

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Logistiikan koulutusohjelma / Tuotantotalous

Lauri Rautiainen

VARASTOKIRJANPIDON VIRHEIDEN SYYT PALAUTUSPROSESSISSA JA
KEHITYSEHDOTUKSET VIRHEIDEN EHKÄISEMISEKSI

Opinnäytetyö 2014

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Logistiikan koulutusohjelma

RAUTIAINEN, LAURI

Varastokirjanpidon virheiden syyt palautusprosessissa ja kehitysehdotukset virheiden ehkäisemiseksi

Opinnäytetyö

47 sivua + 1 liitesivu

Työn ohjaaja

lehtori Olli Huuskonen

Toimeksiantaja

Niemi Palvelut Oy

Tammikuu 2014

Avainsanat

logistiikka, varastokirjanpito, palautus, palautusprosessi

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Niemi Palvelut Oy:n vuokratuotteiden palautusprosessin haasteita, jotka johtavat varaston kirjanpitovirheisiin. Tarkoituksena oli selvittää syyt yrityksen vuokratuotteiden palautusprosessissa esiintyviin kirjaamisvirheisiin. Tämän lisäksi toisena tavoitteena oli luoda lyhyen - sekä pitkän aikavälin kehitysehdotuksia virheiden pohjalta.

Opinnäytetyö toteutettiin tekemällä tapaustutkimus. Työn teoriaosuus kerättiin logistiikanalan kirjallisuudesta. Teoriaosuudessa käsiteltiin toimitusketjua sekä siihen liittyviä logistisia virtoja, minkä lisäksi selvitettiin logistiikan merkitystä asiakaspalvelussa. Palautusprosessista suoritettiin selvitys sen nykytilasta haastattelemalla henkilökuntaa sekä tekemällä havaintoja yrityksessä. Lisäksi työssä suoritettiin tutkimus analysoimalla kirjaamisvirheistä aiheutuneiden reklamaatioiden palautusten tietoja. Siten pyrittiin tunnistamaan yhteneväisyyksiä virheistä.

Materiaalin analysoinnin jälkeen pystyttiin tunnistamaan palautusprosessista useampia syitä kirjaamisvirheisiin. Syiksi tunnistettiin virheelliset toimintatavat, vastaanottoalueen siisteys ja tilanpuute, epäselvät toimintaohjeet, valvonnan puute ja koulutuksen vähäisyys palautusprosessiin. Niiden pohjalta luotiin lyhyen - sekä pitkän aikavälin kehitysehdotuksia yrityksen hyödynnettäväksi.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Logistics

RAUTIAINEN, LAURI

Reasons for Stock Accounting Errors in the Return Process
and Suggested Preventive Measures.

Bachelor's Thesis

47 pages + 1 pages of appendices

Supervisor

Olli Huuskonen, senior lecturer

Commissioned by

Niemi Palvelut Oy

January 2014

Keywords

logistics, stock accounting, return, return process

The topic of this study was to research challenges in Niemi Palvelut Oy's rental items return process which were caused by stock accounting errors. The aim of the study was to identify the reasons for the balance errors in the return process. In addition, the second aim of the study was to create short term and long term improvement proposals by using the recognized reasons as a basis.

The study was executed by doing a case study survey. In the theoretical part of the study, supply chain and the logistic flows that are included in it, were covered. Furthermore, there the relevance of logistics in customer service was explained. From the return process, accounting was conducted about its present state by interviewing the staff and by doing sightings on site. In addition in the study, there was carried out research from the return information where the booking errors occurred. As a result similarities from the errors could be recognized.

After analyzing the collected material, more than one reason of the accounting errors could be recognized from the return process. Reasons were erroneous handlings, the lack of space and tidiness in the inbound area, unclear instructions, the lack of supervision, and insufficient training for the return process. Based on these results were short term and long term improvement solutions for the company generated.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	ASIAKASPALVELU LOGISTIIKASSA	6
3	TOIMITUSKETJU JA LOGISTIIKAN VIRRAT	9
	3.1 Materiaalivirta	10
	3.2 Tietovirta	10
	3.3 Rahavirta	11
	3.4 Paluuvirta	11
4	TUTKIMUSMENETELMÄT	12
	4.1 Haastattelu	12
	4.2 Havainnointi	13
	4.3 Dokumentit	15
5	NYKYTILAN KUVAUS: NIEMI PALVELUT OY	15
	5.1 Vuokratuotteet	15
	5.2 Varasto	15
	5.3 Varastokirjanpito	16
	5.4 Tietojärjestelmät	18
	5.4.1 Palautuksissa käytettävät tietokannat	18
	5.4.2 Ohjelmistot	19
	5.5 Palautukseen osallistuva henkilöstö	19
	5.6 Vastaanotto	21
	5.7 Vuokratuotteiden palautusprosessi	22
	5.7.1 Laatikkonouto	24
	5.7.2 IA-palautus	26
	5.7.3 Muuttoryhmä	27
	5.7.4 Asiakaspalautus	29
6	REKLAMAATIOIHIN JOHTANEIDEN KIRJAAMISVIRHEIDEN ANALYSOINTI	30

6.1 Tausta	30
6.2 Analysoinnin vaiheet	30
6.3 Analyysin tulokset	31
7 PALAUTUSPROSESSIN ONGELMAKOHDAT	35
8 KEHITYSEHDOTUKSET	38
8.1 Lyhyenaikavälin ehdotukset	38
8.2 Pitkänaikavälin ehdotukset	42
9 YHTEENVETO	44
LÄHTEET	46
LIITTEET	
Liite 1. Reklamaatioiden syykoodit	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Niemi Palvelut Oy, joka on vuonna 1981 perustettu perheyritys. Yrityksen erikoisaloja ovat yritys-, koti- ja ulkomaan muuttopalveluiden lisäksi erilaiset logistiikkaprojektit. Muuttoalan ammattilaisia Niemellä on noin 500 palveluksessa, ja toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Jyväskylässä, Lahdessa, Oulussa, Tampereella, Turussa sekä Pasilan Messukeskuksessa. Muuttopalveluiden lisäksi yritys tarjoaa muuttoon liittyvien tuotteiden, kuten muuttolaatikoiden, pakkausmateriaalien sekä työkalujen, vuokraamista asiakkailleen. Vuokratuotteet palautuvat asiakailta käytön jälkeen Niemen palvelukeskukseen tarkastettavaksi, huollettavaksi sekä edelleen vuokrattavaksi. (Niemen perehdyttämisosopas uudelle työntekijälle, 3.)

Yritys on tunnistanut haasteita vuokratuotteiden hallinnassa sekä erityisesti niiden kirjauksissa takaisin varaston saldoihin. Tämä aiheuttaa yritykselle asiakkaiden turhaa laskuttamista, joka vaikuttaa negatiivisesti koetun palvelun laatuun ja edelleen yrityksen maineeseen. Tämän lisäksi varastokirjanpidon virheet aiheuttavat suuren kuormituksen reklamaatioiden hoitoon sekä selvitystyöhön, joka työllistää monta työntekijää yrityksen eri osastoilta aiheuttaen ylimääräisiä kustannuksia.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tunnistaa vuokratuotteiden palautusprosessin ongelmakohdat sekä luoda niiden ratkaisemiseksi lyhyen - sekä pitkän aikavälin kehitysehdotuksia. Työ suoritettiin haastattelemalla yrityksen henkilökuntaa sekä tekemällä havaintoja palautusprosessin nykytilasta. Lisäksi työssä kerättiin tietoja tapahtuneista palautuksista asiakasreklamaatioiden perusteella, jotka ovat seurausta varastonsaldojen kirjaamisvirheistä. Sen tarkoituksena oli tunnistaa reklamaatioiden perusteella toistuvia yhteneväisyyksiä palautusprosessista. Tutkimus rajattiin käsittelemään Helsingissä sijaitsevan palvelukeskuksen vuokratuotteiden palautuksia sekä niiden reklamaatioita.

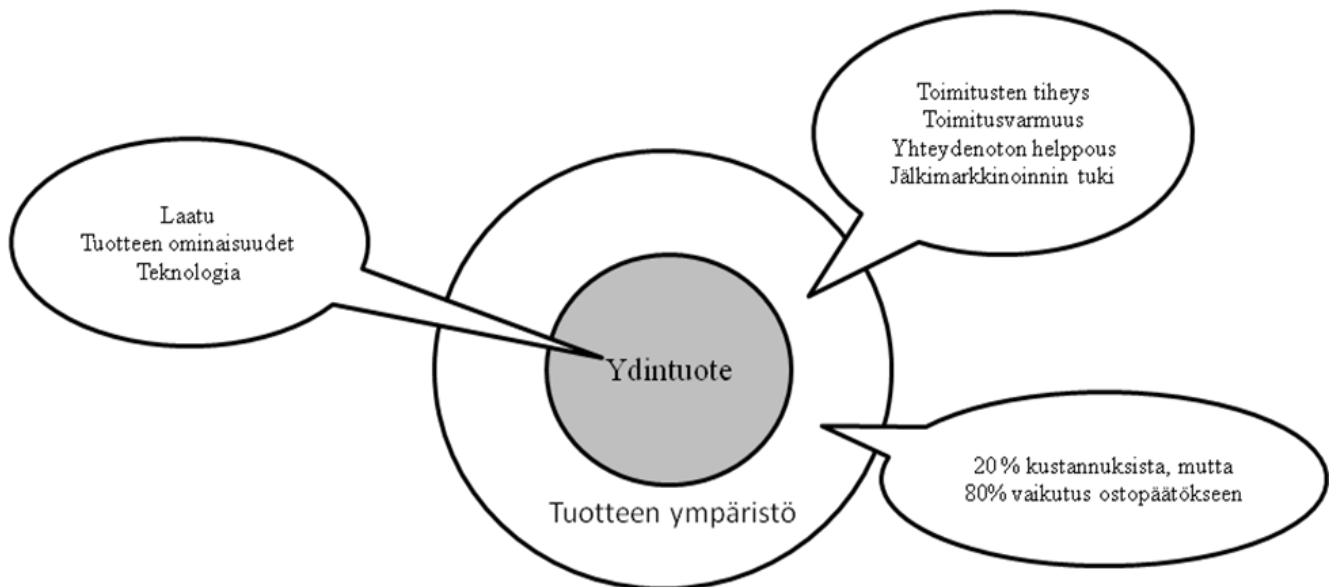
2 ASIAKASPALVELU LOGISTIIKASSA

Asiakaspalvelu on läheisesti yhteydessä yrityksen jakelu- sekä logistiikkaprosesseihin. Prosesseissa on monta eri tekijää, jotka vaikuttavat asiakaspalveluun. Ne saattavat vaihdella tilauksen teon helppoudesta aina lähetysten luotettavuuteen. (Rushton, Croucher & Baker 2010, 31.)

Pouri toteaa, etteivät asiakkaat enää osta pelkkiä tuotteita, vaan helposti saatavia toimivia ratkaisuja tarpeiden tyydyttämiseen. Ratkaisut sisältävät palveluiden lisäksi erilaisia tuotteita sekä tietojärjestelmiä. Jotta ratkaisut olisivat toimivia, yrityksen tuottamien palvelujen sekä tuotteiden tulisi olla laadullisesti oikeita eli niiden tulisi toimia asiakkaan haluamalla tavalla. Asiakkaat odottavat saavansa ratkaisuja vaivattomasti, joten palveluja tarjoavan järjestelmän tulisi olla mahdollisimman joustava sekä yksinkertainen. Tämän lisäksi asiakkaat odottavat saavansa vastikkeeksi asiakkuudestaan etuja, joista Pouri listaa edullisen hinnan, hyvän laadun, luotettavan saatavuuden ja lyhyen toimitusajan. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 21.)

Sakki kirjoittaa, että menestyvän liiketoiminnan taustalla on aina aikaansaatu osaaminen ja erilaisten tuotepalvelukombinaatioiden yhdistelmä, joita asiakkaat haluavat. Tuotteiden sekä palvelujen arvoa lisäävät toimenpiteet muodostavat asiakaspalveluprosessin, jota kutustaan liiketoiminnan ydinprosessiksi. Se sisältää muun muassa viestintää asiakkaille, myyntiä ja markkinointia, tilausten käsittelyä, hankintaa, tavarankäsittelyä, valmistusta sekä jakelua. Kun eri toiminnot organisaatiossa linkitetään tavaran tai palvelun toimittamiseksi, syntyy logistinen prosessi. Se kulkee monen vastualueen läpi ollen osa sekä markkinointia että materiaalitoimintoja. Logistiikka prosessina ei siis ole pelkästään toiminto, joka siirtää materiaaleja arvoketjussa. Se koostuu monesta, joskus hajallaan, sijaitsevasta tehtävästä, jotka tukevat liiketoiminnan ydinprosessin toteutumista. (Sakki 2003, 23.)

Eräänä keinona pohtia logistiikan merkitystä asiakaspalvelussa on erottaa yrityksen tarjoamasta tuotteesta tai palvelusta itse ydintuote sekä siihen liittyvät tukitoiminnot. Tukitoiminnot muun muassa esittävät tuotteen saatavuutta, tilauksen teon helppoutta, toimituksen nopeutta sekä jälkimarkkinointia. Rushtonin, Croucherin ja Bakerin mukaan soveltamalla Pareton 80/20-sääntöä on arvioitu, että logistiset tukitoiminnot vastaavat 80 prosentin vaikutusta ja vain 20 prosenttia vastaa itse ydintuotteen vaikutusta hankintapäätöksessä. Näin ollen vaikka itse tuotteen tai palvelun ominaisuudet olisivat asiakkaalle houkuttelevat, niin ilman toimivaa logistiikka tuote tai palvelu saattaa suurella todennäköisyydellä jäädä hankkimatta. Näin ollen logistiikalla on yksi tärkeimmistä rooleista hyvän asiakaspalvelun saavuttamiseksi. (Rushton, Croucher & Baker 2010, 31.)



Kuva 1. Ydintuote vs. tuotteen ympäristö, osoittaa logistiikan elementtien tärkeyden (Rushton, Croucher & Baker 2010, 31)

Koska logistinen prosessi kohtaa asiakkaan useassa vaiheessa, on logistiikan toteuttamisesta muodostunut yksi keskeisimmistä menestystekijöistä yrityksissä. Onnistuneella toteuttamisella voidaan myös parantaa kilpailukykyä, kun logistisista prosesseista suoriudutaan paremmin tai nopeammin kuin kilpailevat yritykset. Logistiset toimenpiteet tulisi suunnitella asiakkaiden lähtökohdista sekä heidän tarpeidensa pohjalta, sillä logistiikka on tärkeä osa asiakaspalvelua. Tästä johtuen logistiikka tulisi arvioida asiakkaille tuotetun lisäarvon perusteella. (Sakki 2003, 24.)

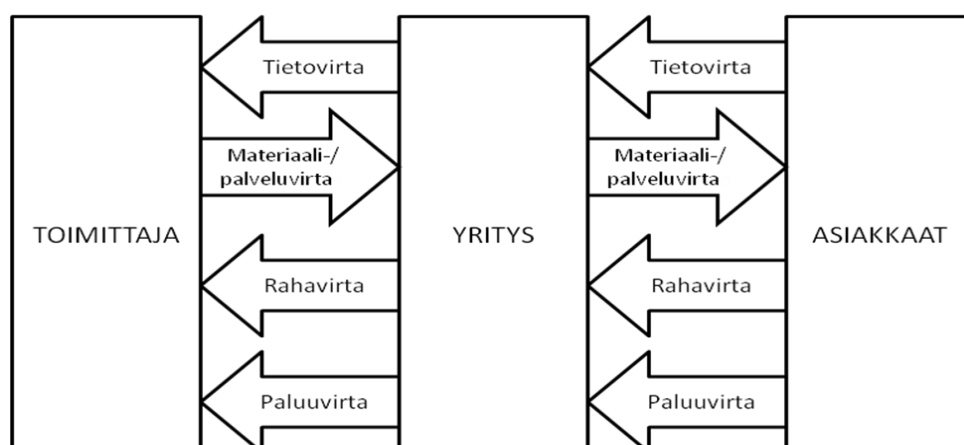
Logistiikka on myös tärkeä osa asiakaslähtöisen palvelun strategiaa, ja siksi kustannusten ohella tulisi huomiota kiinnittää läpimenoaikoihin sekä asiakaspalvelun kehittämiseen. Kehittämisessä on tärkeää pohtia, kuinka paljon logistisessa ketjussa tehdään päällekkäistä työtä ja kuinka sen pystyisi välttämään. Tämän lisäksi tulisi pohtia, mikä tehdystä työstä luo todellista lisäarvoa ja mikä lisää ainoastaan kustannuksia. Logistiikan kehittäminen on erityisesti yhteistoiminnan kehittämistä yrityksen sisäisissä sekä ulkoisissa prosesseissa, kuten asiakkaiden tai toimittajien kanssa. Näin ollen logistiikan tavoitteet voidaan jakaa kahteen kategoriaan, jotka ovat ulkoinen eli palvelutehokkuus ja sisäinen eli kustannustehokkuus. Palvelutehokkuus on toiminnan jatkuvaa parantamista, jossa yrityksen asiakkaille tarjotaan kattavampi määrä ratkaisuja pelkkien materiaalien sijaan. Siinä pyritään tehostamaan asiakkaan sisäistä ja ulkoista tehokkuutta. Kustannustehokkuudessa sen sijaan pyritään turhien virtojen käsittelyjen välttämiseen sekä varastojen pienentämiseen. Yleisesti kustannustehokkuus tarkoittaa

työn ja pääomavirran tuottavuuden jatkuvaa parantamista. (Sakki 2003, 25.) Jos tuote tai palvelu ei vastaa asiakkaan vaatimuksia, on todennäköistä, ettei asiakkuussuhde selviä pitkällä aikavälillä eikä tuota taloudellista hyötyä tai mitään muutakaan menestymisen muotoa valmistavalle yritykselle (Waters 2003, 18).

3 TOIMITUSKETJU JA LOGISTIIKAN VIRRRAT

Sakki tiivistää logistiikan olevan tavaravirtojen ja siihen liittyvän tieto- ja rahavirtojen ohjaamista ja toteuttamista (Sakki 2003, 24). Nämä virrat kattavat toimitusketjun, jonka tarkoituksena on muuntaa virrat yrityksen asiakkaiden haluamaksi lopputuotteeksi (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 9).

Toimitusketjussa eri organisaatiot, niin sisäiset kuin ulkoiset, ohjaavat sekä kehittävät materiaali- tai palveluvirtoja joihin liittyvät myös raha- ja tietovirta. Näin ollen jokaisella organisaatiolla on oma rooli toimivan toimitusketjun rakentamisessa. Ketjun rakenne voi vaihdella, koska siihen vaikuttavat yrityksen tarjoamat tuotteet, toimiala ja asiakkaat. Toimitusketjujen hallinnassa painotetaan kustannustehokkuutta, asiakaslähttöisyyttä sekä lisäarvon tuottamista niin sisäisille, kuin ulkoisillekin asiakkaille. Toimitusketju sisältää neljä virtaa, jotka ovat materiaali-, tieto-, raha- sekä paluuvirta. Kaikkien virtojen tulisi kulkea sujuvasti asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen saakka. Mikäli asiakkaan tarpeita ei kyetä ennustamaan tai hallitsemaan, johtaa se toimitusketjun suorituskyvyn laskuun. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 22, 50.)



Kuva 2. Logistiikan tieto-, raha-, materiaali- ja paluuvirrat. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 21)

Toimitusketjun hallinnan menestykseen vaikuttaa ja sitä mitataan sen onnistuneella asioiden saavuttamisella, joita Ritvasen mukaan ovat seuraavat asiat:

- *Yrityksen kilpailukyvn, kannattavuuden ja tehokkuuden jatkuva kehittäminen*
- *Keskittyminen olennaiseen*
- *Ongelmanratkaisukyky*
- *Toiminnan mittaaminen ja raportointi*
- *Läpinäkyvyys*
- *Tiedonvälitys*

(Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 23)

Yritysten tulisi tiedostaa toimivan toimitusketjun vaikutukset omassa toiminnassaan. Toimimattomuudesta kärsii lopullisesti ketjun loppuasiakas, koska siitä aiheutuvat ylimääräiset sekä välilliset kustannukset siirtyvät ketjussa alavirtaan asiakkaan maksettavaksi. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 26.)

3.1 Materiaalivirta

Watersin mukaan materiaaleja ovat kaikki ne asiat joita organisaatio liikuttaa luodakseen tuotteen. Ne voivat olla joko konkreettisia (raaka-aineet) tai aineettomia kuten informaatio. (Waters 2003, 7.) Materiaalivirrat etenevät toimitusketjussa ylävirrasta alavirtaan eli toimittajalta asiakkaalle. Tulee kuitenkin muistaa, että paluuvirrassa tuotteita palautuu asiakkailta toimittajille. Tällöin toimitusketjun materiaalivirta on päinvastainen, joka muuttaa myös muiden logististen virtojen suuntaa. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 21.)

3.2 Tietovirta

Materiaalivirtaan liittyy läheisesti tietovirta, koska logistiikan periaatteiden vastaista on se, että materiaalit toimitetaan ilman, ettei osapuolilla ole minkäänlaista tietoa siitä. Tieto tulee liittää toimitettavaan materiaaliin tai tuotteeseen, kuten esimerkiksi koltarraan, josta löytyy tieto lähettäjistä sekä lähetyksen määränpäästä. Tietovirtaa voidaan pitää logistiikkaprosessin alkuna ja jotta se mahdollistaa prosessin tehokkuuden, tulisi sen kulkea myös toimittajalta asiakkaille. Hyvin hallittu tietovirta ja tiedon läpinäkyvyys ennaltaehkäisee mahdollisia virheitä toimitusketjussa sekä vähentää varastoinnin tarvetta ja kapasiteetti ongelmia. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 21-22, 26.)

Hokkanen, Karhunen ja Luukkainen painottavat, että informaatiovirta on tärkein logistinen virta, jonka avulla ohjataan toimitusketjua raaka-ainelähteeltä loppukäyttäjälle ja siihen liittyviä maksusuorituksia (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2004, 14). Informaatiovirran hallinta voi olla hyvin hankalaa ja logistiikka managerit usein kuvaavat itsensä informaation prosessoijiksi enemmän kuin tavaroiden siirtelijöiksi (Waters 2003, 14).

3.3 Rahavirta

Rahavirta, joka tunnetaan myös pääomavirtana, on raaka-aineista sekä tuotteista saatava vastike. Näin ollen se tulee materiaalivirran jäljessä ja sen suunta on päinvastainen materiaalivirtaan nähden. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 22.) Hokkasen, Karhusen ja Luukkaisen mukaan rahavirta on tärkein liiketoimintaa tukevista virroista. Logistisessa ketjussa rahavirraksi luetaan kirjoittajien mukaan tavarantoimittajille siirtyvät maksut. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2004, 15.)

3.4 Paluuvirta

Ritvasen mukaan paluuvirralla tarkoitetaan materiaalivirran eri vaiheista poistuvaa jätte- ja sivutuotevirtaa sekä tämän lisäksi käytöstä poistuneiden tuotteiden ohjausta kierrätettäväksi tai loppukäsiteltäväksi. Paluuvirta käsittää siihen liittyvän paluulogistiikan, jossa tuotevirta siirtyy asiakkaalta toimittajalle. Paluulogistiikka on kuitenkin samankaltainen toimitusketjun hallinnalta. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 22, 165.)

Palautukset käsittävät varaston asiakkaille toimittamat tuotteet, jotka asiakas yhdessä myynnin kanssa sovitulla tavalla palauttavat tuotteet tarpeettomana, saatuaan väärää tuotetta tai kun toimitus on vaurioitunut sovitun takuuajan puitteissa (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 382). Palautuslogistiikka käsittää tuotepalautusten lisäksi myös pakkausmateriaalien, rullakoiden sekä lavojen palautukset, jotka esimerkiksi kaupan alalla kerätään ajoneuvoihin jakelun yhteydessä (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 165).

Palautuslogistiikka on monivaiheinen prosessi, joka on työläämpi kuin lähtölogistiikka. Hyvin hoidettuna, hallittuna sekä ohjeistettuna se kuitenkin parantaa yrityksen liiketulosta ja asiakastyytyvääsyyttä. Siksi yritysten tulisi tiedostaa, kuinka tärkeää pa-

luulogistiikan sekä uusien käytänteiden ohjeistaminen on huolehtia henkilöstölle, jolloin virheellisiltä toimintatavoilta vältytään. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 165-166, 167.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin tapaustutkimus, joka tunnetaan myös nimeltä case study. Sen etuna on, että se tarjoaa yksityiskohtaista, intensiivistä tietoa yksittäisistä tapauksista tai pienestä toisiinsa suhteessa olevista tapauksista. Sen tyypilliset piirteet Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara määrittelevät seuraavasti: *”valitaan yksittäinen tapaus, tilanne tai joukko tapauksia; kohteena yksilö, ryhmä tai yhteisö; kiinnostuksen kohteena useinkin prosessit, yksittäistapausta tutkitaan yhteydessä ympäristöön (luonnollisissa tilanteissa), josta yksittäistapaus on osa; aineistoa kerätään useita metodeja käyttämällä, mm. havainnoin, haastatteluin ja dokumentteja tutkien. Tavoitteena tyypillisimmin ilmiöiden kuvailu.”* Tapaustutkimuksen etuna on myös, että se voidaan tehdä kvantitatiivisesti sekä kvalitatiivisestikin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 135, 191.) Opinnäytetyössä kerättiin aineistoa tekemällä havaintoja, haastatteluja sekä tutkimalla dokumentteja. Näitä menetelmiä käsitellään tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

4.1 Haastattelu

Haastattelun soveltuvuutta ongelmanratkaisuun tulisi pohtia ennen kuin sitä käytetään tiedonkeruumenetelmänä. Usein se on kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä. Sen suurena etuna verrattaessa toisiin keruumenetelmiin on se, että tiedon keruuta pystytään säätelemään joustavasti tilanteiden edellyttämällä tavalla sekä vastaaja osapuolta myötäillen. Haastattelussa ennalta suunniteltujen aiheiden kysymys järjestystä on mahdollista säädellä. Tämän lisäksi haastateltavien antamien vastauksien tulkitsemisvaihtoehtoja on enemmän. Myös vastaajaksi suunnitellut haastateltavat saadaan usein mukaan itse tutkimukseen, sekä heidät on mahdollista tavoittaa helposti myöhemmin, mikäli kerättyä aineistoa on täydennettävä tai tutkiva osapuoli haluaa tehdä seuranta tutkimusta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 205-206.)

Etujen lisäksi haastattelut sisältävät ongelmia, jotka usein ovat kytköksissä etuihin. Haastattelemisen on aikaa vievää, eikä sitä tulisi suorittaa mikäli se vie korkeintaan puoli tuntia. Sen teko vie myös aikaa, koska haastattelu tulee suunnitella etukäteen se-

kä haastattelijan rooliin ja tehtäviin tulisi kouluttautua. Se myös saattaa sisältää useita virhelähteitä, jotka ovat seurausta haastattelijasta, haastateltavasta ja itse tilanteesta kokonaisuudessaan. Lisäksi tutkimuksen luotettavuus voi kärsiä, koska haastateltava antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Konteksti- ja tilannesidonnaisuudesta johtuen haastateltavat voivat puhua haastattelussa toisella tavalla kuin esimerkiksi työkavereilleen. Tämä tulisi ottaa huomioon tulkitessa vastauksia yleistämättä tuloksia liikaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 206.)

Tutkimushaastattelut voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään, joita ovat strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Tässä opinnäytetyössä henkilökunnalta kerättiin tietoja avoimen haastattelun kautta yksilöhaastatteluna. Siinä haastattelija pyrkii selvittämään haastateltavan osapuolen ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä samalla, kun keskustelu etenee. Siksi se muistuttaakin lähinnä keskustelua. Avoimen haastattelun teko vaatii paljon aikaa ja useita haastattelu kertoja. Koska siinä ei ole kiinteää runkoa, korostuu haastattelijan rooli keskustelun ohjauksessa. Tämän vuoksi sitä pidetään haastavimpana haastattelu muotona. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 209.)

4.2 Havainnointi

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara määrittelevät havainnoinnin seuraavasti: ”*Havainnoinnin (observation) avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa.*” Se on työläs menetelmä toteuttaa, jonka takia kyselyitä ja haastatteluja käytetään enemmän, vaikka ne kertovat haastateltavan ajatukset, tuntemukset sekä uskomukset, eivätkä heidän todellista käyttäytymistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 212-213.)

Havainnoinnin eduksi Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara mainitsevat, että sen avulla mahdollisesti saadaan välitöntä ja suoraa tietoa tutkittavien kohteiden käyttäytymisestä, ilman keinotekoisuuden rasitetta. Siksi se sopii menetelmäksi kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Havainnointi on tehokas keino vuorovaikutusten tutkimisessa sekä äkillisesti muuttuvissa ja vaikeasti ennustettavissa tilanteissa. Havainnoinnin haitoiksi Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara mieltävät, että tutkimusta tekevä havainnoitsija saattaa häiritä tutkittavaa tilannetta, jossa riskinä on tilanteen kulun vääristyminen. Tämän lisäksi tutkija saattaa olla tutkittavaan asiaan emotionaalisesti sitoutunut, jolloin tutkimuksen objektiivisuus kärsii. Havainnoinnissa saattaa tulla tilanteita, jolloin havainnoitsija ei

pysty suoraan kirjaamaan havaintojaan. Tällöin hän joutuu kirjoittamaan havaintonsa myöhemmin, luottaen omaan muistiinsa. Silloin kasvaa riski, että jotain tutkimuksen tulokseen vaikuttavaa jää kirjaamatta ylös. Kuten haastattelujen teossa, havainnointi on aikaa vievä prosessi, joka rajoittaa aineiston keruuta, mutta se voidaan ehkäistä suunnittelemalla ja rakentamalla havainnointia. Mikäli tutkimuksessa käytetään kahta toisistaan riippumatonta havainnoitsijaa, voi toisen havainnoitsijan löytäminen on haastavaa. Eettisesti tulisi tutkijan miettiä, kuinka paljon havainnoinnin kohteelle kerrotaan kohteista joita tutkitaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 213.)

Havainnoinnin lajeja on paljon, mutta Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan ne voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään, systemaattiseen ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattisessa havainnoinnissa havainnointi on systemaattista ja jäseneltyä ja havainnoitsija on ulkopuolinen toimija. Osallistuva havainnointi on vapaasti tilanteessa muotoutuvaa ja havainnoija on ryhmän toimintaan osallistuvaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 214-215.)

Opinnäytetyössä suoritettiin osallistuvaa havainnointia. Sille on tyypillistä tutkimuksen tekijän osallistuminen toimintaan tutkittavien ehdoilla. Osallistuvat havainnoinnit ovat usein kenttätutkimuksia, jossa tutkija yrittää päästä tutkittavan joukon jäseneksi jakamalla, ei vain fyysistä puolta, vaan myös omia elämäkokemuksiaan ryhmään kuuluvien jäsenten kanssa. Osallistumisen aste, jolla havainnoitsija osallistuu havainnointiin voi vaihdella täydellisen osallistumisen ja osallistuja havainnoijana välillä. Täydellisessä osallistumisessa ongelmaksi muodostuvat eettiset kysymykset, kuten kuinka tutkija pystyy kertomaan tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta ryhmälle, joka todennäköisesti ei osallistu tutkimukseen ongelmitta. Lisäksi tutkijan tulisi osallistua havainnointiin luonnollisesti ja aidosti, kuitenkin unohtamatta tutkimuksen tieteellistä näkökulmaa tiedon keruussa. Osallistuja havainnoijana on vaihtoehto täydelliselle osallistumiselle. Siinä tutkimuksessa tehdään heti aloituksessa selväksi osallistujille, että tutkija on havainnoija joka on tekemässä ryhmässä havaintoja. Havainnointi kohdistetaan rajattuihin kohteisiin, tai tutkijan pyrkimyksenä on saada holistinen kuva tutkimuskohteen elämästä. Tärkeää näiden menetelmien käytössä kuitenkin on, että tutkija muistaa pitää havainnot ja omat tulkintansa erillään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 216-217.)

4.3 Dokumentit

Haastattelujen sekä havainnoinnin lisäksi opinnäytetyössä kerättiin tietoa yrityksen tuottamista dokumenteista. Dokumentit ovat yleistyneet kvalitatiivisen tutkimuksen yleistyttyä. Siinä pyritään tutkimaan tutkittavaa kohdetta niistä tuotettujen kertomusten, tarinoiden sekä muistelujen avulla. Aineistona voi olla erilaisia dokumentteja, joita ovat esimerkiksi omaelämäkerrat, päiväkirjat, kirjeet, muistelmat ja viralliset dokumentit. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 217.)

5 NYKYTILAN KUVAUS: NIEMI PALVELUT OY

5.1 Vuokratuotteet

Muuttopalveluiden lisäksi Niemi Palvelut Oy vuokraa muuton yhteydessä erilaisia muutossa tarvittavia apuvälineitä asiakkailleen. Vuokratuotteet on jaettu kolmeen pääryhmään: selkeästi suurimman volyymin omaavat muuttolaatikat, lukittavat kuljetusvälineet sekä kuljetus- ja kantovälineet. (Niemi Palvelut Oy, Muuttopalvelu Niemi Verkkokauppa: Vuokratuotteet.) Vuokratuotteet laskutetaan asiakkaalta toteutuneiden vuokrapäivien mukaan. Kuunvaihteessa laskutusosasto suorittaa välilaskutuksen, jossa asiakkaita laskutetaan vuokratuotteista, jotka ovat varastonkirjanpidon mukaan edelleen asiakkaan saldoilla.

5.2 Varasto

Varastokäsite voidaan tulkita kolmella eri tavalla. Yleisimmin se edustaa fyysistä tilaa, kuten rakennusta tai kiinteää paikkaa, johon tuotteet on sijoitettu. Varastolla tarkoitetaan myös logistista kokonaisuutta, joka tarkoittaa että tuotetta on esimerkiksi jakeluautossa, vaikka sitä ei yleisesti pidetä varsinaisena varastotilana. Kolmas merkitys kuvaa tuotteiden määrää mittalukuna, inventaariona, joka tarkoittaa yrityksen talouden kannalta varaston arvoa sekä materiaalihjauksen kannalta tuotteiden ominaisuuksista riippuvaa vastaavaa yksikköä. (Karrus 2001, 35.)

Hokkasen, Karhusen ja Luukkaisen mukaan varastolla voidaan tarkoittaa kahta eri asiaa. Fyysistä tilaa, jossa materiaaleja ja tuotteita säilytetään sekä yritykseen hankittuja materiaaleja joita ei ole vielä jalostettu. Käsitteenä he pitävät varastoa venyvänä

käsitteenä, joksi voidaan katsoa mikä tahansa paikka, jossa materiaalit seisovat joko lyhyen tai pitkän ajan. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2004, 140.)

Niemi Oy:n Helsingin toimipisteellä on kolme varastoa, jotka sijaitsevat Hankasuontielle eri osoitteissa. Palveluvarasto, jossa Niemen vuokratuotteet sijaitsevat, on auki arkipäivisin kello 6.00-18.00 ja kello 7.00-13.00. Kiinnioloaikoina varastolla toimii päivystys, joka saapuu varastolle kutsusta.

Vuokratuotteet on varastoitu työvälinevarastoon, jossa myös säilytetään muuton aikana tarvittavia työvälineitä käyttökertojen välillä. Ominaista työvälinevarastolle on, että nimikemäärä on suuri. Myös nimikkeiden varastomäärä on pieni verrattuna liikkuviin materiaaliin. Näiden ominaisuuksien lisäksi asiakkaan tiedustelema tuote löydetty nopeasti ja palautuessaan säilytettävät tuotteet kaipaavat huoltotoimenpiteitä, kuten esimerkiksi muuttolaatikoita laatikkopesua. Työvälinevaraston lisäksi vuokratuotteiden palautusprosessista voidaan tunnistaa muitakin varastomuotoja, kuten puolivalmiste- eli välivarastot sekä liikkuvat varastot. Välivarastossa sijaitsevat käytetyt vuokratuotteet, jotka odottavat huoltotoimenpiteitä ennen työvälinevarastoon takaisin palauttamista. Sille on ominaista, että tulo- ja lähtöerät ovat suuruudeltaan sekä taajuudeltaan yhteneviä, toiminta on sitoutunut tuotantoon ja siihen voidaan liittää kontrollitoimenpiteitä. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2004, 144.) Liikkuva varasto käsittää kohteesta toiseen liikkuvia tuotteita, kuten esimerkiksi tuotteita, jotka ovat vastaanotettu asiakkaalta, mutta ovat vielä matkalla palvelukeskuksen varastolle (Waters 2003, 10).

5.3 Varastokirjanpito

Kuten luvussa 5.2 todettiin, varasto-käsite käsittää palvelupisteessä toimivan varaston lisäksi yrityksen kuljetuskalustossa liikkuvat tuotteet. Palautusprosessissa varastokirjanpidon voidaan siis katsoa alkavaksi siitä hetkestä lähtien, kun asiakas luovuttaa vuokratuotteet yrityksen palveluksessa työskentelevälle henkilölle. Tämä tarkoittaa sitä, että ensimmäinen varastonkirjaus tapahtuu läheteeseen asiakkaan luona, muuttoryhmän toimesta.

Yrityksen toiminnan kannalta tietojen syöttäminen tietojärjestelmiin on yksi tärkeimmistä toimintaprosesseista logistiikassa. Pouri kirjoittaa, että siinä tehdyt virheet vaikuttavat myöhemmin moniin asioihin (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 395). Arnold,

Chapman ja Clive listaavat asioita, joihin epätarkka varastokirjanpito johtaa, seuraavasti:

- Myynnin menetyksiin
- Puutteisiin sekä häiriöihin tuotannon aikatauluissa
- Ylimääräisiin tuotemääriin varastossa
- Alhaiseen tuottavuuteen
- Huonoon toimituskykyyn
- Ylimääräiseen työhön, koska henkilökunta varautuu jatkuvasti reagoimaan pieleen menneisiin tapahtumiin, tulevaisuuden suunnittelemisen sijaan

(Arnold, Chapman & Clive 2011, 268)

Huono varastokirjanpidon tarkkuus voi olla seurausta monesta tekijästä, mutta ne kaikki juontavat juurensa huonoon kirjanpitojärjestelmään sekä huonosti koulutettuun henkilöstöön. Arnold, Chapman ja Clive listaavat seuraavanlaisia esimerkkejä, jotka johtavat virheisiin kirjanpidossa:

- Luvattomat tavaran poiminnat
- Valvoton varasto
- Huonosti koulutettu henkilöstö
- Epätarkka tapahtumien kirjaaminen
- Huono tapahtumien tallennusjärjestelmä
- Tarkastuksen osaamisen puute

(Arnold, Chapman & Clive 2011, 268-269)

Toimiva varastokirjanpito on yritykselle erittäin tärkeä toiminto, koska varastonsaldoihin perustuen yritys määrittää lopulliset materiaali vaatimukset, tilausten vapauttamisen tuotantoon perustuen materiaalien saatavuuteen sekä suorittaa varastojen analysoinnin. Jotta saldot olisivat täsmälliset, tulisi seuraavien tietojen tuotteista olla oikein: tuotteenkuvaus (tuotenumero), määrä sekä sijainti. Tämä mahdollistaa yrityksen harjoittaa tehokasta materiaalinhallintaa, ylläpitää riittävän asiakaspalvelutason, toimia tehokkaasti sekä toimivasti, analysoida varastojaan erilaisilla analyyseillä, kuten esimerkiksi suorittamalla ABC-analyysin. (Arnold, Chapman & Clive 2011, 268.)

5.4 Tietojärjestelmät

Niemellä tietojärjestelmänä toimii Microsoft Dynamics NAV, jonka yritys otti käyttöön keväällä 2012. Taloudelliselle ja tehokkaalle varaston toiminnalle laadukas tietojärjestelmä on elintärkeä. Ne voivat olla erinimisiä, mutta yhteistä niille on, että ne kaikki rakentuvat tietokannoille ja ohjelmistoille, jotka käyttävät tietokantoja. Tietokannat siis sisältävät kaikki ne tiedot, joita ohjelmistot tarvitsevat lähtötiedoiksi. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 394.)

Tietoja voidaan syöttää tietojärjestelmiin päätteiden näppäimistöllä manuaalisesti, joka on työläin tapa. Tiedot voidaan myös siirtää kuittaamalla erilaisia kuvakkeita näyttöltä. Lisäksi yhtenä vaihtoehtona on käyttää automaattisia syöttötapoja, kuten lukemalla viivakoodia tai saattomuisteja, kuten RFID-tagit. Yrityksellä ei ole käytössä viivakoodi- tai RFID-järjestelmää, joten kaikki kirjaamiset palautusprosessissa suoritetaan manuaalisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että palautuslähetteet täytetään kirjaamalla tiedot paperidokumenttiin ja niistä tiedot siirretään varastolla manuaalisesti tietojärjestelmään. Tämä myös merkitsee, sitä että varastolla ei ole reaaliaikaista varastonsaldoa, koska siirtojen kirjaamiset suoritetaan manuaalisesti vuorokauden sisällä toimituksista sekä palautuksista. Tästä johtuen saldot kirjautuvat vuorokauden viiveellä. Tällöin vastaanoton rooli korostuu erityisesti, koska se on vastuussa siitä, etteivät virheellisesti kirjatut lähetteet pääse tarkastuksen läpi ja siten kirjanpito on virheetöntä. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 382, 395.)

Viivakoodien ottamisesta käyttöön on yrityksessä keskusteltu, mutta ongelmalliseksi on koettu laatikoiden suuresta lähtevästä sekä palautuvasta kappalemäärästä viivakoodien lukeminen, joka vaatisi lisätyövoimaresurssien käyttämisen varastolla. RFID-järjestelmää yritys on testannut käytännössä, mutta kokeilun aikana järjestelmän suoritussvarmuus tuotteiden tunnistamisessa ei saavuttanut vaadittavaa tasoa. Tämän lisäksi käyttöönoton investoinnit ovat hyvin korkeat, joten näiden syiden takia yritys ei ole vielä valmis investoimaan järjestelmään.

5.4.1 Palautuksissa käytettävät tietokannat

Kuten Pouri kirjoittaa, tietokantoihin sijoitetaan sellaiset tiedot, joita eri ohjelmat tarvitsevat lähtötiedoiksi. Tietokannoista löytyvät Pourin mukaan muun muassa tuotteita, varastointia, ostamista, asiakkaita ja yhteistyökumppaneita koskevat tiedot. Tiedoiksi

hän listaa esimerkiksi tuotteiden nimet, koodit, mitat, hinnat varaston osoitejärjestelmän tiedot, varastonkirjanpidon saldot, tiedot toimittajista, asiakkaista sekä kuljettajista. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 394.)

Pouri listaa varastojen käyttämistä saapuvien lähetysten asiakirjoista seuraavat: rahtikirjat, myyjän lähetyslistat, ostotilaukset sekä vastaanottotarkastus ilmoitukset. Lähtevissä lähetyksissä tärkeimpiä asiakirjoja Pourin mukaan ovat toimitusmääräykset eli lähetyslistat sekä rahtikirjat. Saapuvien sekä lähtevien asiakirjojen lisäksi muita tarpeellisia dokumentteja ovat investoinneissa ja palautusten käsittelyssä tarvittavat asiakirjat. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 414.)

Niemi Palvelut Oy käyttää kolmea erilaista asiakirjaa vuokratuotteiden palautusprosessissa, joihin palautukset voidaan kirjata. Niiden käyttö kuitenkin vaihtelee riippuen palautuskanavasta, jonka kautta palautukset saapuvat varastolle. Laatikkolenkissä ja IA-noudossa käytettävänä dokumenttina käytetään palautuslähetettä. Muuttoryhmän palautusdokumenttina toimivat sekä toimituslähete että projektilähete. Asiakaspalautuksissa palautusasiakirjaa ei tarvitse, koska palautus pystytään kirjaamaan suoraan järjestelmään, sillä palautus suoritetaan palvelukeskuksessa.

5.4.2 Ohjelmistot

Ohjelmistot prosessoivat tietokantojen tietoja, jonka jälkeen tulokset tallennetaan tietojärjestelmään. Tarvittaessa tiedot ja tulokset ovat poimittavissa kuvaruudulle sekä tulostettavissa paperille. Varaston päivittäisessä toiminnassa tietokantoja ylläpitäviä ohjelmia käytetään useita ja ne voivat käynnistää uusia ohjelmia tietokannan muututtua. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 394.)

Vuokratuotteiden palautusprosessissa palautuslähetteet tallennetaan yrityksen tietojärjestelmään. Kun tiedot on manuaalisesti tallennettu, kuittaantuvat kyseiset palautukset pois asiakkaan saldoilta, joiden mukaan laskutus automaattisesti laskuttaa asiakasta.

5.5 Palautukseen osallistuva henkilöstö

Varaston henkilökunta työskentelee kahdessa vuorossa. Kokonaisuudessaan varastossa työskentelee seitsemän vakituista työntekijää, joiden lisäksi varastolla työskentelee yksi henkilö kokopäiväisenä tuntityöläisenä siinä vuorossa, jossa tarve on suurin. Ku-

kin työntekijä on varastossa vastuussa kiertävällä vuorolla tietyistä vastuualueista kuten noutovarastosta, päivystyksestä sekä logistiikkavaraston toiminnasta. Varaston henkilökunnalle ei ole kuitenkaan jaettu tarkkoja työtehtäviä varastolla, joten esimerkiksi vastaanoton suorittaa se työntekijä, joka on tuotteen palautumishetkellä vapaa ottamaan tuotteen vastaan.

Tämän lisäksi palautusprosessiin osallistuu muuttohenkilöstö. Jokainen muuttoprojekti sisältää muuttoryhmän, joka suorittaa muuton asiakkaalle. Ryhmä koostuu erikseen määriteltävästä määrästä muuttohenkilöstöä sekä yhdestä niin kutsutusta nokkamiehestä. Nokkamies toimii ryhmän työnjohtajana muuttokohteessa paikanpäällä ja hän on vastuussa läheteiden kirjaamisesta sekä toiminnasta asiakkaan luona. Pääsääntöisesti nokkamies tekee vuokratuotteiden palautuksen, mikäli asiakas haluaa tehdä palautuksen muuton aikana.

Uusille työntekijöille järjestetään perehdyttämispäivä ja se pyritään järjestämään ensimmäisen viikon aikana työn aloittamisesta. Silloin uusille työntekijöille jaetaan perehdyttämismuistio, jossa käydään yleisesti läpi muuttomiestön tehtävät sekä yrityksen yleiset toimintatavat. Perehdyttäminen uusilla työntekijöillä kestää yhden päivän, jolloin käydään läpi yrityksen historiaa, kierretään toimipisteen tilat sekä opetellaan oikeat pakkaus- ja kantotekniikat. Uudet työntekijät saavat pikakoulutuksen läheteistä, mutta siinä ei käydä läpi tarkemmin läheteiden täyttämistä. Tuotteiden palautusprosessia, -aluetta eikä palautusten kirjaamista käydä läpi uusien työntekijöiden kanssa perehdyttämispäivänä. Periaatteena on, ettei uusien työntekijöiden vastuulla olisi läheteiden täyttämistä eikä palautuksen suorittamista, vaan sen suorittaisi kuljettaja tai nokkamies, joilla on vankka kokemus työtehtävistä. Myöhemmin työntekijöiden on mahdollista saada koulutusta edellä mainittuihin seikkoihin, mikäli he sitä itse vaativat tai etenevät nokkamiehiksi.

Kuljettajille järjestetään myös erillinen perehdyttämispäivä silloin, kun he aloittavat Niemen palveluksessa. Koulutuksessa käydään läpi kuljettajana toimimiseen liittyvät asiat kuten laatikkoajo, kotimuutto, yritysmuutto, asiakirjojen täyttö, kaluston oikeanlainen käyttö ja huolto sekä asiakaspalvelu. Koulutuksen lopussa koulutettaville pidetään loppukoe, jossa käydään läpi päivän aikana käydyt asiat. (Kuljettajien perehdyttämismuistio)

Mikäli lähetteisiin tulee päivityksiä, ovat ne työntekijän henkilökohtaisesti selvitettävä sekä opittava. Tämä on siis työntekijän omalla vastuulla, eikä osaamisen tasoa valvota esimiesten johdosta. Päivitykset julkaistaan henkilökunnan yleisistä tiloista löytyvässä uutiskansiossa, josta työntekijät voivat lukea ne esimerkiksi lomilta palattuaan. Päivitykset käydään myös läpi kerran kuussa järjestettävissä tiimipalavereissa, mutta palavereissa käyvät ainoastaan vakituudessa työsuhteessa olevat henkilöt, joita yrityksellä on määrällisesti huomattavasti vähemmän kuin tuntityöläisiä.

5.6 Vastaanotto

Tavaroidenvastaanotto tulisi olla huolella suunniteltu prosessi. Vastaanotto on tärkeä osa-alue onnistuneelle toiminnalle. Se muodostaa pohjan sitä seuraaville toiminnoille palautusketjussa. Tuotteiden tulisi läpäistä vastaanotto ripeästi, jotta tavarat kirjautuisivat varastonsaldoille ja siten vapautuisivat käytettäväksi. Tämä tulisi toteuttaa mahdollisimman korkealla tarkkuudella niin, että saapunut tavara on laadullisesti, määrällisesti sekä ominaisuuksiltaan oikeaa. Operationaaliset virheet tarkastuksissa johtavat nopeasti palvelutason laskemiseen, joka on vahingollista yritykselle ja kallista korjata. (Rushton, Croucher & Baker 2010, 290.)

Kun yritys vastaanottaa lähetyksen, siirtyy vastuu tavaroista sille. Sama pätee koko palautusprosessissa, jossa tuotteet siirtyvät ensin asiakkailta yrityksen sisäisiin prosesseihin ja niissä sisäisiltä asiakkailta toiselle. Tämä tarkoittaa, että vastaanottajan on tarkistettava tilausdokumentin sekä rahtikirjan avulla tavaroiden määrät, vauriot ja tarvittaessa täyttää vahinkoilmoitus sekä näiden lisäksi tarkistaa tuotteiden käyttökelpoisuus, mikäli sitä vaaditaan. Tämän jälkeen saapunut materiaali tunnistetaan oikealla materiaalikoodilla sekä kollimääräimellä ja vastaanotettu tavara kirjataan läheteeseen sekä saldoihin. Tämän jälkeen tuotteet erotellaan, huolletaan ja varastoidaan. (Arnold, Chapman & Clive 2011, 263.)

Vastaanoton työläyttä kuvaa se, että sen on yksi eniten aikaa vievistä varaston työtehtävistä, koska varastohenkilökunta kuluttaa suuren osan työajastaan tavaroiden tunnistamiseen. Tämän takia kaikki tavaroiden tunnistamista auttavat toimenpiteet tehostavat yrityksen käsittelyprosessia. (Sakki 2003, 63.)

Itse vastaanottotyö pystytään jakamaan kahteen erilliseen prosessiin, laiturityöhön ja varsinaiseen vastaanottoon. Niiden toteuttajat voivat mahdollisesti olla eri henkilöt ja

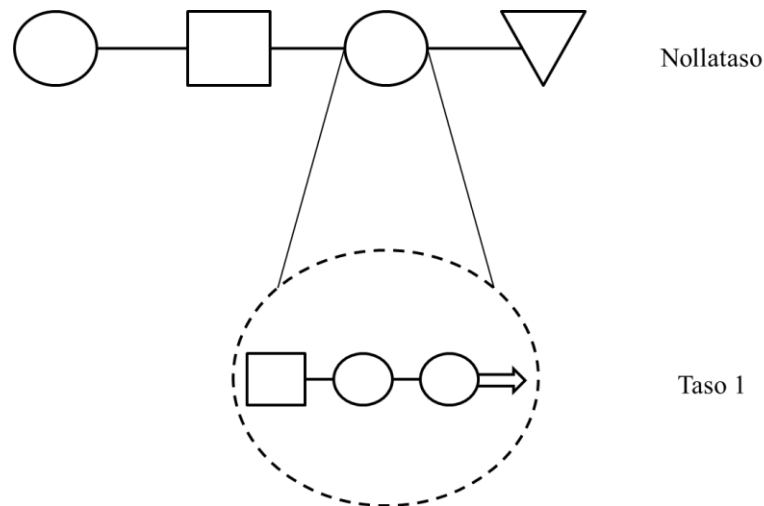
niiden suorittamisen välillä voi olla tauko, joka voi olla ajallisesti lyhyt tai pitkä. Laiturityö tulee suorittaa heti ajoneuvon saapuessa vastaanottopisteen laiturille. Siinä suoritetaan lähetyksen vastaanotto, joka tarkoittaa sitä, että vastuu tuotteesta siirtyy tuotteen luovuttajalta sen vastaanottajalle. Vastaanoton lisäksi laiturityö voi myös sisältää erinäisiä ylläpidon tehtäviä vastaanoton laiturilla sekä ulkoalueella, sekä vastaanotossa syntyvien jätteiden valvontaa ja poistamista alueelta. Varsinainen vastaanotto voidaan suorittaa esimerkiksi vuorokauden päästä tavarankuulumisesta. Vastaanotto tarkastuksen tekee työntekijä, jolla on paras tuntemus kyseisistä tuotteista. Mikäli vastaanotetun tuotteen määrä poikkeaa läheteessä ilmoitetusta määrästä, tulee vastaanoton olla yhteydessä tilauksen tehneeseen ostajaan, joka pystyy aloittamaan selvitystyön yhdessä myyjän sekä mahdollisesti myös vakuutusyhtiön kanssa. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 383-384.)

Vastaanotto on tärkeä toimenpide hankintaosastolle, koska se selvittää, onko toimittaja täyttänyt toimituslupauksensa ja mistä toimittajille maksetaan (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 382). Niemen vuokratuotteiden palautuksissa se merkitsee sitä, että laskutus on vastaanoton tärkein sisäinen asiakas, jolle ilmoitetaan onko toimittaja täyttänyt palautuslupauksensa, jonka mukaan asiakasta laskutetaan.

Varaston aukioloajan ulkopuolella varastolle on rajattu vastaanottoalue, johon palautukset voidaan jättää ilman, että päällä olevat hälytykset laukeavat. Tällöin asiakkaalta palautuvat tuotteet asetellaan lattialle yhteen paikkaan, joka merkitään teippaamalla tavarat selkeästi yhteen.

5.7 Vuokratuotteiden palautusprosessi

Arnoldin, Chapmanin ja Cliven mukaan prosessit ovat keinoja, joilla tuotannonohjaus saavuttaa tavoitteensa. He kirjoittavat, että prosessit ovat keino tehdä jotain, joka yleensä sisältää tietyn määrän vaiheita tai operaatioita. Prosessin suunnittelu on näiden vaiheiden tai operaatioiden kehittämistä ja suunnittelua. (Arnold, Chapman & Clive 2011, 315.)



Kuva 3. Sisäkkäin asettelun konsepti (Arnold, Chapman & Clive 2011, 315)

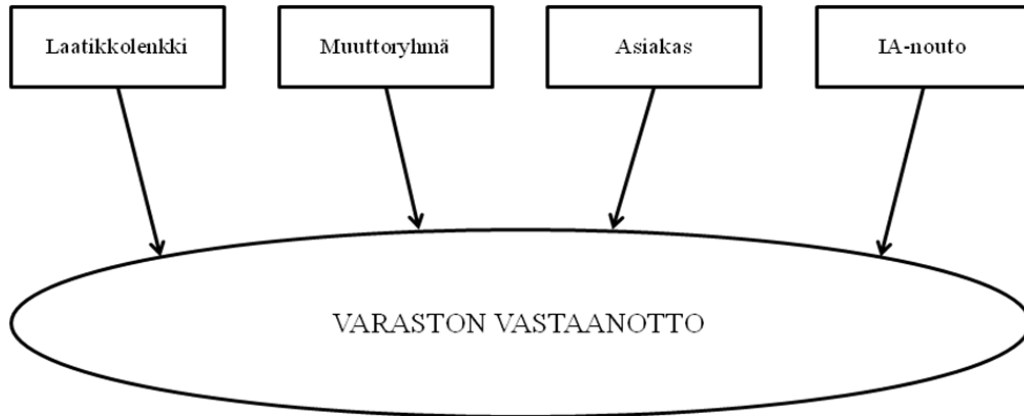
Prosessien sisältämät vaiheet tai operaatiot koostuvat myös erilaisista prosesseista. Toisin sanoen, kun pienemmät prosessit linkitetään keskenään, muodostavat ne yhdessä suuremman prosessin. Arnold, Chapman ja Clive nimittävät tätä prosessien hierarkiaa ”-the concept of nesting.”, eli sisäkkäin asettelun konseptiksi. Siinä pääprosessi sisältää tietyn määrän vaiheita, jotka sen sijaan sisältävät erinäisiä vaiheita. Sisäkkäin asettelua pystytään myös erottelemaan eteenpäin ensimmäiseltä tasolta toiselle tasolle ja niin eteenpäin. (Arnold, Chapman & Clive 2011, 315.)

Vuokratuotteiden palautusprosessi on palvelujen ketju, joka koostuu useasta logistisesta toiminnosta. Näitä toimintoja ovat tuotteen vastaanottaminen asiakkaalta, kuljetus varastolle, tuotteiden vastaanotto varastolla ja siirtäminen jatkokäsittelyyn ja informaatio- sekä materiaalivirran käsittelystä koko tämän ketjun erivaiheissa. Useimmat näistä toiminnoista tapahtuvat yrityksen sisäisille asiakkaille eli yrityksen sisäisesti, joka ei ole nähtävissä prosessin loppuasiakkaalle. (Karrus 2001, 97.)

Vuokratuotteiden palautusprosessi on monimutkainen palvelu, joka sisältää monta eri palveluvaihetta. Sen takia palveluketju tulisi pyrkiä suunnittelemaan sekä toteuttamaan helposti toteutuvaksi kokonaisuudeksi. Sen lisäksi palveluympäristön suunnittelu olisi tärkeää, jotta palvelut kehittyisivät. Jotta palveluita pystyttäisiin kehittämään, tulisi palvelujen suorittamisen mittareita sekä asiakaspalautetta seurata ja ohjata aktiivisesti. (Karrus 2001, 99.)

Palvelut pystytään jakamaan välittömään ja viivästettyyn palveluun. Välittömässä palvelussa Niemen henkilökunnan jäsen on suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kans-

sa vastaanottamalla palautuvat tuotteet paikasta riippumatta. Viivästetty palvelu toimii palvelun taustatoimintona, jolloin palautuvat tuotteet kuljetetaan varastoon, vastaanotetaan varastossa sekä kirjataan palautuneeksi takaisin saldoihin, jolloin asiakas saa ilmoituksen palvelun valmistumisesta erikseen vuokralaskun muodossa. (Karrus 2001, 99.)



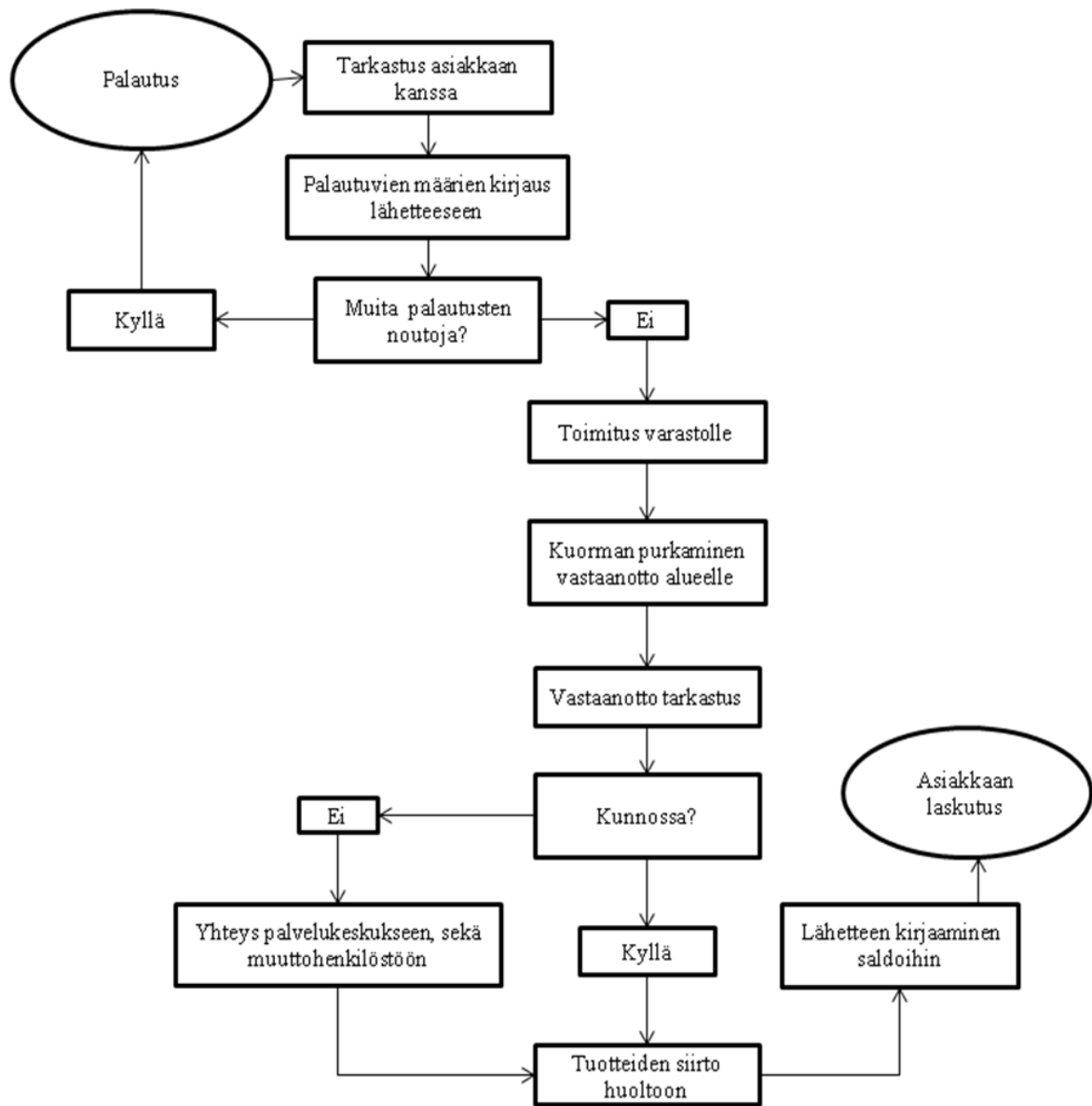
Kuva 4. Vuokratuotteiden neljä palautuskanavaa

Kuten kuvasta 4 nähdään, vuokratuotteilla on neljä erilaista palautuskanavaa eli palautusprosessia, joiden kautta tuotteet palautuvat takaisin palvelukeskuksen varastolle. Nämä kanavat ovat nimeltään laatikkolenkki, muuttoryhmän tai asiakkaan mukana palautuvat tuotteet sekä ilman autoa nouto. Jokaisen kanavan palautusprosessi poikkeaa muista, mutta kaikissa impulssi vuokratuotteiden palautuksesta tulee asiakkaalta. Asiakas on joko ennalta sopinut noutopäivän, ottaa yhteyttä myyntiin, kun ei enää tarvitse tuotetta, luovuttaa tuotteen tarpeettomana muuton ollessa kesken, tai palauttaa sen itse varastolla toimivaan palvelukeskukseen. Luvuissa 5.7.1–5.7.4 ovat Niemen jokaisen kanavan palautusprosessit avattuna tarkemmin.

5.7.1 Laatikkonouto

Nimestä huolimatta laatikkolenkki ei käsitä vain muuttolaatikoiden jakelua sekä noutoa, vaan se sisältää myös vuokratuotteiden sekä muuttovälineiden toimituksia asiakkaille sekä noutoja asiakkailta.

Palautusprosessi saa alkunsa asiakkaan oltua yhteydessä myyjään tilatakseen noudon vuokralla oleville tuotteille. Palautuspäivä on myös voitu sopia etukäteen vuokrasopimusta tehdessä jo tuotteiden vuokraamishetkellä. Myyjä tekee erillisen noutotilauksen sovitulle noutopäivälle, jonka perusteella tuotteet noudetaan asiakkaalta.



Kuva 5. Laatikkonoudon prosessikuvaus

Sovittuna noutopäivänä kuljettaja saa reittilähetteen sekä palautuslähetteen palvelukeskuksesta, johon on listattu kyseisen ajokierroksen asiakkaat ajojärjestelyn suunnitelman mukaan. Reittilähetteeseen on myös merkitty noutojen kanssa reitin aikana jaettavat asiakkaiden toimitukset. Palautuslähetteeseen on merkitty asiakkaan tiedot, käsitelijän eli myyjän tiedot, mahdolliset nouto-ohjeet, lista palautuvista tuotteista materiaaliakoodeineen sekä noutoon käytettävä kalusto sekä päivämäärä.

Laatikkonoudon palautusprosessissa vastaanottotarkastus tapahtuu kahdessa vaiheessa, kun tavara noudetaan asiakkaalta sekä tavaran saapuessa varastolle. Kun kuljettaja saapuu asiakkaalle noutamaan tuotetta, hän käy palautuvien tuotteiden määrät sekä kunnan läpi asiakkaan kanssa, jonka jälkeen hän kirjaa määrät palautuslähetteeseen ja

lastaa palautuvat tuotteet ajoneuvoonsa. Mikäli palautuksessa ei ole mitään puutteita, kuittaavat asiakas sekä kuljettaja palautuslähetteen, josta todisteeksi asiakkaalle jätetään yksi kopio. Tämän jälkeen kuljettaja siirtyy reittilähetteen mukaiseen seuraavaan nouto- tai toimituspisteeseen ja kierroksen päätyttyä palaa varastolle palautuslastin kera.

Ajoneuvon saavuttua varastolle kuljettaja purkaa kuorman eurolavoille, jotka siirretään vastaanottoalueelle. Varastomies vastaanottaa kuskilta reittilähetteen ja kaikki asiakkaiden palautuslähetteet. Niiden avulla varastontyöntekijä suorittaa tarkastuksen yhdessä palautuksen tehneen kuljettajan kanssa. Tarkastuksessa käydään läpi, että palautetut määrät täsmäävät lähetteisiin merkittyihin tietoihin, lähetteet ovat oikein täytettyjä ja että palautuvien lähetteiden määrä täsmää reittilähetteisiin. Näin varmistetaan kaikkien sovittujen noutojen suorittamisesta. Aukioloajan ulkopuolella varastoon saapuvat lenkit siirretään suoraan kuljettajan toimesta varastolle rajattuun vastaanottoalueeseen lähetteiden kera, josta ne tarkistetaan heti aamuvuoron toimesta ennen puolta päivää.

Vastaanottotarkastuksen jälkeen varaston henkilökunta toimittaa palautuneet tuotteet huoltoon, josta ne toimitetaan takaisin fyysisesti varaston saldoihin. Tämän jälkeen iltavuoro toimittaa palautuslähetteen noutopisteeseen, joka huolehtii lähetteiden kuittaamisen. Reittilähetteen varasto toimittaa tuntientallentajalle, joka työskentelee palvelukeskuksessa, jossa kuljettajien tunnit tallennetaan palkanlaskua varten. Aukioloajan ulkopuolella varastoon saapuneet lähetteet kuitataan ja reittilähetteet toimitetaan tallentajalle aamuvuoron toimesta.

Mikäli reittilähetteessä ilmenee epäselvyyksiä, niitä ei toimiteta eteenpäin ennen kuin ne on selvitetty. Epäselvästi täytetyt lähetteet, puutteelliset tiedot ja puuttuvat lähetteet annetaan kuskin selvitettäväksi. Mikäli epäselvyydet ilmenevät aukioloajan ulkopuolella varastolle saapuneista lähetteistä, tulee varaston henkilökunnan ottaa yhteyttä kuljettajaan heti seuraavana aukioloaikana aamulla.

5.7.2 IA-palautus

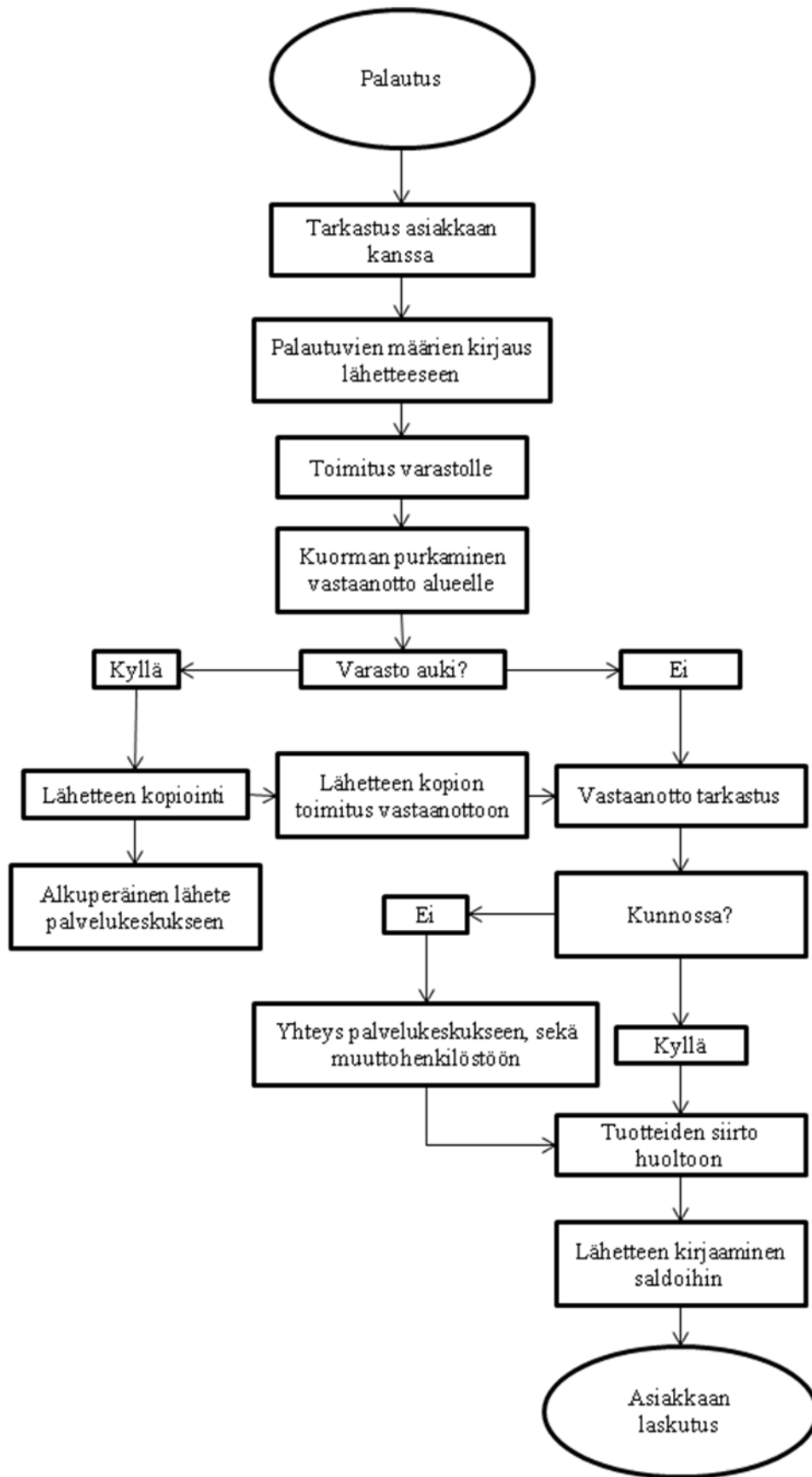
IA-palautus eli ilman autoa palautus on prosessiltaan samankaltainen kuin laatikonouto. Poikkeuksena siinä on, että nouto voidaan tehdä muulla kuin yrityksen ajoneuvolla ja nouto tehdään vain yhdeltä asiakkaalta.

5.7.3 Muuttoryhmä

Muuttoryhmän mukana palautuviin vuokratuotteisiin palautusimpulssi syntyy muuton yhteydessä. Tällöin asiakas palauttaa osan vuokratuotteista tarpeettomina muuttoryhmän mukana varastolle. Syy tähän voi olla esimerkiksi se, että asiakas on tilannut muutossa tarvittavia muuttotuotteita, jotka on toimitettu laatikkolenkin yhteydessä, mutta tavaroita pakattaessa asiakas on huomannut osan tuotteista olevan tarpeettomia. Sen lisäksi muuttoprosessin ollessa käynnissä asiakas saattaa olla tyhjentämässä muuttolaatikoita muuttokohteessa ja tarpeettomat tuotteet halutaan palauttaa muuttoryhmän mukana, vaikka muutto jatkuisi seuraavana päivänä tai tavaroille olisi sovittu erillinen noutopäivä.

Muuttoryhmän mukana palautuvien tuotteiden ensimmäinen vastaanottotarkastus tapahtuu muuttoryhmän poistuessa asiakkaan luota. Lähtiessä ryhmän nokkamies käy läpi palautuvat vuokratuotteet yhdessä asiakkaan kanssa projektilähteestä, johon on merkitty asiakkaalla vuokralla olevat muuttotarvikkeet sekä työkalut. Kun palautuvat tuotteet on käyty läpi yhdessä asiakkaan kanssa, nokkamies täyttää manuaalisesti palautukset joko projektilähteeseen tai toimituslähteeseen, johon molemmat osapuolet kuittaavat palautuksen. Lähteistä yksi kappale jää asiakkaalle todistukseksi palautuksesta. Tämän jälkeen muuttoryhmä lastaa tuotteet ajoneuvoonsa, minkä jälkeen ne toimitetaan takaisin varastolle huollettavaksi ja takaisin varastoon.

Ajoneuvon saapuessa varastolle muuttomiehistö purkaa palautuneet vuokratuotteet, muutossa tarvittut työvälineet sekä pakkausmateriaalit, jolloin varastomies tarkistaa määrät projektilähteen tai toimituslähteen avulla. Mikäli palautus tapahtuu varaston ollessa auki, ottaa nokkamies projektilähteestä kopion vastaanottotarkastusta sekä varaston saldoihin kirjaamista varten. Alkuperäinen kappale toimitetaan palvelukeskukseen, jossa lähteeseen merkityt työntekijöiden tunnit kirjataan ylös. Varaston ollessa kiinni tavarat puretaan erikseen merkitylle vastaanottoalueelle selkeästi merkiten mihin muuttoprojektiin ne kuuluvat. Tällöin projektilähteestä ei saada kopiota, jolloin alkuperäinen lähete tulee liittää palautuslaatikkoon. Se sijaitsee vastaanottoalueella, josta se toimitetaan tarkastuksen jälkeen tuntien tallennukseen.



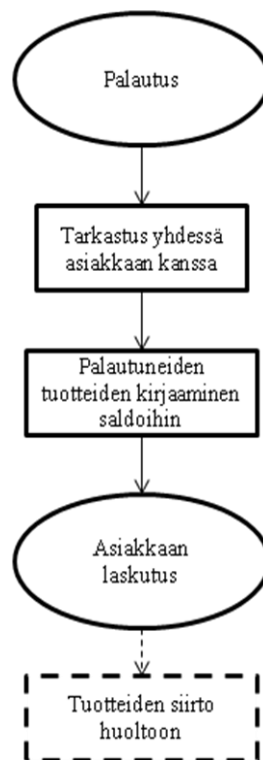
Kuva 6. Muuttoryhmän prosessikuvaus

Mikäli palautuksissa sekä läheteissä löytyy epäselvyyksiä vastaanottotarkastuksessa, varasto ottaa yhteyttä välittömästi palautuksen tehneeseen nokkamieheen sekä palve-

lukeskukseen. Vastaanottotarkastuksen jälkeen välineet sekä tarvikkeet siirretään paikoilleen, jonka jälkeen välineet kuitataan palautuneiksi varastoon sekä selvitetään noikkamiehen kanssa mahdolliset puutteet ja välineiden rikkoantumiset. Välineet huolletaan ja korjataan tarpeen mukaan.

5.7.4 Asiakaspalautus

Asiakaspalautuksessa asiakas toimittaa itse vuokratuotteet palvelukeskuksessa sijaitsevaan palautuspisteeseen, jossa varastolta yksi työntekijä vuorollaan on päivystämässä mahdollisia asiakkaan henkilökohtaisesti tekemiä noutoja sekä palautuksia.



Kuva 7. Asiakaspalautuksen prosessikuvaus

Asiakaspalautuksissa asiakas saapuu palvelupisteeseen, jossa vuorossa oleva varastohenkilökunnan jäsen tarkistaa tuotteet yhdessä asiakkaan kanssa paikan päällä. Tarkastuksessa katsotaan tuotteiden määrät sekä kunto. Tarkastuksen jälkeen palautuneet tuotteet kuitataan saapuneiksi ja asiakasta laskutetaan välittömästi paikan päällä. Laskutuksen jälkeen tuotteet siirretään huoltotoimenpiteisiin, jonka jälkeen ne palautuvat takaisin vuokrattavaksi.

6 REKLAMAATIOIHIN JOHTANEIDEN KIRJAAMISVIRHEIDEN ANALYSOINTI

6.1 Tausta

Kuukauden vaihtuessa suoritettavan välilaskutuksen jälkeen esiintyy asiakasreklamaatioissa suurin piikki, koska asiakkaiden saldoilla olevat vuokratuotteet eivät ole kuitautuneet palautuneiksi takaisin varaston saldoille. Laskutusvirheistä johtuvat asiakasreklamaatiot aiheuttavat huonoa mainetta asiakkaiden keskuudessa, mikä vaikuttaa asiakassuhteen jatkumiseen sekä uusien solmimiseen negatiivisesti. Tulee kuitenkin muistaa, ettei vaatimusten tai valitusten mittaaminen kuitenkaan tarjoa merkityksellistä asiakastyytyväisyysastetta, eli mikäli asiakas tuntee saaneensa tarpeeksi hyvää palvelua, asiakassuhde voi jatkua reklamaatiosta huolimatta. (Bergman & Bengt 2010, 314). Suurin vaikutus, joka reklamaatioista aiheutuu yritykselle, on se, että ne aiheuttavat ylimääräistä työtä usealle eri osastolle ja siten myös lisäkustannuksia yritykselle. Sakki tiivistääkin seuraavasti: ”Reklamaatiot sekä selvitystyö eivät lisää tarjotun tuotteen arvoa, vaan ne aiheuttavat ylimääräisiä kustannuksia yritykselle” (Sakki 2003, 41). Ylimääräiset kustannukset siirtyvät aina toimitusketjussa alavirtaan eli lopullisesti tuotteen tai palvelun ostajalle.

6.2 Analysoinnin vaiheet

Tilastollisten työkalujen sekä mallien avulla on mahdollista luoda kuvaus tulevaisuuden tuloksista käyttäen prosessin historiatietoja sekä kerätä tärkeää informaatiota prosessin kehittämiseen. (Bergman & Bengt 2010, 41) Analyysin kohdejoukkona toimivat asiakkaiden lähettämien reklamaatioiden palautuslähetteet, jotka olivat seurausta vuokratuotteiden kirjaamisvirheistä.

Otokseen kerättiin tiedot 50 reklamaation palautuslähetteistä yksittäisellä satunnaisotantamenetelmällä, jossa jokaisella reklamaatiolla oli yhtä suuri todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Etuina menetelmällä ovat muun muassa nopeus, edullisuus sekä sen soveltuminen homogeenisen perusjoukon tutkimiseen. Homogeenisuus tarkoittaa, ettei tutkittavissa ominaisuuksissa ole paljon vaihtelua mahdollisten muuttujien välillä. (Heikkilä 2008, 36.)

Otoskokoon valinnassa tehtiin kompromissi aikataulun mukaan, ja siksi 50 tilastoyksikköä eli reklamaatiota valittiin otoskooksi, joka on vähimmäismäärä tilastollista tut-

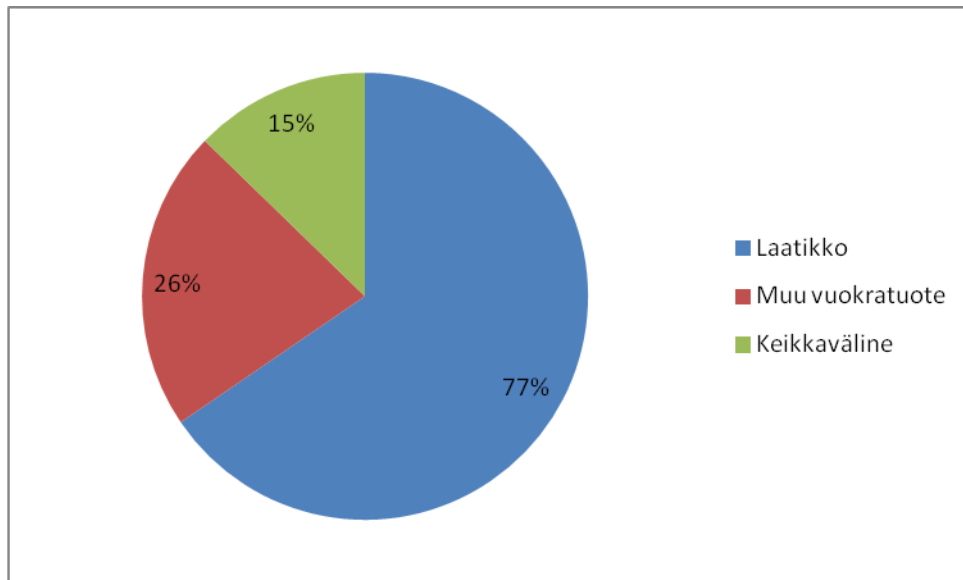
kimusta tehtäessä. Tämän myös toimeksiantaja totesi tarpeeksi kattavaksi. Mikäli halutaan, että otoksesta saadut tulokset olisivat varmempia, tulisi otoskoon olla suurempi (Heikkilä 2008, 42, 44).

Analyysin tarkoituksena oli kerätä tietoa reklamaatioihin johtaneiden kirjaamisvirheiden tiedoista vuokratuotteiden palautusprosessiin liittyen. Tietolähteinä käytettiin yritykseltä löytyviä palautusläheteitä sekä reklamaatioiden selvityksiä. Tiedot palautusläheteistä sekä selvityksistä kerättiin sekä taulukoitiin Excel-taulukoon. Näitä tietoja olivat: mikä vuokratuote oli kyseessä, koska palautus on toimitettu varastolle, palautustapa, lähetteen kirjaus, asiakkaan sekä varaston kuittaus, palautusten kirjaaminen takaisin varaston saldoihin, miehistön ja ajoneuvokaluston määrä sekä mahdolliset vuokratyöntekijät sekä Niemen syykoodit eli selitykset syistä, jotka Niemen selvityksen mukaan ovat johtaneet reklamaatioon. Otoksen tiedot analysoitiin luomalla jokaisesta tietueesta taulukot sekä kuvaajat muuttujien osuuksista verrattuna otoksen kokonaismäärään.

6.3 Analyysin tulokset

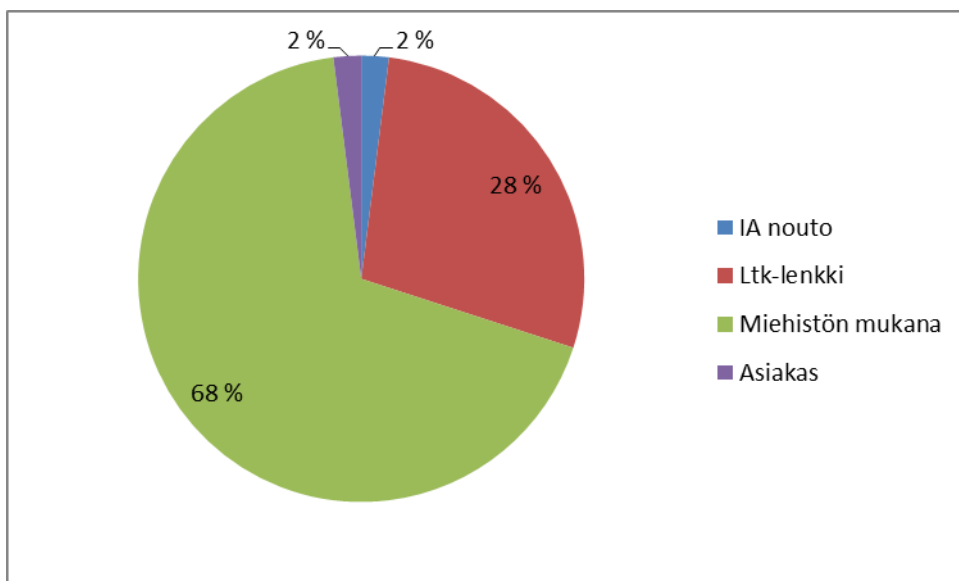
Otoksessa yritysten sekä yksityisten asiakkaiden osuus reklamaatioista oli molemmilla 25 kappaletta, joten reklamaatioiden osuus jakautui puoliksi yritysten ja yksityisten asiakkaiden kesken.

Vuokratuotteiden osuutta reklamaatioissa tarkasteltiin vertailemalla vuokratuotteiden pääryhmien osuuksia reklamaatioista. Niitä ovat muuttolaatikat, muut vuokravälineet sekä keikkavälineet. Suurin osuus otoksen reklamaatioista oli tehty muuttolaatikoista; se vastasi 72 %:n osuutta. Seuraavaksi suurin ryhmä olivat muut vuokravälineet 24 %:n osuudella ja sen jälkeen keikkavälineet 14 %:n osuudella. Vaikka muuttolaatikoiden osuus on selkeästi suurin, tulee tulosta tarkasteltaessa ottaa huomioon, että niillä on myös suurin menekki.

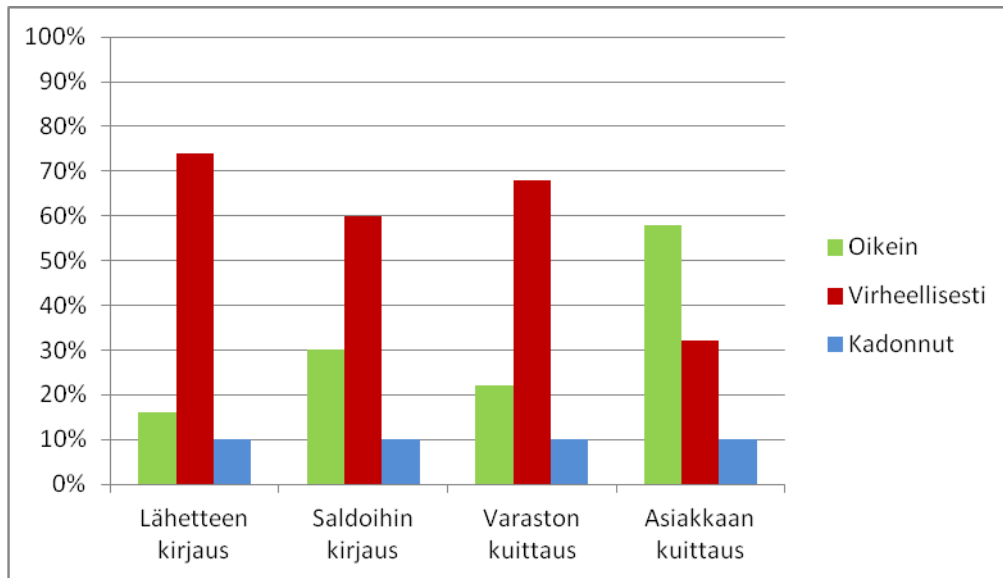


Kuva 8. Vuokratuoteryhmien osuus reklamaatioissa

Palautuskanavia vertailtaessa eniten reklamaatioita on tehty muuttomiestön mukana palautuvista vuokratuotteista 68 %:n osuudella. Seuraavaksi suurin osuus esiintyi laattikkolenkin palautuksissa 28 %:n osuudella. IA-noudossa sekä asiakkaan henkilökohtaisesti palauttamissa vuokratuotteissa molempien reklamaatioiden osuudet olivat 2 %.

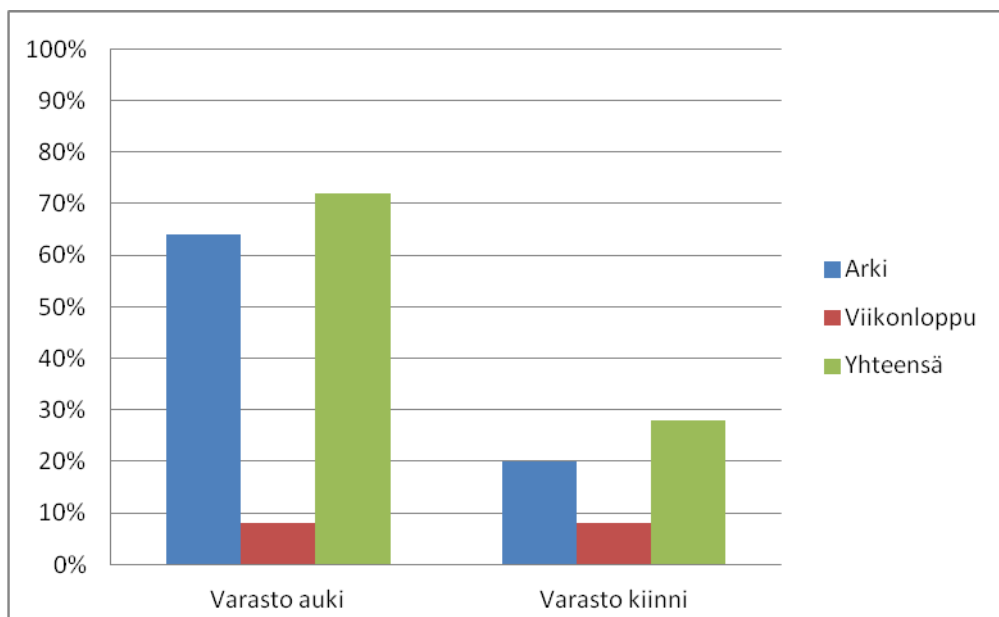


Kuva 9. Palautuskanavien osuudet reklamaatioista

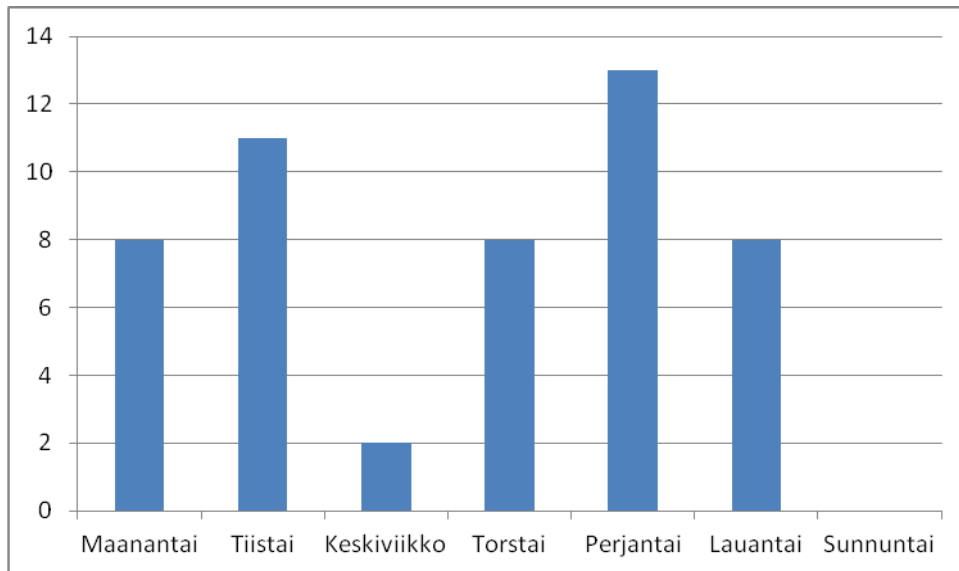


Kuva 10. Kirjaamisen sekä kuittaminen saldoihin ja lähetteisiin

Kun tarkastellaan otoksen reklamaatioita, 16 % läheteistä oli täytetty kokonaan, 74 % läheteistä oli kirjattu vajaasti tai kirjaaminen oli jätetty kokonaan tekemättä. Varaston saldoihin 30 % palautuksista oli kirjattu oikein, 60 % oli virheellisesti kirjattu tai kirjaaminen oli jätetty kokonaan tekemättä. Varaston kuittaus löytyi palautusten läheteistä 22 %:sta ja asiakkaan kuittaus löytyi läheteistä 58 %:n osuudesta. Läheteistä 10 % oli kadonnut ja saldoihin ei ollut kirjattu. Näin ollen varaston ja asiakkaan kuittamista ei pystytty tarkistamaan kadonneiden osalta.

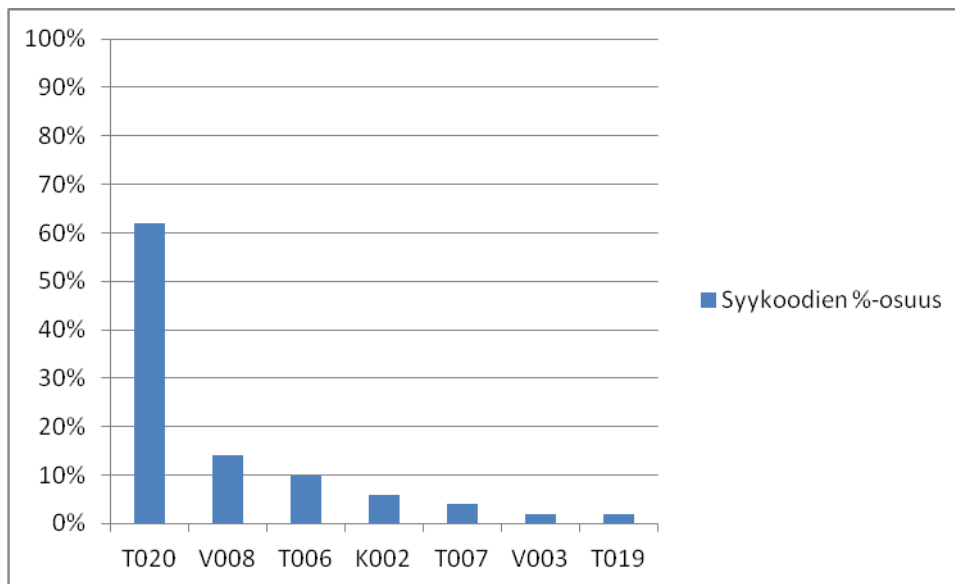


Kuva 11. Palautuksen saapumisajankohta varastolle



Kuva 12. Kirjaamisvirheiden jakautuminen viikolla

Kuvan 11 diagrammista selviää, koska palautuvat vuokratuotteet ovat saapuneet varastolle läheteiden mukaan. 72 % otoksen palautuksista on saapunut varastolle sen aukioloaikana arkisin sekä lauantaina. Arkipäivien osuus 72 %:sta on merkittävä (64 %) verrattuna lauantain aukioloaikana saapuneisiin tuotteisiin (8 %). Loppuosuus, eli 28 % tuotteista, on palautunut läheteiden mukaan varaston ollessa kiinni, mikä tarkoittaa, ettei varastolla ole ollut henkilökuntaa palautuksen saapuessa. Arkipäivien osuus 28 %:sta on suurempi (20 %) kuin lauantaina saapuvien (8 %). Läheteiden perusteella kirjaamisvirheitä esiintyi melko tasaisesti päivittäin (kuva 12.). Eniten virheitä tapahtuu perjantaisin ja muina viikonpäivinä virheitä esiintyy tasaisesti. Poikkeuksena tästä kuitenkin on keskiviikko, jolloin kirjaamisvirheitä on tapahtunut selkeästi vähiten.



Kuva 13. Syykoodien osuus reklamaatioista

Syykoodit eli reklamaatioiden selvittäjien antamien syiden tarkemmat selitykset ovat työn liitteenä (liite 1). Syykoodit jakautuivat melko tasaisesti pois lukien syykoodi T020 (62 %), jolla on selkeästi suurin osuus tehdyistä reklamaatioista. T020-koodi merkitsee sitä, että asiakas on palauttanut vuokratuotteet, mutta tuotanto eli muuttohenkilöstö, ei ole kirjannut palautusta oikein läheteelle.

7 PALAUTUSPROSESSIN ONGELMAKOHDAT

Haastattelujen, havaintojen sekä dokumenttien analysoinnin perusteella pystyttiin tunnistamaan vuokratuotteiden palautusprosessista ongelmakohtia. Ongelmakohtat lisäävät yhdessä riskiä virheisiin yrityksen vuokratuotteiden saldojen kirjanpidossa. Nämä virheet ilmenevät asiakkaiden tekeminä reklamaatioina.

Neljästä erilaisesta palautusprosessista muuttoryhmän mukana palautuvissa vuokratuotteissa ilmeni eniten virheitä, joten se oli ongelmallisimman palautuskanava. Tämä tuli ilmi tehdyistä haastatteluista sekä analysoimalla kirjausvirheistä aiheutuneiden reklamaatioiden palautuslähetteitä. Muuttoryhmän mukana saapuvien läheteiden täyttämistä sekä palautuksen teosta varastolle löytyi puutteita. Haastatteluissa selvisi, etteivät uudet muuttohenkilöstön jäsenet saa huolellista koulutusta palautusprosessista. Siitä ei ole myöskään selkeää ohjeistusta, kuinka se tulisi suorittaa, jolloin erilaisia variaatioita syntyy. Mahdollisuutta, että uusi työntekijä ei joutuisi kirjaamaan palautuslähetettä sekä tekemään palautusta, ei ole pystytty sulkemaan pois. Tämän lisäksi läheteiden täyttämiseen ei kouluteta, kuin vasta työntekijän edetessä urallaan tai sitä itse

vaatiessa. Läheteiden palautuspaikkaa ei ole selkeästi määritelty vastaanotossa, ja siksi tutkimuksen aikana ilmeni eri variaatioita, miten läheteen kirjataan sekä mihin ne voidaan jättää. Läheteiden täyttämistä ei ollut selkeää ohjeistusta, mutta opinnäytetyön tekemisen aikana yritys aloitti ohjeen päivityksen, joka selkeyttäisi ohjeistusta.

Sekavaksi muuttoryhmän palautusprosessin tekee läheteiden lukumäärä, joilla palautuksen pystyi suorittamaan. Muuttoryhmällä nämä olivat toimituslähete ja projektilähete. Yleisesti projektilähetettä käytetään palautusten kirjaamiseen, mutta tilanteita, joissa toimitusläheteeseen tai molempiin läheteisiin on tehty kirjaus palautuksista, esiintyi. Vastaanottotarkastuksen yhteydessä on muun muassa tullut vastaan tilanteita, jolloin molempiin läheteisiin on tehty merkintöjä ja ne löytyivät varastolta eri paikoista, eri aikaan. Tämä aiheuttaa ylimääräistä työtä vastaanottotarkastuksessa sekä sekoittaa läheteiden tietojen kirjaamista varastosaldoihin. Nokkamies myös kirjaa muuttomiestien tekemät työtunnit projektiläheteeseen, jonka perusteella maksetaan vastike tehdystä työstä. Tämän vuoksi alkuperäisestä läheteestä otetaan varastolla kopia vastaanottoon ja päähuomio palautuksissa keskittyy alkuperäisen projektiläheteen luovuttamiseen palvelukeskukseen.

Haastattelujen sekä reklamaatioiden analysoinnin perusteella läheteiden täyttämässä löytyi suuria ongelmia. Reklamaatioon johtaneista kirjaamisvirheistä alle puolet läheteistä oli täytetty oikein eli kokonaan ja loppuosa oli jätetty kirjaamatta tai kirjattu osittain. Lisäksi yli puolesta läheteistä puuttui varaston kuittaus palautuksen vastaanotosta. Myös suuresta osasta reklamaatioihin johtaneista tapauksista, läheteitä ei ollut kirjattu varastosaldoihin. Tämä on huolestuttavaa, koska läheteet ovat virallisia asiakirjoja, jotka toimivat tositteena palautuksista.

Muuttohenkilöstön täyttämien läheteiden virheellisyydestä huolimatta kirjaamisvirheiden tulisi ilmetä viimeistään vastaanottotarkastuksen yhteydessä palveluvarastolla. Siitä huolimatta vajaan puoleen väärin täytetyt läheteet läpäisevät vastaanottotarkastuksen. Tähän myös viittaa analysoinnissa selvinnyt tieto, että reklamaatioihin johtaneista palautuksista merkittävä osa oli saapunut varaston aukioloaikana. Lisäksi haastatteluista selvisi, että vastaanottotarkastuksen puute tulee ilmi myös muutossa tarvittavien työkalujen huollon puutteista, mikä tarkoittaa, ettei tavaran vastaanotossa ole tehty tarvittavaa vastaanottotarkastusta. Tämä tarkoittaa sitä, että muuton aikana tarvittavat

työvälineet eivät ole niiden vaatimassa kunnossa, kun muuttoryhmä käyttää niitä asiakkaan luona.

Muuttoryhmän, laatikkolenkin sekä IA-noudon palautuksissa vastaanottotarkastuksen suorittava henkilö ei tarkastuksen jälkeen kirjaa henkilökohtaisesti palautuksia varastosaldoihin, vaan lähetteet toimitetaan palvelupisteeseen tavaroiden siirryttyä huolto-toimenpiteisiin, jossa ne kuitataan seuraavan vuorokauden puolella palautuksesta. Tällöin henkilö, joka ei itse ole fyysisesti tarkastanut saapuneita palautuksia, kuittaa lähetteen saldoihin. Tämä kasvattaa riskiä siitä, että lähetteiden täyttämättömiä kohtia ei kirjata takaisin saldoihin. Tämä on ongelmallista, koska läheteessä yksi kokonainen tuote on jaoteltu osaluetteloksi. Esimerkkinä tästä voidaan esittää vuokratuotteista muuttokaappi, joka sisältää kolme pehmustetta. Kun se palautetaan varastolle, tulee läheteeseen kirjata kahdelle riville palautukset. Mikäli läheteeseen kirjataan ainoastaan muuttolaatikko palautetuksi ja pehmusteita ei, jäävät pehmusteet asiakkaan saldolle kerryttämään asiakkaan laskua. Tämä johtuu siitä, että saldojen kirjaaja luottaa, että tuotteet on tarkastettu oikein ja lähetteiden määrät täsmäävät todellisuudessa varastolle palautuneisiin tuotteisiin.

Haastatteluista ilmeni myös, ettei varastolla ole työntekijöille nimetty selkeitä työtehtäviä, jolloin syntyy tilanteita, jolloin vastaanottoalueen läheisyydessä ei aina ole ketään valvomassa saapuvien palautusten saapumista. Haastatteluissa selvisi myös, että arkipäivisin, kello 6-10 sekä 14–18, varastossa työskentelee vain kaksi työntekijää. He myös hoitavat kolmea varastoa, jotka sijaitsevat eri rakennuksissa. Tällöin erittäin todennäköisesti vastaanotossa ei ole ketään valvomassa sekä kontrolloimassa saapuvia palautuksia, jolloin ne palautuvat varastolle ilman minkäänlaista ilmoitusta.

Koska vuokratuotteita palautuu varastolle ilman, että varaston työntekijä olisi varastolla ottamassa niitä vastaan, lisää se tarvetta selkeään, siistiin ja tilavaan vastaanottoalueeseen. Varaston siisteydessä on puutteita, mikä muun muassa näkyy vastaanotossa niin, että siellä on sinne kuulumatonta tavaraa. Tämä heijastuu myös vastaanottoalueen selkeyteen sekä sille varatun tilan vähenemiseen. Vastaanottoalue on ahdas suhteutettuna materiaalivirtoihin, jotka sen kautta päivittäin kulkevat. Tämän lisäksi haastatteluista selvisi, kuinka varaston ollessa kiinni päivystysvuorossa oleva henkilö joutuu tekemään lisää tilaa vastaanottoalueelle tuotteille, jotka saapuvat aukioloajan ulkopuolella. Ahtaudesta johtuen palautukset joudutaan ahtaamaan pienelle alueelle,

mikä lisää riskiä saapuneiden palautusten sekoittumiseen keskenään. Tämän lisäksi varaston aukioloaikana vastaanottoaluetta ei ole merkitty selkeästi, joten mahdollisuus tavaroiden sekoittumiseen vastaanottoalueella kasvaa. Opinnäytetyön tekemisen aikana yritys aloitti vastaanottoalueen laajentamisen sekä alkoi kehittää selkeämpää vastaanottoaluetta.

Varastoon eli myös vastaanottoalueelle on kaikilla ulkopuolisilla henkilökunnan jäsenillä vapaa pääsy aukioloaikana. Lisäksi lastauslaitureiden ovet ovat auki varaston ollessa auki, vaikka varastolla ei olisi henkilökuntaa paikalla. Nämä seikat yhdistettynä tulo- ja menoliikenteen valvomisen puutteeseen, lisäävät riskiä kirjanpitovirheisiin, koska ne mahdollistavat tavaroiden liikuttelun sekä ottamisen käyttöön ilman ilmoitusta varaston henkilökunnalle, jolloin kirjaaminen ei ole ajantasaista eikä tarkkaa.

8 KEHITYSEHDOTUKSET

Esiin tulleille ongelmakohtille palautusprosessissa kehitettiin lyhyen - sekä pitkän aikavälin kehitysehdotukset. Lyhyen aikavälin kehitysehdotukset ovat tarkoitettu toimenpiteiksi, jotka voidaan toteuttaa heti 0-2 vuoden kuluessa. Pitkän aikavälin kehitysehdotukset on tarkoitettu pidemmälle aikavälille, jotka toteutetaan lyhyen aikavälin ehdotusten jälkeen, mutta suunnittelun voi aloittaa välittömästi.

8.1 Lyhyen aikavälin ehdotukset

Varaston tulisi saada ennakoilmoitukset saapuvista lähetyksistä, jotta varastolla tiedetään varata sopiva henkilö sekä tilamäärä kuorman purkamiseen. Mikäli saapuvan lähetyksen tiedetään olevan erityisen suuri, voidaan sille varata tarvittava tila vastaanotosta (Hokkanen & Virtanen 2013, 28). Tämä voidaan järjestää siten, että muuttoryhmän nokkamies ilmoittaa matkapuhelimen avulla varastolle palautuvien tuotteiden määrän sekä asiakkaan tiedot, jotta varasto pystyy ottamaan poimintalistan, johon myös voi verrata saapuvia palautuksia. Laatikkolenkissä sekä IA-noudossa ilmoitus varastolle tulisi tehdä palvelukeskuksesta, josta tiedot laatikkolenkkien palautuslähettestä lähetetään varastolle. Näiden tietojen avulla varasto pystyy varaamaan tarvittavan työvoiman sekä vastaanottotilan varastolle palautuvia vuokratuotteita varten.

Tärkeää olisi palvelukeskuksen varaston perusteellinen siistiminen sekä järjestely. Varastossa työskentelevien ihmisten on pidettävä huolta päivittäin työnaikaisen siistey-

den ylläpitämisestä. Siisteyden sekä järjestyksen välinpitämättömyyden seurauksena toiminta häiriintyy ja loppuu kokonaan muutaman päivän sisään (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 392). Varaston siivoaminen sekä tavaroiden järjestely tulisi tehdä varastolla heti. Tätä tulisi ylläpitää velvoittamalla varaston henkilökunta pitämään varasto siistinä. Tämä voitaisiin esimerkiksi toteuttaa luomalla lista yhdessä varastonhenkilökunnan kanssa kohdista varastolla, jota arvioitaisiin viikoittaisin tarkastuskierroksin. Puutteet kirjattaisiin kierroksella, jonka jälkeen laskettaisiin varaston prosentuaalinen siisteystaso, mikä dokumentoitaisiin ja taulukoitaisiin henkilökunnan nähtäville sekä korjattaisiin heti kuntoon.

Vuosittainen kertainventointi ei riitä varastonkirjanpidon virheettömyyden takaamiseen. Siksi Pouri ehdottaa, että varaston jokaisen nimikkeen tulisi inventoida vähintään niin monta kertaa kuin nimikkeen kierto nopeus on. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 393.) Jokaisesta varaston nimikkeestä laskettaisiin kierto nopeus, jonka perusteella tuotteille luotaisiin aikataulu, koska tuote inventoitaisiin. Tällöin saataisiin kerättyä todellinen vuokratuotteiden hävikki sekä piilosaldot varastolta. Tämä myös helpottaisi varaston saldojen tarkastamista reklamaatioiden ilmestyessä.

Koulutuksen ei pitäisi olla rajoitettua pelkästään varastonhenkilökunnalle, vaan kaikkien, jotka ovat tekemisissä tuotteiden kanssa, tulisi kouluttaa siten, että siirrot tallennetaan oikein (Arnold, Chapman & Clive 2011, 267). Riittävä ohjeistus tulisi tarjota jokaiselle työntekijälle, jotka ovat tekemisissä palautusten kanssa ja liikuttelevat tuotteita. Tämä tarkoittaa selkeää ohjeistusta läheteiden täyttämiseen, joka ei jätä mitään epäselväksi sekä erilaisille variaatioille sijaa. Palautusprosessi tulisi myös tehdä selväksi kaikille palautusprosessiin osallistuville osapuolille tekemällä selväksi mihin ja miten tavarat luovutetaan varastolla sekä tämän lisäksi miten ja mihin palautuslähete palautetaan. Lisäksi yritys voisi lisätä palautusprosessin toimintaohjeen uusille työntekijöille jaettavaan muistioon. Siten he voisivat käyttää sitä apunaan, mikäli vastaan tulee tilanne, jossa he joutuvat tekemään palautuksen itsenäisesti.

Tavaran liikuttamisen neljä vaihetta suoritus järjestyksessä tulisi myös tehdä selväksi kaikille tavaran liikutteluun osallistuville:

1. Tunnista tavara
2. Todenna määrä ja laatu

3. Kirjaa tapahtuma selkeästi
4. Suorita siirto fyysisesti

Edellä esitetty suoritusjärjestys merkitsee varastolla sitä, että henkilö, joka tekee vastaanottotarkastuksen, kirjaa myös palautukset henkilökohtaisesti heti tarkastuksen jälkeen saldoihin, jonka jälkeen hän siirtää tuotteet huoltotoimenpiteisiin.

Tuotteet tulisi varastoida turvallisessa paikassa jonne kaikilla työntekijöillä ei olisi vapaata pääsyä. Ei sen vuoksi, että työntekijät varastaisivat tuotteita, vaan näin varmistetaan, ettei varastonsiirtoja tapahtuisi ilman oikeanmukaista kirjaamista järjestelmään. Jos henkilökunnalla on vapaa pääsy varastoon sekä mahdollisuus tuotteiden ottamiseen, koko kirjanpito järjestelmä pettää. (Arnold, Chapman & Clive 2011, 267.) Tämä tulisi toteuttaa niin, että lastauslaitureiden ovet olisivat suljettu varaston aukioloaikana, jolloin ylimääräinen liikenne varastolla pystyttäisiin karsimaan pois. Lisäksi tilanteet, jolloin varastolta ei ole kukaan vastaanottamassa muutoista palautuvia tuotteita, vähenisi. Tämä kuitenkin vaatii, että varastolla on henkilö päivystämässä lähtevää sekä saapuvaa liikennettä.

Yrityksen tulisi suorittaa kustannuslaskelmat, joissa selvitetäisiin kaikkien reklamaatioiden selvittämiseen osallistuvien osapuolten kustannukset. Laskelmia tulisi verrata tilanteeseen, jossa varastolle palkattaisiin lisätyövoimaa. Tällöin pystyttäisiin järjestämään työntekijä hoitamaan palvelukeskukseen lähettämö- sekä vastaanottoaluetta.

Palautuslähetteenä toimivan projektilähetteen kopiointi tulee kieltää. Palautuksen teko tulisi pystyä suorittamaan yhdellä läheteellä, joka liikkuu vastaanoton kautta tuntien tallennukseen. Tämä selkeyttäisi epäselvyyttä siitä, mihin paikkaan lähete tulisi jättää, jolla palautus suoritetaan. Sen lisäksi huolimattomuus sekä välinpitämättömyys lähetteen täyttämistä sekä palauttamisesta varastolle vastaanottotarkastusta varten vähenyvät, koska lähete, joka toimii myös todisteena työtunneista, etenee varaston kautta vasta, kun saapuneet tavarat on tarkastettu lähetteen kanssa. Varaston rooli sekä vastuu kasvavat myös näin ollen vastaanottoprosessissa, koska heidän tulee tehdä vastaanottotarkastus, jotta läheteet saadaan eteenpäin prosessissa. Siten se myös nopeuttaa tuotteiden etenemistä vastaanottoalueelta huoltotoimenpiteisiin luoden tilaa saapuville palautuksille.

Yrityksen tulisi järjestää myös virheiden seuranta. Seurannan tarkoituksena on kerätä tieto työntekijästä, joka virheen on suorittanut. Yrityksen on määriteltävä, kuinka monta läheteiden kirjaamisvirhettä määritellyn aikavälin aikana työntekijä sallitaan tekevän. Määrän ylityttyä työntekijä otetaan keskusteluun, jossa mietitään mistä syistä kirjaamisvirheet ovat tapahtuneet. Tämän lisäksi voidaan työntekijälle järjestää kertava opastus läheteen täytöstä.



Kuva 14. Muovitasku lähetysluettelolle (Yrityshuolto Oy, Pakkauslistapussit)

Vastaanottoalueen laajennus aloitettiin opinnäytetyön tekemisen aikana. Laajennuksen lisäksi palautuksille tulisi tehdä selkeät paikat, joihin tuotteet palautuu. Esimerkiksi järjestelmä voidaan rakentaa siten, että palautuvat tuotteet laitetaan aina eurolavoille ja laitetaan muutama kierros kelmua merkitsemään, mitkä tuotteet ovat samaa palautusta, koska yhdessä palautuksessa voi olla enemmän kuin yksi lavallinen vuokratuotteita. Mikäli palautuksia ei tule paljon, sijoitetaan palautukset vastaanotossa sijaitseviin rullakoihin. Ilmoitettaessa saapuneesta palautuksesta luovutetaan palautuslähete varaston henkilökunnan jäsenelle. Mikäli tällainen toiminta ei onnistu varaston ollessa esimerkiksi suljettuna, laitetaan lähete pakkauslistapussiin (kuva 14), joka voidaan liimata kelmutettuihin lavoihin tai rullakon kylkeen.

8.2 Pitkän aikavälin ehdotukset

Varaston tunnistukset voidaan tehdä automaattisia tunnistustekniikoita käyttäen. Niitä ovat magneettiset tunnistetekniikat, sähkömagneettiset tunnistetekniikat, biometriset tunnistetekniikat tai optiset tunnistetekniikat. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 396)

Tunnetuimpia automaattisia tunnistustekniikoita ovat viivakoodit sekä RFID-tekniikka, joita käyttämällä saadaan tiedot luettua suoraan järjestelmän käytettäväksi. Näiden tekniikoiden lisäksi langattomien tiedonkeruulaitteiden käyttö mahdollistaa tiedon siirtämisen reaaliajassa toiminnanohjausjärjestelmään käyttöön ilman turhia välittäjiä. Ratkaisuja voidaan hyödyntää tuotannossa sekä kuljetuksissa, joissa liikkuva henkilöstö voi tehostaa toimintaansa sovelluksia käyttäen. (Optiscan Oy. Viivakoodiopas: Tietoa automaattisen tunnistuksen tekniikoista)

Viivakoodi on yleisin tunnettu automaattinen tunnistustekniikka, joka esittää numeroita sekä kirjaimia optisessa muodossa. Viivakoodityyppejä on erilaisia kuten Suomessa tunnetuimmat ja käytetyimmät Code 128, Code 39 sekä yleisimmin käytetty EAN-koodi. Valintaan vaikuttavat asiakkaan käyttötarpeet, koodille tuotteessa oleva tila, tiedon sisältö sekä olosuhteet, joissa niitä luetaan optisella skannerilla. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 396-397.)

RFID-tekniikka on saattomuistiin perustuva automaattinen tunnistustekniikka, jossa sähkömagneettinen tunnistelaatta, tagi, joka sisältää muistipiirin. Tunniste kiinnitetään tuotteeseen, joka luetaan mikro- ja radioaalloilla. Se mahdollistaa automaattisen tunnistamisen. Tunnisteita pystytään myös ohjelmoimaan, jolloin siihen voidaan lisätä uutta tietoa tai käyttää samaa saattomuistia käyttökertojen jälkeen tyhjentämällä vanhat ja tämän jälkeen lataamalla uudet tiedot. Tämä mahdollistaa tietokantojen hajauttamisen, tunnisteen mukana kulkien, jolloin tietoja ei tarvitse käsitellä järjestelmätasolla. (Karhunen, Pouri & Santala 2008, 399.)



Kuva 15. Esimerkki kuva kannettavasta tiedonkeruupäätteestä (Optiscan Oy. Kuvagalleria: Datalogic ELF ePDA).

Mikäli yritys ottaa käyttöönsä automaattisen tunnistustekniikan, olisi sen toiminnallisesti kannattavaa investoida muuttohenkilökunnalle sekä kuljettajille kannettavat tiedonkeruupäätteet (kuva 15). Ne tukevat automaattista tiedonkeruuta ja päätteisiin saatavan WLAN-, bluetooth- ja 3G- tai EDGE-yhteyden avulla läheteiden kirjaaminen voidaan muuttaa sähköiseksi. Päätteillä pystyy lähettämään tekstiviestejä, sähköposteja, käsitellä kuvia ja dokumentteja, ottaa valokuvia sekä riippuen päätteestä, soittaa puheluita. Päätteet olisivat yhteydessä Niemi Oy:n toiminnanohjausjärjestelmään, jolloin aluksi yritys pystyisi vähentämään paperin käyttöä sekä varasto saisi reaaliajassa ennakkotiedon saapuvista tuotteista ja varaston saldot päivittyisivät reaaliaikaisesti. Päätteissä olevalla kosketusnäytöllä asiakkaalta pystytään ottamaan kuittaus suoraan sähköiseen lomakkeeseen, joka myös vähentää paperisen läheteen käyttöä. (Optiscan Oy, Käsipäätteet)

Etuna voidaan pitää sitä, että kannettavaa tiedonkeruupäätettä pysyttäisiin hyödyntämään jo hyvin yksinkertaisella tasolla. Siinä läheteisiin lisättäisiin viivakoodit, jotka avaisivat luettuna asiakkaan tilauksen päätteelle, johon henkilökunta voisi tehdä merkintöjä työympäristössä, jotka siirtyisivät toiminnanohjausjärjestelmään ennakkotiedoksi varastolle. Varasto vertaisi saatuja tietoja palautuneisiin tuotteisiin ja vahvistaisi palautuneet rivit tarkastuksen jälkeen mikäli määrät täsmäisivät ennakkotietoon. Lisäksi etuna päätteellä on sen paikannusmahdollisuus, jolla palvelukeskus pystyy olemaan reaaliaikaisesti ajan tasalla muuttoryhmien sekä kuljettajien sijainnista. Haasteena on se, että yrityksen tulisi löytää toimiva malli omien tehtävien optimaaliseen toteutukseen, joka kommunikoi virheettömästi yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän kanssa. Tämän lisäksi yhden kappaleen hinta voi vaihdella 1000-2000 euroon riippuen sen sisältävistä ominaisuuksista, joten investointina niiden hankinta on merkittävä.

9 YHTEENVETO

Tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa tekijöitä, jotka aiheuttavat kirjaamisvirheitä yrityksen vuokratuotteiden palautusprosessissa. Tämän lisäksi tavoitteena oli luoda lyhyen - ja pitkän aikavälin kehitysehdotuksia yritykselle korjaamaan esiin tulleita ongelmakohtia. Työ suoritettiin tutustumalla logistiikan alankirjallisuuteen, havainnoimalla prosessivaiheita, haastatteleamalla työntekijöitä sekä analysoimalla palautuksia, joista yritykseen oli tullut asiakasreklamaatioita väärin laskutuksesta johtuen. Työ rajattiin koskemaan yrityksen Helsingin palvelukeskusta.

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa suoritettiin prosessin nykytilan kartoitus suorittamalla avoimia haastatteluita yrityksen työntekijöiden kanssa. Haastatteluita tehtiin henkilöille, jotka ovat tekemisissä kirjaamisvirheistä johtuneiden reklamaatioiden kanssa sekä palautusprosessiin osallistuvia henkilöitä. Tämän lisäksi kartoitusta luotiin tekemällä havainnoimalla, suorittavan työn ohella.

Toisessa vaiheessa kerättiin tietoja palautuksista, joissa asiakkaan saldojen virheellisuuden seurauksena asiakasta oli laskutettu turhaan. Tämän avulla pyrittiin palautuksista löytämään yhteneväisyyksiä. Tämän lisäksi pyrittiin löytämään suurimmat ongelma ryhmät. Otokseksi kerättiin 50 palautuksen tiedot, jotka taulukoitiin ja piirrettiin kuvaajat.

Tutkimuksen kolmannessa vaiheessa kerättiin palautusprosessin nykytilasta tietoja havainnoimalla sekä haastatteleamalla työntekijöitä. Tämän lisäksi virheellisten palautusten tietoja analysoitiin. Sen tuloksena pystyttiin palautusprosessista tunnistamaan useampia ongelmakohtia, joiden perusteella luotiin kehitysehdotuksia yrityksen käyttöön. Tutkimuksessa esiin tulleet ongelmakohdat sekä kehitysehdotukset esiteltiin yritykselle alkutalvesta.

Täten voidaan todeta, että tutkimuksen tavoitteet saavutettiin tunnistamalla syitä palautusprosessissa esiintyviin kirjaamisvirheisiin, jonka lisäksi niille pystyttiin luomaan lyhyen - sekä pitkän aikavälin kehitysehdotuksia.

Tutkimusta tehtäessä selvisi, ettei kirjaamisvirheisiin löytynyt mitään yksittäistä ja selkeää selittävää tekijää, vaan se on monen eritekijän summa. Toisin sanoen tutkimuksessa esiin tulleet haasteet palautusprosessissa nostavat yhdessä riskiä kirjaamis-

virheisiin ja sitä kautta aiheuttavat turhaa asiakkaiden laskuttamista. Tästä johtuen ei myöskään ongelman ratkaisemiseksi löytynyt yhtä selkeää ratkaisukeinoa, joka ratkaisisi ongelman, vaan siihen luotiin useampia yksittäisiä toimenpide ehdotuksia korjaamaan tilannetta.

Työn suorittaminen oli erittäin antoisa kokemus, koska tutkimusongelma oli konkreettinen sekä työelämään läheisesti liittyvä. Haastavaksi tutkimuksen teki se, että vuokratuotteet palautuivat neljää eri palautuskanavaa pitkin palveluvarastolle. Myös niiden sisällä toimintatavat sekä käytännöt vaihtelivat suuresti, jolloin selkeän prosessikuvausten luominen jokaisesta kanavasta oli erittäin haastavaa.

LÄHTEET

- Arnold, J. R. T., Chapman, S. N. & Clive, L. M. 2011. Introduction to Materials Management. 7th edition. Boston: Pearson.
- Bergman, B. & Bengt, K. 2010. Quality from customer needs to customer satisfaction. 3rd edition. Lind. Sweden: Studentlitteratur.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15. – 16. painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, S., Karhunen, J. & Luukkainen, M. 2004. Logistisen ajattelun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Hokkanen, S. & Virtanen, S. 2013. Varastonhoitajan käsikirja. 2. painos. Kangasniemi: Sho Business Development.
- Karhunen, J., Pouri, R & Santala, J. 2008. Kuljetukset ja varastointi. Toinen painos. Suomen Logistiikkayhdistys ry.
- Karrus, K. E. 2001. Logistiikka. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Niemi Palvelut Oy. Muuttopalvelu Niemi Verkkokauppa - Vuokratuotteet. Saatavissa: https://ssl.niemi.fi/kauppa/product_catalog.php?c=4 [Viitattu: 7.9.2013].
- Niemi Palvelut Oy. Perehdyttämismuistio uudelle työntekijälle.
- Niemi Palvelut Oy. Perehdyttämismuistio kuljettajalle.
- Optiscan Oy. Kuvagalleria: Datalogic ELF ePDA. Saatavissa: http://www.viivakoodi.fi/catalog/DID_ImageList.aspx?Part=MASTER5421 [Viitattu: 3.11.2013].

Optiscan Oy. Käsipäätteet. Saatavissa:

<http://www.viivakoodi.fi/common/pagedetail.aspx?PageCode=viivakoodiopas-kasipaatteet> [Viitattu: 3.11.2013].

Optiscan Oy. Viivakoodiopas: Tietoa automaattisen tunnistuksen tekniikoista. Saatavissa: <http://www.viivakoodi.fi/common/pagedetail.aspx?PageCode=viivakoodiopas> [Viitattu: 3.11.2013].

Ritvanen, V., Inkiläinen, A., von Bell, A. & Santala, J. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Helsinki: Suomen Huolintaliikkeiden Liitto: Suomen Ostojen ja Logistiikkayhdistys LOGY.

Rushton, A., Croucher, P. & Baker, P. 2010. The Handbook of Logistics & Distribution Management. 4th edition. Kogan Page Limited.

Sakki, J. 2003. Tilaus- ja toimitusketjunhallinta. Kuudes uudistettu painos. Jouni Sakki Oy.

Waters, D. 2003. Logistics: an introduction to supply chain management. Houndmills: Palgrave Macmillan.

Waters, D. 2003. Inventory Control and Management. 2nd edition. West Sussex: Wiley.

Yrityshuolto Oy. Tuotteet: Lähetyslistapussit/Pakkauslistataskut. Saatavissa:

<http://www.yrityshuolto.fi/tuotteet/?activeCategory=954&event=categoryEvent&activeObject=Tuoteryhm%E4t&action=setActiveCategory> [Viitattu: 10.1.2014]

REKLAMAATIOIDEN SYYKOODIT

Syykoodi	Syykoodin kuvaus	Osasto	Esimerkki
T006	Muu tuotannon virhe	Tuotanto	Kaikki muut muuttohenkilöstön toiminnasta aiheutuvat hyvitykseen johtavat reklamaatit (esim. lähete kadonnut).
T007	Puutteellinen tai epäselvä merkintä dokumenttiin	Tuotanto	Muuttohenkilöstö täyttänyt lähetteen niin epäselvästi, että merkinnät tulkittu väärin ja sen takia asiakasta on laskutettu väärin.
T019	Virheellinen merkintä läheteelle	Tuotanto	Lähetteeseen on merkitty tietoja virheellisesti, jonka korjaus johtanut hyvitykseen.
T020	Palautus kirjaamatta läheteelle	Tuotanto	Asiakas palauttanut tuotteita, mutta palautusta ei ole kirjattu oikein läheteelle.
K002	Muu syy	Kaikki	Mitään selkeää syytä ei saada selville, eikä voida kohdistaa tiettyyn osastoon.
V002	Vuokratuote kirjattu väärälle päivälle	Varasto	Vuokratuote on kirjattu väärälle päivälle (toimitus/palautus).
V008	Virheellinen kirjaus tilaukselle	Varasto	Varasto on kirjannut saldoihin väärän määrän.