



Materialstyrning - En handbok för hantering av nya produkter

Cramo Finland Oy

Kasper Pohjoiskoski

Examensarbete
Företagsekonomi
2022

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi, Logistik
Identifikationsnummer:	8637
Författare:	Kasper Pohjoiskoski
Arbetets namn:	Materialstyrning - En handbok för hantering av nya produkter
Handledare (Arcada):	Robert Henriksson
Uppdragsgivare:	Cramo Finland Oy
<p>Sammandrag:</p> <p>Materialstyrningen har en stor betydelse för en verksamhet. Detta examensarbete handlar om skapandet av en handbok för Cramo Finland Oy. Handbokens uppgift är att fungera som ett verktyg som vägleder produktchefer vid meddelandet av nya produkter till försäljarna och verksamhetsställen. Cramo Finland Oy är en uthyrningskoncern inom byggnadsindustrin som hyr ut maskiner och erbjuder tjänster. Arbetets teoretiska referensram består av teorier om handböcker och materialstyrning. En semistrukturerad intervju användes som metod för datainsamling. Information om handbokens innehåll och företagets problem samlades. Intervjuerna utfördes med företagets anställda. Resultatkapitlet redovisar resultaten av intervjuerna och behandlar skrivprocessen av handboken. Arbetets resultat är en kort handbok för Cramo Finland Oy som löser deras problem.</p>	
Nyckelord:	Materialstyrning, handbok, Cramo Finland Oy
Sidantal:	26
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	23.5.2022

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration, Logistics
Identification number:	8637
Author:	Kasper Pohjoiskoski
Title:	Material management - A manual about the management of new products
Supervisor (Arcada):	Robert Henriksson
Commissioned by:	Cramo Finland Oy
<p>Abstract:</p> <p>Material management has a huge impact on an organization. This bachelor's thesis is about the creation of a manual to Cramo Finland Oy. The purpose of this thesis is to create a manual that guides employees in the reporting process of the organization's new products. Cramo Finland Oy is a rental organization that rents out machines and services in the construction field. The theoretical framework of the thesis consists of theories based on manual writing and material management. The method used in this thesis is a semi structured interview that was performed with employees from Cramo. With the interview information for the manual and on the organizations biggest issue was gathered. The result chapter consists of results from the interviews and the creation of the manual. The result of this thesis is a short manual for Cramo Finland Oy.</p>	
Keywords:	Manual, material management, Cramo Finland Oy
Number of pages:	26
Language:	Swedish
Date of acceptance:	23.5.2022

INNEHÅLL

1	INLEDNING	6
1.1	PROBLEMFÖRMULERING	7
1.2	SYFTE	7
1.3	AVGRÄNSNINGAR	7
1.4	DEFINITIONER	7
1.5	PRESENTATION AV FÖRETAGET	8
1.6	ARBETETS UPPBYGGNAD	8
2	TEORI	8
2.1	MATERIALSTYRNING	9
2.1.1	<i>Kapitalbindning</i>	9
2.1.2	<i>Kundservice</i>	9
2.1.3	<i>Kostnader</i>	10
2.2	PRODUKTEN	10
2.2.1	<i>Prissättning</i>	11
2.2.2	<i>Prissättning av nya produkter</i>	11
2.3	ENTERPRISE RESOURCE PLANNING	11
2.4	ATT SKAPA EN HANDBOK	11
2.4.1	<i>Språket i en handbok</i>	12
2.4.2	<i>Skrivprocessen av en handbok</i>	12
3	METOD	14
3.1	STRUKTURERAD INTERVJU	15
3.2	VAL AV METOD – SEMISTRUKTURERAD INTERVJU	15
3.3	RESPONDENTER	16
3.4	INTERVJUGUIDE	16
3.5	TILLVÄGAGÅNGSSÄTTET	16
3.6	ANALYS AV DATA	17
3.7	VALIDITET OCH RELIABILITET	17
3.8	ETISKA FRÅGOR	17
4	RESULTAT	18
4.1	RESULTATET AV INTERVJUERNA	18
4.2	UPPBYGGNADSPROCESSEN AV HANDBOKEN	19
4.2.1	<i>Förberedning</i>	20
4.2.2	<i>Första utkastet</i>	21
4.2.3	<i>Omvärdera texten och planera sidorna</i>	21
4.2.4	<i>Bygga upp det slutliga utkastet</i>	22

4.2.5	<i>Rapportera till ledningen</i>	22
5	DISKUSSION	22
5.1	RESULTATDISKUSSION	22
5.2	METODDISKUSSION	23
6	SLUTSATSER	23
6.1	ARBETETS BEGRÄNSNINGAR.....	24
6.2	FÖRSLAG TILL VIDARE UNDERSÖKNINGAR	24
	KÄLLOR	25
	Bilaga 1. Intervjuguide	26

Figurer

Figur 1, verktyg för skrivprocessen.....	20
--	----

1 INLEDNING

I grundkursen om logistik lär man sig hur stor betydelse logistiken har för ett företag. Det handlar om att skapa så effektiva flöden som möjligt med de tillgängliga resurser man har inom ett företag. Man lär sig också logistikens målsättningar som definieras med de sju R:n, vilka är: rätt vara eller service, i rätt kvantitet, i rätt skick, på rätt plats, vid rätt tidpunkt, hos rätt kund och till rätt kostnad. Logistikens uppgift kan sammanfattas som att: ”tillgodose behovet av integration av material-, varu-, tjänste-, informations- och betalflöden inom och mellan organisationer” (Storhagen 2018). Den snabba utvecklingen av teknologin skapar nya möjligheter för företag inom logistikhantering. Att kombinera de gamla och nya metoderna och följa med den snabba utvecklingen, och därefter använda nya kunskaper och möjligheter, är framtiden inom logistiken i organisationerna. (Storhagen 2018) Allt detta ger studeranden en tydlig bild i början av studierna om hur viktigt det är för ett företag att sköta sin logistik så effektivt som möjligt. Studerandens helhetsbild om detta förstärks under logistikstudierna vilket kan väcka intresse i studeranden att utföra en forskning inom logistikbranschen.

Som företagsekonomi studerande med huvudämnet logistik vid Yrkeshögskolan Arcada, utförde jag min andra yrkespraktik vid företaget Cramo Finland Oy vilket ledde till att jag blev nyfiken och kontaktade dem över potentiella problem inom deras logistikhantering. Det visade sig att deras produktchefer saknar en tydlig helhetsbild om materialstyrningen av nya produkter i verksamheten.

Eftersom maskinuthyrningsbranschen kräver en stor mängd materialhantering är materialstyrningen ytterst viktig. Materialstyrning påverkar företagets leveransförmåga, dess kostnader och dess kapitalbindning. Materialstyrning bär stor vikt på företag idag vilket måste effektiviseras med de mest optimala metoderna. (Mattsson)

Företaget gav mig som uppdrag att undersöka problemet och komma med lösningar för att förbättra företagets situation. Detta arbete handlar om att skriva en handbok till produktcheferna om materialstyrningen av nya produkter hos Cramo Finland Oy.

1.1 Problemformulering

Cramo Finland Oy har inte haft en tydlig standardiserad process om materialstyrningen av deras nya produkter. Detta har lett till att produktchefernas arbetsuppgifter och den interna kommunikationen till försäljarna lidit, varit ineffektivt och tidskrävande för företaget. Det har uppstått ett behov av en handbok till produktcheferna för att uppnå en effektivare arbetsprocess. Med hjälp av handboken skulle produktcheferna ha för sina arbetsuppgifter en standardiserad process vilket skulle förbättra den interna kommunikationen mellan produktcheferna, produktkoordinatorerna och försäljarna. Den största utmaningen är att kunna kommunicera med över 80 försäljare och över 50 verksamhetsställen effektivt.

1.2 Syfte

Syftet med detta arbete är att skapa en handbok för produktcheferna hos Cramo Finland Oy. Målsättningen med handboken är att effektivisera materialstyrningen, förbättra den interna kommunikationen och standardisera arbetsprocessen angående nya produkter inom företaget.

1.3 Avgränsningar

För att hålla arbetet till det efterfrågade ämnet enligt uppdragsgivaren kommer handboken i första hand att skrivas åt produktcheferna. Handboken avgränsas till företagets nuvarande arbetsuppgifter. Arbetsuppgifterna inom handboken avgränsas till processen var produktchefen anmäler nya produkter till verksamhetsställen och försäljare. Produktchefernas övriga arbetsuppgifter tas inte i beaktning i handboken.

1.4 Definitioner

Materialstyrning – Planering, styrning och uppföljning av materialflöden i försörjningskedjor. (Mattsson)

Handbok – En bok med översikt eller vägledning inom ett ämnesområde. (Nationalencyklopedin)

1.5 Presentation av företaget

Cramo Finland Oy är ett företag inom byggnadsindustrin och en del av Boels-Cramo koncernen. Företaget hyr ut maskiner och erbjuder tjänster. De är en av de ledande organisationerna inom respektive industri i Europa. Koncernen har verksamhet i 17 länder med 750 verksamhetsställen varav 200 ligger i norra Europa. I Finland har koncernen kring 450 medarbetare och över 50 verksamhetsställen. Cramo Finlands omsättning var 94,2 miljoner euro år 2020. I Finland betjänar organisationen kring 17 000 kunder. (Cramo 2021)

1.6 Arbetets uppbyggnad

Arbetet är uppbyggt av ett inlednings-, teori-, metod-, resultat-, diskussions- och slutsatskapitel. Inledningskapitlet omfattar en inledning till ämnet, problemformuleringen, syftet, avgränsningar, definitioner och presentation av företaget. Teorikapitlet presenterar den teoretiska referensramen av arbetet som baserar sig på litteratur om hur man skapar en handbok och beskrivningar om relevanta delar i en handbok. I teorikapitlet presenteras också ämnen som är relevanta för arbetet. I metodkapitlet presenteras hur datainsamlingen för handboken har utförts. Resultatkapitlet presenterar substansen som skall ingå i handboken. Arbetet analyseras i diskussionskapitlet och arbetet avslutas med slutord. Den slutliga handboken finns som en bilaga.

2 TEORI

I detta kapitel presenterar jag den teoretiska referensramen för arbetet. Teorierna är valda enligt de relevanta ämnen som arbetet kommer att beröra. Teorier om materialstyrning, produkten och dess prissättning, ERP system och handböcker presenteras. Materialstyrningens viktiga betydelse för en verksamhet lyfts fram med de tre effektivitetsdimensionerna. Eftersom handboken innehåller produktens prissättning och övriga produktuppgifter, tas en titt på själva prissättningens betydelse för en verksamhet. Sedan förklaras kortfattat ERP system. Sista delen av teoretiska referensramen består av teori om skapande av en handbok, språket i en handbok och skrivprocessen av en handbok.

2.1 Materialstyrning

Logistiken omfattar koordination mellan alla avdelningar och deras aktiviteter för materialstyrning. Definitionsmässigt beskrivs materialstyrning som: ”ett taktiskt eller operativt begrepp med betoning på inre effektivitet”. (Storhagen 2018 s. 59) Materialstyrning innebär styrning av materialflödets olika delar inom en verksamhet. Materialstyrningen påverkar på olika sätt de tre effektivitetsdimensionerna inom verksamheten. De tre effektivitetsdimensionerna är kapitalbindning, kundservice och kostnader (Mattsson).

2.1.1 Kapitalbindning

I distribuerande företag binds kapital i färdigvarulager det vill säga lager av produkter som är i försäljning och färdig för leverans till kunder. Kapitalbindning finns i materialflödet vid produkter som ligger under hantering eller är under transport. Inom kapitalbindningen finns tre effektivitetsvariabler: kapitalbindning i form av värden, omsättningshastighet och liggtid. (Mattsson)

Kapitalbindning i form av värden betyder lagervärden given i en viss summa. Detta nås med att multiplicera varje produkts varuvärde per styck med det genomsnittliga lagret angiven som kvantitet. Omsättningshastighet är förhållandet mellan omsättning och lagervärde. Förhållandet kan närmare förklaras som värdet av det totala materialflödet under en viss period och det kapital som i genomsnitt varit bundet i flödet under samma period. Liggtid i lager betyder hur länge en produkt i genomsnitt ligger i lager. Med kortare liggtid är kapitalbindningen lägre. (Mattsson)

2.1.2 Kundservice

Kundservice omfattar alla aktiviteter man har direkt med företagets kunder. Kundservice har i förhållandet till materialflödet olika aktiviteter som skapar mervärde för en kund. Dessa är verkställande av materialadministrativa tjänster, hantering av kundorderprocesser och hantering av materialflödesinformation. (Mattsson)

2.1.3 Kostnader

Enligt Mattsson kan kostnader inom styrning av materialflöden delas in i:

- transport- och hanteringskostnader
- lagringskostnader
- brist- och förseningskostnader
- administrativa kostnader
- kapacitetskostnader
- omställningskostnader

Transport- och hanteringskostnader delas in i externa och interna kostnader. Externa kostnader omfattar kostnader inom företagets materialförsörjning och distributionssystem. Interna kostnader omfattar kostnader för interna transporter och förflyttningar samt kapitalkostnader för utrustning inom transporter och hantering. Lagringskostnader omfattar alla kostnader som hänger ihop med att hålla varor i lager. Delas in i lagerhållningskostnader och lagerföringskostnader. Brist- och förseningskostnader omfattar kostnader som förekommer när en produkt inte finns i lager eller den är försenad på grund av leveransen. Administrativa kostnader omfattar alla kostnader som hänger ihop med styrning av materialflödet. Kapacitetskostnader omfattar kostnader som berör produktionsutrustningen och är oftast fasta kostnader. Omställningskostnader omfattar aktiviteter inom produktionen som sker när man övergår från en produkt till en annan. (Mattsson)

2.2 Produkten

Produkten är oftast företagets viktigaste konkurrensmedel. Produkten är det som ett företag erbjuder en kund för att lösa kundens problem eller skapa värde åt kunden. Kunden är sällan intresserad över den fysiska produkten i sig, utan kunden är i stället intresserad över vilken nytta produkten har för kunden. (Skärvad & Olsson 2013) Fysiska produkter bygger på en viss teknologi, levereras i en viss förpackning, har en viss kvalitet och säljs under ett visst namn (Skärvad & Olsson 2013 s. 122).

2.2.1 Prissättning

Prissättning är ett viktigt beslut för ett företag som kräver väl omtanke när man utför det. Prissättning bör basera sig på tre olika faktorer: kundernas priskänslighet, produktens självkostnad och konkurrenternas priser. Det är viktigt att priset åtminstone täcker produktens självkostnad. (Skärvad & Olsson 2013)

2.2.2 Prissättning av nya produkter

När man har nya produkter bör man fundera över om produkten ska prissättas med ett högt eller lågt pris. Om produkten är unik kan man välja ett högt pris som kunder är färdiga att betala. Om man vill att produkten ska sprida sig snabbt på marknaden kan man välja ett lägre pris. (Skärvad & Olsson 2013)

2.3 Enterprise Resource Planning

Enterprise Resource Planning förkortat ERP är en programvara man integrerar inom ett företag. ERP systemet är ett verktyg som hanterar företagets informationsflöde. Det kan bestå av information om bland annat produkter, logistikkedjan, kunder, finansiell information, redovisning och personalresurser. ERP systemet består av flera moduler som drivs av en databas. Systemet ger anställda tillgång till all eller en bestämd mängd data inom företaget. I dag använder flera företag integrerade ERP system vilket hjälper väldigt mycket deras materialstyrning. (Samara 2015 s. 13)

2.4 Att skapa en handbok

Handböcker kan skrivas för att nå organisatoriska behov och de bör skrivas med stöd från organisationen i fråga. Detta kan vara väldigt tidskrävande men man bör se till att man får tillräckligt med tid från organisationen att fokusera sig på själva skrivprocessen. För att uppnå en effektiv handbok måste skrivaren ha bra kunskap om ämnesområdet. Detta kan innebära arbetsuppgifter inom arbetsplatsen, hantering av arbetsutrustning eller steg om styrning av programvaror. Effektiva handböcker är väl skrivna, har en vacker design, är enkla att förstå och följa med samt har lämpliga förklaringar. (Casady 1992)

2.4.1 Språket i en handbok

För att handboken ska vara läsbar och enkel att använda bör skrivaren veta vem som kommer att använda handboken, skriva tydligt, organisera handbokens struktur väl och förklara saker tydligt. Experter i olika branscher använder egna ord, fraser och akronymer när de kommunicerar med varandra. I handboken räcker det att de nödvändiga termerna används för att användaren ska kunna utföra arbetsuppgifterna. Skrivaren bör se till vilka termer som används i respektive fält. Svåra termer kan ersättas med andra mer vanliga ord. Det viktigaste med språket är att okända termer kan identifieras och förklaras tydligt. Om termer som är svåra men måste användas bör skrivaren anta att nybörjare inte förstår det och termen bör förklaras. Man bör se till att handboken har en ordlista var man kan behändigt gå och hitta ord som är definierade. Ett personligt språk som att använda pronomenet *du* lyfter fram läsaren och gör hen personligt engagerad i handboken. Man bör undvika att skriva med svaga verb och i stället skriva med starka beskrivande verb. Man bör också undvika passiva verb på grund av att de inte uttrycker saker tillräckligt bra. (Reddout 1987)

2.4.2 Skrivprocessen av en handbok

Under skrivprocessen av en handbok finns det flera saker man bör ta i beaktan. Enligt Casady (1992 s.18) nås en effektiv handbok med en process med följande nio steg:

- förbereda sig att skriva
- skriva ett första utkast och söka feedback på det
- omvärdera texten och planera samt välja exempel
- planera sidorna
- bygga upp det slutliga utkastet
- kopiera handboken
- dela ut kopior av handboken
- ordning av utbildning
- rapportera till ledningen

När man förbereder sig att skriva bör man se till vilka huvudämnen, uppgifter och tillägg som handboken kommer att bestå av. Man bör se till i vilken ordning man lägger dem i

handboken. Sedan är det viktigt att ta upp de nödvändiga basuppgifterna i de olika delarna av handboken. Ta stöd och se på olika exempel av andra handböcker kan vara till hjälp före man börjar skriva. Före skrivprocessen bör skrivaren samla in material för handboken och det är ytterst viktigt att se till att man lagligt får använda materialet om det råkar vara upphovs rättat. (Casady 1992)

När man skriver det första utkastet bör materialet vara presenterat i en logisk ordning. För att nå en effektiv struktur bör handbokens genomgång gå gradvis från enkla till svåra och mer komplexa steg/detaljer. Det är viktigt att man använder sin egen kreativitet. Målet är att skriva den bästa handboken tillgänglig. Strukturen bör vara klar och tydlig med korta meningar och förklaringar så att användaren förstår det. Då första utkastet är klart låter man andra bedöma och ge feedback åt skrivaren angående utkastet. När man ber om feedback och låter andra bedöma den ger det skrivaren en bredare utsikt över vad som det ska framkomma i den slutliga handboken. (Casady 1992)

Efter feedbacken är det dags att omvärdera texten och planera bilder samt figurer som exempel. Feedbacken och möjliga förslag bör värderas samt tilläggas i den slutliga handboken. I det här skedet granskas textens grammatik, format och val av bilder samt figurer bestäms. Bilderna och figurerna bör hänvisa till ämnet i fråga, de bör vara tydliga, enkla att förstå och de bör klargöra delar i texten. (Casady 1992)

Vid sidoplanering är det viktigt att kolla hur breda marginaler man kommer att använda vid den slutliga handboken. Det kan hända att det behövs breda marginaler så att användare kan göra anteckningar i handboken. Sidnumreringen bör planeras ordentligt så att man vid behov kan uppdatera och tillägga information i handboken. Bilder och figurer bör i första hand ligga på samma sida där de nämns i texten. Vid undantag kan de placeras på nästa sida. (Casady 1992)

Sedan skrivs det slutliga utkastet vilket kommer att kopieras som den slutliga handboken. Pärmsidan, innehållsförteckningen och slutsidorna bör skrivas klart sist eftersom de baserar sig på helhetsinnehållet. Pärmsidan bör innehålla datumet, namnet på handboken, författarna och företaget samt en upphovsrättsanteckning om det ses nödvändigt. Här kan också övriga medverkare av handboken nämnas. Texten bör vara svart och vit bakgrund ses som bästa kontrasten. (Casady 1992)

Sedan kopieras och delas ut kopior av handboken. Hur än man väljer att kopiera sin handbok finns det flera saker man måste komma ihåg. Val av papper till handboken påverkar kostnaden för kopieringen och utdelningen. Val av en ljus pärmfärg står ut från andra slags böcker och blir enkel att hitta. Man bör välja ett hållbart pärmmaterial och kopieringen bör helst skötas professionellt för att undvika problem med bläcket. Sidorna innanför handboken bör vara tillräckligt tunga och ogenomskinliga så att bilder eller figurer inte syns genom. (Casady 1992)

Till sist bör man utbilda de anställda varefter man rapporterar till ledningen. För att handboken ska vara effektiv är det viktigt att utbilda de anställda så att de kan använda handboken effektivt. Bästa sättet att gå till väga är att kontakta ledningen och diskutera handboken med dem så de kan godkänna en utbildning gällande handboken åt de anställda. Sista steget i processen är att rapportera resultaten gällande handboken till ledningen. (Casady 1992)

3 METOD

För att skapa en bra handbok för företaget är det viktigt att välja rätt metod för att samla in information om innehållet för handboken. Med rätta metoden fås rätt slags information till handbokens innehåll. Det finns flera forskningsmetoder inom företagsekonomi att välja mellan. Metoder delas in i kvantitativ och kvalitativ forskningsmetod.

Inom den kvantitativa forskningsmetoden har man en teori som handlar om ett deduktivt synsätt på relationen mellan teorin och forskningen (Bryman & Bell 2017 s. 167). Sedan har man en hypotes som deduceras från teorin varefter den prövas. Efter det väljs en forskningsdesign. Det är viktigt att välja rätt forskningsdesign för sin undersökning eftersom den får konsekvenser för frågeställningar, resultatens validitet och forskaren att visa kausaliteten i resultatet (Bryman & Bell 2017 s. 167). När designen är vald utformar forskaren mått på begreppen hen är intresserad av. Efter det väljs forskningsplatsen och respondenterna. Sedan samlas data in och analyseras varefter man får resultaten. På basen av resultaten kan man dra generella slutsatser för vidare åtgärder. Det relevanta i en kvantitativ forskningsmetod är att det insamlade data består av siffervärden som sammanställs och tolkas. (Bryman & Bell 2017)

För att samla in data kan man forma ett frågeformulär som man skickar ut till respondenterna eller så utför man intervjuer med dem. Oftast används strukturerade intervjuer vid kvantitativ och kvalitativ forskning. (Bryman & Bell 2017)

Kvalitativa intervjuer är väldigt flexibla och därför enkla att genomföra samt anpassa in i sitt personliga liv. Tyngden ligger mera på respondenternas egna åsikter och synsätt. Man kan låta diskussionen röra sig i olika riktningar för att få fram vad respondenten tycker är relevant och viktigt. I kvalitativa intervjuer vill intervjuaren ha detaljerade svar medan i kvantitativa intervjuer strävar intervjuaren efter att ha svar som kan kodas och bearbetas snabbt. (Bryman & Bell 2017)

3.1 Strukturerad intervju

En strukturerad intervju innebär att en forskare ställer frågor till en respondent via frågor som har i förväg givits åt respondenten i en form av en frågeguide. Målet med intervjuerna är att de har samma kontext och de når samma syfte. Man bör också kunna jämföra respondenternas svar i strukturerade intervjuer. Intervjuaren ställer frågorna på samma sätt och ordning i frågeguiden åt alla respondenter. (Bryman & Bell 2017)

3.2 Val av metod – semistrukturerad intervju

En semistrukturerad intervju har ett frågeschema i vilken frågornas följd kan variera vilket skiljer sig från en strukturerad intervju. Frågorna i en semistrukturerad intervju är också mer allmänt formulerade. I semistrukturerade intervjuer kan också ytterligare frågor ställas av intervjuaren till frågor hen anser ha viktiga svar. Problem med strukturerade och semistrukturerade intervjuer är att intervjuaren kan påverka respondenten på olika sätt. Könen på intervjuaren kan ha en effekt på hur respondenten svarar på frågorna. I semistrukturerade intervjun har intervjupersonen frihet att svara på sitt eget sätt. (Bryman & Bell 2017)

I den här undersökningen tillämpas en kvalitativ semistrukturerad intervju eftersom färdiga frågor kommer att användas och intervjuaren kan ställa ytterliga tilläggsfrågor för att få mera information till handbokens innehåll. Med semistrukturerade intervjun kan data samlas in från respondenterna och analyseras. Med hjälp av den valda metoden kan

relevant information samlas in till handboken eftersom metoden fokuserar sig mera på intervjupersonerna än själva intervjuaren.

3.3 Respondenter

Val av respondenter sker med hjälp av företagets produkthanteringschef. Tre produktchefer väljs som respondenter inkluderande produkthanteringschefen. Dessa respondenter är de bästa att ge relevant information om vad som skall ingå i handboken och hur den skall utformas samt var största problemet ligger. Respondenterna har olika arbetsuppgifter. Således kan de ge olika åsikter och synpunkter. De tre produktcheferna är från olika avdelningar var de ansvarar över olika produkter.

3.4 Intervjuguide

Som stöd till den semistrukturerade intervjun kommer en intervjuguide att användas. Intervjuguidens frågor kommer att beröra problemen inom företaget och handbokens innehåll. Eftersom handbokens innehåll kommer att omfatta arbetsprocessen för produktcheferna är frågorna riktade till dem. Största delen av frågorna berör produktchefernas nuvarande arbetsuppgifter och hur dessa kan förbättras. Det här hjälper mig att samla in åsikter och synpunkter från olika vinklar.

3.5 Tillvägagångssättet

Den semistrukturerade intervjun utfördes på finska enskilt med respondenterna via ett Microsoft Teams videosamtal. Respondenterna fick i förväg intervjuguiden med alla frågor för att intervjun skulle gå smidigt och vara effektiv. Intervjuguiden skickades till respondenterna några dagar före intervjun. Videosamtalen inspelades med Teams programets inspelning som sedan transkriberades. Intervjutiderna bestämdes tillsammans med respondenterna. För att skapa en effektiv intervju utfördes intervjuerna på dagen då respondenterna var som piggast.

3.6 Analys av data

All data som bandades in från intervjuerna analyserades med hjälp av transkribering. Detta innebär att allting som sades i intervjun skrevs ner i ett dokument. Med hjälp av transkriberingen kunde insamlade datan analyseras noggrannare och de relevanta frågeställningarna som berörde denna studie fick fram. Forskaren kan med hjälp av transkriberade intervjuer göra upprepade genomgångar av respondenternas svar. (Bryman & Bell 2017) För att spara tid vid transkriberingen skrevs inte intervjuerna ner ord för ord av mig utan ett transkriberingsprogram från nätet användes. Texten lästes noggrant genom och jag markerade med en röd text de mest relevanta/bästa möjliga svaren. Detta hjälpte mig att studera svaren noggrannare och det möjliggjorde mig att kunna analysera dem effektivt flera gånger.

3.7 Validitet och reliabilitet

Validiteten och reliabiliteten säkerställs i semistrukturerade intervjuerna med att jämföra svaren och med att intervjua företagets produkthanteringschef. Det kan förekomma fel risker och snedvridningar om arbetsprocesserna på grund av att respondenterna möjligtvis arbetar på olika sätt vilket tas i beaktan under intervjuerna. Här är det också viktigt att notera att produktcheferna ansvarar över olika produkter. Jag återkommer till validiteten och reliabiliteten i kapitel 5.2 Metoddiskussion.

3.8 Etiska frågor

I företagsekonomisk forskning handlar etiken om hur man bör behandla de individer man studerar. Man bör se till om det finns aktiviteter som skall beaktas eller inte skall beaktas när man engagerar sig med de individer som studeras. (Bryman & Bell 2017 s. 140) Några etiska principer är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitets- och anonymitetskravet, nyttjandekravet och falska förespeglningar. Informationskravet handlar om att forskaren bör förklara åt deltagarna undersökningens syfte och vilka moment som ingår i undersökningen. Samtyckeskravet handlar om att undersökningspersonerna är medvetna om att deras deltagande är frivilligt och att de har rätten att avsluta deltagandet om de så önskar. Konfidentialitets- och anonymitetskravet handlar om att de deltagandes uppgifter

behandlas med största möjliga konfidentialitet. Obehöriga får inte komma åt deras personuppgifter. Nyttjandekravet handlar om att den insamlade informationen om deltagarna endast används för forskningsändamålet. Falska förespeglningar handlar om att forskaren inte ger deltagarna falsk information om undersökningen. Deltagarna får inte ta skada av undersökningen. (Bryman & Bell 2017 s. 141)

Detta arbete följer Forskningsetiska delegationens anvisningar (TENK 2021). Anvisningarna iakttar hederlighet, allmän omsorgsfullhet och noggrannhet i forskningen. Detta gäller i dokumentering och presentation av resultaten samt i bedömningen av undersökningen och dess resultat (TENK 2021). Forskningen bör följa kriterierna för vetenskaplig forskning och forskaren bör hänvisa till publikationer på ett korrekt sätt. (TENK 2021) Alla respondenter fick information om vad syftet med detta arbete är och vad deras roll är i studien. Till respondenterna förklarades det grundligt hur intervjuernas data används i studien. Alla respondenter fick frivilligt delta i intervjuerna.

4 RESULTAT

I det här kapitlet presenteras resultatet av de semistrukturerade intervjuerna och hur handboken kommer att utformas med hjälp av all den data som samlats in.

4.1 Resultatet av intervjuerna

Med hjälp av de semistrukturerade intervjuerna samlades in information vilket kommer att användas i handboken. De intervjuade personerna hade en uppfattning om var det största problemet finns.

Först intervjuades företagets produktchef från verktygsavdelningen. Vid verktygsavdelningen hade flera nya produkter blivit och stå i det centrala distributionscentret på grund av att anställda inte vetat vad det var för produkt i fråga. Här framkom det tydligt att en ordentlig produktbeskrivning krävdes så att anställda vet hurdan produkt det är fråga om och hur mångsidig den kan vara. Det framkom också hur viktigt det är att nya produkter anmäls ordentligt till fältet för att produktmängden är stor vid verktygsavdelningen.

Sedan intervjuades produktchefen från hissavdelningen. Här framkom det att nya produkter anmäls en gång i månaden till fältet. Vid intervjun noterades också att det anmäls för mycket information inom företaget.

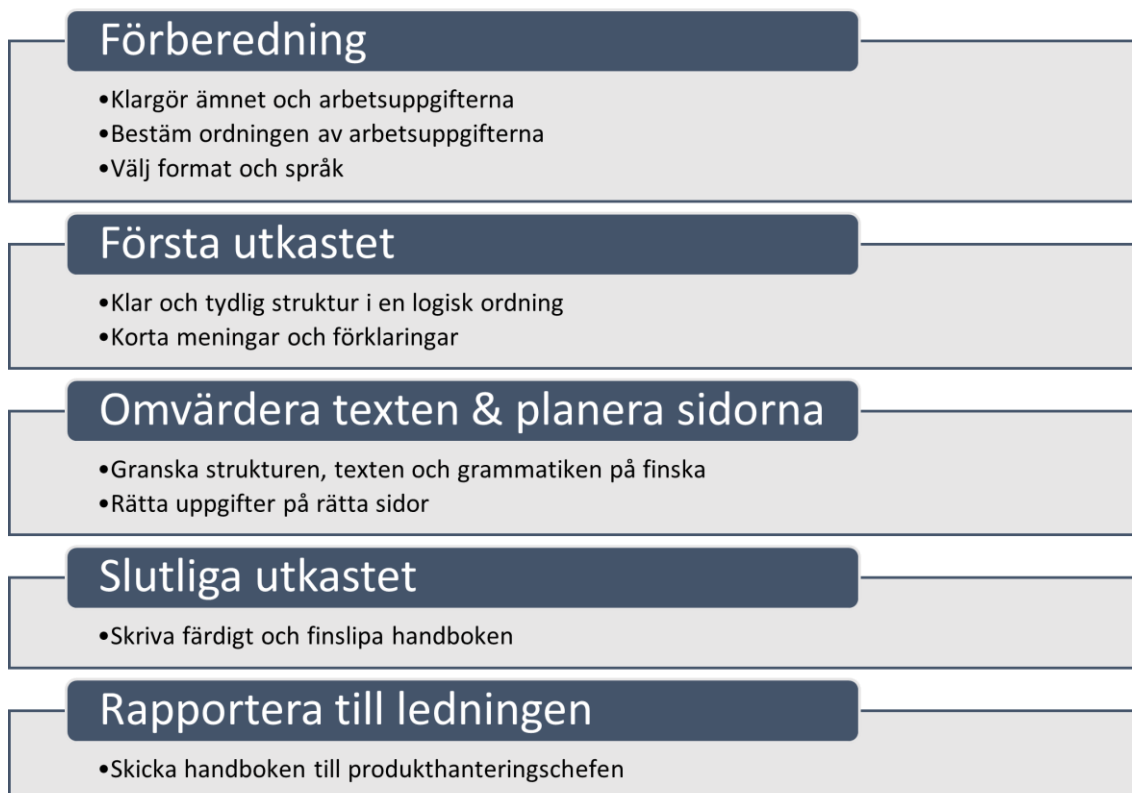
Den första och andra intervjun följde samma intervjufrågor vilka inte skilde sig från varandra särskilt mycket. Exakt samma intervjuguide användes i båda intervjuerna.

Vid tredje intervjun intervjuades produktchefen för jordbyggnadsmaskiner. Här framkom det att anmälan av nya produkter skedde med ett möte som ordnas en gång i månaden. Det visade sig att produktcheferna anmälde nya produkter på sitt eget sätt och en standardiserad process inte fanns. Vid den tredje intervjun lyftes också fram problemet om att anställda inte vet hur mångsidig en ny produkt kan vara. I tredje intervjun var frågorna mera inriktade mot nya produkters produktinformation och deras spridning ut till fältet.

Som sista intervjun intervjuades företagets produkthanteringschef vilket skedde kort via e-mejl var frågorna var specificerade till handbokens innehåll. Resultatet av intervjuerna blev att handbokens utformning kunde påbörjas för att lösa situationen. Problemet var att kunna sprida ut nya produkters produktinformation ut till fältet effektivt.

4.2 Uppbyggnadsprocessen av handboken

I denna del beskrivs uppbyggnadsprocessen av handboken för vilket det först skapades ett verktyg. Verktiget baserar sig på Casadys (1992) modell som presenterades i den teoretiska referensramen.



Figur 1, verktyg för skrivprocessen

Vid skrivprocessen tas också i beaktning information från produkthanteringschefen om vad som möjligtvis ska ingå i handboken.

4.2.1 Förberedning

Vid förberedningsprocessen klargjordes ämnet och uppgifterna som handboken kommer att bestå av för att lösa problemet. Ämnet blev nya produkters anmälningsprocess till fältet. Ordningen av uppgifterna i handboken bestämdes med hjälp av företagets produkthanteringschef. Uppgifterna delades in på följande sätt: nya produkters produktinformation, produktbeskrivning, anmälningstid och anmälningssätt.

För produktinformationen bestämdes det att man anmäler följande: platsen av nya produkten, mängden av produkten, det bestämda priset och de viktigaste tekniska produktuppgifterna. För produktbeskrivningen bestämdes det att en kort och tydlig produktbeskrivning används. Produktbeskrivningen måste också innehålla huvudförsäljningsargumentet för produkten. Som anmälningstid bestämdes det att anmälningen sköts före den nya produkten anländer till det centrala distributionscentret i Vanda. Som anmälningssätt

bestämdes det att ett elektroniskt meddelande i form av ett e-mejl bör struktureras och sändas till försäljarna.

Handboken skrivs med hjälp av Microsoft Word och den kommer att vara en elektronisk fil som delas ut inom företaget. Det bestämdes att endast det finska språket används på grund av att företagets operativa språk är finska.

4.2.2 Första utkastet

Efter att alla uppgifter klargjordes var det dags att påbörja bearbetningen av det första utkastet. Det första utkastet skrevs med en klar och tydlig struktur var uppgifterna ställdes i en logisk ordning. En introduktion till hur viktig anmälningsprocessen är för företaget skrevs först. Efter det förklarades kort vad anmälningsprocessen innehåller.

Första underrubriken blev anmälningssättet vilket omfattade en kort tydlig förklaring. Andra underrubriken blev anmälningstiden var det förklarades när man bör anmäla nya produkter och hur anmälningstiden påverkar verksamhetsställen och försäljarna. Efter det följde produktbeskrivningen och dennas betydelse vid anmälningen. Sista rubriken innehöll produktinformationerna som bör anmälas.

Korta meningar och förklaringar användes så att det inte blev för invecklat utan det blev enkelt att förstå. Det första utkastet fungerade som ett botten för handboken och i det här skedet togs inte hänsyn till utseende.

4.2.3 Omvärdera texten och planera sidorna

Efter det första utkastet omvärderades texten och sidorna planerades ordentligt. Första sidan blev pärmsidan med företagets logo och titelrubrik. Vid andra sidan placerades innehållsförteckningen. Tredje och fjärde sidan innehöll anmälningsprocessen av nya produkter. Anmälningsuppgifterna delades in med tanken att de enkla anmälningsuppgifterna kommer först varefter det gradvis beskrivs de svårare anmälningsuppgifterna. I det här skedet granskades marginalernas bredd, radavstånden och textens font valdes. Texten och grammatiken granskades på det finska språket. I det här skedet togs teorin om språket i en handbok av Reddout (1987) i beaktan. Med en ordentlig sidplanering var det nu

möjligt att uppdatera och tillägga innehåll i handboken om det uppstår ett behov till detta i framtiden.

4.2.4 Bygga upp det slutliga utkastet

Nu var det dags att påbörja bearbetningen av det slutliga utkastet. Alla rubriker, underrubriker och layouten finslipades så att handboken såg bra ut. På pärmsidan tillades författaren, datumet och den slutliga titelrubriken. Det viktigaste orden i anmälningsuppgifterna markerades med en fet stil så att de stod ut från texten. Texten skrevs med en svart färg och en vit bakgrund användes för att nå bästa kontrasten.

4.2.5 Rapportera till ledningen

Efter att det slutliga utkastet var klart rapporterades det till produkthanteringschefen som gick genom handboken och godkände den varefter den sattes in i företagets system. Eftersom handboken är kort krävs det inte någon vägledning för att kunna använda den. Således behöver ledningen inte ordna utbildningstillfällen gällande handboken.

5 DISKUSSION

I detta kapitel reflekteras resultatet med metoden, teorin och syftet som använts. Kapitlet är delat in i en resultat- och metoddiskussion.

5.1 Resultatdiskussion

En kort handbok för anmälningsprocessen av nya produkter skapades för företaget. Handboken skulle vara lättläst och tydlig samt möjlighet till vidare utveckling för en mera detaljerad handbok finns.

Handbokens skrivprocess baserade sig på Casadys (1992) teori om handböcker. Casadys (1992) teori var väl skriven och detaljerad med mycket bra information. Av Casadys (1992) teori utelämnades kopiering av handboken, utdelning av kopiorna och utbildning gällande handboken. Orsaken till det här var att handboken blev en elektronisk fil som inte behövdes kopiera utan filen kunde direkt läggas in i företagets system. Handboken

innehöll en enkel process som inte krävde utbildning. Språket i handboken baserade sig på Reddouts (1987) teori. Handboken blev läsbar och enkel att använda. Ett personligt språk som att använda pronomenet du användes inte. Det sågs inte nödvändigt i denna handbok. Med hjälp av den teoretiska referensramen kunde jag skapa ett verktyg som gjorde handbokens skrivprocess betydligt enklare.

Mattsons teori om materialstyrning gav en tydlig helhetsbild över hur stor betydelse detta ämne har för en verksamhet. Särskilt delen om kapitalbindning i produkter och liggtidens betydelse var nyttiga eftersom företagets produkter hade blivit och stå i lagren. Även om handboken bara är en liten del av det, hjälper den företaget att operera effektivare. Handbokens innehåll kunde förbättras med djupare detalj gällande meddelande av nya produkters tekniska uppgifter.

5.2 Metoddiskussion

Den semistrukturerade intervjumetoden fungerade bra för insamling av data till en handbok. Med att välja produktchefer från olika avdelningar fick man ett bra perspektiv av det största problemet. Intervjuerna tog inte länge och jag anser att de var effektiva. Intervjuernas längd var under 20 minuter vilket betydde att de anställda kunde ta tid från deras arbetsdagar. Intervjuerna var effektiva eftersom respondenterna hade fått intervjuguiden i förväg vilket inneburit att de var förbereda för en diskussion. Jag ansåg också att de var effektivt att respondenterna fick vara i sitt eget utrymme under intervjuerna eftersom det lät för en bekvämare intervju. Transkriberingsprocessen krävde tid men transkriberingarna hjälpte analyseringen av intervjuerna betydligt. Intervjuerna löpte smidigt och validiteten samt reliabiliteten kunde säkerställas med hjälp av att analysera svaren ordentligt. Val av respondenterna lyckades eftersom de hade tillräcklig erfarenhet om deras arbetsuppgifter. Respondenterna besvarade frågorna grundligt och jag anser att deras svar var pålitliga.

6 SLUTSATSER

Syftet med detta arbete var att skapa en handbok för Cramo Finland Oy för att lösa deras största problem. Jag anser att syftet har uppnåtts och handboken kan vidare utvecklas med

djupare detaljer ifall det består ett behov till det. Det viktigaste innehållet är med i handboken som kommer att hjälpa produktchefer vid meddelande av nya produkter ut till fältet. Försäljarna och verksamhetsställen får på ett effektivare sätt information om vilka nya produkter som kommer till det centrala distributionscentret och kan läggas upp på försäljning. Materialstyrningen förbättras eftersom material inte blir och stå i onödan vid distributionscentret. Det här projektet gav mig en djupare blick in i hur en handbok kan hjälpa en verksamhet.

6.1 Arbetets begränsningar

Eftersom handboken skrevs för ett specifikt behov till ett företag anser jag att arbetet inte kan tillämpas allmänt. Handboken är avsedd endast för företagets personal vilket betyder att arbetet är begränsat till företaget och dess verksamhet.

6.2 Förslag till vidare undersökningar

Eftersom handboken består av endast de viktigaste anmälningsuppgifterna kan företaget uppdatera den med mera detalj om det uppstår ett behov till det. Vid produktbeskrivningen kunde det tilläggas ett kort videoklipp på hur mångsidig den nya produkten kan vara.

KÄLLOR

- Bryman, A., & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Liber AB.
- Casady, M. J. (1992). *The Write Stuff for Training Manuals*. EBSCO.
- Cramo . (2021). Hämtat från <https://www.cramo.fi/fi/yritys/tietoa-cramosta>
- Mattsson, S.-A. (u.d.). *Handbok i materialstyrning*. Hämtat från materialstyrning.se:
<https://materialstyrning.se/sv/node/4>
- Nationalencyklopedin. (u.d.). *Handbok*. Hämtat från <https://www-ne-se.ezproxy.arcada.fi:2443/upplagsverk/encyklopedi/1%C3%A5ng/handbok>
- Reddout, D. J. (1987). Manual Writing Made Easier. *Training and Development Journal*, 66-68.
- Samara, T. (2015). *ERP and Information Systems: Integration or Disintegration*. John Wiley & Sons .
- Skärvad, P.-H., & Olsson, J. (2013). i *Företagsekonomi 100*. Liber AB.
- Storhagen, N. (2018). *Logistik - Grunder och möjligheter* (Upplaga 5 uppl.). Liber.
- TENK, F. d. (den 7 Juli 2021). *God vetenskaplig praxis*. Hämtat från <https://tenk.fi/sv/forskningsfusk/god-vetenskaplig-praxis-gvp>

BILAGA 1. INTERVJUGUIDE

Haastatteluopas vastaajille - Cramo Finland Oy

Mitkä ovat teidän tämänhetkiset työtehtävänne, kun uusi tuote saapuu?

Miten uuden tuotteen tekniset tiedot levitetään kentälle tällä hetkellä?

- Suurin ongelma?
- Käytetäänkö ohjeita?

Missä vaiheessa alueille ilmoitetaan uusien tuotteiden saapumiset Åbyn keskusvarikolle?

- Pitäisikö se tapahtua ennen, kun ne saapuvat Åbyn keskusvarikolle?

Miten teidän mielestänne kyseistä työprosessia voisi parantaa?

- Lisätä tai poistaa työvaiheita?
- Selkeä lyhyt käyttöohje ilmoitusprosessista?