



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiina Keski-Karhu

VIENTIPROSESSI SUOMESTA KAZAKSTANIIN

Case; ABB Oy Medium Voltage Products

Liiketalous & Matkailu
2014

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Tiina Keski-Karhu
Opinnäytetyön nimi	Vientiprosessi Suomesta Kazakstaniin Case: ABB Oy, Medium Voltage Products
Vuosi	2014
Kieli	suomi
Sivumäärä	66 + 2 liitettä
Ohjaaja	Leena Pommelin-Andrejeff

Tutkin opinnäytetyössäni vientiprosessia Suomesta Kazakstaniin. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat Kazakstanin viennin erityispiirteet eli mitä asioita tulee ottaa huomioon, ja mitä mahdollisia haasteita ja ongelmia viennin aikana kohdataan. Lisäksi tutkimuksessa pohditaan Kazakstanin kaupan riskejä ja niiden hallintakeinoja.

Tutkimus tehtiin toimeksiantona Vaasan ABB Oy, Medium Voltage Products-yksikölle. Työn tavoitteena oli koota yhteen Kazakstanin vientiin sisältyvät asiat sekä vertailla niitä paikallisen ABB:n ja loppuasiakkaan välillä tuoden samalla ilmi mahdolliset eroavaisuudet prosessin aikana. Tavoitteena oli myös koota aiheesta tiivis tietopaketti toimeksiantajalle.

Sekundääriaineistoina tutkimuksessa käytettiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, eri virastojen internet-sivuja sekä aiemmin julkaistuja tutkimuksia. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös tietoja toimeksiantajalta. Työn teoria koostuu johdannosta, vientiprosessin kuvauksesta, kohdemaasta, riskeistä ja niiden hallintakeinoista sekä toiminnasta kohdeyksikössä.

Tutkimuksen primääriaineisto empiirisessä osiossa toteutettiin kvalitatiivisella teemahaastattelulla. Haastattelun teemana olivat Kazakstanin viennin erityispiirteet. Tutkimuksessa haastateltiin prosessin eri vaiheissa työskenteleviä viennin asiantuntijoita.

Tutkimuksessa selvisi, että Kazakstan on maana vielä melko uusi ja tuntematon vähäisen myynnin takia. Haasteita kohdataan kuitenkin tullauksessa vientidokumenttien virheellisyyden ja ylimääräisten lisäselvitysten takia. Lisäksi haasteena nähdään Suomen ja Kazakstanin väliset kieli- ja kulttuurierot. Yhtenä kaupan käynnin edellytyksenä koetaan paikalliset kontaktit ja hyvät suhteet asiakkaisiin.

ABSTRACT

Author	Tiina Keski-Karhu
Title	Export Process from Finland to Kazakhstan. Case: ABB Oy, Medium Voltage Products
Year	2014
Language	Finnish
Pages	66 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Leena Pommelin-Andrejeff

In this thesis the export process from Finland to Kazakhstan was studied. The aim of the thesis was to examine what the export process is like and what challenges and problems will be encountered during the export process. Risks and risk management were also examined in this thesis.

This research was accomplished as an assignment to ABB Oy Vaasa, Medium Voltage Products unit. The aim of the thesis was to gather information on Kazakhstan trade and compare that information between the local ABB office and the end customer and also to reveal possible differences in the process.

Literature, web pages of different organizations and previous studies were used as secondary literature in this thesis. Information from the case company was also utilized. The theory of this thesis consists of introduction, description of the export process, risks and risk management and practices in the target unit

The empirical study was accomplished by qualitative theme interviews. The theme of the interviews was the characteristics of the export process to Kazakhstan. Professionals from different stages of the process were interviewed.

The results of the research showed that Kazakhstan is still quite a new and unknown country due to low sales volumes. Challenges are encountered in customs due to inadequate export documents and redundant investigations. In addition culture and language differences between Finland and Kazakhstan are experienced as a challenge. One of the requirements for a successful deal is local contacts and good relations with the customers.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	9
1.1	Tutkimuksen esittely.....	9
1.2	Tutkimuksen tavoite ja rakenne.....	9
1.3	Organisaatioesittely.....	10
2	VIENTIPROSESSI.....	11
2.1	Vientimuodot.....	11
2.1.1	Epäsuora vienti.....	11
2.1.2	Suora vienti.....	11
2.1.3	Välitön vienti.....	12
2.1.4	Projektivienti.....	12
3	KOHDEMAANA KAZAKSTAN.....	14
3.1	Markkinat.....	14
3.2	Korruptio.....	16
3.3	Suomen ja Kazakstanin kaupalliset suhteet.....	17
3.4	Liike-elämän kulttuuri.....	18
4	ASIAKIRJAT.....	20
4.1	Kauppalasku.....	20
4.2	Proformalasku.....	20
4.3	Alkuperätodistus.....	21
4.4	Kuljetusasiakirjat.....	22
5	KULJETUSMUODOT.....	25
5.1	Rautatiekuljetus.....	25
5.2	Maantiekuljetus.....	26
5.3	Lentokuljetus.....	27
5.4	Kuriiripalvelut.....	28
5.5	Yhdistetyt kuljetukset.....	28
5.6	Ulkomaankaupan toimituslausekkeet.....	29
6	VIENTITULLAUS.....	31
6.1	Vienti-ilmoitus.....	31

	5
6.2	Vientirajoitukset..... 32
6.3	Tullitariffi..... 33
6.4	Tullauksen haasteet..... 33
7	MAKSUEHDOT JA MAKSUTAVAT..... 35
7.1	Maksuehdot..... 35
7.2	Maksutavat..... 35
7.2.1	Shekki..... 36
7.2.2	Maksumääräys..... 37
7.2.3	Ennakkomaksu..... 37
7.2.4	Remburssi..... 38
7.2.5	Perittävä..... 40
8	RISKIT JA RISKIENHALLINTA..... 42
8.1	Valmistusaikainen riski..... 42
8.2	Kuljetusriski..... 42
8.3	Juridinen riski..... 43
8.4	Poliittinen eli maariski..... 43
8.5	Luottoriski..... 44
8.6	Valuuttariski..... 44
9	TOIMINTA KOHDEYKSIKÖSSÄ..... 47
9.1	Vienti..... 47
9.2	Maksutavat..... 47
9.3	Asiakirjat..... 48
9.4	Kuljetus..... 48
9.5	Tullaus..... 48
9.6	Riskit..... 49
10	EMPIIRINEN TUTKIMUS..... 51
10.1	Tutkimusmenetelmät..... 51
10.2	Teemahaastattelun suunnittelu ja toteutus..... 53
10.2.1	Haastattelukysymykset..... 53
10.2.2	Haastateltavat..... 54
10.3	Empirian tulokset..... 55
10.4	Tutkimuksen luotettavuus..... 58

11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	61
LÄHTEET	64
LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Taukukko 1.	Maailman pankin taulukko	s. 16
Taulukko 2.	Toimituslausekkeet	s. 29
Kuvio 1.	Remburssin kulkukaavio	s. 38
Kuvio 2.	Perittävän kulkukaavio	s. 40

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Haastattelukysymykset suomeksi**LIITE 2.** Haastattelukysymykset englanniksi

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen esittely

Tämän työn toimeksiantajana toimii *ABB Oy:n Power Products* – divisioonan liiketoimintayksikkö *Medium Voltage Products*. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä tulee ottaa huomioon, kun suunnitellaan vientiä Kazakstaniin ja vertailla tätä paikallisen ABB:n ja loppuasiakkaan välillä.

Oma kiinnostus aihetta kohtaan lähti oman työni kautta. Olen työskennellyt toimeksiantajayrityksessä kaksi vuotta ja vientipuoli on kiinnostanut minua aina. ABB:n kannalta työ on ajankohtainen erityisesti, koska yrityksellä on jo entuudestaan toimintaa Kazakstanin ABB:n ja loppuasiakkaan kanssa, mutta myyntiä on tavoitteena tulevaisuudessa kasvattaa.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja rakenne

Tutkimusongelman tavoitteena on selvittää, mitkä ovat Kazakstanin viennin haasteet, eli mitä mahdollisia haasteita ja ongelmia yritys tulee kohtamaan harjoittaessaan vientiä Kazakstaniin. Työssä otetaan huomioon myös mahdolliset riskit sekä pohditaan näiden hallinta- ja ehkäisykeinoja. Tutkimusta tullaan käsittelemään toimeksiantajan näkökulmasta. Tavoitteena on myös selvittää, mitkä asiat kyseisen yksikön vientiprosessissa muuttuvat, kun suora vienti vaihtuu välittömään vientiin eri asiakkaan tilatessa. Tavoitteena on koota edellä mainituista toimeksiantajayksikölle tiivis tietopaketti vientiprosessista Kazakstaniin.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käydään vientiprosessi yleisesti läpi, selvitetään mitä vaiheita vientitapahtumaan kuuluu ja syvennytään myös Kazakstaniin kauppakumppanina. Teoriaosan lisäksi työ sisältää empiirisen osion. Empiirinen osio toteutetaan haastattelemalla sekä *Medium Voltage Products*-yksikössä työskenteleviä että logistiikka puolen Kazakstanin viennin asiantuntijoita. Tutkimuksen loppuosassa esitetään johtopäätökset ja yhteenveto.

1.3 Organisaatioesittely

ABB perustettiin vuonna 1988, kun ruotsalainen *Asea* ja sveitsiläinen *Brown Boveri* yhdistyivät. Nykyään *ABB* on johtava sähkövoima- ja automaatioteknologiayhtymä, joka toimii yli 100 maassa kaikilla mantereilla. (*ABB historia*) Yhtymän palveluksessa on noin 150 000 henkilöä ja pääkonttori sijaitsee Zürichissä, Sveitsissä. Suomessa *ABB* toimii yli 30 paikkakunnalla ja työllistää noin 5 500 henkilöä. Tehdaskeskittymät sijaitsevat Porvoossa, Vaasassa ja Helsingissä. (*ABB Suomessa*)

ABB:n liiketoiminta jakautuu viiteen divisioonaan, jotka koostuvat eri teollisuuden aloihin ja tuoteryhmiin keskittyvistä liiketoimintayksiköistä. Nämä divisioonat ovat *Power Products*, *Power Systems*, *Discrete Automation and Motion*, *Low Voltage* sekä *Process Automation*. Näistä Medium Voltage Products on *Power Products*-divisioonan alainen yksikkö. (*ABB:n ydinliiketoiminnot*)

ABB:n sähkönjakeluautomaatiobisnes työllistää maailmalaajuisesti tuhansia yli sadassa maassa. Vaasan *ABB*:n Medium Voltage Products vastaa maailmanlaajuisesti sähkönjakeluverkon suojaeleiden sekä ohjaus-, automaatio ja valvontatuotteiden kehittämisestä, myynnistä sekä markkinoinnista. Näistä esimerkiksi suoja-releet havaitsevat sähköverkon vikatilanteissa vian, viestivät siitä eteenpäin ja edistävät näin katkotonta sähkönsaantia. Suojaeleiden lisäksi Vaasan tehdas valmistaa kaukokäytön ohjauksessa ja valvonnassa käytettävää *MicroSCADA*-käytönvalvontajärjestelmää. Tämän järjestelmän avulla viat on mahdollista ennakoita ja paikallistaa nopeasti. (*ABB Oy, Medium Voltage Products*)

2 VIENTIPROSESSI

Suomen liittyttyä *Euroopan unionin* jäseneksi, jakaantui kauppa sisä- ja ulkokauppaan. Sisäkaupalla eli yhteisökaupalla tarkoitetaan jäsenmaiden välistä kaupan käyntiä ja ulkokaupalla kauppaa EU:n ulkopuolisten eli kolmansien maiden kanssa. (Pehkonen 2000, 213.)

Euroopan unionissa vapaassa liikkeessä olevien tavaroiden vienti EU-maiden ulkopuolelle on vientiä. Normaalin käytännön mukaan tavarat viedään lopullisesti maasta, jolloin niiden tarkoitus ei ole palautua takaisin EU:hun. Väliaikaisessa viennissä tavarat palautetaan takaisin EU:hun käytön jälkeen, kuten esimerkiksi erilaiset näyttely- ja esittelytavarat. (Tullihallitus 2014.)

Viennillä tarkoitetaan yrityksen kotimaassa tuotettujen palveluiden tai tuotteiden vientiä ulkomaisille asiakkaille. Yritys voi viennissään käyttää välikäsiä tai viedä suoraan loppuasiakkaalle. (Äijö 2008, 187.) Tässä osiossa tullaan käsittelemään kaupankäynnin eri vientimuodot.

2.1 Vientimuodot

2.1.1 Epäsuora vienti

Epäsuora vienti tapahtuu suomalaisen välikäden kautta. Välikätenä voi toimia toinen vientiyritys, kauppahuone, ventiagentti tai vientiliike. Itse yritykselle epäsuora vienti vastaa kotimaankauppaa ja vaati vain vähäistä osaamista viennin saralla. Epäsuora vienti on yritykselle myös kaikkein passiivisin tapa toimia markkinoilla ja se soveltuu eritoten, kun vienti suuntautuu kaukomaihin. (Selin 2004, 23.)

2.1.2 Suora vienti

Suora vienti hoidetaan ulkomaisen välittäjän kautta esimerkiksi kohdemaassa toimivan maahantuojaan, tukkuliikkeen tai edustajan kautta. Koska suorassa viennissä asioidaan suoraan ulkomaisen tahon kanssa, on se tehokas tapa oppia vientitoiminta kokonaisuudessaan. (Selin 2004, 24.)

Suoran viennin etuihin luetaan suorat kontaktit kohdemaahan, mutta kustannuksiltaan se on kuitenkin kalliimpaa ja vaarana on, että kohdemaan välittäjä niin sanottuasti suodattaa tietoaan. Viejä, kun harvoin on suorassa kontaktissa lopulliseen asiakkaaseen. (Selin 2004, 24.)

2.1.3 Välitön vienti

Kun yritys valitsee *välittömän viennin* vientimuodokseen, on tarkoituksena silloin myydä yrityksen valmistamat tuotteet suoraan ulkomaiselle loppuasiakkaalle ilman koti- tai ulkomaisia välikäsiä. Tämä toimintatapa on soveltuvaa silloin, kun kohdemaan markkina-alueella ei vaadita jatkuvaa läsnäoloa. (Karhu 2002, 110.) Välitöntä vientiä käytetään yleensä, kun vienti suuntautuu vain muutamalle suuralle asiakkaalle. (Fintra 2003, 27.)

Välittömälle viennille on tyypillistä suuret yksittäiset kaupat, joten yrityksellä on oltava käytettävissään sen mukainen tuotannollinen kapasiteetti. (Karhu 2002, 112.) Lisäksi välitön vienti vaatii vankkaa vientiosaamista yritykseltä, koska kauppaa käydään suoraan ulkomaisen loppuasiakkaan kanssa. Toiminta kuitenkin tarjoaa yritykselle erinomaiset mahdollisuudet kohdemaan markkinoiden tuntemukseen ja suoriin asiakaskontakteihin. (Selin 2004, 24.)

Välitön vienti on vientimuodoista yritykselle kaikkein kallein. Eritoten markkinointiin tulee panostaa. Tuloksiltaan välitön vienti saattaa olla tehokkain tapa toimia kansainvälisillä markkinoilla, koska yritys hoitaa itse myynnin, markkinoinnin ja asiakastapaamiset. Välikädet ovat jääneet pois. (Selin 2004, 24.) Välittömässä viennissä yritys ei voi ongelmatilanteissa turvautua edustajaan, vaan sen on itse osattava toimia markkinoilla. (Äijö 2008, 191.)

2.1.4 Projektivienti

Projektiviennissä yritys toimii ulkomaisessa projektissa koko- tai osaprojektin toimittajana. Kyse saattaa olla pienistä laiteasennuksista aina teollisuuslaitosten rakentamiseen. Tällaisissa tapauksissa yritys vie henkilökuntansa paikanpäälle suorittamaan kyseisen palvelun. (Äijö 2008, 204.)

Projektivienti on monesti luonnollisin tapa harjoittaa vientiä, vaikkakin yrityksen tulee tietää jo hyvissä ajoin etukäteen ulkomailla käynnistyvistä projekteista ja luoda toimiva tarjousjärjestelmä pysyäkseen mukana tarjouskilpailussa. Yrityksen oma aktiivisuus ratkaisee pitkälti tarjouskilvassa pysymisen. (Selin 2004, 24.)

Projektiviennissä kilpailu eri maiden toimittajien välillä on kovaa. Yrityksen tulee siis hankkia riittävää taustatietoa projektista, jotta voidaan markkinoida tehokkaammin ja tarjota tuotteita ja palveluita kyseiselle projektiorganisaatiolle. Tämä vientimuoto vaatii hyvää vientiosaamista ja ennen kaikkea kansainvälisten sopimusten tuntemista. (Selin 2004, 24–25.)

3 KOHDEMAANA KAZAKSTAN

Kazakstan on pinta-alaltaan maailman yhdeksänneksi suurin maa ja sisämaavaltiona suurin. Kazakstanissa asuu 15 miljoonaa ihmistä, mikä on maan kokoon nähden melko pieni luku. Maa sijaitsee Keski-Aasiassa ja sen naapurimaita ovat Venäjä, Kirgisia, Uzbekistan, Turkmenistan ja Kiina. (Eklund, JärviKuona, Mäkelä, Karhunen 2009, 5.) Kazakstan kuuluu monen entisen neuvostotasavallan tavoin *Itsenäisten Valtioiden Yhteisöön* (IVY), jonka tavoitteena on koordinoita jäsenmaiden välistä kauppaa, rahoitusta, lainsäädäntöä ja turvallisuutta. (Eklund ym. 2009, 18.) Lisäksi maa solmi vuonna 2010 yhdessä Venäjän ja Valko-Venäjän kanssa tulliliiton, nykyiseltä nimeltään Yhteinen talousalue, jonka tavoitteena on tavaroiden, palvelujen, työvoiman ja pääoman vapaa liikkuvuus. Tällä hetkellä käytännössä toimii ainoastaan tavaroiden vapaa liikkuvuus. (Maailman markkinat 2013)

Kazakstanin bruttokansantuote (BKT) vuonna 2012 oli 203,5 miljardia dollaria. (Worldbank 2014.) BKT on viime vuosina kasvanut noin seitsemän prosentin vauhtia, mutta vuonna 2012 kasvua tapahtui viisi prosenttia. Laskuun vaikutti öljyn viennin väheneminen, maataloutta koskenut kuivuus sekä metallien laskenut maailmanmarkkinahinta. (Ulkoasiainministeriö 2013)

3.1 Markkinat

Kazakstan tarjoaa Keski-Aasian maista suotuisimmat toimintaedellytykset ulkomaisille yrityksille, sillä maalla on läheisimmät suhteet länsivaltoihin. (Ulkoasiainministeriö 2009) Juuri sijaintinsa takia Kazakstan kiinnostaakin monia länsimaita, sillä se on silta Kiinan ja Euroopan välillä. (Eklund ym. 2009, 5.)

Talous kärsi raskaasti Neuvostoliiton romahduksesta vuonna 1991, mutta 2000-luvulle tultaessa öljyn korkeiden hintojen ansiosta talous on kääntynyt vahvaan nousuun. Nousua on tapahtunut keskimäärin 10 % vuodessa. (Eklund ym. 2009, 5-7.) Muun muassa Venäjä, Kiina, Ranska ja Korea ovat sijoittaneet miljoonia Kazakstaniin. Koska maa kehittää jatkuvasti liiketoimintaympäristöään, on se suotuisa monelle länsimaalaiselle yritykselle. Runsaat luonnonvarat ja valtava kehitys

palvelusektorilla ovat muutamia tekijöitä, jotka ovat tukeneet Kazakstanin liike-toimintaympäristöä. Maan tavoitteena on kolminkertaistaa talous vuoteen 2020 mennessä monien talousuudistusten avulla. (Finpro 2014.) Kazakstania voidaan kin pitää Keski-Aasian kehittyneimpänä valtiona, mutta samanaikaisesti maa on yksi maailman korruptoituneimmista maista. (Eklund ym. 2009, 7.)

Puolet maan ulkomaankaupasta suuntautuu EU:n markkinoille ja EU-maat ovat myös suurin ulkomaisten investointien lähde. Venäjä on Kazakstanin tärkein energiakumppani sekä erittäin tärkeä kauttakulkuun liittyvissä kysymyksissä. Tähän vaikuttaa maan sijainti sekä Neuvostoliiton aikana rakennettu infrastruktuuri. Vain noin 18 prosenttia Kazakstanin ulkomaankaupasta suuntautuu IVY-maihin ja 12 prosenttia tulliliiton maihin Venäjälle ja Valko-Venäjälle. Myös Kiina on Kazakstanin suurimpia kauppakumppaneita. (Ulkoministeriö 2013)

Kaupankäynti yli rajojen ei ole kuitenkaan helppoa. Vaikkakin Maailmanpankin vuoden 2014 *Doing Business – selvityksessä* Kazakstan on 189 maasta 50. helpoin maa harjoittaa liiketoimintaa yleisesti, on se kuitenkin ulkomaankauppaa harjoitettaessa sijoitettu listan neljänneksi viimeiselle sijalle, sijalle 186.

Vienti Kazakstanissa kestää 81 päivää. (World Bank) Viennin kesto on laskettu sen alkamisajankohdasta aina siihen hetkeen, kun vienti on saatettu loppuun. Aikaan on myös sisällytetty odotusajat prosessin eri aikoina esimerkiksi lastia purettaessa. (Trading economics). Taulukossa 1. nähdään muun muassa vientidokumenttien määrä kaupankäynnissä sekä viennin kesto. Lukuja vertaillaan Euroopan ja *OECD-maiden* kanssa (Organisation for Economic Cooperation and Development). OECD-järjestön tavoitteena on harmonisoida ja kehittää jäsenmaidensa talouskasvua ja vapaakauppaa sekä lisätä yhteiskunnallista hyvinvointia. Järjestöön kuuluu 34 jäsenvaltiota.

Taulukko 1. (World Bank)

Indicator	Kazakhstan	Europe & Central Asia	OECD
Documents to export (number)	10	7	4
Time to export (days)	81	25	11
Cost to export (US\$ per container)	4,885	2,109	1,070
Documents to import (number)	12	8	4
Time to import (days)	69	26	10
Cost to import (US\$ per container)	4,865	2,339	1,090

3.2 Korruptio

Kazakstanin liiketoimintaympäristön suurimpina heikkouksina ja haasteina mainitaan yleensä korruptio ja byrokratia. (Eklund ym. 2009, 37.) Esimerkiksi *World Economic Forum*in vuonna 2006 julkaisemassa kilpailukykyraportissa korruptio mainittiin eniten liiketoimintaa haittaavana tekijänä. (Eklund ym. 2009, 37; Miro-la 2007, 58.) *Transparency International*in listauksessa vuonna 2013 Kazakstan sijoittui 177 maan joukossa sijalle 140. Pisteitä maa sai sinä vuonna 26 skaalan ollessa 0-100, missä nolla pistettä tarkoittaa hyvin korruptoitunutta ja vastaavasti 100 hyvin puhdasta maata. Vuonna 2012 Kazakstan sai pisteitä 28, joten kehitystä parempaan ei edellisvuodesta ole tapahtunut. Vastaavasti Suomi sijoittui vuonna 2013 listan sijalle 3 pistein 89. (Transparency International 2014).

Transparency Kazakstanin kyselyn mukaan maan eniten korruptoituneita viranomaisia ovat tullit, liikennepoliisi ja veroviranomaiset. Syinä tähän nähdään julkisen valvonnan ja ohjauksen heikkous, virkamiesten alhainen palkkataso ja rekrytointimekanismien heikkoudet. Hallinto on kuitenkin asettanut korruption vastaisen taistelun yhdeksi päätavoitteekseen, mutta näkyviä tuloksia ei ole vielä antaa. (Eklund ym. 2009, 38.)

Viranomaistarkastukset ovat yksi korruption ja byrokratian ominaispiirteistä. Nämä usein hyvin aggressiiviset tarkastukset saattavat keskeyttää yrityksen toiminnan hetkellisesti ja voivat jopa johtaa sakkoihin tai muihin korvausvaatimuksiin. Perusteettomat sakot ja vaatimukset ovat usein naamioituja lahjuspyyntöjä. (Eklund ym. 2009, 40.)

3.3 Suomen ja Kazakstanin kaupalliset suhteet

CIS-maat (Valko-venäjä, Kirgisia, Venäjä, Turkmenistan, Ukraina) mukaan luki-en Kazakstan on kolmanneksi tärkein vientimaa Suomelle Venäjän ja Ukrainan jälkeen sekä toiseksi tärkein tuontimaa Venäjän jälkeen. (Mirola 2007, 38.) Kaup-pavaihto maiden välillä on kasvanut jatkuvasti ja Kazakstanissa toimii jo yli 30 suomalaisyritystä, joista 30 prosenttia rakennussektorilla. Lisäksi muun muassa öljy- ja kaasualalla sekä kemian teollisuudessa ja maatalousalalla toimii suomalai-sia yrityksiä. Suomalaisia investointeja Kazakstanissa on toistaiseksi vähän, mutta maan kasvava talous ja panostus infrastruktuuriin sekä teollisuuden ja asuinraken-nustuotannon kehittämiseen tarjoavat suomalaisille sijoittajille uusia mahdolli-suuksia. (Ulkoasiainministeriö 2013)

Vuosina 2000–2008 Suomen ja Kazakstanin välinen kauppa kasvoi voimakkaasti ja huippuvuonna 2008 kauppaa käytiin jopa 860 miljoonan euron arvosta. Tämän jälkeen puhjennut finanssikriisi vähensi maiden välistä kauppaa. Kazakstanin vienti Suomeen on jo kuitenkin kasvanut huomattavasti, mutta vastaavasti Suo-men vienti Kazakstaniin ei ole kehittynyt parin vuoden aikana lähes lainkaan viennin ollessa noin 170 miljoonaa euroa. Tuonti Suomeen oli vuonna 2013 noin 330 miljoonaa euroa. Öljyn osuus tuonnista oli 89 prosenttia. (Ulkoasiainministe-riö 2013)

Suomi vie Kazakstaniin erityisesti koneita, elektronisia laitteita sekä kuljetusväli-neitä, jotka koostuvat eri toimialojen erikoiskoneista ja puhelimista. Nämä katta-vat yhteensä 78 prosenttia Suomen viennistä Kazakstaniin. Valmistetuista tava-roista Suomi vie pääasiassa paperi- ja pahvituotteita. (Eklund ym. 2009, 21–22.) Lisäksi Suomen Kazakstaniin suuntautuvassa viennissä muun muassa kaivostoi-minnalla ja telekommunikaatiolla on merkittävä asema. Esimerkiksi *Telia Sonera*, joka toimii Kazakstanissa nimellä *Kcell*, on maan suurin teleoperaattori. (Ulko-asianministeriö 2013)

Vihreän talouden osalta Kazakstan on tienristeyksessä. Maan tuotantokoneisto on suurimmilta osin neuvosto aikaista ja tie- ja rautatieverkosto, putkilinjastot sekä *ICT-infrastruktuuri* (Information and Communication Technology) tulisi moder-

nisoida. Lisäksi pääasiallisena energialähteenä lämmityksessä käytetään hiiltä. Suomea pidetään Kazakstanissa maailman johtavana osajana *cleantech-alalla* eli niin sanotun puhtaan teknologian alla. Cleantechillä tarkoitetaan esimerkiksi tuotteita, palveluita ja teknologioita, jotka ehkäisevät tai vähentävät liiketoiminnan haitallisia ympäristövaikutuksia. Oppia halutaan ottaa juurikin vihreän talouden ja modernisaation alalla. (Ulkoasiainministeriö 2013)

Kazakstanilla on kova halu kehittää maataan ja tällöin mallia otetaan parhailta. Suomen sijoittuessa monissa vertailuissa maailman kärkeen, ovat kazakstanilaiset kiinnostuneita osaamisestamme. Suomella onkin Kazakstanissa hyvä maine. (Ulkoasiainministeriö 2013)

3.4 Liike-elämän kulttuuri

Prosessina kaupankäynti kazakstanilaisten kanssa on monesti hitaampaa kuin länsimaalaisten kanssa. Siksi kärsivällisyys ja henkilökohtaisten kontaktien luominen ovat avainasioita kaupankäynnissä. Koska kazakstanilaiset luovat mielellään tuttavalliset suhteet ennen neuvotteluihin ryhtymistä, edistää esimerkiksi päivällisille ja muihin sosiaalisiin tapahtumiin osallistuminen luomaan vahvaa kontaktia paikallisiin kollegoihin. Toisaalta heillä on epäsuora kommunikaatiotyyli, mikä tekee taas tutustumisesta melko haasteellista. (Finpro 2014.)

Yritykseltä vaaditaan läsnäoloa markkinoilla esimerkiksi oman toimiston, jälleenmyyjän tai paikallisen yhteyshenkilön muodossa. Henkilökohtaisia tapaamisia ja suhteita arvostetaan maassa ja kauppaa ei tulisi hoitaa etätyönä sähköpostin välityksellä. Tapaamiset vahvistetaan suomalaisnäkökulmasta myöhäisessä vaiheessa ja asia pitää yleensä esittää venäjän tai kazakin kielellä. (Ulkoasiainministeriö 2013)

Suurin osa maan kansalaisista on muslimeja, joten heille on hyvin tyypillistä pitää rukoustaukoja työpäivän aikana. Tämän takia neuvottelut tulisi aikatauluttaa rukoushetkien mukaan. (Finpro 2014.)

Kazakstanissa on hyvin tiukka hierarkkinen rakenne; esimiehet erottavat itsensä muista työntekijöistä ja valta jaetaan ylhäältä käsin. Kulttuurille on tyypillistä, että

vain yksi henkilö vastaa pääsääntöisesti päätöksien teoista ja yrityksen korkein asema on kokeneimman henkilön hallussa. Alemmassa asemassa olevat työntekijät toimivat yleensä yrityksen edustajina neuvotteluissa, mutta heillä ei ole päätäntävaltaa. Tervehdysten rakenne ja kaavamaisuus heijastaa henkilön asemaa organisaatiossa. Yleensä kokemattomampi henkilö kättelee ensiksi osoittaakseen kunnioitusta. Kazakstanilaiset tapaavat mielellään henkilöitä, jotka ovat samassa asemassa. (Finpro 2014.)

Neuvottelut eroavat organisaatioiden välillä. Yksityinen sektori on enemmän länsimaalaistyylinen, kun taas julkisella puolella seurataan protokollaa. Neuvottelut alkavat yleensä käyntikorttien vaihtamisella, jotka tulisi kääntää venäjän tai kazakinkielelle. Pöydät asetetaan neuvotteluissa usein T:n muotoon, jolloin molemmat osapuolet istuvat toisiaan vastapäätä. Kaikkein ylempiarvoisin istuu pöydän päässä ja loput osallistujat istuvat arvojärjestyksessä ylempiarvoisimpaan nähden. Kazakstanilaiset ovat hyvin perinteitä noudattavia, mutta kuitenkin avoimia uusille ideoille. (Finpro 2014.)

Neuvottelut saattavat usein muodostua hyvin eläviksi ja monimutkaisiksi, sillä kazakstanilaiset ovat hyviä kiistelemään ja väittelemään. Koskaan ei kuitenkaan saa avoimesti väittää vastaan ylemmässä asemassa olevalle henkilölle. Kazakstanilaiset ovat kärsimättömiä luonteeltaan, ja korottavat monesti ääntään saadakseen asiansa tuotua ilmi. Tähän suositellaan suhtautumaan hienotunteisesti. (Finpro 2014.)

Lahjojen antamiselle ei ole tarkkaa protokollaa. Päivälliselle kutsuttaessa on kohdeltiasta tuoda jotain pientä illan isännälle, kuten leivonnaisia. Vaikkakin Islam kieltää alkoholin juonnin, ei moni paikallinen muslimi ole kovin uskonnollinen, joten he arvostavat alkoholijuomien antamista lahjoina. On kuitenkin tärkeää varmistaa etukäteen onko tämä sopivaa. Lahjat avataan annettaessa. (Finpro 2014.)

4 ASIAKIRJAT

Kansainvälisessä kaupassa kaupan osapuolten on valittava kuhunkin tavarantoimintukseen sopivat asiakirjat. Vastuu asiakirjojen hankkimisesta ja tekemisestä on pääosin viejällä, mutta myös ostaja joutuu esittämään ja laatimaan joukon asiakirjoja. Asiakirjat tulisi laatia aina oikein, jotta varmistetaan tavaroiden ja maksujen sujuva liikkuminen. (Melin 2011, 84.) Seuraavaksi käsitellään Kazakstanin kaupassa tarvittavat vientidokumentit.

4.1 Kauppalasku

Kauppalasku (Commercial Invoice) on myyjän toimittama vientikaupan asiakirja ostajalle. (Melin 2003, 19.) Laskussa ilmoitetaan kaupan pääkohdat ja selvitetään, mitä tavaraa ostajalle on toimitettu ja millä ehdoin. Kauppalasku ei ole vain ostajaa varten, vaan se antaa myös tietoa muun muassa tulliviranomaisille, pankeille, huolintaliikkeille sekä rahdinkuljettajille. Kauppalaskun tiedot ovat pohja muille vientitoimituksissa tarvittaville asiakirjoille. (Selin 2004, 215.)

Kauppalasku tulee toimittaa ostajalle tämän haluamana määränä ja siinä tulee mainita tavanomaiset yksityiskohtaiset tiedot, kuten myyjän ja ostajan nimi ja osoite, tavarankuusi, alkuperämaa, toimitus- ja maksuehdot, kollojen merkit, numerot, lukumäärä ja laji, brutto- ja nettopainot, tarkka tavaramääritelmä sekä yksikkö- ja kokonaishinnat. Laskussa tulee myös ilmoittaa mahdollisen tuontilisenssin numero. Viejä eli myyjä allekirjoittaa laskun. Ostaja voi tilauksessa tai kauppasopimuksessa asettaa kauppalaskun sisällön suhteen erityisvaatimuksia. (Finpro 2014)

4.2 Proformalasku

Proformalasku (Proforma Invoice) on sisällöltään samankaltainen kuin kauppalasku, mutta ei aiheuta maksuvelvoitetta. Proformalaskua käytetään asiakirjana silloin, kun:

- maksuehtona on remburssi
- ostajan tarvitsee anoa tuontilisenssiä tai – lupaa
- viedään arvottomia tavaränäytteitä

- toimitetaan osa- tai jälkitoimitusta (Fintra 2008, 10-4; Selin 2004, 215.)

Koska proformalaskussa kaupp-arvo on vain muodollinen, voidaan laskussa mainita arvon kohdalla ”value for customs only”. (Selin 2004, 216.)

4.3 Alkuperätodistus

Tuotteiden maahantuonti on helpottunut sen jälkeen, kun EU sopi useita vapaa-kauppasopimuksia. *Alkuperätodistuksen* (Certificate of Origin) esittämällä, ostaja saa maahantuonnin yhteydessä tullietuuden, jolla maahantuontikustannukset ale-nevat. Alkuperätodistus tapahtuu useimmiten EUR.1-, EUR.2-lomakkeilla tai vie-jän ilmoituksella kauppalaskussa. Jotkut maat vaativat Kauppakamarin myöntä-män alkuperätodistuksen. Edellä mainitut alkuperätodistukset todistavat ainoas-taan tavaran alkuperän kohdemaan viranomaisille, ne eivät anna tullietuutta. (Se-lin 2004, 216.)

Viejä tai valtuutettu edustaja laatii ja allekirjoittaa alkuperätodistuksen. Todistuk-sen vahvistaa tulliviranomainen tai muu viranomainen, ellei kyse ole valtuutetusta viejästä, joka voi itse vahvistaa alkuperätodistuksia. Alkuperäsääntöjä ei sovelleta EU:n sisäkaupassa eikä jäsenvaltioihin anneta alkuperäselvityksiä. (Melin 2003, 26.) Alkuperätodistus voidaan poikkeustapauksissa antaa myös viennin jälkeen. (Fintra 2008, 12–10.)

Kazakstanissa tietyt tuotteet, kuten sähkö- ja elektroniikkalaitteet, ovat pakollisen sertifioinnin alaisia tuotteita. Tämän *GOST K-järjestelmän* tarkoitus on verrata näiden tuotteiden vastaavuutta kansallisiin tai kansallisesti hyväksytyihin määrä-yksiin. Viranomaisten hyväksymät sertifiointilaitokset Kazakstanissa sertifioivat tuotteet ja antavat määräysten vastaavuudesta vastaavuustodistuksen, joka voidaan hankkia joko tuotekohtaisena (voimassa 1-3 vuotta) tai lähetyskohtaisena (voi-massa 6kk). Mikäli tuote ei vaadi pakollista sertifiointia, voidaan sille hankkia va-paaehtoinen vastaavuustodistus. Kazakstan saattaa myös hyväksyä Venäjän GOST R-järjestelmän puitteissa myönnetty vastaavuustodistukset. (Finpro 2014) Vastaavia järjestelmiä on myös Ukrainalla (UkrSEPRO) ja Valko-Venäjällä (BelCT). (Markinvest) Kazakstanin omat GOST K – sertifiointivaatimukset eivät

päde, mikäli Tulliliiton tekniset määräykset astuvat voimaan. Aiemmin myönnettyjä sertifikaatteja voidaan kuitenkin käyttää niiden voimassaoloajan, ellei teknisen määräyksen päätöksessä todeta toisin. GOST-sertifikaatti vastaa ulkomaisia ISO 900-sertifikaatteja. (Markinvest Oy)

4.4 Kuljetusasiakirjat

Kuljetusasiakirjat tulee laatia kauppasopimuksessa ilmenevien ohjeiden mukaan. 17.6.2012 alkaen Euraasian talousyhteisön tulliliiton komission päätös velvoittaa antamaan maanteitse tuotavista tavaroista tiedot tullille kaksi tuntia ennen niiden saapumista tulliliiton alueelle. (Finpro 2014)

Rautatierahtikirja

Kuljetussopimus syntyy, kun rautatiet ottavat tavaran kuljetettavaksi ja se luovutetaan lähettäjän sopimalla tavalla. Sopimus vahvistetaan *CIM-rahtikirjalla*. Lähettäjän on täytettävä rautateiden rahtikirjalomake ja luovutettava tarpeelliset asiakirjat kuljetusta varten. Rahtikirja laaditaan useampana kappaleena ja siinä tulee olla tiedot lähettäjistä, vastaanottajista, määräpaikasta sekä kuljettavan tavaran määrästä ja laadusta. . (Melin 2011, 215.) CIM-rahtikirjaa käytetään myös liikennöittäessä reiteillä, joihin sisältyy meriosuuksia. (Pehkonen 2000, 144.)

Rahti maksetaan yleensä, kun tavaraa ollaan lähettämässä, mutta kaupan osapuolet voivat sopia myös toisin. Rahtikirjassa tulee olla maininta, jos vastaanottaja maksaa rahdin ja muut kuljetukseen liittyvät kustannukset. Rahdin suuruuteen vaikuttavat kuljetustapa ja – matka sekä paino ja tilavuus. (Melin 2011, 216.)

Autorahtikirja

Maantiekuljetusten kansainvälisissä kuljetuksissa kuljetussopimus tulee vahvistaa rahtikirjalla. *Kansainvälisen rahtisopimuksen (CMR)* mukaan rahtikirja on tehtävä kolmena kappaleena, jotka lähettäjä ja rahdinkuljettaja allekirjoittavat. Rahtikirja toimii todisteena kuljetussopimuksen ehdoista ja siitä, että rahdinkuljettaja on ottanut tavaran vastaan kuljetusta varten. (Melin 2011, 211.)

Siinä missä lähettäjä on vastuussa rahtikirjaan merkittyjen tietojen oikeellisuudesta, on rahdinkuljettajan vastuulla tarkistaa, että kollojen lukumäärä, merkit ja numerot täsmäävät. Rahdinkuljettajan tulee lisäksi tarkistaa tavarankunto ja merkitä sitä koskevat mahdolliset varaukset rahtikirjaan. Lähettäjän rahtikirjan kappaletta voidaan käyttää kauppahinnan perimiseen ostajalta ulkomaanperittävien yhteydessä. (Melin 2011, 211.)

Lentorahtikirja

Lentokuljetusten asiakirjana käytetään lentokuljetussopimusta eli lentorahtikirjaa (Air Way Bill, AWB). Rahtikirja tulee laatia kolmena alkuperäiskappaleena jonka täyttää huolintaliike tai lentoyhtiö *IATA:n* lentokuljetussopimuksen mukaisesti. (Melin 2011, 219; Selin 2004, 188.) Lentorahtikirjassa on yleensä myös 9-20 kopiota. (Melin 2003, 128.)

Lentokuljetusten yhteiskuljetuksissa laaditaan aina yksi päärahtikirja MAWB (Master Airwaybill), jonka alاراhtikirjana toimii asiakkaan lähetyksestä laadittu HAWB (House Airwaybill). Jokaisessa lähetyksessä tulee kuitenkin olla varsinainen lentorahtikirja, joka toimii ainoana kuljetusasiakirjana. Alarahtikirjan antaa huolitsija.

Lentorahtikirja on lisäksi tärkeä asiakirja tullauksessa ja pankkitoiminnassa sekä se toimii kuittina suoritetusta rahti- ja vakuutusmaksusta. Se määrittelee rahdinkuljettajan vastuurajat ja lähettäjän kappaleella voidaan määrätä tavarasta kuljetuksen aikana. (Melin 2003, 128.)

Kuriiripalvelut

Kuljetussopimus syntyy asiakkaan täyttämällä kuriiriyhtiön rahtikirjalla, jossa mainitaan lähettäjä, vastaanottaja, tavarankunto sekä sisältö. Jos lähetys on tullattava, tulee asiakkaan laatia vaadittavat vientikaupan asiakirjat. (Melin 2011, 223.)

Pakkausluettelo

Pakkausluettelo (Packing List) laaditaan kollokohtaisesti ja se kiinnitetään pakkauskuksen kylkeen esimerkiksi muovitaskuun. Pakkausluettelo on muodoltaan saman-

kaltainen kauppalaskun ja proformalaskun kanssa ja näissä ilmenevät yhteystiedot olisi hyvä ilmetä pakkausluettelossakin. Oleellinen ero laskun ja pakkausluettelon välillä on hintatietojen puuttuminen. Pakkausluettelo on hyödyllinen asiakirja silloin, kun tavara ja asiakirjat kulkevat välikäsien kautta. (Fintra 2008, 10-4; Melin 2003, 21–22.) Kazakstanin kaupassa pakkausluettelo ei ole pakollinen, mutta se helpottaa tulliselvitystä. (Finpro 2014.)

5 KULJETUSMUODOT

Vientikuljetukset ovat logistinen kokonaisuus, joka yrityksen tulee hallita. Koska alihankintatoiminta on kasvanut ja yritykset pyrkivät jatkuvasti laajentamaan toimintaansa, on logistiikan merkitys korostunut lähivuosien aikana. Kansainvälisillä markkinoilla logistiikka on yksi merkittävä kilpailutekijä, jonka avulla yritys osoittaa toiminnan tehokuutta ja kustannustietoisuutta. (Selin 2004, 183.)

Viennin eri kuljetusmuotoja ovat *laiva-, rautatie-, auto-, lento- sekä yhdistetty kuljetus*. Kuljetusmuodon valintaan vaikuttavat muun muassa toimitettava tavaramäärä ja niiden kokonaispaino sekä kollojen koot, kohdema ja tavararan arvo. Kolli on määrittelemätön kuljetusyksikkö ja se voi olla aina yksittäisestä pahvilaa- tikosta merikuljetuskonttiin. (Selin 2004, 186.)

Kuljetuksilla on vaikutus yrityksen asiakaspalvelun tasoon ja kustannusrakenteisiin, sillä kuljetusten kustannukset voivat olla jopa 10–20% tuotteiden hinnasta. Kustannuksia saadaan kuitenkin alennettua suunnittelemalla ajoneuvojen reititykset ja aikatauluttamalla ne, yhdistämällä lähetyksiä sekä sopimalla hyvät kuljetus- sopimukset. (Melin 2011, 194.)

5.1 Rautatiekuljetus

Vuonna 1992 voimaan astunut *yleissopimus GOTIF* säätelee kansainvälisiä rautatiekuljetuksia, johon liitettiin mukaan tavararan kuljetusta koskevat määräykset (CIM). CIM-sopimuksen mukaan tavara liikkuu kaikilla rautateilla samojen sääntöjen mukaisesti. GOTIF-yleissopimuksessa on mukana lähes kaikki eurooppalaiset rautatieyhtiöt ja –laitokset, pois lukien entisen Neuvostoliiton rautatielaitokset. (Pehkonen 200, 140.)

Kansainvälisen *vaununvaihtosopimuksen (RIV)* mukaan asiakas saa käyttöönsä yhdenmukaisen vaunukaluston, joka on hyväksytty kansainväliseen liikenteeseen. Suomen, IVY-maiden ja Baltian välisissä rautatiekuljetuksissa käytetään käytännössä vaunukalustoa, joka on Neuvostoliiton ajalta. (Pehkonen 2000, 146–147.)

Kuljetusmuotona rautatiekuljetus on ympäristöystävällinen sekä turvallinen ja luotettava. Rautatiekuljetus mahdollistaa myös suuret ja raskaat kuormat ja se on edullinen. Rahtia vastaanottavien asemien vähyys koetaan haittana, sillä niitä ei aina välttämättä ole vastaanottajan lähellä. Lisäksi rautatiekuljetus on aikatauluihin sidoksissa olevaa liikennettä. (Melin 2011, 217.)

Kazakstanin rataverkosto on melko laaja. Maalla on yli 15 000 kilometriä junarataa, 44 000 junavaunua sekä 1 500 veturia. Kazakstanilla on 15 rajanylitysasemaa, joista 11 Venäjän, kaksi Uzbekistanin, yksi Kirgisian ja yksi Kiinan kanssa. Nämä rajanylitysasemat yhdistävät maan rataverkoston sen naapurimaiden kanssa. (Eurasian Development Bank)

5.2 Maantiekuljetus

Lauttaliikenteen kehittyminen on lisännyt ulkomaankuljetuksissa kuorma-autoliikenteen merkitystä. Autokaluston suorituskykyä on lisännyt sen monipuolisemmat käyttömahdollisuudet ja suuremmat kantavuudet. (Melin 2003, 2011.) Maantiekuljetuksen kehitykselle on myös ollut olennaista CMR-yleissopimuksen syntyminen vuonna 1973, joka on maantiekuljetuksia koskeva sopimus Euroopassa ja sen ulkopuolella. CMR on osa tiekuljetussopimuslakia, jota sovelletaan kotimaisiin kuljetuksiin sekä kansainvälisiin maantiekuljetuksiin Suomen ja muiden valtioiden välillä. (Pasanen 2005, 316.)

Tilausliikenne ja linjaliikenne ovat autokuljetuksen liikennemuotoja. Tilausliikenteessä kuljetus tapahtuu ovelta ovelle ja asiakas saa valita lähtö- ja määräpaikkakunnat. Linjaliikenne taas tapahtuu säännöllisesti kahden paikkakunnan välillä aikataulun mukaisesti. (Melin 2011, 210.)

Maantiekuljetuksessa rahdinkuljettajan tulee ottaa tavara vastaan etukäteen sovittussa paikassa sovittuna aikana. Samalla voidaan sopia kenen vastuulla on hoitaa tavarantoimituksen lastaus. Kansainvälisissä kuljetuksissa rahtikirjassa on oltava tieto siitä, kuka on velvollinen maksamaan rahdin. Rahdinkuljettajan ei tarvitse luovuttaa tavaraa ennen kuin on saanut maksun rahdista. Lisäksi rahdinkuljettajan on kuljetuksen aikana valvottava tavarantomistajan etuja. Kuljetuksen tulee tapahtua sovittu

tua reittiä pitkin, mutta rahdinkuljettaja voi määrätä reitin, jollei siitä ole etukäteen sovittu. (Melin 2003, 124–125; 2011, 211–212.)

Autokuljetuksen etuja ovat joustava lastaus ja purkaminen, nopea kuljetus, sekä terminaaliverkoston tiheys Suomessa ja ulkomailla. Haitoiksi vastaavasti luetaan kalliit rahtikustannukset, paino- ja kokorajoitukset, työaikamääräykset sekä ajo-kiellot määräaikoina eri maiden teillä. Liikenteessä aiheutuu myös lisäkustannuksia muun muassa maantieverosta, tienkäyttömaksuista ja siltamaksuista. Kuljetushintoja nostaa myös polttoaineen hinnan nousu, korkeat palkkakulut sekä kallis kalusto. Pyrkimyksenä on kuitenkin koko ajan supistaa varastoja ja tehostaa logistiikkaa, jotka tekevät maantiekuljetuksista tehokkaan kuljetusmuodon. (Melin 2011, 214.)

5.3 Lentokuljetus

Kansainvälinen lentoliikenneliitto IATA (International Air Transport Association) toimii lentoyhtiöiden yhteistyöjärjestönä. IATA:n tehtävänä on reittiakataulujen yhteensovittaminen, rahti- ja henkilöliikenteen hintamäärittely sekä yhtenäisten kuljetusehtojen ja lentoasiakirjojen laatiminen. (Selin 2004, 188.) Se valvoo lentoyhtiöiden etua ilmailua koskevassa lainsäädäntötyössä sekä pyrkii edistämään lentoliikenteen turvallisuuden parantamista. IATA:n apuna toimii suuri joukko huolintaliikkeitä, jotka laativat lentoyhtiön puolesta kuljetussopimuksen sekä vastaanottavat ja toimittavat tavarahan rahdinkuljettajalle. (Melin 2011, 218.)

Lentokuljetusten etuihin luetaan sen nopeus, varmuus, laaja reittiverkosto sekä harvat uudelleenlastaukset. Korkeita rahtikustannuksia, tavaroihin liittyviä mitta- ja painorajoituksia sekä maassa tapahtuvien prosessien hitautta pidetään luonnollisesti lentokuljetuksien haittapuolina. Kuljetusmuotona lentokuljetus sopii parhaiten kiireellisille, kallisarvoisille ja nopeasti pilaantuville toimituksille. Tavaraa toimitetaan joko reittiliikenteessä tai erillisillä rahtikoneilla. (Selin 2004, 188.)

Lentokuljetuksessa voidaan myös koota muilta toimittajilta yksi suurempi samaan maahan menevä lähetys, joka toimitetaan kerralla eteenpäin. Tällaista toimitusta kutsutaan yhteiskuljetukseksi. (Selin 2004, 188.)

Lentorahdinkuljettajalla on niin kutsuttu isännän vastuu, joka ulottuu hänen palveluksessaan oleviin työntekijöihin ja heidän tekemisiin. Sen ajan, kun tavara on lentorahdinkuljettajalla, on rahdinkuljettaja vastuussa tavarasta. Tavarahan tuhoutuminen, katoaminen tai vahingoittuminen on rahdinkuljettajan vastuulla ainoastaan, mikäli tapahtuma sattui lentokuljetuksen aikana. (Melin 2003, 129; Hörkkö ym 2010, 294.)

Kazakstanissa on 22 lentokenttää mukaan lukien Astanan ja Almatyn kansainväliset kentät. Näistä Almaty Internationa Airport (ALA) on maan suurin ja vilkkain kenttä. Kenttä sijaitsee lähellä Almatyn kaupunkia. Lisäksi 14 kenttää tarjoaa palveluita kansainvälisille kuljetuksille lyhyelle aikavälille. (The Embassy of the Republic of Kazakhstan 2008)

5.4 Kuriiripalvelut

Kuriiripalvelut ovat osa lentokuljetuksia ja niitä käytetään, kun tavoitteena on toimittaa tullattavat pienlähetykset ja asiakirjat nopeasti perille. Kuriirit kuljettavat myös yhä suurempia yksikkökojoja ja näin kilpailevat yhä enenevässä määrin lentoyhtiöiden kanssa. Kuriiri toimittaa tavarat tai asiakirjat määränpäähän ja jakaa tavarahan vastaanottajille. (Selin 2004, 190.) Useimmat alle 10 kg lähetykset toimitetaan kuriirilähetysinä. (Fintra 2003, 57.)

Lento- ja maakuljetukset sekä tullauksen asiakkaan luona kuriiri hoitaa kiinteään hintaan. Tunnetuimmat kuriirit suomessa ovat DHL, TNT ja UPS. (Selin 2004, 190.)

5.5 Yhdistetyt kuljetukset

Kysymyksessä on yhdistetty kuljetus, kun käytetään kahta tai useampaa kuljetustapaa. Yhdistettyjen kuljetusten merkitys on lisääntynyt nopeasti muun muassa kuljetuskonttien käytön yleistyttyä. Tämä helpottaa lastin käsittelyä ja vähentää käsittelyvahinkoja kuljetusmuodon vaihtuessa. Kontit voidaan ahtaa ja lastata ennen kuljetusta, jolloin ajansäästö mahdollistaa kuljetusvälineiden tehokkaamman käytön. (Melin 2011, 221.)

Yhdistetty kuljetus sopii parhaiten käytettäväksi yli 500 kilometrin kuljetusmatkoille. Etenkin Suomen maantieteellisen sijainnin takia yhdistetyt kuljetukset koetaan hyödyllisiksi. (Melin 2011, 221.)

5.6 Ulkomaankaupan toimituslausekkeet

Incoterms-toimituslausekkeet ovat Kansainvälisen kauppakamarin (ICC) kauppaehtoja. Lausekkeet ovat kirjain- tai sanayhdistelmiä, joilla määritellään miten tavaran vienti- ja tuontitapahtumaan liittyvät velvollisuudet jakaantuvat kuljetuksen aikana ostajan ja myyjän välillä. Lausekkeet määrittävät osapuolten toimenpidevastuun, kustannusvastuun sekä vaaranvastuun eli milloin riski siirtyy myyjältä ostajalle. Toimituslauseke tulee sopia myyjän ja ostajan kesken osana kauppasopimusta. (Melin 2011, 56; Railas 2012, 23–25.) Lausekkeet eivät kuitenkaan sisällä määräyksiä omistusoikeuden siirtymisestä, toimitusajasta, maksuehdoista tai sopimusrikkomuksista ja niiden seuraamuksista. Kauppasopimuksessa tulee sopia näistä erikseen. (Melin 2011, 56.)

Incoterms-lausekkeet määrittelevät tarkennettuna:

- osapuolten kustannusvastuut ja toimintavelvollisuudet
- vahingonvaaran siirtymispaikan
- asiakirjojen hankkimis- ja kustannusvastuut
- vakuuttamis- ja pakkausvelvollisuudet
- ilmoitusvelvollisuudet vastapuolelle. (Melin 2011, 57.)

Toimenpide, joka ei selvästi ole myyjän velvollisuutena, kuuluu ostajalle. Suurimmassa osassa toimituslausekkeista vastuut vahingosta, toimintavelvollisuuksista ja kustannuksista siirtyvät samassa paikassa. Sen sijaan CFR-, CIF-, CPT- ja CIP-lausekkeissa tavara-, toimenpide- ja kustannusvastuu siirtyvät eri kohdissa myyjältä ostajalle. Jokaisen toimituslausekkeen alkukirjain kuvaa lausekkeen luonnetta. E-ryhmän toimituslausekkeessa myyjän velvollisuudet ovat minimissään ja D-ryhmässä myyjä vastaa kustannuksista ja riskeistä lausekkeen ilmoittamaan määräpaikkaan asti. (Melin 2011, 58.)

Incoterms 2010 koostuu 11 lausekkeesta. Nämä lausekkeet on jaoteltu käyttötarkoituksen mukaisesti kaikkiin kuljetusmuotoihin soveltuviin lausekkeisiin sekä vesikuljetuksiin käytettäviin lausekkeisiin. (Railas 2012, 83.) Incoterms 2010 – ehtoihin lisättiin kaksi uutta lauseketta: DAT ja DAP. Nämä korvaavat aiemmassa Incoterms 2000-lausekkeissa olleet DAF-, DES-, DEQ- ja DDU-lausekkeet. (Melin 2011, 57.) Incoterms 2010-toimituslausekkeet astuivat voimaan 1.1.2011. (ICC Finland) Taulukossa 2. nähdään Incoterms 2010-toimituslausekkeiden ryhmittely.

Taulukko 2. Toimituslausekkeet (Melin 2011, 58.)

Incoterms 2010		
Kaikki kuljetusmuodot		
EXW	Ex Works	Noudettuna lähettäjältä
FCA	Free Carrier	Vapaasti rahdinkuljettajalla
CPT	Carriage Paid To	Kuljetus maksettuna
CIP	Carriage and Insurance Paid To	Kuljetus ja vakuutus maksettuna
DAT	Delivered At Terminal	Toimitettuna terminaalissa
DAP	Delivered At Place	Toimitettuna määräpaikalla
DDP	Delivered Duty Paid	Toimitettuna tullattuna
Vain vesikuljetus		
FAS	Free Alongside Ship	Vapaasti aluksen sivulla
FOB	Free on Board	Vapaasti aluksessa
CFR	Cost and Freight	Kulut ja rahti maksettuna
CIF	Cost, Insurance and Freight	Kulut, vakuutus ja rahti maksettuna

6 VIENTITULLAUS

Vientitullaus on 1.7.2009 lähtien tapahtunut sähköisesti koko EU:ssa. Kaikki EU:n vero- ja tullialueen ulkopuolelle vietävät tuotteet on asetettava vientimenetelyyn antamalla niistä vienti-ilmoitus. Vienti-ilmoituksen antamisesta on vastuussa viejä, mutta tämä voi halutessaan valtuuttaa esimerkiksi huolintaliikkeen antamaan ilmoituksen puolestaan. Viejän tulee olla yhteisöön sijoittautunut. Viejä tai valtuutettu asiamies voi tehdä vienti-ilmoituksen yksi- tai kaksivaiheisena, joista yksivaiheinen on yleisin menettely. Kaksivaiheiseen vienti-ilmoitukseen tarvitaan lupa. (Tullihallitus 2014)

6.1 Vienti-ilmoitus

Vienti-ilmoitusten avulla seurataan vietäviin tavaroihin kohdistuvia mahdollisia vientirajoituksia ja – kieltoja sekä kerätään ulkomaankaupan tilastoaineistoa. Vienti-ilmoitusten avulla voidaan kantaa mahdolliset vientitullit, valvoa vientitavaravaran poistumista EU:sta sekä torjua terrorismia ja rikollisuutta. Rikollisuuden ja terrorismin torjumiseksi vienti-ilmoituksen tietosisältöön sisällytettiin turvatiedot, joiden ilmoittaminen on ollut pakollista 1.7.2009 alkaen. Turvatietoja ovat vientikuljetusten reittimaat, YK:n vaarallisten aineiden koodi sekä rahdinmaksutapa. Tullin internet-sivuilta löytyy näiden tietojen ilmoittamiseen käytettävät koodit. Koska tavaroiden myynti on EU:n ulkopuolelle arvolisäverotonta, voi myyjä osoittaa poistumisvahvistetun vienti-ilmoituksen avulla valtionsa veroviranomaiselle myynnin arvonlisäverottomuuden perusteen. (Tullihallitus 2014)

Euroopan unionin lainsäädäntö edellyttää, että tavara on asetettava vientimenetelyyn ennen kuin se lastataan vientiin ja poistuu EU:sta. Vienti-ilmoitus tehdään viejän paikkakunnan tullitoimipaikkaan, jossa tuote pakataan tai lastataan vientikuljetusta varten. Menotullipaikkana pidetään postitse, rautateitse, meritse tai ilmateitse tapahtuvissa kuljetuksissa paikkaa, jossa kuljetusyhtiöt ottavat tuotteen kuljetettavaksi yhden kuljetussopimuksen perusteella yhteisön tullialueelta. Autokuljetuksissa menopaikka on viimeinen yhteisöalueella sijaitseva tullitoimipaikka. (Melin 2002, 113. Melin 2011Xaf0)

Suorassa vientimenettelyssä vientitavaran lähtö- ja poistumispaikka sijaitsevat samassa jäsenvaltiossa. Tässä tapauksessa vienti-ilmoituksen vaiheet ovat seuraavat:

1. Viejä tai valtuutettu asiamies toimittaa vienti-ilmoituksen sähköisesti tulliin.
2. Tullin tietojärjestelmästä lähtee vastaussanoma, joka on joko hyväksytty tai hylätty.
3. Hyväksyttyä vastaussanomaa seuraa luovutussanoma, jonka liitteinä ovat luovutuspäätös ja viennin saateasiakirja EAD (Export Accompanying Document).
4. EAD kulkee tavaran mukana ja se on esitettävä yhdessä tavaran kanssa poistumispaikan tullille.
5. Poistumispaikan tulli vahvistaa vientitavaroiden poistumisen suoraan tullin tietojärjestelmään.
6. Tietojärjestelmästä lähtee vienti-ilmoituksen antajalle sähköisesti poistumisvahvistettu luovutuspäätös. (Tullihallitus 2014)

6.2 Vientirajoitukset

Yhteisö- tai kansallisilla säännöksillä on pyritty rajoittamaan joidenkin tavaroiden vientiä tai niiden vienti on jopa kokonaan kielletty. Esimerkiksi kaksikäyttötuotteiden, kulttuuriesineiden, aseiden, ampumatarvikkeiden ja otsonia tuhoavien aineiden vientiä on rajoitettu. (Tullihallitus 2014) Kaksikäyttötuotteella tarkoitetaan sellaista tuotetta, teknologiaa tai palvelua, joka soveltuu myös sotilaallisiin tarkoituksiin tai edistää yleistä sotilaallista toimintakykyä. (Ulkoasianministeriö 2014)

Viejän on haettava vientiluparajoitusta hallinnoivalta viranomaiselta, mikäli vietävään tavaraan kohdistuu vientirajoitus. Vientiluvan numero on ilmoitettava vienti-ilmoituksessa ja se on esitettävä menettelynasettamisvaiheessa, jos tulli- tai lupaviranomainen sitä vaatii. Lupaan tehdään tarvittaessa vientimerkinnät lupaehtojen mukaisesti. Suomessa vientirajoituksia valvova viranomainen on Tulli. Joitakin rajoituksia hallinnoivat muut viranomaiset, kuten sisäministeriö (aseet ja ampumatarvikkeet), ulkoministeriö (kaksikäyttötuotteet) ja Museovirasto (kulttuu-

riesineet). Vienti-ilmoituksessa vientirajoitukset ilmoitetaan koodeilla. (Tullihallitus 2014)

6.3 Tullitariffi

Tullitariffi on kansainvälinen tavaraluokitusjärjestelmä, jossa tavaroille on annettu 6-10 numeroinen nimike. Jokaisella nimikkeellä on sanallinen selitys. (Tullihallitus 2014) Kaikille maahantuotaville tavaroille on olemassa tullitariffinimike. Se toimii pohjana tavaroiden tulliverotukselle sekä kauppatilastojen laatimisille. EU:n tullinimikkeistöstä ja tariffista käytetään nimitystä yhdistetty nimikkeistö (Combined Nomenclature), joka perustuu maailman tullijärjestön yhtenäistettyyn tavarankuvaus- ja koodausjärjestelmään (HS). (Melin 2011, 253.)

EU:n jäsenvaltioiden kesken käytetään yhteistä tariffia nimeltään TARIC ja siinä on noin 20 000 erilaista tullitariffinimikettä. TARIC-tietokannasta käy ilmi nimikekohtaisesti tavarankuvaus, nimikkeestä kannettava tulli, mahdolliset tuontikiellot ja rajoitukset sekä mahdolliset alennettuun tulliin oikeuttavat kohtelut. (Melin 2011, 252–235.)

Kazakstan on sopinut Euroopan yhteisön kanssa kumppanuus- ja yhteistyösopimuksen, jonka perusteella maa myöntää kaikille EU-maiden alkuperä tuotteille suosituimmuuskohtelun tullien ja maksujen osalta. Tämä tarkoittaa sitä, että Kazakstanin tulee kohdella eri maista olevia tuotteita ja yrityksiä samalla tavalla. Lisäksi Kazakstanin ja IVY-maiden välinen kaupankäynti on tullitonta. (Finpro)

6.4 Tullauksen haasteet

Kazakstanin tullihallinto on Keski-Aasian kehittynein, mutta ei kuitenkaan tehokain. Suurimpia ongelmia tullauksessa ja ulkomaankaupassa ovat viivästykset, jotka johtuvat usein pelkästään siitä, että on vaikeaa määrittää ja löytää oikea tulliviranomainen. (Eklund ym. 2009, 44.)

Kazakstanin tullikäytäntö on monimutkainen ja usein tavarat seisovat kauan tullivarastoissa, mihin vaikuttaa yleinen tullisäädösten ontuva toimeenpano. Lisäksi tullin työntekijät ovat ammattitaidottomia, joka korostuu etenkin kaukaisemmissa

tullauspisteissä. Tullikustannuksia nostaa viranomaisten tavallisesti vaatimat voitelurahat. (Eklund ym. 2009, 44.)

Yhtenä suurena ongelmana nähdään myös tullin vaatima suuri määrä erilaisia papereita, jotka tulee olla oikein täytettynä ja kuorman tulee vastata rahtikirjoihin kirjattua tavaramäärää. Edellä mainituista tulli on erityisen tarkka ja usein onkin hankalaa täyttää paperit tullia tyydyttävällä tavalla. Ulkomaankauppaa käyvä yritys joutuukin monesti turvautumaan tullivälittäjän palveluksiin, mikä nostaa kustannuksia. (Eklund ym. 2009, 44–45.)

7 MAKSUEHDOT JA MAKSUTAVAT

7.1 Maksuehdot

Maksuehtoa ja maksutapaa valittaessa tulee huomioida usea eri tekijä. Kauppahinnan suorittamiseen liittyvät keskeiset kysymykset yksilöidään maksuehdoissa. Ulkomaankaupassa erityisiä haasteita maksuehtojen valintaan aiheuttavat kaupan osapuolien pitkät välimatkat, vaihtelevat kauppatavat, uuden kauppasuhteen tuotama epävarmuus, valuuttamääräykset sekä ankara kansainvälinen kilpailu. (Melin 2011, 119.)

Viejä pystyy vaikuttamaan omaan rahoitustilanteeseensa maksuehtojen valinnalla. Valinnassa on huomioitava sekä taloudelliset että poliittiset näkökohdat, kuten ostajan vakavaraisuus ja luotettavuus. (Fintra 2003, 87.) Lisäksi maksuehtoja valittaessa tulisi huomioida seuraavat asiat:

- maksuvaluutta
- maksuaika ja – tapa
- alennukset
- pankkikulujen maksaja
- toimituslauseke
- viivästysseuraamukset (Melin 2011, 119.)

Maksuehdot tulisi merkitä selkeästi ja yksiselitteisesti oikean toimituksen ja maksun saamiseksi. Erityisesti maksuehtoihin tulee kiinnittää huomiota tilaustuotteiden kohdalla, projektiviennissä ja kaupan arvon ollessa suuri. (Melin 2011, 119.)

7.2 Maksutavat

Harjoitettaessa ulkomaankauppaa kannattaa kauppaan parhaiten sopiva maksutapa valita jo tarjousmenettelyn aikana. Maksutavan valinnalla voidaan välttää sellaisia riskejä, joita kotimaankaupassa ei ole. (Melin 2011, 120.) Oikean maksutavan valitsemalla yritys suojautuu riskeiltä ja varmistaa maksun saamisen oikeaan aikaan. Lisäksi maksutavan valinta saattaa olla edellytys kaupan syntymiselle. (Helppi & Paloheimo 2005, 105.)

Maksutavan valintaan vaikuttavat myös kaupan osapuolten välinen luottamus, halu poistaa ostajaan liittyviä riskejä, perinteiset kauppatavat, paikallinen lainsäädäntö sekä kilpailutilanne. Selkeällä ja yksinkertaisella maksuehtolausekkeella ehkäistään tulkintaerimielisyyksiä. (Melin 2011, 120.)

Seuraavat asiat tulisi myös ottaa huomioon maksutapaa valittaessa:

- maksutavan nopeus ja varmuus
- ostajan markkinat neuvottelutilanteessa
- kaupan kohde
- rahoitusmahdollisuudet
- maksutapojen kustannusvaikutukset ja niiden jakautuminen osapuolten kesken
- maantiede, etäisyys ja valuuttamääräykset
- ostajamaan taloudellinen ja poliittinen tilanne (Melin 2011, 120.)

Ulkomaankaupan maksutapoja ovat:

- maksumääräys
- ulkomaan shekki
- perittävä
- remburssi (Helppi & Paloheimo 2005, 106.)

Maksumääräys ja shekki edellyttävät myyjän ja ostajan välistä luottamusta, sillä nämä maksutavat eivät sisällä ehtoja pankkien välillä. Pankki toimii pelkästään välittäjänä eikä ota haltuunsa tavaran toimitukseen ja hallintaan oikeutettavia asiakirjoja. (Melin 2011, 121.)

7.2.1 Shekki

Shekin käyttö ulkomaan maksuliikenteessä on vähentynyt huomattavasti tiedon siirtomenetelmien (SWIFT) kehittymisen ansiosta. Sen käyttöön liittyy monia riskejä eikä sitä sen vuoksi suositella käytettäväksi maksutapana. Shekki on vielä yleisessä käytössä muun muassa Yhdysvalloissa, Saksassa ja Iso-Britanniassa. (Melin 2011, 121.) Mikäli ostaja haluaa käyttää shekkiä maksutapana, suositellaan

viejää pyytämään niin sanottua viivattua pankkischekkiä. Tämä estää mahdolliset väärinkäytökset. (Selin, 2004, 145.)

7.2.2 Maksumääräys

Maksumääräystä käytetään yleensä maksuehtona, kun myyjän ja ostajan välinen liikesuhde on vakiintunut ja luottamukseen perustuva. Maksumääräystä voidaan verrata kotimaiseen pankkisiirtoon, jossa raha liikkuu pankkien välityksellä vastaanottajalle lähes reaaliajassa. (Hörkkö ym., 2010, 360.)

Maksumääräys on kaupankäynnissä yleisimmin käytetty maksutapa, sillä se on nopea, edullinen ja turvallinen. Siinä osapuolina ovat suomalainen asiakas ja pankki, yksi tai useampi ulkomainen pankki sekä ulkomainen asiakas. Käytännössä myyjä toimittaa ostajalle laskun, jonka se on velvollinen maksamaan kauppasopimuksen mukaisesti. Maksumääräyksessä ostajalle annetaan lyhytaikainen luotto, joka useimmiten vahvistetaan laskulla ja siinä ilmoitetulla eräpäivällä yhdessä vientidokumenttien kanssa. Laskun saatuaan, ostaja ohjeistaa pankkia maksamaan kaupan summan muutama päivä ennen eräpäivää myyjän valitsemalle pankille. (Grath 2012, 34.) Maksumääräyksessä pankki ei ota haltuunsa tavarantoimitukseen liittyviä asiakirjoja, vaan se toimii ainoastaan maksun välittäjänä. (Melin 2011, 124.)

7.2.3 Ennakkomaksu

Ennakkomaksussa osapuolet sopivat maksun tapahtuvaksi jo ennen tavarantoimitusta. Ennakkomaksu liittyy usein kauppoihin, joissa määritellään eri maksueriä suhteessa tavarantoimituksen valmius- tai toimitusasteeseen. Täyden kauppahinnan maksaminen etukäteen on harvinaisempaa, koska ostajalle ei synny tällöin varmuutta tavarantoimituksesta. (Fintra 2003, 87.) Tavallisempi käytäntö on, että osa kauppasummasta maksetaan ennakkoon. Esimerkiksi tilanteissa, joissa viejä haluaa varmistua, että ostaja on sitoutunut kauppaan, on osalle kauppaa ennako perusteltua. (Kananen 2009, 61.)

Ennakkomaksua käytetään yleensä tilanteissa, joissa viejä ei luota ostajaan, vientimaahan liittyy epävarmuustekijä poliittisten tekijöiden vuoksi tai ostajan maksu-

kyky tai – halukkuus on epävarmaa. Viejän kannalta ennakkomaksu on edullinen, sillä rahat saadaan käyttöön heti, mutta vastaavasti ostajalla ei ole täyttä varmuutta siitä, milloin lähetys toimitetaan, mitä se pitää sisällään ja onko toimitus sopimuksen mukaista laadullisesti ja määrällisesti. (Kananen 2009, 61.) Ostajan on kuitenkin mahdollista vaatia pankilta takauksen, että ennako maksetaan takaisin, mikäli tavaraa ei toimiteta sopimuksen mukaisesti. (Fintra 2003, 87.)

Ennakkomaksu suoritetaan joko vekselillä, shekillä tai pankkisiirtona. Mikäli ostaja haluaa käyttää shekkiä, on saajan varmistuttava shekin aitoudesta ja katteesta ennen toimituksen lähettämistä. Pankkisiirtoa eli maksumääräystä käytettäessä ei vaadita shekin kaltaisia varotoimenpiteitä, sillä maksuvälitys tapahtuu pankkien kautta. (Kananen 2009, 61.)

7.2.4 Remburssi

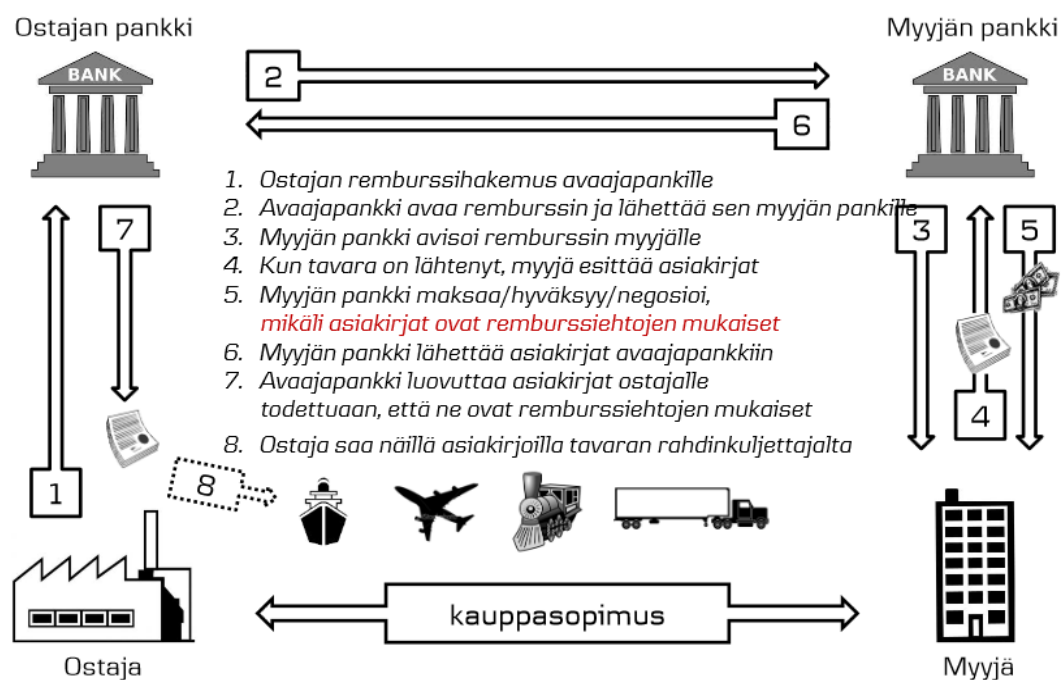
Remburssi (Letter of Credit, L/C) on maksuehto, jossa ostajan hakemuksesta avaajapankki sitoutuu maksamaan kauppahinnan myyjälle, kun tämä on täyttänyt remburssin ehdot. Remburssia suositellaan maksutavaksi, kun halutaan varmistua, ettei myyjä saa maksua ennen kuin on toimittanut tavarat. Vastaavasti myyjä haluaa varmistua maksusta ennen kuin toimittaa tavarat ostajalle. (Fintra 2008, 18-7.)

Remburssi voi olla joko vahvistamaton tai vahvistettu. Mikäli kyseessä on vahvistamaton remburssi, ei myyjän pankki tällöin sitoudu maksun suorittamiseen, vaan välittämään suorituksen myyjälle saatuaan sen ostajan pankilta. Se on siis ostajan pankin sitoumus maksun suorittamisesta. (Helppi & Paloheimo 2005, 119.)

Vahvistettu remburssi suojaa riskeiltä parhaiten. Siinä myyjän pankki on vahvistanut remburssin eli sitoutunut maksamaan myyjälle tämän esitettyä remburssiin liittyvät asiakirjat. Maksun saaminen on myyjälle käytännössä riskitöntä, mikäli kyseessä on suomalainen pankki, sillä myyjän pankki kantaa riskin ostajan pankista ja maasta. (Helppi & Paloheimo 2005, 119.)

Myyjän ja ostajan välisessä kauppasopimuksessa sovitaan maksutavaksi remburssi. Samalla osapuolet sopivat remburssin sisällöstä, asiakirjoista ja siitä, kenelle

remburssista aiheutuvat kulut kuuluvat. Tämän jälkeen ostaja pyytää pankkiaan avaamaan remburssin, joka avataan yleensä myyjän pankkiin. Kun myyjän pankki saa ilmoituksen remburssin avauksesta, ilmoittaa se asiasta myyjälle. Tämän jälkeen myyjä ryhtyy toimenpiteisiin tarvittavien asiakirjojen hankkimiseksi ja tavarantoimittamiseksi. Kun tavarat on toimitettu ostajalle, tulee myyjän esittää remburssissa vaaditut asiakirjat pankilleen tarkistettavaksi. Jos asiakirjat ovat remburssiehtojen mukaiset, pankki suorittaa maksun myyjälle. Myyjän pankki toimittaa asiakirjat edelleen ostajan pankille, jossa ne tarkistetaan ja luovutetaan asiakkaalle. Ostajan pankki veloittaa samalla ostajalta remburssin määrän. Lopuksi ostajan pankki maksaa remburssin määrän myyjän pankille. Ostaja saa tavarat haltuunsa rahdinkuljettajalta asiakirjoja vastaan. (Helppi & Paloheimo 2005, 115–117.) Kuviossa 1. Näytetään remburssin kulku tiivistettynä.



Kuvio 1. Remburssin kulkukaavio. (Danske Bank 2014)

Remburssi on oiva riskienhallintakeino sekä myyjälle että ostajalle. Remburssia suositellaan käytettäväksi etenkin uusissa kauppasuhteissa, kauppasumman ollessa suuri tai jos kaupan kohteena oleva tavara on valmistettu erikoistilauksena. Myyjälle remburssi antaa turvaa, jos ostajan taloudellinen tilanne on epävarma, sillä remburssin avauttaminen on osoitus ostajan luottokelpoisuudesta ja maksu-

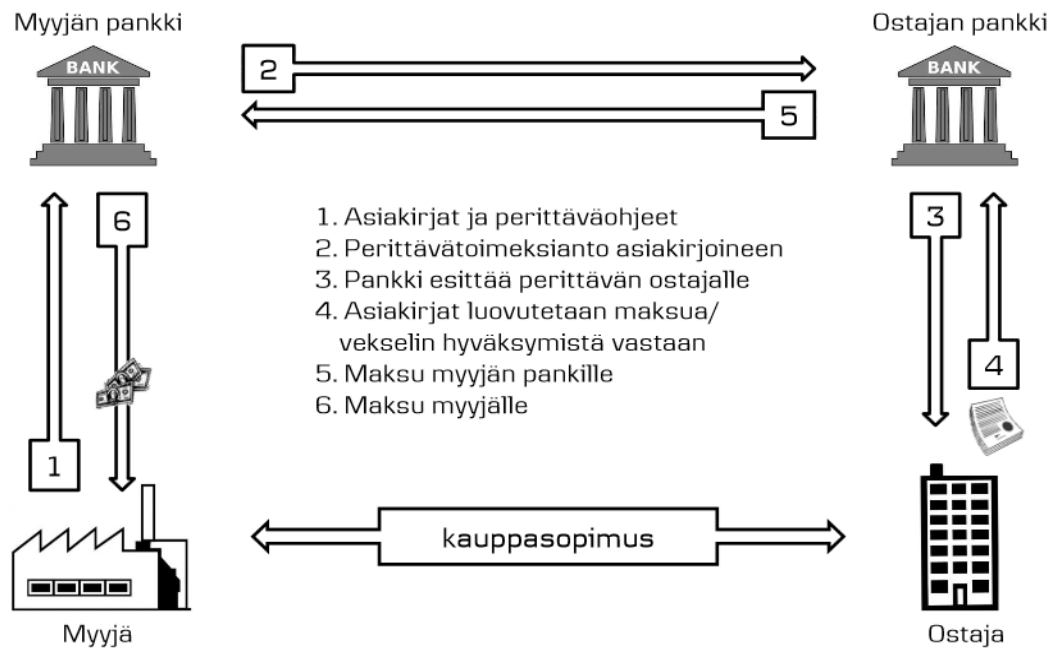
kyvystä. Mikäli ostaja on avannut remburssin hyvissä ajoin ennen tavarantoimitusta, saa myyjä myös suojan valmistusaikaiselle riskille. (Helppi & Paloheimo 2005, 117.)

7.2.5 Perittävä

Perittävää (CAD, Cash Against Documents) on perinteisesti käytetty maksutapana ulkomaankaupassa. Perittävässä myyjä lähettää kaupalliset asiakirjat omaan pankkiinsa, joka välittää ne edelleen ostajan pankkiin perittäväksi. Ostajan pankki luovuttaa asiakirjat ostajalle, kunnes maksu on suoritettu tai ostaja on hyväksynyt vekselin eli määrämuotoisen maksuosoituksen. (Danske Bank 2014) Perittävään liittyvinä kaupallisina asiakirjoina käytetään yleensä laskua, pakkalistaa ja laivausasiakirjaa. (Helppi & Paloheimo 2005, 108.) Perittävä on oiva maksutapa, kun viejä haluaa määrätä tavarasta siihen asti, kun ostaja on suorittanut maksun. Kauppatavara luovutetaan ostajalle, kun maksu on tapahtunut tai vekseli on hyväksytty. (Fintra 2008, 18-4.)

Perittävässä on valittavissa kaksi muotoa: *D/P (Documents against Payment)* tai *D/A (Documents against Acceptance)*. *D/P*:tä käytettäessä ostajan on suoritettava maksu saadakseen tavarantoimituksen oikeuttavat tai toimitukseen liittyvät asiakirjat. Vastaavasti *D/A*-muotoa käytettäessä myyjä on antanut ostajalle maksuaikaa, jolloin asiakirjat luovutetaan ostajalle, kun tämä on hyväksynyt vekselin. (Fintra 2008, 18-4.)

Perittävässä pankit valvovat asiakirjojen luovutusta ja maksua Kansainvälisen kauppakamarin laatimien perittävässäntöjen mukaisesti, mutta eivät sitoudu maksuun, kuten remburssissa. (Pirnes & Kukkola 2002, 163.) Kuviossa 2. näemme perittävänsä osapuolet ja perittävänsä kulun.



Kuvio 2. Perittävän kulkukaavio (Danske Bank 2014)

8 RISKIT JA RISKIENHALLINTA

Ulkomaankauppaan kuuluvia riskejä ovat muun muassa *valmistusaikainen riski*, *kuljetusriski*, *oikeudellinen riski*, *maariski*, *luottoriski* ja *valuuttariski*. Riskiltä suojautumisen kustannus yritykselle vaihtelee riippuen riskistä ja sen kestosta sekä laadusta. Mikäli riski on harvinainen ja monimutkainen, on siltä suojautuminen kalliimpaa. Kaikilta riskeiltä ei voi kuitenkaan suojautua. (Helppi & Paloheimo 2005, 33.)

8.1 Valmistusaikainen riski

Valmistusaikainen riski syntyy silloin, kun myyjä on aloittanut tavaran valmistuksen ja on mahdollisuus kauppasopimuksen peruuntumisesta. Riskin suuruuteen vaikuttaa muun muassa seuraavat tekijät: raaka-aineiden hinta, yrityksen oman työn osuus sekä se, onko mahdollista myydä puolivalmiit tai valmiit tuotteet muille asiakkaille. (Helppi & Paloheimo 2005, 34.)

Myyjän on mahdollista suojautua valmistusaikaiselta riskiltä erilaisin keinoin. Maksuehdoissa voidaan sopia ostajan maksavan ennakkomaksun, jonka tarkoituksena on kattaa kyseinen riski tai toinen tehokas suojautumiskeino on käyttää remburssia maksutapana. Yritys voi myös ottaa luottoriskitakuun *Finnverasta* tai luottoriskivakuutuksen vakuutusyhtiöstä. (Helppi & Paloheimo 2005, 34–35.)

8.2 Kuljetusriski

Kuljetusriskissä on kyse kuljettamisen epäonnistumisesta. Kuljetuksen aikana tavara voi vahingoittua tai paikan päällä huomataan, että tavara ei ole saapunut oikean määräisenä, oikeaan aikaan tai jopa oikeaan paikkaan. Vakuutuksen ottamalla yritys voi suojautua kuljetusriskiltä. Lisäksi kauppasopimuksessa toimitusehtolausekkeella sovitaan onko kuljetusriski ja vakuutuksen ottaminen ostajan vai myyjän vastuulla. (Helppi & Paloheimo 2005, 35.)

8.3 Juridinen riski

Juridiset riskit ovat osa ulkomaankauppaa. Esimerkiksi immateriaalioikeudet (patentit, tekijänoikeudet jne.) sekä eri maiden lainsäädäntöihin (täyttääkö tuote ostajan maan mukaiset tuotteelle asetetut normit) ja sopimuksen pätevyyyteen liittyvät asiat kuuluvat olennaisena osana juridisiin riskeihin. (Helppi & Paloheimo 2005, 35.)

Mikäli kaupan osapuolet ovat eri maista, on hyvin tärkeää sopia kirjallisesti kaikista kauppaan liittyvistä asioista ja yksityiskohdista. Näin vältetään erimielisyyksiltä, joita osapuolten erilaiset kauppatavat ja tottumukset saattavat aiheuttaa. Kauppasopimus tulee myös laatia kielellä, jota molemmat osapuolet ymmärtävät sekä siinä tulee sopia mahdollisten riitojen ratkaisussa käytettävästä menettelystä ja sovellettavasta lainsäädännöstä. Kauppaan saattaa liittyä myös isoja taloudellisia intressejä ja tällöin olisi hyvä käyttää kauppasopimuksen laadinnassa apuna juridista neuvonantajaa, esimerkiksi asianajajaa. Huolella laaditulla kauppasopimuksella vähennetään kaupasta johtuvia riskejä. (Helppi & Paloheimo 2005, 36–42.)

8.4 Poliittinen eli maariski

Myyjäyrityksen tulee aina ottaa kauppakumppanin maahan liittyvä poliittinen riski huomioon, kun kauppakumppani on läntisten teollisuusmaiden ulkopuolella toimiva yritys. Maariski voi aiheutua esimerkiksi seuraavista tapauksista:

- ostajan maassa on sota, kapina tai vallankumous
- maata koettelee luonnonkatastrofi
- ostajan maan lainsäätäjän tai viranomaisen toimet, jotka vaikuttavat siihen onko sopimuksen mukaiset velvollisuudet mahdollista täyttää, esimerkiksi
 - luvanvaraisuus, valuutan siirron rajoitukset
 - pakkolunastus, kansallistaminen
- myyjän maan tai maata sitovat kansainvälisten yhteisöjen päätökset, jotka koskevat kaupankäyntiä (esimerkiksi vientikielto). (Helppi & Paloheimo 2005, 42.)

Maan taloudellinen tilanne, poliittisen ja oikeudellisen järjestelmän vakaus, velkaantumistaso, luottokelpoisuus, lainojen takaisinmaksukyky sekä pääsy rahoitusmarkkinoille ovat muutamia poliittisen riskin suuruuteen ja toteutumiseen vaikuttavia syitä. Riskiltä voidaan suojautua ottamalla Finnveran luottoriskitakuun tai vakuutusyhtiön luottoriskivakuutuksen. Myös remburssin käyttö maksutapana auttaa yritystä välttämään riskin. (Helppi & Paloheimo 2005, 42–44.)

8.5 Luottoriski

Luottoriski on toimituksen jälkeinen riski, jonka syiksi luetaan ostajan maksukyvyttömyys, maksuhaluttomuus sekä kyvyttömyys tai haluttomuus täyttää muut sopimuksen ehtojen mukaiset velvoitteet. Luottoriskiä voidaan kutsua kaupalliseksi riskiksi, ostajariskiksi tai yritysrisikiksi. (Helppi & Paloheimo 2005, 45.)

Yritys tarvitsee luottoriskiä arvioitaessa ostajan tilinpäätös- tai luottotiedot, jotta se voi varmistua ostajan taloudellisesta tilanteesta tai tarkistaa luottohäiriöhistorian. Riskiltä voidaan suojautua esimerkiksi ennakkomaksulla, remburssilla, pankkitakauksella, Finnveran takuulla tai luottoriskivakuutuksella. (Helppi & Paloheimo 2005, 45.)

8.6 Valuuttariski

Yritys altistuu valuuttariskille, mikäli sillä on saatavia ja velkoja ulkomaan valuutassa. Tämä ilmenee siten, että valuuttamaksujen arvo euroissa vähenee tai kasvaa riippuen siitä, miten valuuttakurssit markkinoilla liikkuvat. (Helppi & Paloheimo 2005, 47.) Valuuttariski syntyy, mikäli yritys hinnoittelee myymänsä tuotteen josakin muussa kuin yrityksen kotimaan valuutassa ja valuuttakurssien suhde muuttuu hinnasta sopimisen ja maksupäivän välisenä aikana. (Helppi & Paloheimo 2005, 47.)

Kauppavaluutan tulee aina soveltua yrityksen valitsemaan valuuttastrategiaan, jolla varmistetaan, että yrityksessä käytetään vain valuuttoja, joilla on yrityksen toiminnalle kaupallista ja rahoituksellista merkitystä. (Pasanen 2005, 186.) Valuuttastrategialla otetaan kantaa riskeihin ja niiden hallintaan. (Pehkonen 2000, 184.)

Taseriski ja *transaktioriski* ovat valuuttariskin lajeja. Taseriskillä tarkoitetaan yrityksen kirjanpitoon kuuluvien valuuttojen määrällistä epätasapainoa saatava- ja velkapuolella. Taseriskiin liittyy myös laskennallinen valuuttavoitto tai – tappio, joka syntyy, kun valuutat muutetaan euroiksi tilinpäätöshetken valuuttakurssein. Transaktioriski liittyy vastaavasti yrityksen yksittäiseen saamiseen tai velkaan ja lopullinen valuuttavoitto tai – tappio nähdään, kun saamiset tai velat on maksettu. (Pasanen 2005, 186.)

Valuuttariskeiltä voidaan suojautua joko sisäisillä (operatiiviset) tai ulkoisilla (finanssi) menetelmillä. Sisäiset menetelmät eivät maksa mitään ja ne ovat yrityksen omassa käytössä tai yritys voi omalla toiminnallaan vaikuttaa kurssiriskeihin. Mikäli sisäiset menetelmät eivät tuo riittävää suojaa, voidaan turvautua ulkoisiin menetelmiin. (Kananen 2009, 53.)

Yrityksen sisäisiä suojautumiskeinoja ovat saamisten ja velkojen yhteensovittaminen, sopimusvaluutan valinta sekä valuuttaklausuulin käyttö. Saamisten ja velkojen yhteensovittamisella tarkoitetaan, että yritys voi pyrkiä tekemään vienti- ja tuontisopimukset samassa valuutassa. Kuitenkin varmin ja yksinkertaisin tapavältyä kurssiriskiltä on sopia laskutusvaluutaksi euro, mutta mikäli tämä ei ole mahdollista, sopimukset tulisi pyrkiä tekemään valuuttana, jota pidetään vakaana ja jonka kurssikehitys on nouseva. Valuuttaklausuulilla taas viejä suojautuu laskutusvaluutan kurssin alenemista vastaan. Klausuulin sisällyttäminen kauppasopimukseen riippuu siitä, onko kyseessä ostajan vai myyjän markkinat. (Pehkonen 2000, 185.)

Ulkoisia suojautumiskeinoja eli pankkien tarjoamia suojaustuotteita ovat valuuttatalletukset ja – luotot, valuuttatermiini sekä valuuttaoptio. Viennin tai tuonnin rahoittamiseksi yritys voi nostaa luoton ulkomaanvaluutassa ja ajoittaa sen erääntymään, kun myynnistä tai ostosta aiheutuva rahaliikenne on odotettavissa. Yrityksellä on myös mahdollisuus avata pankkitilejä eri valuutoissa ja tallettaa myynnistä saamansa valuuttatulot valuuttatilille ja pitää varat valuutassa siihen asti, kunnes on sopiva ajankohta muuttaa ne kotimaanvaluutaksi tai, jos kyseisessä valuutassa syntyy menoja. (Helppi & Paloheimo 2005, 49.)

Valuuttatermiinkauppa on hyvä vaihtoehto valuuttariskiltä suojautumiseen, mikäli yritys tietää tarkasti tulevan valuuttamääräisen maksun määrän ja maksupäivän. Termiini kiinnittää kaupan valuuttakurssin etukäteen sovituille tasolle ja niitä voidaan tehdä yleisimmissä valuutoissa jopa viiden vuoden päähän. Valuuttakurssin muutokset eivät siis vaikuta termiinkurssiin. (Helppi & Paloheimo 2005, 49–50.)

Mikäli tulevaisuudessa toteutettava valuuttakauppa on epävarmaa, voi yritys tehdä sopimuksen valuuttaoptiosta. Tällöin yrityksellä on mahdollisuus toteuttaa valuuttakauppa eräpäivänä sovittuun kurssiin, mutta se ei kuitenkaan velvoita yritystä tekemään valuuttakauppaa, mikäli sille ei olisikaan tarvetta tai mikäli valuuttakurssi olisi yritykselle edullisempi kuin valuuttaoptiossa sovittu kurssi. (Helppi & Paloheimo 2005, 50.)

9 TOIMINTA KOHDEYKSIKÖSSÄ

Teoriaosuudessa on tähän asti käsitelty kaikki vientiprosessiin kuuluvat osa-alueet yleisellä tasolla läpi. Tässä kappaleessa on tarkoitus esittää, miten samainen vientiprosessi osa-alueineen tapahtuu ABB:n Medium Voltage Products – yksikössä ja miltä kohdin prosessi eroaa, kun ostajana on paikallinen ABB tai loppuasiakas.

9.1 Vienti

Harjoitettaessa liiketoimintaa Kazakstanin kanssa, on kyseessä ulkokauppa eli kauppa kolmannen maan kanssa. Vientimuotoina Medium Voltage Products käyttää sekä suoraa että välitöntä vientitapaa. Tilanteessa, jossa ostajana on Kazakstanin ABB, käytetään vientimuotona suoraa vientiä. Tällöin Medium Voltage Products toimittaa tilatut tavarat paikalliselle ABB:lle, joka edelleen välittää ne loppuasiakkaalle. Mikäli taas ostajana on loppuasiakas, käytetään välitöntä vientimuotoa ja tavarat toimitetaan suoraan loppuasiakkaalle ilman välikäsiä.

Liiketoiminta Kazakstanin ABB:n ja loppuasiakkaan välillä on kuitenkin läpinäkyvää. Loppuasiakkaan tilaukset lähettää KZABB:n ostaja, vaikkakin toimitus on suoraan loppuasiakkaan osoitteeseen. Myös tilausvahvistukset, laskut ja lähetyspaperit lähetetään aina KZABB:n ostajalle tarkastettavaksi.

9.2 Maksutavat

Medium Voltage Products käyttää maksutapoina maksumääräystä ja ennakkomaksua. Maksumääräystä käytetään, kun ostajana on ABB ja tällöin maksuehtona on 60 päivää netto. Mikäli taas ostajana on loppuasiakas, käytetään maksutapana ennakkomaksua. Kazakstanin ennakkokaupassa maksuehtona on aina 100 % ennakoon, jolloin koko kauppasumma tulee maksaa ennen kuin tuotteita aletaan edes valmistaa. Mahdollista on myös käyttää maksuehtona 50 % + 50 % tai 30 % + 70 %, jolloin esimerkiksi 30 % kaupan summasta maksetaan heti, jotta kauppa saadaan tuotantoon ja loput 70 % maksetaan, kun kauppa on valmiina lähetettäväksi asiakkaalle. Valuuttana kaikissa tilauksissa käytetään euroa.

9.3 Asiakirjat

Kazakstanin kaupassa tarvittavia asiakirjoja ovat lasku, pakkalista sekä alkuperätodistus. Nämä asiakirjat laaditaan aina riippumatta siitä, kumpi on ostajana. Lisäksi ennakkokauppojen yhteydessä laaditaan aina proformalasku, jonka tulee vastata kauppasummaa, jotta kauppa saadaan tullattua oikein. Proforman lisäksi ennakkokaupalle luodaan aina loppulasku.

Kazakstanin kaupan yhteydessä laaditaan aina seitsemän laskua. Asiakkaalle ja huolitsijalle lähetetään molemmille kolme laskua, joista asiakkaan laskuista yksi on alkuperäinen ja kaksi muuta allekirjoitettuja kopioita. Yksi laskuista jää yksikölle itselle. Lisäksi kirjanpitoon lähetetään sähköisesti yksi lasku.

Valtuutettuna viejänä voi yksikkö itse laatia alkuperätodistuksen. Alkuperätodistus lähetetään yhdessä alkuperäisen laskun kanssa kuriirilla asiakkaalle. Pakkalista sekä kopio alkuperäisestä laskusta lähetetään tavaroiden mukana.

9.4 Kuljetus

Kaikissa Kazakstaniin lähetettävissä kaupoissa Medium Voltage Products käyttää kuljetusmuotona lentokuljetusta, sillä se on nopein ja halvin tapa kuljettaa verrattuna esimerkiksi maantiekuljetukseen. Koska toimitusehtona on aina CPT, on Medium Voltage Product vastuussa ainoastaan kuljetuksesta Kazakstanin lentokentälle saakka, josta asiakas edelleen kuljettaa ne lopulliseen päämääräänsä. Tavarat lennätetään aina Almatyn kansainväliselle lentokentälle.

Mikäli ostajana on ABB, on huolitsijana viime aikoina käytetty Agility Logisticsia, kun taas loppuasiakkaan ostaessa tavarat lähetetään useimmiten DHL:n välityksellä. Kuriirikuljetuksissa käytetään TNT:tä ja DHL:ää.

9.5 Tullaus

Tullauksessa ei ole Medium Voltage Productsin näkökulmasta minkäänlaista eroa ostajien välillä. Molempien kohdalla jo tilausten käsittelyvaiheessa rele-sana tulee muuttaa kuvaus-kentässä unit-sanaksi, sillä rele-sanaa ei saa mainita tilausvahvistuksella tai laskulla sen korkeamman tulliarvon takia.

Aikaisemmin tullikoodit tuli ABB:n pyynnöstä poistaa laskulta näkyvistä. Suomen tulli kuitenkin vaatii tullikoodit, joten jokainen kauppa tullattiin suomesta laskulla ilmoitetuin tullikoodein, mutta asiakkaan laskuilta koodit poistettiin. Tämä käytäntö on kuitenkin jäänyt pois.

9.6 Riskit

Aiemmin teoriaosuudessa mainituista viennin riskeistä käytännössä jokainen on mahdollinen harjoitettaessa liiketoimintaa Kazakstanin kanssa. Osa riskeistä saattaa olla kuitenkin harvinaisempia, esimerkiksi poliittinen riski, sillä yleisesti ottaen Kazakstan on poliittisesti vakaa maa eikä kaupankäyntiä haittaavia tekijöitä ole ollut. Juridista riskiä pienennetään laatimalla kauppasopimus sekä englanniksi että venäjäksi, jotta molemmat osapuolet ovat selvillä sopimuksen sisällöstä. Lisäksi paikallinen ABB kantaa kaiken vastuun ja riskit sekä hoitaa ”likaiset työt”.

Valmistusriski on yhtä todennäköinen, mutta kuitenkin harvinainen molempien asiakkaiden kohdalla. On kuitenkin mahdollista, että tilaus muuttuu joiltain osin, esimerkiksi tilauskoodi vaihdetaan, kappalemääriä muutetaan tai jokin tuote perutaan kokonaan tilaukselta. Nämä muutokset tuottavat aina ylimääräistä työtä, mikäli tilauksen valmistus on jo ehditty aloittaa. Normaalissa rahakaupassa eli maksumääräystä käytettäessä asiakkaalla on tilausvahvistuksen saatuaan kolme päivää aikaa tehdä tilausmuutoksia kaupalle ilmaiseksi. Tämän jälkeen muutoksista peritään 20 % lisämaksu. Vastaavasti ennakkokaupassa muutokset ovat mahdollisia siihen asti, kunnes lasku on tehty. Käytännössä sen jälkeen, kun ennakkokauppa on tehty ja tilausvahvistus lähetetty asiakkaalle tarkistukseen, on asiakkaalla vielä mahdollisuus tehdä kaupalle muutoksia. Mikäli asiakas hyväksyy vahvistuksen, pyydetään huolintaa luomaan lasku ja tämän jälkeen muutokset eivät ole enää mahdollisia.

Luottoriski on ABB:n kohdalla huomattavasti suurempi kuin loppuasiakkaan. Koska loppuasiakkaan tulee maksaa koko kauppasumma ennen kaupan lähetystä, ei tällöin synny lainkaan saatavia. Vastaavasti ABB on poikkeuksetta maksanut kaikki vuoden 2013 laskut enemmän tai vähemmän myöhässä muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Tämä aiheuttaa ristiriidan siinä, että maksumääräystä ni-

menomaan suositellaan käytettävän maksuehtona, kun myyjän ja ostajan välinen liikesuhde on vakiintunut ja se perustuu luottamukseen.

Kuljetusriski on molempien kohdalla yhtä suuri. Tavara voi vahingoittua kuljetuksen aikana tai se voidaan vahingossa lähettää väärään paikkaan, vaikka osoite olisikin merkitty lähetyspapereihin oikein.

Valuuttariskiä on minimoitu hinnoittelemalla myytävät tuotteet kotimaan valuutassa eli euroissa. Tällöin yrityksen ei tarvitse huolehtia valuuttakurssien muutoksista. Lisäksi samaisesta syystä yrityksellä ei ole saatavia tai velkoja muussa valuutassa.

10 EMPIIRINEN TUTKIMUS

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen empiiristä osaa, joka pohjautuu tutkimuksen teoriaosuuteen. Luvussa tullaan perehtymään myös eri tutkimusmenetelmiin sekä teemahaastattelun suunnitteluun ja toteutukseen sekä tutkimusaineiston keruuseen. Lopuksi analysoidaan haastattelun tuloksia, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä tehdään johtopäätökset.

10.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät ovat empiirisen tutkimuksen aineiston hankinta- ja analyysimetodeja tai – tekniikoita, jotka voidaan jakaa *kvalitatiivisiin* eli laadullisiin sekä *kvantitatiivisiin* eli määrällisiin menetelmiin. Kvalitatiivisia menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelu ja havainnointi, kun kvantitatiivinen menetelmä on esimerkiksi kysely. (Saukkonen 2014)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on enemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin vahvistaa jo olemassa olevia väittämiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kootaan todellisissa tilanteissa ja ihmistä käytetään tiedon keruun instrumenttina, sillä tällöin tutkittavien näkökulmat ja mielipiteet pääsevät esille. Apuna tiedon hankinnassa käytetään usein lomakkeita ja testejä. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä ei ole hypoteesien ja teorian testaaminen, vaan aineiston yksityiskohtainen ja monipuolinen tarkastelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä ovat aiemmat teoria ja johtopäätökset aiemmista tutkimuksista. Lisäksi hypoteesien esittäminen ja käsitteiden käsittely ovat tyypillistä määrälliselle tutkimukselle. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on usein tarkat koehenkilömääritykset ja otantasuunnitelmat: muodostetaan perusjoukko, johon tulosten tulee päteä, ja otetaan tästä joukosta otos. Tätä tutkimusta käytetään, kun halutaan analysoida ja esittää tutkimustulokset tarkasti, tilastollisesti ja numeraalisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 136.)

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat monet tekijät. Ensisijaisesti tutkimusongelma on valittavaan menetelmään vaikuttava tekijä, mutta myös aika ja voimavarat on otettava huomioon. Tutkijan tulee ennakkoon pohtia, millaisia konkreettisia järjestelyjä tulee tehdä sekä päätettävä menettelytavoista. (Hirsjärvi ym. 2009, 179–180.)

Tämän tutkimuksen empiirisen osuuden tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista aineistonkeruutekniikkaa. Tutkimuksen empiirinen osuus pohjautuu teoriaosuuteen. Tiedonkeruumuodoksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, jonka kohderyhmäksi valittiin sekä Vaasan Medium Voltage Products – yksikön että huolitsija- ja hankintapuolen Kazakstanin kaupan ammattilaisia. Teemahaastattelun tavoitteena oli saada haastatella eri työtehtävissä olevia henkilöitä, jotta saataisiin monipuolisempi näkökulma vientiprosessista. Menetelmäksi valittiin puolistrukturoitu menetelmä, koska sen avulla saadaan laajempi käsitys aiheesta ja päästään syvällisemmin keskustelemaan tutkimusongelmasta.

Haastattelun suurimpana etuna nähdään joustavuus eli kyetään säätämään aineiston keruuta jouhevasti tilanteen vaatimalla tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheiden järjestystä voidaan muuttaa ja tulosten tulkintaan on paremmat mahdollisuudet kuin esimerkiksi kyselyssä. Lisäksi tutkimustilanteessa ihminen voi mahdollisimman vapaasti kertoa aiheesta. Haastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi, kun halutaan selventää tuloksia ja syventyä vastauksiin. Haastattelun eduksi luetaan myös se, että haastateltavat on mahdollista tavoittaa myöhemmin, mikäli on tarpeen täydentää aineistoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 200–201.)

Haastattelu on myös aikaa vievää ja se vaatii tarkkaa suunnittelua. Haastatteluun sisältyy lisäksi virhelähteitä, jotka aiheutuvat sekä haastattelijasta että haastateltavasta ja itse tilanteesta kokonaisuutena. Haastateltava voi esimerkiksi kokea tilanteen pelottavaksi tai itseään uhkaavaksi. Tutkimustilanteessa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, mikä saattaa heikentää haastattelun luotettavuutta. Haastateltava voi esimerkiksi antaa sellaista tietoa, jota tutkija ei ole kysynyt. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

10.2 Teemahaastattelun suunnittelu ja toteutus

Puolistrukturoitu teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa tunnusomaista on, että haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuvat. Teemahaastattelu vastaa hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. (Hirsjärvi ym. 2009, 208–209.)

Teemahaastattelun suunnittelu alkoi haastattelukysymysten hahmottelulla ja laa-
timisella. Laadin yhteensä kahdeksan kysymystä, jotka mahdollisimman hyvin
tukevat tutkimuksen teoriaosuutta. Kysymysten laadinnan jälkeen tavoitteena oli
löytää potentiaalisia haastateltavia ja työskennellessäni toimeksiantaja yrityksessä,
ei tämä ollut haastavaa. Valitsin haastattelun kohderyhmäksi sekä Medium Volta-
ge Products – yksiköstä että huolitsija- ja hankintapuolelta toimihenkilöitä, joilla
on Kazakstanin kaupan asiantuntemusta.

Haastattelin yhteensä kuutta henkilöä, joista kolmea henkilökohtaisesti. Heille lä-
hetin kysymykset muutama päivä ennen haastattelua, jotta he voisivat ennakkoon
tutustua kysymyksiin ja pohtia vastauksia. Haastattelut toteutettiin yrityksen ti-
loissa ja ne kestivät noin 30 minuuttia. Kolmelle muulle haastateltavalle lähetin
yhteydenoton jälkeen kysymykset sähköpostilla, joihin he vastasivat viikon sisäl-
lä. Sähköpostin avulla oli kätevä haastatella muun muassa eri paikkakunnalla si-
jaitsevaa asiantuntijaa. Lisäksi haastattelupohjaa oli mahdollista räätälöidä haasta-
teltavan mukaan. Yhtä henkilöä haastattelin englanniksi, joten liitteestä löytyy
myös englanninkieliset kysymykset. Haastattelut sijoituivat viikoille 11–13.

10.2.1 Haastattelukysymykset

Muodostin kahdeksan kysymyksen haastattelurungon, jonka tavoitteena oli selvit-
tää, millainen Kazakstan on kauppakumppanina. Haastattelussa halusin ensimmäi-
senä selvittää missä työtehtävissä henkilöt toimivat sekä monenko vuoden koke-
mus heillä on Kazakstanin kaupasta. Kysyin haastateltavilta miten he kokevat Ka-
zakstanin kaupan muihin maihin verrattuna ja tuleeko vientiprosessissa ottaa jo-
tain erityisesti huomioon. Tarkoituksena oli myös selvittää haasteita, joita henkilöt

ovat kokeneet vientiprosessissa sekä pohtia mahdollisia kehitysehdotuksia tämän helpottamiseksi. Koska osa tutkimuksen tavoitteesta oli myös vertailla vientiprosessia paikallisen ABB:n ja loppuasiakkaan välillä, halusin vielä selvittää eroaako vientiprosessi joiltain osin riippuen tilaajasta.

10.2.2 Haastateltavat

Valitsin haastateltaviksi sellaisia henkilöitä, joka toimivat vientiprosessin eri vaiheissa, kuten myynnissä ja logistiikassa, jotta saataisiin kokonaisvaltaisempi kuva Kazakstanin viennin erityispiirteistä. Seuraavassa on listattu tutkimuksen haastateltavat.

Area Sales Manager

Haastateltava hoitaa Tšekin, Puolan, Kreikan, Tunisian, Marokon sekä Kazakstanin myynnin. Lisäksi hän on vastuussa Medium Voltage Productsin tuotebisneksen kehittämisestä. Hänellä on hieman yli kahden kuukauden kokemus Kazakstanista.

Business Development Manager

Haastateltava kehittää ja tukee jo olemassa olevaa liiketoimintaa sekä luo tai etsii uutta liiketoimintaa. Hänellä on seitsemän vuoden kokemus Kazakstanista. Hän on toiminut myös aiemmin myyjänä.

Vientiassistentti

Haastateltava työskentelee vientiassistenttina ja on vastuussa kaikista venäjänkielisistä maista. Kazakstanista hänellä on 4-5 vuoden kokemus.

Vientihuolitsija

Haastateltava on vastuussa yksikön huolinnasta, laskutuksesta sekä kuljetusten seurannasta. Lisäksi hän toimii tiiminvetäjänä. Hän on työskennellyt Kazakstanin viennin parissa 28 vuotta.

Asiakaspalveluhuolitsija

Haastateltava työskentelee asiakaspalveluhuolitsijana kansainvälisessä huolinta- ja kuljetusliikkeessä lentoviennin parissa. Hän on ollut huolinta-alalla vuodesta 2002 saakka ja on siitä lähtien hoitanut Kazakstanin vientilähettyksiä satunnaisesti.

Logistics Specialist

Haastateltava vastaa ABB:n Sähköasemat-yksikön vientiprojektien logistiikasta. Hänellä on noin kahdeksan vuoden kokemus Kazakstanista.

10.3 Empirian tulokset

Kazakstan kauppakumppanina

Pääasiallisesti haastateltavat eivät koe Kazakstania kovin haasteellisena maana harjoittaa vientiä, vaikkakin sillä on omat erityispiirteensä, kuten kulttuuri. Yksi haastateltavista totesi, että kazakstanilaiset ovat melko korrekteja, ja heillä on erilainen tapa suhtautua ja selvittää asioita. Ihmiset ovat kuitenkin ystävällisiä ja asiat toimivat pääsääntöisesti hyvin. Ylimääräisiä kuluja saattaa kuitenkin syntyä, mikäli lasti on arvokas. Tällöin kohdemaassa lastia kuljettaa aseistettu vartija, jonka tehtävänä on vartioida kyseistä lastia kuljetuksen ajan. Kazakstania pidetään myös hyvin byrokraattisena maana, esimerkiksi samaa asiaa voi hoitaa moni henkilö, tai tiettyä asiaa varten saatetaan tarvita monen eri henkilön allekirjoitus.

”Kazakstan on erityinen maa, jolla on erityiset perinteet. Se on entinen neuvostotasavalta, jolla on aasialainen tapa harjoittaa liiketoimintaa.” (Business Development Manager)

Kazakstan verrattuna muihin maihin

Vientiprosessin alku- ja loppupäässä työskentelevät henkilöt kokevat Kazakstanin hieman haasteellisempänä kuin vastaavasti prosessin keskivaiheilla, kuten tilaus-tenkäsittelyssä tai huolinnassa työskentelevät henkilöt. Kazakstania pidetään osittain myös vielä melko uutena maana, koska yksiköllä ei ole vielä paljon vientiä sinne. Tulli koetaan kuitenkin haasteellisena. Asiakkaat voivat vaatia välillä mitä

ihmeellisimpiä lisäselvityksiä, kuten esimerkiksi pienten muttereiden nettopainoja, tullia varten.

”Pitää olla hyvä kaveri, muuten ei mitään toivoa. Aivan erilainen kuin esimerkiksi Suomessa, että työelämä on erillinen kuin kaverisuhteet.” (Area Sales Manager)

”Kehittääksesi myyntiä, on löydettävä paikallinen kumppani, joka auttaa asiassa. Sinun tulee olla läsnä siellä, tuntee asiakas ja tarjota jotain parempaa kuin kilpailijat.” (Business Development Manager)

”Lentokuljetusten kannalta ei eroa juurikaan muista maista. Kokemusten mukaan mahdolliset epäselvyydet saadaan tarvittaessa selvitettyä sujuvasti paikallisten viranomaisten kanssa.” (Asiakaspalveluhuolitsija)

Vientiprosessi

Vientiassistentin ja vientihuolitsijan näkökulmasta prosessi tilaajien välillä eroaa lähinnä maksutavan kohdalla, mutta muuten he näkevät prosessin olevan hyvin samanlainen. Vientiassistentti kuitenkin huomauttaa, että mikäli ABB ei olisi loppuasiakkaan toiminnassa mukana, olisi tilanne varmasti haasteellisempi.

”Kokemusta on vain ABB:n ulkopuolisesta asiakkaasta. Yhdessä projektissa meillä oli yhteistyö paikallisen ABB:n kanssa ja asioiden hoito tuntui vähän helpommalta.” (Logistics Specialist)

”Ei juurikaan, mikäli toimituslauseke ei edellytä esim. jatkokuljetuksia tms. Tällöinkään ei mitään normaalista poikkeavaa, ainoastaan hieman enemmän selvittelytyötä. Tullausten osalta viennissä ei asiakkaasta johtuvaa eroa.” (Asiakaspalveluhuolitsija)

”Varsinaisesti prosessi ei eroa tilaajan mukaan, mutta loppuasiakas saattaa tarvita käänösapua esimerkiksi sopimusten kanssa. Kazakstan on kaikkein länsimaalaisin -stan-maista” (Business Development Manager)

Huomioon otettavaa

Kazakstanin kaupassa ei oikeastaan ole mitään suurempaa huomioon otettavaa Medium Voltage Productsin puolelta. Ainoastaan, mikäli tilausta käsiteltäessä tuotteen kuvaus-kentässä on sana ”Relay”, tulee se aina muuttaa sanaksi ”Unit”, sillä releellä on korkeampi tulliarvo. Huolitsijan näkökulmasta vientiprosessissa ei ole mitään erityistä huomioon otettavaa. Pääasia on, että tavarat saadaan kulkemaan hyvin asiakkaalle. Logistiikkapuolella tulee ottaa huomioon sertifiointi, sillä Kazakstan vaatii GOST R- vastaavuussertifikaatin, jolla vahvistetaan, että tuote täyttää maan turvallisuusvaatimukset.

”Mikäli asiakas tarvitsee jotain, sinun tulee tehdä se. Ei väliä mitä ja miten.” (Business Development Manager)

”Asiakkaalla voi olla projektikohtaisia erityisvaatimuksia. Usein vientidokumentteja pitää myös kääntää venäjänkielille.” (Logistics Specialist)

Haasteet

Käytännössä sen jälkeen, kun tilaus on saapunut asiakkaalta, eivät haastateltavat ole kokeneet suurempia ongelmia. Satunnaiset ongelmatilanteet paikallisten viranomaisten kanssa ovat johtuneet lähinnä virheellisistä dokumenteista, mutta asiat on saatu aina selvitettyä nopeasti. Eniten haasteita tuottavat kuitenkin kieli ja kulttuurintuntemus. Venäjän kielen osaaminen on yksi suurimmista haasteista, sillä esimerkiksi työskennellessäsi loppuasiakkaan kanssa, ei monikaan osaa englantia. ABB:n kanssa tilanne on eri, sillä kaikki osaavat englantia. Lisäksi myyjän kannalta on erittäin tärkeää luoda hyvä henkilökohtainen suhde asiakkaaseen ennen kuin aletaan edes keskustella liiketoimista. Jonkinlaisena haasteena nähdään myös halvimman rahdin löytyminen. Tilausvahvistuksella ilmoitetaan myös tänä päivänä jokaisen tuotteen kohdalla alkuperämaa, joka voi olla eri kuin Suomi. Tämä saattaa tuottaa ongelmia tulevaisuudessa, mikäli myynti tulee tulevaisuudessa kasvamaan Kazakstanin osalta.

”Henkilökohtaiset suhteet ovat tärkeitä. Pitää olla hyvä kaveri, että saadaan toisten luottamus. Kieli on tärkeä. Pitää osata Venäjää.” (Area Sales Manager)

”Ihmeelliset muutokset vaadittaviin dokumentteihin ilman syytä. Esim. jos olet lähettänyt pari kuukautta sitten tavaran X Kazakstaniin ja kaikki on mennyt hyvin, niin kuukauden päästä lähettäessäsi saman tavaran, samanlaiset dokumentit eivät ole enää ok.” (Logistics Specialist)

Kehitysehdotukset

Haastattelussa halusin vielä lopuksi selvittää, onko haastateltavilla kehitysehdotuksia vientiprosessin helpottamiseksi. Vientiprosessin helpottuessa kaupankäynti olisi yleisesti mutkattomampaa.

Yhtenä kehityskohteena mainittiin Kazakstanin ABB:n mukana olo CIT:ssä, joka on ABB:n sisäinen maksatusjärjestelmä. Cash-in-Time Next sisältää erillisen aikataulun, jonka mukaan laskut menevät automaattisesti maksuun ellei niistä reklamoida mitenkään. Suurin osa ABB-maista on mukana CIT:ssä. Huolinta asetti omaksi tavoitteekseen järjestää kuljetuksen niin, että viikossa lähtisi 1-2 kertaa rekka Kazakstaniin ja tätä kautta pystyttäisiin säästämään rahtikustannuksissa. Lisäksi huomautettiin, että jos toimituslauseke on aina CPT liikennöidymille tullikentille eli tässä tapauksessa Almatyyn tai Astanaan, saadaan kuljetusaikaa lyhennettyä ja kuljetusta nopeutettua.

”Erytyisesti Kazakstanin kanssa meidän tulee olla asiakaslähtöisempiä. Markkinat Kazakstanissa ovat jo täynnä ja meillä on matala markkinaosuus siellä, minkä takia pitäisi kyetä tarjoamaan jotain parempaa kuin kilpailijat ja saada tätä kautta markkinaosuutta kilpailijoiltamme. Meidän prosessimme tulisi olla yksinkertaisempia ja asiakaslähtöisempiä.” (Business Development Manager)

”Myyjän pitää osata Venäjää.” (Asea Sales Manager)

10.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa pyritään aina välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat, minkä vuoksi kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen tasoa ja joh-

topäätösten luotettavuutta arvioitaessa käytetään usein *reliabeliuden* ja *validiuden* käsitteitä. Molemmat käsitteet liittyvät tutkimuksen luotettavuuteen tiedon tuottajana. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta. Mittauksen tai tutkimuksen reliabelius tarkoittaa siis sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia.

On useampi tapa todeta reliabelius. Esimerkiksi jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen tai mikäli saman henkilön tulos eri tutkimuskerroilla on sama, voidaan tulosta pitää reliabelina. Tutkimuksen heikko reliabiliteetti voi olla seurausta esimerkiksi virheistä, jotka johtuvat huolimattomuudesta aineiston keruussa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kyse voi olla esimerkiksi nauhoitetun haastattelun epätarkasta purkamisesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–233.)

Mielestäni tutkimusta voidaan pitää reliabelina, sillä mikäli tutkimus toteutettaisiin samoilla menetelmillä uudestaan, olisivat tulokset hyvin suurella todennäköisyydellä samankaltaiset. Lisäksi haastateltava kohderyhmä muodostui kokonaan oman alansa ammattilaisista ja haastatteluihin osallistuneilla henkilöillä on asiantuntemusta ja kokemusta viennistä Kazakstaniin. Otokoko ei ollut kovin suuri, mutta kohderyhmään pyrittiin valitsemaan henkilöitä prosessin eri vaiheista. Haastateltavien vastaukset olivat osittain yhteneväisiä, mutta eri työtehtävissä työskentelevien vastausten välillä oli kuitenkin havaittavissa hieman eroavaisuuksia etenkin haasteellisuudesta kysyttäessä.

Validius eli pätevyys on toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite. Sillä tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymykset on laadittu siten, että vastaaja on ymmärtänyt ne samoin kuin niiden laatija on ne alun perin ajatellut. Tällöin saatuja tuloksia voidaan pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Tutkimuksen haastattelukysymykset laadittiin työn tutkimusongelmaan liittyen. Haastattelurunko muodostettiin siten, että kysymykset pohjautuivat tutkimukseni teoreettiseen osaan ja kysymykset pyrittiin laatia koskemaan niitä asioita, joita

tutkimuksessa halusin selvittää. Haastattelukysymykset ymmärrettiin pääsääntöisesti niin kuin oli tarkoituskin ja sain tavoittelemiani vastauksia. Muutamia kertoja jouduin antamaan esimerkkejä siitä, minkälaista vastausta kysymyksellä hain takaa. Tutkimuksessa ei esiinny ristiriitoja ja tutkimustulosten perusteella kerätty aineisto vastaa teoriaa, joten mielestäni tutkimukseni täyttää validiuden eli pätevyyden kriteerit.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millainen Kazakstan on kauppakumppanina. Tavoitteena oli kuvata vientiprosessin erityispiirteitä, verraten sitä Kazakstanin ABB:n ja paikallisen loppuasiakkaan välillä, sekä kertoa prosessin aikana kohdattavista haasteista ja riskeistä sekä niiden hallintakeinoista. Työn yksi tavoite oli myös koota toimeksiantajalle vientiprosessista selkeä ja tiivis tietopaketti.

Teoriaosuudessa käsiteltiin tarkemmin vientiprosessia ja siihen kuuluvia osaluokkia. Osiossa käytiin läpi muun muassa vientimuotoja, asiakirjoja, tullausta sekä valittavia maksutapoja. Teoriaosuudessa perehdyttiin myös pintapuolisesti Kazakstaniin kohdemaana sekä lopuksi teoriaosuuden pohjalta selvitettiin miten vientiprosessi käytännössä toimeksiantajayksikössä tapahtuu.

Valmiin tutkimuksen perusteella tutkimus on mielestäni melko onnistunut ja tutkimusongelmaan saatiin hyvin vastauksia. Empiirisessä osiossa toteutettujen haastatteluiden perusteella saatiin hyödyllistä tietoa Kazakstanista kauppakumppanina ja sen ongelmakohtista.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Kazakstania pidetään sekä haastavana että melko mutkattomana maana. Asiat tuntuvat hoituvan ilman suurempia ongelmia tilausten käsittelyn ja huolinnan osalta, mutta selkeitä haasteita on huomattavissa myynnin ja logistiikan puolella. Eniten haasteita muodostavat kieli ja kulttuuri sekä Kazakstanin tulli.

Venäjän kielen osaaminen on hyvin olennainen osa Kazakstanin kauppaa ja eritoten silloin, kun kauppaa käydään loppuasiakkaan kanssa. Siksi onkin hyvin tärkeää, että toimeksiantajayksikössä on Venäjän kielen osaava henkilö, joka neuvottelee kaupoista asiakkaiden kanssa sekä toimii tulkkina osapuolten välillä. Yhteisen kielen kautta luodaan myös hyvät kontaktit ja suhteet paikallisiin toimijoihin, joka edelleen auttaa kehittämään jo olemassa olevaa sekä luomaan uutta liiketoimintaa.

Vietäessä tuotteita Suomesta Kazakstaniin koetaan tullaus haasteelliseksi. Asiakas saattaa vaatia yllättäen lisäselvityksiä, kuten vietävien tuotteiden nettopainoja ja

lisädokumentteja. Lisäksi saatetaan vaatia muutoksia vientidokumentteihin tullauksen läpiviemiseen, vaikka samaa tuotetta olisikin aiemmin viety ongelmitta useasti Kazakstaniin. Vientiprosessia helpottaisi, mikäli osapuolilla olisi selkeä informaatio siitä, mitä tietoja tulli vaatii sujuvan tullauksen aikaansaamiseksi. Asiakkaan olisi myös hyvä ilmoittaa miksi he vaativat tiettyjä lisätietoja tai muutoksia dokumentteihin, jotta tulevaisuudessa olisi mahdollista ennakoida nämä tilanteet. Koska maan tullia voisi kuitenkin kuvailla melko arvaamattomaksi ja toimeksiantaja ei voi asioihin itse vaikuttaa, ei kehitystä tullausprosessissa ole nähtävissä.

Haastatteluiden tulosten perusteella syntyi muutamia kehitysehdotuksia. Valitettavasti joihinkin kehitysehdotuksiin toimeksiantajan on itse vaikea vaikuttaa, kuten kulttuurieroihin tai jo yllämainittuun tullausprosessiin. Yhdeksi kehityskohdeeksi mainittiin kuitenkin asiakaslähtöisyys, jota ei koskaan voi painottaa liikaa. Vaikkakin myytävät tuotteet ovat iso osa kaupankäyntiä, on asiakaspalvelulla vielä suurempi merkitys, sillä asiakas muistaa jälkikäteen tilanteet, joissa asiakaspalvelija näki vaivaa hänen eteensä. Kehittämällä sekä yksikön sisäisiä prosesseja että palveluasennetta saadaan hyvät lähtökohdat liiketoiminnan kasvamiseen.

Tutkimukseni tavoitteena oli tuottaa hyötyä toimeksiantajalleni. Koen saaneeni luotettavaa sekä hyödyllistä aineistoa kirjallisuudesta ja erityen haastateltavilta henkilöiltä. Tutkimuksessani sain hyvin tuotua esille Kazakstanin kaupan erityispiirteitä ja sen miten vientiprosessi tietyiltä osin eroaa ostajan mukaan. Esille nousi myös sekä viennin haasteita että riskejä.

Tutkimukseni antaa ehkä suurimman hyödyn toimeksiantajayrityksessä sellaisille henkilöille, jotka eivät ole aktiivisesti tai lainkaan tekemissä Kazakstanin kanssa. Heille tämä voisi esimerkiksi toimia eräänlaisena perehdytysoppaana. Ohjaajani ABB:ltäkin totesi oppineensa asian jos toisen lukiessaan tutkimusta.

Tutkimuksen teoriaosuuteen olen itse tyytyväinen, koska onnistuin mielestäni sisällyttämään siihen kaiken tarvittavan tiedon empiriaa varten. Toki teoriaosuutta olisi voinut laajemminkin käsitellä, mutta koska työn tavoitteena oli saada aikaan prosessikuvaus Kazakstanin viennistä, ei se mielestäni vaadi asioiden pikkutark-

kaa käsittelyä. Tiedonhankinta teoriaosuutta varten sujui suhteellisen vaivattomasti, vaikka muutamista asioista, kuten itse Kazakstanista, oli hieman vaikeampi löytää tietoa.

Tutkimuksen empiriaosuuteen olen melko tyytyväinen, mutta näin jälkikäteen ajatellen olisin toivonut panostaneeni siihen hiukan enemmän. Sekä haastateltavia että haastattelukysymyksiä olisi voinut olla enemmän. Kuuden haastateltavan vastausten perusteella saatiin kuitenkin selvä käsitys, siitä millaisena he kokevat Kazakstanin kauppakumppanina ja mitkä ovat ne ongelmakohdat.

Tämän tutkimuksen tekeminen on ollut mielenkiintoista ja etenkin Kazakstanin kulttuuriin tutustuminen oli opettavaista. Tietyllä tapaa Kazakstan oli minulle kuitenkin pettymys, koska kun maa minulle aiheena annettiin, odotin haasteita ja ongelmia kohdattavan viennin aikana huomattavasti enemmän. Ja kuten jo aikaisemmin mainitsinkin, koen tällä tutkimuksella olevan enemmän arvoa sellaiselle henkilölle, joka ei vientiprosessissa ole mukana, joten en itse koe tutkimuksen myötä oppivani suunnattomasti muutamaa pientä poikkeusta lukuun ottamatta, kuten GOST-sertifikaatin vaatimista ja itse Kazakstanin liiketoimintakulttuuria.

Tutkimusta voisi mielestäni laajentaa haastattelemalla useampaa henkilöä ja mahdollisesti myös työntekijöitä Kazakstanin puolelta. Lisäksi tutkimukseen voisi ottaa mukaan enemmän prosessin alkuvaihetta eli paneutua kaupankäynnin neuvotteluvaiheeseen sekä vastaavasti jatkaa tutkimusta myös prosessin jälkivaiheeseen, kuten takuuprosessiin.

LÄHTEET

- ABB Oy, Medium Voltage Products. Viitattu 2013.
<http://new.abb.com/fi/abb-lyhyesti/suomessa/yksikot/medium-voltage-products>
- ABB Suomessa. Viitattu 13.12. 2013.
<http://new.abb.com/fi/abb-lyhyesti/suomessa>
- ABB ydinliiketoiminnot. Viitattu 13.12.2013.
<http://new.abb.com/fi/abb-lyhyesti/suomessa/yksikot>
- ABB-yhtymä. Viitattu 13.12.2013.
<http://new.abb.com/fi/abb-lyhyesti/historia>
- Danske Bank. 2014. Perittävätoimenpiteet. Viitattu 21.1.2014.
<http://www.danskebank.fi/PDF/fi/Yritysasiakkaat/Trade%20Finance/Peritt%C3%A4v%C3%A4toimenpiteet%20www.pdf>
- Danske Bank. 2014. Remburssitoimenpiteet. Viitattu 21.1.2014.
<http://www.danskebank.fi/PDF/fi/Yritysasiakkaat/Trade%20Finance/Remburssitoimenpiteet%20www.pdf>
- Doing Business. 2014. Kazakhstan. Viitattu 21.1.2014.
<http://www.doingbusiness.org/data/exploreconomies/kazakhstan#trading-across-borders>
- Eklund, T., Järviuona, P., Mäkelä, T. & Karhunen, P. 2009. Kazakstan suomalaisyritysten toimintaympäristönä. Helsinki. Helsingin kauppakorkeakoulu.
- Eurasian Development Bank. 2012. Projects in Kazakhstan's Rail Sector. Viitattu 15.2.2014.
http://eabr.org/e/projects/edb/index.php?id_4=318
- Finpro. 2014. Laivauskäsikirja. Tulostettu 22.1.2014.
- Finpro. 2014. Maaprofiilit. Viitattu 11.1.2014.
<http://www.finpro.fi/maaprofiilit/kazakstan>
- Fintra. 2008. Vientikaupan asiakirjat 2008. Helsinki. Multiprint Oy.
- Fintra. 2003. Vientiopas. Helsinki. Multiprint Oy.
- Grath, A. 2012. The Handbook of International Trade and Finance. Lontoo. Kogan Page.
- Helppi, M. & Paloheimo, A. 2005. Ulkomaankaupan rahoitus. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Porvoo. Bookwell Oy.

- Hörkkö, H., Koskinen, H., Laitinen, P., Matsson, M., Ollikainen, J., Reinikainen, A. & Werdermann, R. 2010. Huolinta-alan käsikirja. Vantaa. Hansaprint Oy.
- ICC Finland. 2014. Toimitusten hallinta - Incoterms 2010. Viitattu 18.1.2014.
<http://www.icc.fi/toimitusten-hallinta-icc-incoterms-2010>
- Kananen, J. 2009. Vientikaupan maksuliikenne ja rahoitus. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja.
- Karhu, K. 2002. Kansainvälisen liiketoiminnan käsikirja. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Markinvest Oy. 2014. GOST R vastaavuussertifikaatti –Venäjä.
<http://www.gost-r.fi/gost-r-venaja/>
- Melin, K. 2003. Ulkomaankaupan tekniikka. Vaasan yliopiston julkaisuja.
- Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt. Amk-Kustannus Oy.
- Mirola, T. 2007. Kazakhstan – Business environment in a booming economy. Lappeenranta. Lappeenrannan teknillinen yliopisto.
- Pasanen, A., 2005. Kansainvälisen kaupan käsikirja. Helsinki. Multikustannus Oy.
- Pehkonen, E. 2000. Vienti- ja tuontitoiminta. Porvoo. WS Bookwell Oy.
- Pirnes, H. & Kukkola, E. 2002. Kansainvälisen liiketoiminnan käsikirja. Vantaa. TummaVuoren Kirjapaino Oy.
- Railas, L. 2012. Incoterms 2010. Käyttäjän käsikirja. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.
- Saukkonen, P. 2014. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Viitattu 15.3.2014
<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>
- Selin, E. 2004. Vientitoiminnan käsikirja. Helsinki. Tietosanoma.
- The Embassy of the Republic of Kazakhstan. 2008. Transport and communications. Viitattu 19.2.2014.
http://www.kazembassy.org.uk/transport_and_communications.html
- Trading economics. 2013. Lead time to export in Kazakhstan.
<http://www.tradingeconomics.com/kazakhstan/lead-time-to-export-days-wb-data.htm>

Transparency. 2013. Corruption perceptions index 2013. Viitattu 12.1.2014.
<http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

Tullihallitus. 2014. EU:sta poistuvat tavarat. Viitattu 16.1.2014.
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/poistuva/index.jsp>

Tullihallitus. 2014. Tullilaboratorio. Viitattu 20.1.2014.
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tullilaboratorio/toiminta_2012/toiminta_2010/tiedostot/tullinimikkeet_valmisteverot_2010.pdf

Tullihallitus. 2014. Vienti EU:n ulkopuolelle. Viitattu 20.1.2014.
http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/vienti_eun_ulkopuolelle/index.jsp

Tullihallitus. 2014. Vientirajoitukset. Viitattu 20.1.2014.
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/vientirajoitukset/index.jsp>

Ulkoasiainministeriö. 2009. Maailman markkinat: Kazakstan. Viitattu 3.2.2014.
<http://www.formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=168793&nodeid=44879&contentlan=1&culture=fi-FI>

Ulkoasiainministeriö. 2013. Maailman markkinat 2013. Viitattu 3.2.2014
<http://www.formin.fi/Public/default.aspx?contentid=69095>

Äijö, T. 2008. Kilpailukyky huippukuntoon. Helsinki. WSOY.

Liite 1

Haastattelukysymykset suomeksi.

1. Minkälaisissa työtehtävissä toimit?
2. Kuinka pitkä kokemus sinulla on viennistä Kazakstaniin?
3. Minkälainen vaikutelma sinulla on Kazakstanista kauppakumppanina?
4. Miten koet Kazakstanin kaupan verrattuna muihin maihin?
5. Eroaako vienti mielestäsi, kun ostajana on Kazakstanin ABB tai loppuasiakas?
6. Tuleeko vientiprosessissa ottaa jotain erityistä huomioon?
7. Mitä haasteita olet kokenut viennissä Kazakstaniin?
8. Millaisia kehitysehdotuksia antaisit vientiprosessin helpottamiseksi?

Liite 2

Haastattelukysymykset englanniksi.

1. What is your job description?
2. How many years of experience do you have in Kazakhstan trade?
3. What is your impression about Kazakhstan as a business partner?
4. How do you experience Kazakhstan trade compared to other countries?
5. Does the export process differ when buyer is a local ABB or end customer?
6. Is there anything special you need to take into account in Kazakhstan trade?
7. What kind of challenges you have experienced when exporting to Kazakhstan?
8. Do you have any development proposals to ease the export process?