autojen opastekylttien olemattomuuden. Saapuessa puomilla ei ole selkeitä toimintaohjeita, jotka kertoisivat saapuville

asiakkaille, mihin asiakkaiden pitäisi suunnata löytääkseen etsimänsä tavarat ja mitä pitää tehdä saadakseen tarvitsemaansa palvelua. Varsinkin ensikertaa asioivalle asiakkaalle tämä tuottaa ongelmia. Noutopihalle saapuva asiakas on yleensä tietoinen, mitä hän on lähtenyt hakemaan, mutta asiakas ei kuitenkaan tiedä, miten hän saisi tarvitsemansa tavaran mahdollisimman jouhevasti mukaansa. Toinen asiakas vastavuoroisesti ajaa suoraan ammattiasiakkaille varatuille parkkipaikalle ja käy noutamassa myyjän saadakseen palvelua. Kolmas asiakas ajaa portista suoraan puuhylyjen viereen ja alkaa lastaamaan puutavaraa kyytiin kysymättä myyjiltä mitään. Ammattiasiakkailta näitä ongelmia ei ole. Ensikertalaisille kuten esimerkiksi mökkiläisillä ja muilla kuluttajilla ongelma on todellinen. Edellä mainittujen ongelmien ilmaantuminen voi vaikuttaa asiakkaille negatiivisessa valossa noutopihasta ja sen toiminnasta. Puomin jälkeen noutopihalle olisi siis saatava kyltti, jossa olisi selkeästi kerrottu, missä tavarat noutopihalla sijaitsevat ja mistä asiakas saa tarvittaessa asiakaspalvelua.

Toisena seikkana nostaisin esille noutopihan toisen pään huonon asfalttipinnan. Vanha ja epätasainen asfaltti aiheuttaa trukin kanssa työskentelyyn tavaroiden heilahtelua ja pahimmassa tapauksessa tavaroiden vaurioitumista lentäessään trukin piikeistä. Pihan toinen pää uusittiin syksyllä 2020, joka on osoittautunut hyväksi uudistukseksi.

Kolmantena seikkana nostaisin esille asfalttiopasteiden puuttumisen kokonaan. Asfalttiopasteet tukisivat ja selkeyttäisivät asiakkaiden toimintaa pihalle tullessa. Myös muut jo olemassa opasteet olisi päivitettävä vanhojen ollessa jo huonossa kunnossa.

3.2 Noutopihan kehittämisedat

Noutopihan toiminnan edistämiseksi ja sujuvoittamiseksi löysimme useita kehityskohteita, joiden kehittäminen toisi noutopihalle uudenlaista sujuvuutta asioimiseen ja ennen kaikkea apuvälineitä kasvavan kysynnän tueksi. Selkeät parannusehdotukset parantavat näin ollen myös asiakastyytyväisyyttä ja työturvallisuutta. Kehitysideat saivat alkunsa pääsääntöisesti kaupan henkilökunnalta, nimettömiltä ammattiasiakkailta ja myymäläsuunnitteluun sekä projektinhallintaan erikostuneelta yritykseltä. Myös omia näkökulmia pihan kehittämisestä on tuotu julki.

3.2.1 Noutopihalle saapuvien autojen opastus

Noutopihalle saavuttaessa kehitysideana olisi, että puomin viereen tai yläpuolelle asennetaan suurikokoinen opastekartta, johon on ilmaistu pihan toimintaohjeet aina maksamiseen ja koodin saamiseen asti. Noutopihan karttaan on toteutettu erilaisin väriopastein erilaisten rakennusmateriaalien paikat noutopihalla. Myös mahdollinen ääniohjaus toteutettaisiin niin, että asiakkaalla olisi mahdollista saada lyhyt ja ytimekäs pikatoimintaopastus pihalle siirryttäessä.

3.2.2 Noutopihan piha-aluekartat

Ammattiasiakkaiden haastatteluiden perusteella noutopihalle siis ehdotetaankin, että ympäri noutopihaa asennettaisiin kahdesta kolmeen piha-aluekarttaa, jotka olisivat selkeästi nähtävillä ja tulkittavissa. Karttaan on piirretty kulkusuunnat, pysäköintialueet, infopisteet, kassat ja tavaroiden sijainnit noutopihalla erilaisilla värivaloilla. Myös lisäohjeistus asiakaspalvelusta ja sen saamisesta ilmaistaisiin kartan yhteydessä. Piha-alueiden kartat voitaisiin sijoittaa sisäänajopuomin jälkeiseen seinään ja loput kolme kappaletta noutopihan ajoväylien varrelle. Karttojen sisällöstä ei kuitenkaan ehdoteta liian tarkkaa, jos noutopihan hyllyjä tai tavaroita joudutaan syystä tai toisesta muuttamaan, niin karttoja ei tarvitsisi uusia. Näin ollen kartalla olisi ilmaistu vain suuria päätarvikkeita, kuten esimerkiksi eristeet, lvi, puutavara, kestopuu, harkot, laastit ja kivet.

3.2.3 Noutopihan kalusto ja varastokapasiteetti

Ammattiasiakkaiden palautteen (Ammattiasiakkaat, haastattelut 2.2.2021-29.3.2021) ja varastomiesten (Lehmijoki, haastattelu 29.3.2021) havaintojen perusteella on syytä todeta, että noutopihalla on käytössä tällä hetkellä kaksi trukkia, iso ja pieni trukki sekä yksi vanhempi isompi trukki. Trukeista vanhin on kuitenkin tullut tiensä päähän, eikä ole turvallinen käyttää etenkin haastavien ja kiireellisten sesonkien aikana. Kun trukkeja on käytössä kaksi kappaletta, törmäämme tilanteeseen, jossa asiakkaita ei voida palvella riittävän nopeasti, koska koneita ei ole riittävästi. Varastomiehiä sesonkiaikana kyllä riittäisi, mutta läheskään jokaiselle ei ole omaa konetta jatkuvasti käytössä, jolloin suuresta määrästä varastomiehiä saataisiin paras mahdollinen asiakaspalvelu irti myös silloin, kun esimerkiksi pihalla purettaisiin rekkoja. Ehdotus siis olisi, että noutopihan ja varastomiesten käyttöön investoitaisiin kolmas trukki, mielellään pitkäpiikkinen.

Kauppias Seppo Levokosken (haastattelu kaupan perustiedoista 17.2.2021) mukaan kesäkauden vuokratrukin käyttökustannukseksi on arvioitu noin 700 euroa kuukaudessa.

Ammattiasiakkailta saadun palautteen (Ammattiasiakkaat, haastattelut 2.2.2021-29.3.2021) ja varastomiesten havaintojen perusteella on aiheellista myös ehdottaa toimitusmyynnin ja muiden tilaustavaroiden sijoittamista nykyisiltä noutohallin lattioilta ja ajoväyliltä siirrettäväksi noutohallista löytyvälle yläparvelle. Parvi tyhjennettäisiin iänikuisista tavaroista ja vapautunut varastokapasiteetti vapautettaisiin toimitusmyynnin- ja tilaustavaroiden käyttöön. Toimenpiteen avulla asiakkaiden mainitsemia toimitusmyynti- ja tilaustavaroita ei olisi rikki tai kolhiintunut jo luovutusvaiheessa. Myös asiakkaiden itsepalvelu hallissa helpottuisi, kun tilaustavarat eivät olisi asiakkaiden tiellä ja siirrettävänä.

3.2.4 Asiakaspalvelu, vuoronumerot ja puomikoodi

Henkilökunnalta (henkilökunta, haastattelut 17.2.2021-29.3.2021) ja ammattiasiakkailta (ammattiasiakkaat, haastattelut 2.2.2021-29.3.2021) saadun palautteen perusteella voimme olettaa, että etenkin noutopihan asiakaspalveluun olisi syytä kiinnittää nykyistä enemmän huomiota. Hyvä asiakaspalvelu koostuu mahdollisimman ripeästä toiminnasta ja asiakkaita palvellaan jokaista vuorollaan siinä järjestyksessä, kuin he ovat pihalle saapuneet. Ehdotus siis olisi suorittaa kartoitus, jonka pohjalta pohdittaisiin, olisiko noutopihalle syytä ottaa käyttöön vuoronumerojärjestelmä. Järjestelmä mahdollistaisi jokaisen asiakkaan tasapuolisen palvelun ja niin sanottu henkilökunnan ”lennosta varaaminen” vähenisi.

Henkilökunnan (henkilökunta, haastattelut 17.2.2021-29.3.2021) ja ammattiasiakkaiden haastatteluiden (ammattiasiakkaat, haastattelut 2.2.2021-29.3.2021) perusteella myös ulosajopuomiin vaadittavan koodin saamiseen liittyvien ohjeiden selkeä ilmaisu muun muassa pihalta löytyvien opasteiden ohesta olisi erittäin kannatettava idea. Selkeät ohjeet koodin saamiseen tulisi olla jokaiselle asiakkaalle ehdottoman tiedossa oleva asia, sillä ilman koodia, asiakas ei pääse puomista läpi eikä noutopihalta ulos. Lisäksi puomikoodin saaminen liittyy hyvin usein draamaa kassalla, joten hyvissä ajoin ennen maksamista ja maksamisen aikana asiakkaalla on oltava tieto siitä, millä hän pääsee ulos noutopihalta.

3.2.5 Ääniohjausjärjestelmä ja karttasovellus osaksi noutopihaa

Myyväläsuunnittelijalta saadun haastattelun (Korento, haastattelu 2.3.2021) myötä esille nostettiin ääniohjauksen käytön harkitseminen osaksi noutopihalla saatavaa informaatiota asioiden kulusta. Haastattelussa nostettiin esille erilaisia asiakastyyppejä, jotka tarvitsevat erilaisia ärsykeitä riittävän tiedonsaannin tueksi. Näin ollen, mikäli asiakkaalla olisi huono näkö eikä hän näkisi lukea infotaulusta ohjeita, saisi hän silti tarvitsemansa informaation ääniohjauksen avulla. Ääniohjausjärjestelmän tolppia voitaisiin sijoitella ympäri noutopihaa suurien rakennusmateriaalikategorioiden läheisyyteen.

Myyväläsuunnittelijan haastattelussa (Korento, haastattelu 2.3.2021) nostettiin myös esille K-raudan kauppakohtaisien sivujen yhteyteen rakennetun karttasovelluksen käyttöönottamisen. Sovelluksen avulla asiakas olisi gps:n avulla kauppakohtaisen noutopihan kartalla reaaliaikaisesti, josta hän näkisi, missä noudettavat tavarat noutopihalla olisivat ja kuinka paljon tavaraa olisi jäljellä. Kartan selkeyden tehostamiseksi, karttaan voidaan tuoda myös erilaisin värivaloin ilmaistuina suurien rakennuskategorioiden sijainnit noutopihalla. Kartalta näkyisivät myös kassan sijainti, kulkusuunnat sekä infopisteet. Poissuljettu vaihtoehto ei myöskään olisi, että K-Raudan nykyiselle kauppakohtaisille sivulle lisättäisiin kartta, josta asiakkaat voisivat halutessaan katsoa ennakkoon tavaroiden sijainnit noutopihalla.

3.2.6 Liikennemerkkit, kulkusuunnat, parkkipaikat ja asfaltimerkit

Syksyllä 2020 noutopihalla suoritettiin puolen pihan asfaltointi. Tämä todettiin hyväksi investoinniksi, sillä kuoppia ja muita pihan epätasaisuuksia ei tarvinnut enää erikseen varoa. Henkilökunnan haastatteluiden (henkilökunta, haastattelut 17.2.2021-29.3.2021) ja ammattiasiakkaiden kokemusten perusteella (ammattiasiakkaat, haastattelut 2.2.2021-29.3.2021) havaitsimme, että etenkin pihan tuoma uusi asfaltti toi paljon positiivisia kommentteja toiminnan sujuvuudesta ja ripeämmästä trukkien käytöstä. Tästä syystä myös pihan toinenkin pää olisi uusittava pajojen monttujen ja routavaurioiden johdosta.

Kaikkien haastateltavien ryhmien haastatteluissa kävi ilmi, että sujuvan ja selkeän noutopihan ehdoton asia on, että liikennemerkkit, kulkusuunnat, parkkipaikat ja asfaltimerkit olisi uusittava tai päivitettävä uusiin, sillä nykyiset merkit ovat olleet paikallaan jo useamman vuoden. Liikenne- ja

kulkusuuntamerkkien täytyisi olla säänkestäviä, jotka kestäisivät useita vuosia sellaisenaan kulumatta heti pois. Kulkusuuntamerkit asennetaan uudelleen nykyisen hyväksi toimivan suunnitelman mukaisesti. Opasteita kuitenkin vielä tehostetaan asfalttimerkinnöin kulkusuunnan ja parkkipaikkojen osalta sekä muutamien pihalle sijoitettujen liikennepeilien lisäämisen myötä. Myös kielletyt parkkialueet olisi hyvä merkata keltaisin merkkiviivoin.

4 Uusi myynnin- ja toiminnanohjausjärjestelmä Raksa Sap

Vuonna 2020 Suomen K-Raudoissa toteutettiin myyntijärjestelmän vaihto. Profix-käyttäjärjestelmä sai siirtyä uuden ja nykyaikaisemman Raksa Sapin tieltä. Sap on saksalainen yritys, joka on Euroopan suurin yritysohjelmistojen valmistaja. Ympäri Suomen K-Raudoissa uusi järjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2020 aikana. Forssan K-Raudan toimipisteessä uusi järjestelmä otettiin käyttöön syksyllä 2020 ja henkilökunta sai myös tarvittavan koulutuksen.

Uuden myyntijärjestelmän tuomien hyötyjen arviointi ja esille tuominen oli ensiarvoisen tärkeää myynnin kehittämisen näkökulmasta. Myös työn toimeksiantaja halusi kootun paketin kasaan, jossa henkilökunta saisi kertoa oman mielipiteensä uusista myynnin työkaluista uuden myyntijärjestelmän tultua käyttöön. Arviointi ja esille tuominen toteutettiin henkilökunnalle noutopihaa koskevien haastatteluiden yhteydessä. Haastatteluihin valikoitui henkilökuntaa täysin sattumanvaraisesti mutta kuitenkin huomioiden, että jokaiselta osastolta olisi valittuna vähintään yksi henkilö. Osastoja olivat muun muassa pienkonemyynti, sisustus, varasto ja ammattiasiakas- ja rakennustarvikemyynti.

4.1 Fiori pda

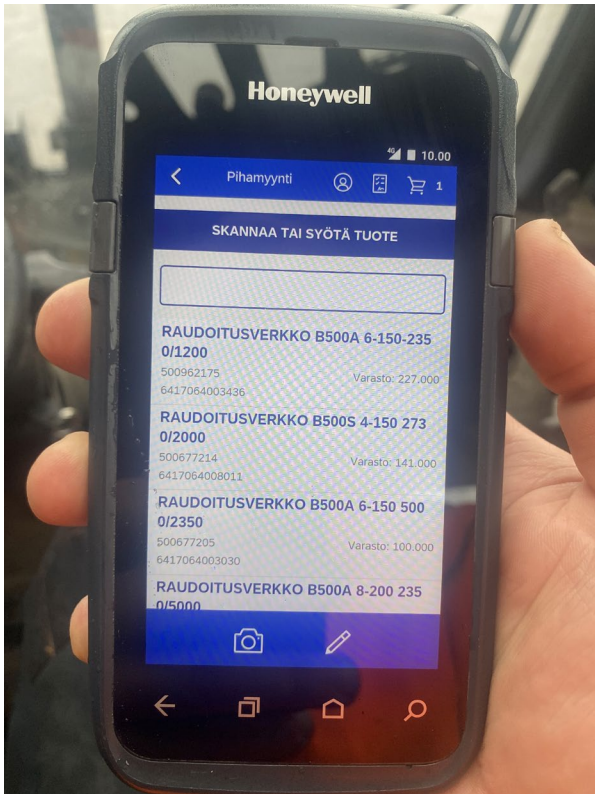
Raksa sapin mukana kehiteltiin uusi ja helppokäyttöinen mobiilisovellus, jonka oli tarkoitus palvella paremmin niin henkilökuntaa myyntityössä kuin asiakaspalvelun sujuvuutta yhdessä asiakkaiden kanssa. Myös aikaisemman Profix käyttäjärjestelmän yhteydessä käytettiin pda laitetta, mutta lukuisien kokeilujen jälkeen laitteesta päätettiin luopua lukuisien yhteysongelmien vuoksi.

Kyseltäessä henkilökunnalta (henkilökunta, haastattelut 17.2.2021-29.3.2021) Fiori pda:n ominaisuuksista, esille nousivat muun muassa laitteen ja sovelluksen helppokäyttöisyys,

tuotetietosaatavuus ja viivakoodinlukija helpottamaan oikeiden tuotteiden merkkäämistä ylös asiakkaan ostoskoriin. Muita mainittuja uusia apuvälineitä olivat muun muassa inventointi, tavaran vastaanotto ja hinnoittelun mahdollisuus myös varastomyyjän toimesta. Sisällä toimivien myyjien (Ojansuu, haastattelu 25.3.2021 & Vähämäki, haastattelu 2.4.2021) mielestä etenkin varastomiesten hinnoittelun mahdollisuus poistaa myynnistä välikäsiä, kun asiakkaita ei tarvitse lähettää sisälle enää tinkaamaan vaan se on tehty jo noutopihalla tarpeen vaatiessa.

Ennen kuin uusi järjestelmä tuli, etenkin pihalla asiakkaille kirjoiteltiin paragoneja eli niin sanottuja käsilappuja, joiden suurimmaksi ongelmaksi muodostui käsialasta selvän saaminen, tuotteiden tulkinnan virhemarginaalit ja lappujen katoaminen sekä kastuminen. Nykyisellä pda-päätteellä tämänkaltaisia ongelmia ei ole, sillä tuotteet tulevat viivakoodin lukijalla luetuksi, koneen tekstistä saa jokainen selvää ja ostokoriin merkatut tavarat siirtyvät sähköisesti suoraan laskutukseen tai kassalle maksettavaksi. (Levokoski, haastattelu 17.2.2021) Myös yhteysongelmat saatiin ratkaisua, kun aiemmin yhteysongelmista kärsivien pda laitteiden tilalle saatiin keväällä 2021 uudet sim kortilliset pda laitteet.

Henkilökunnalta saatujen haastatteluvastausten perusteella kuitenkin toivottiin, että Fiori Pda kehitettäisiin niin, että ohjelma tulisi vielä sisällyttämään laskintoiminnon, jotta myynnin yhteydessä ei tarvitsisi käyttää erillistä laskinta esimerkiksi metri-, kilo-, ja desimaalitavaran myynnissä. (henkilökunta, haastattelut 17.2.2021-29.3.2021)



Kuva 2: Pda laite ja Fiori pda myyntityössä

4.2 Myyntijärjestelmän hakutoiminnot

Kysyttäessä henkilökunnalta haastatteluissa, millaisissa asioissa uusi myyntijärjestelmä on palvellut sinua parhaiten ja onko uusi myyntijärjestelmä vaikuttanut asiakkaisiin joillakin tavalla, vastauksiksi esille nousivat muun muassa Raksa Sapin hakutoiminnot, tuotetietojen haut ja asiakastietojen käsittelyt. (henkilökunta, haastattelut 17.2.2021-29.3.2021)

Uusi myyntijärjestelmä mahdollistaa entistä helpomman tuotetietojen saatavuuden palvelut. Tuotteista saatavat myyntimenekit, saatavuustilanteet, hinnat, varastopaikat ja esimerkiksi varastosaldot ovat nyt entistä helpommin myyjien nähtävillä. Tuotetietojen parempi ja kattavampi saatavuus tarkoittaa parempaa myyntitaitoa ja tuoterivitasolla parempaa tuotteiden tietotaitoa.

Raksa Sap mahdollisti myös haastatteluissa esille nousseet asiakastietojen käsittelytaidot. Mikäli asiakkaalle on esimerkiksi myyty tuote, jonka hän haluaisi palauttaa, vaihtaa tai ostaa tuotetta lisää, ei asiakkaan tarvitse löytää juuri kyseisen tuotteen myynyttä myyjää vaan hän voi kääntyä kenen tahansa myyjän puoleen. Uuden myyntijärjestelmän avulla kuka tahansa myyjä voi löytää

tuotteet joko asiakkaan-, tuotteiden- tai päivämäärätietojen perustella. Hakutoimintojen avulla myös myyntitilauksen muuttaminen ja hylkääminen onnistuvat entistä kätevämmiin.

Rakennustarvike myyjä Ojansuun (haastattelu 25.3.2021) mukaan uuden myyntijärjestelmän hakutoimintojen ja myyntilähetteiden uudistuminen ei ole suoranaisesti vaikuttanut asiakkaisiin. Konttorivastaava Tehi (haastattelu 16.3.2021) kuitenkin muistutti, että asiakastietoja käsiteltiin myyntijärjestelmän vaihtuessa uudempaan ja asiakastietoja päivitettiin muun muassa poistamalla vanhoja asiakastilejä.

4.3 Tavarantoimitus ja keräily

Kun tilattua varastotavaraa tai asiakkaiden tilaustavaraa saapuu pihaan, on varastomiehillä ja tavaroiden vastaanottajilla suuri rooli tavarantoimituksessa ja eteenpäin toimituksessa. Uuden myyntijärjestelmän tultua käyttöön, myös tavarantoimitus sai merkittävän parannuksen, kun tavaraa alettiin vastaanottaa Pda-laitteella ja näin ollen Fiori Pda -muotoisella helppokäyttöisellä alustalla. Haastateltaessa tavarantoimitusajajia, (Vähämäki, haastattelu 2.4.2021) haastateltavat kertoivat, että tuotteista saatavien viivakoodien ja laitteella tapahtuvien määrien vastaanottaminen sekä ostotilauksien saavuttaminen on palvellut paremmin kaikissa yksinkertaisuudessaan kuin aiempi järjestelmä. Syynä haastateltavat tavarantoimitusajajat kertoivat muun muassa helppokäyttöisen Fiori pda:n käyttöliittymän. Pääsääntöisesti tavarantoimituksessa pda käyttöliittymänä toimii WLAN-verkossa mutta tarpeen vaatiessa ja vastaanotettavan tavarantoimituksen ollessa noutopihalla, tavarantoimitusajajat vastaanotetaan SIM-kortillisella pda-laitteella.

Uuden järjestelmän tultua käyttöön syksyllä 2020, järjestelmä on mahdollistanut myös tavarantoimituksen keräilyssä sähköisessä muodossa. Keräily tapahtuu Fiori pda:lla. Tavarantoimituksen ennakkokeräily kuuluu myös K-Raudan asiakaspalveluihin. Sen mukaan tilaus tehdään ennakkoon ja asiakkaan tilatut tavarantoimitukset kerätään ennakkoon. (K-Rauta, 2021) Fiori pda:lla keräilyssä on vielä toistaiseksi vähän kokemuksia, mutta opinnäytetyön tekijän henkilökohtainen näkemys asiaan on, että sähköinen keräily vaatii keräilyajajalta ainakin mobiililaitteiden sujuvaa osaamista ja tarkkaavaisuutta, jotta määrät tulevat kerättyä oikein ja keräilytoimitus tulee lähetettyä oikeaan paikkaan mahdolliseen jatkokäsittelyyn.

4.4 Inventointi

Kysyttäessä henkilökunnan haastatteluissa, missä asioissa uusi myyntijärjestelmä on palvellut sinua parhaiten, vastauksiksi saatiin muun muassa inventointi. Inventointi toteutettiin aiempaan inventointiin verrattuna eri tyylillä. Tuotteet saatiin tuoterivitasolla inventointitositteelle, jonka mukaan tuotteita alettiin laskea ja inventoida Pda-päätteellä järjestyksessä. Aiemmin inventointi suoritettiin paperilla järjestyksessä hyllyvälejä läpi käyden. Forssan K-Raudan henkilökunta toteutti ensimmäisen inventoinnin uudella myyntijärjestelmällä ja Pda-päätteellä helmi-maaliskuun vaihteessa 2021. Ensimmäisen uuden inventointityylin jälkeen henkilökunnan haastatteluiden (henkilökunta, haastattelut 17.2.2021-29.3.2021) perusteella inventointi herätti paljon kysymyksiä inventoinnin sujuvuudesta. Kysymyksiä herätti muun muassa inventoinnin järjestelmällinen mutta hidas inventointivauhti. Tuotteita ei voinut käydä järjestyksessä vaan tuotteet piti inventoida pda laitteen listan mukaisessa järjestyksessä, jotta inventoinnissa ei olisi mennyt aikaa loputtomasti. Tuoteryhmästä puuttui tuotteita ja muutamia tuotteita ei löytynyt pda tositteelta.

Pda-laite ja inventointi herätti myös kiitostakin, kun rakennustarvikkeiden myyjä Vähämäki (haastattelu 2.4.2021) mainitsi haastattelussaan, että etenkin tuotteiden tunnistaminen helpottui pda:n viivakoodin lukijan ollessa apuvälineenä inventoinnin yhteydessä.

5 Loppusanat

Tässä opinnäytetyössä tutustuttiin Forssan K-Raudan noutopihaan ja sen toimintaan. Työssä pyrittiin selvittämään kolmen ryhmän haastatteluilla, miten K-Raudan noutopiha Forssan toimipisteellä toimii tällä hetkellä ja miten ja millaisiin asioihin olisi kiinnitettävä huomiota, jotta sekä henkilökunnan että noutopihalla asioivien asiakkaiden yhteistyö olisi mahdollisimman sujuvaa ja mutkatonta. Myös turvallisuusseikat otettiin huomioon erilaisten vaaratilanteiden välttämiseksi, koska noutopihan sujuva ja turvallinen asiominen nostattaa ennen kaikkea yksittäisen kaupan volyymia ja kaupan asiakasmääriä helposti lähestyttävän noutopihan ja asiakaspalvelun muodossa. Asiakaspalvelun kehittäminen on tänä päivänä jatkuvaa kehittämistä ja näin ollen myös asiakkaiden mielipiteitä on tärkeää kuunnella, jotta palvelusta saadaan asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaista.

Tässä opinnäytetyössä haastateltiin myös henkilökuntaa uudesta myyntijärjestelmästä Raksa Sapista, joka saapui syksyllä 2020. Henkilökunnalta kysyttiin muun muassa, missä asioissa uusi myyntijärjestelmä on palvellut juuri sinua eniten ja onko järjestelmän käyttöönotto vaikuttanut asiakkaisiin jollain tavalla.

Lähteet

Alhainen, M. (2021) Sisustus, Seppo Levokoski Oy. Haastattelu 17.2.2021.

Ammattiasiakkaat. (2021). Haastattelut 2.2.2021-29.3.2021

Businessopas. (2018). Myymäläsuunnittelun merkitys kivijalkakaupalle. Haettu 15.3.2021 osoitteesta <https://www.businessopas.fi/kauppa/myymalasuunnittelun-merkitys-kivijalkakaupalle/>

Eriksson, Päivi & Katri Koistinen. (2005). Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 4. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Halonen, S. (2016). Noutopihan layoutin kehittäminen case K-rauta Kotka [Opinnäytetyö, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu].
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119615/Halonen_Samuli.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Korento, L. (2021). Sisustustuarkkitehti ja kalustemuotoilija, Sisu Interior Oy. Haastattelu 2.3.2021.

K-rauta. (2021). Palvelut. Ennakkokeräys. Haettu 13.4.2021 osoitteesta https://www.k-rauta.fi/palvelut/ennakkokerays?gclid=Cj0KCQjw2NyFBhDoARIsAMtHtZ73rI9vXBXW8rJZ7NcWu5bC2eADe7g4vES-79rYpElwtPFSWrJamhQaAqVqEALw_wcB

Lehmijoki, P. (2021). Varasto, Seppo Levokoski Oy. Haastattelu 29.3.2021.

Levokoski, S. (2021) Kauppias, Seppo Levokoski Oy. Haastattelu kaupan perustiedoista 17.2.2021.

Markkanen-pipoli, S. (2008). Myymäläsuunnittelun työkalupakki. Myymäläympäristö elämysten tuottajana, 69(3), 98-137.

Niemi, R. (2017). Noutopihan kehittämissuunnitelma case K-rauta Rautapohja, Ylivieska [Opinnäytetyö, Centria ammattikorkeakoulu].
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127708/NiemiRiikka.pdf?sequence=1>

Ojansuu, J. (2021) Rakennustarvike, Seppo Levokoski Oy. Haastattelu 25.3.2021.

Piekkari, Rebecca & Catherine Welch (2020) Oodi yksittäistapaustutkimukselle ja vertailun monenlaiset mahdollisuudet. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 207–215.

Polo, J. (2021). Pienkoneet, Seppo Levokoski Oy. Haastattelu 29.3.2021.

Sisu Interior. (2021). Palvelut. Haettu 25.3.2021 osoitteesta <https://www.sisuinterior.fi/palvelut/>

Sulonen, M (2021). Toimitusjohtaja, CREATIVE, yrittäjä, Mainossatama Oy. Haastattelu 4.5.2021.

Tehi, M. (2021) Konttori, Seppo Levokoski Oy. Haastattelu 16.3.2021.

Tietoarkisto. (2021). Tapaustutkimus. Haettu 28.3.2021 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/tapaustutkimus/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Haettu 16.3.2021 osoitteesta https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Vähämäki, M. (2021). Rakennustarvike, Seppo Levokoski Oy. Haastattelu 2.4.2021.

Liite 1: Haastattelukysymykset henkilökunnalle

Noutopiha:

1. Kuinka paljon joudut työnkuvasi puitteissa käyttämään noutopihaa? Miksi?
2. Asiakkaan tavarat sijaitsevat noutopihalla. Onko sisällä asioinutta asiakasta helppo opastaa pihalta noudettavien tavaroiden osalta?
3. Oletko kohdannut noutopihalla vaaratilanteita joko oman toiminnan tai jonkun muun toiminnan seurauksena? Jos olet, niin millaisia?
4. Onko mahdollisiin vaaratilanteisiin reagoitu ja tehty tarvittavia muutoksia tilanteiden niin vaatiessa?
5. Onko mielestäsi pihalla tarvetta tuotteiden uudelleen järjestämiselle? Jos on niin miltä osin?
6. Onko noutopihalla mielestäsi riittävästi työntekijöitä läpi vuoden? Entä koneiden, trukkien lainaperäkärriksen ynnä muiden koneiden ja lainalaitteiden määrä?
7. Oletko saanut palautetta asiakkailta noutopihan toimintaan liittyen? Jos olet, niin millaista palaute on mielestäsi ollut? Missä asiakkaat ovat nähneet eniten parantamisen varaa?

Uusi myyntijärjestelmä:

1. Millaisilla adjektiiveilla kuvailisit lyhyesti syksyllä 2020 käyttöönotettua ja uudistunutta myyntijärjestelmää?
2. Millaisissa asioissa uusi myyntijärjestelmä on sinua palvellut parhaiten?
3. Onko uuden myyntijärjestelmän mukana tulleet uudistukset vaikuttaneet asiakkaisiin jollakin tavalla?

Liite 2: Haastattelukysymykset ammattiasiakkaille

Taustaa:

1. Kuinka kauan olet ollut K-raudan ammattiasiakas?
2. Kuinka monta kertaa viikossa keskimäärin asioit K-raudassa Forssan toimipisteellä?

Noutopiha:

1. Millaiseksi koet noutopihalla asioimisen ammattiasiakkaan näkökulmasta?
2. Onko tuotteet helposti ammattiasiakkaiden saatavilla ja nähtävillä?
3. Oletko ollut niin sanotusti kartalla asioidessasi noutopihalla?
4. Onko noutopihalla asioiminen mielestäsi turvallista?
5. Oletko törmännyt noutopihalla tapahtuviin vaaratilanteisiin? Jos olet niin niin millaisiin? Oletko huomannut, onko vaaratilanteisiin aiheutuneisiin epäkohtiin puututtu tai tehty vaadittavia korjauksia uusien vaarojen välttämiseksi?
6. Miten sujuva asioiminen noutopihalla on edesauttanut sinua/yritystäsi?
7. Oletko saanut noutopihalla palvelua riittävästi ja sujuvasti vai oletko joutunut odottamaan palvelua kohtuuttoman kauan? Jos olet niin missä tilanteissa? Anna esimerkki?
8. Muita kehitysehdotuksia? Sana vapaa...

Liite 3 Haastattelukysymykset yritykselle

1. Koulutustaustasi?
2. Kuinka kauan olet työskennellyt alalla?
3. Kerro lyhyesti yrityksen historiasta. (Perustamisvuosi, yrityksen toiminta, mahdolliset asiakasryhmät/sidosryhmät, ja mitä palveluita teiltä on mahdollista saada?)
4. Mitkä ovat oleelliset seikat/avaimet, jotka tulisi ottaa huomioon myymäläsuunnittelua tehdessä, jotta suunnittelun lopputulos olisi mahdollisimman onnistunut?
5. Miten onnistunut myymäläsuunnittelu voidaan todeta ja miten se näkyy esimerkiksi vähittäiskaupan jokapäiväisessä toiminnassa?
6. Onko myymäläsuunnittelun merkitys muuttunut vuosien saatossa? Jos on, niin miten?
7. Pystyykö mielestäsi myymäläsuunnittelua soveltamaan myös noutopihalla, ja jos pystyy, niin mitä asioita on erityisesti otettava huomioon noutopihan suunnittelua toteutettaessa?
8. Mitkä ovat lähtökohtaisesti noutopihan sujuvan toiminnan ja asioimisen kulmakivet?
8. Onko työssäsi tullut vastaan pihamyymälöiden suunnittelua aikaisemmin?