

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketoiminnan logistiikka

2023

Sanna Krekula

PEREHDYTYSOPAS

– FREJA Transport & Logistics Oy



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketoiminnan logistiikka

2023 | 35 sivua

Sanna Krekula

PEREHDYTY SOPAS

- FREJA Transport & Logistics Oy

Tässä opinnäytetyössä keskitytään käsittelemään tärkeitä ja keskeisiä asioita uuden työntekijän perehdytyksen tueksi. Työ laaditaan raporttimuodossa, josta löytyy aluksi teoriaa perehdytyksestä ja sen tärkeydestä sekä tarpeellisuudesta. Työ sisältää myös laajan kuvauksen toimeksiantajayrityksestä ja sen toiminnasta. Lisäksi työssä esitetään kattava prosessikuvaus osastojen työtehtävistä ja siitä, miten toiminta rakentuu kokonaisuudessaan työpaikalla aina asiakkaan rahtilauksesta laskutukseen saakka.

Tämä opas laaditaan työntekijän näkökulmasta ja tärkein tarkoitus tällä oppaalla on pyrkiä auttamaan tulevaisuudessa uusia työntekijöitä pääsemään kiinni uuteen työhönsä sekä työympäristöönsä tehokkaammin. Sisällöltään teos on erittäin tarpeellinen ja jolle löytyy selkeä tarve kasvaneessa yrityksessä, jossa toimii jo monia kymmeniä työntekijöitä. Toimeksiantajana toimii FREJA Transport & Logistics Oy.

Tutkimusaineistoina käytetään muun muassa erilaista kirjallisuutta sekä omaa kokemusta ja dialogista keskustelua muiden työntekijöiden kanssa. Tavoitteena on kehittää toimeksiantajalle helposti luettava teos, johon on koottu keskeisimpiä ja hyödyllisimpiä asioita, mitä uuden työntekijän tulisi tietää yrityksestä ja sen toiminnasta.

Asiasanat:

Perehdyttäminen, huolinta, ulkomaanrahti, kuljetusmuodot, prosessikuvaus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business logistics

2023 | 35 pages

Sanna Krekula

Orientation guide

- FREJA Transport & Logistics Oy

In this thesis, the focus is on dealing with important and central issues to support the orientation of a new employee. The work is prepared in the form of a report, which initially contains a theory about orientation and its importance. The work also includes a broad description of the client company and its operations. In addition, the work presents a comprehensive process description of the work tasks of the departments and how the operations are structured in the workplace, from the customer's freight order to invoicing.

This guide is prepared from the employee's point of view, and the main purpose of this guide is to try to help new employees in the future to get to grips with their new job and work environment more effectively. The work is very necessary and there is a clear need for it in a growing company that already has dozens of employees. The company's name is FREJA Transport & Logistics Oy.

Among other things, various literature as well as own experience and dialogic discussions with other employees are used as research materials. The goal is to develop an easy-to-read work for the client, which contains the most important and useful things that a new employee should know about the company and its operations.

Keywords:

Orientation, forwarding, international freight, modes of transport, process description

Sisältö

Käytetyt lyhenteet tai sanasto	6
1 Johdanto	9
2 Perehdyttäminen	11
2.1 Perehdyttämisen merkitys	11
2.2 Haasteet ja puutteellisen perehdytyksen vaikutukset	12
3 FREJA Transport & Logistics Oy	14
3.1 Yleistä	14
3.2 Historia	15
3.3 Toiminta-ajatus ja strategia	16
3.3.1 Maantiekuljetukset	17
3.3.2 Express eli pikakuljetukset	19
3.3.3 Projektikuljetukset	19
3.3.4 Lentorahti	20
3.3.5 Merirahti	20
3.4 Arvot ja vastuullisuus	21
3.5 Laatu, turvallisuus ja ympäristö	21
3.5.1 Sertifikaatit	22
4 Prosessikuvaus työtehtävästä	24
4.1 Länsi-Euroopan tuonti	24
4.2 Prosessin kuvaaminen	24
4.3 Portaali	28
5 Pohdinta ja johtopäätökset	30
5.1 Johtopäätökset	30
5.2 Oma oppiminen ja lähteet	31
Lähteet	33

Kuvat

Kuva 1. FREJA-konserni maailmanlaajuisesti numeroina vuonna 2022 (FREJA 2023d).	13
Kuva 2. FREJA-konsernin historia (FREJA 2023b).	14
Kuva 1. FREJAn lämpösäädely traileri ja vetoauto (FREJA 2023c).	18
Kuva 4. FREJAn nettisivuilta löytyvä kuljetustarjouslomake (FREJA 2023g).	22
Kuva 5. Aspect4- toiminnanohjausjärjestelmän Booking Registration- näkymä. Kuljetustilauksen kirjaaminen järjestelmään (FREJA 2023).	23

Käytetyt lyhenteet tai sanasto

Huolinta	Huolinta on osa toimivaa logistiikkaketjua ja tarkoittaa tavaran ja erilaisten kuljetusvälineiden liikehdintää oikea-aikaisesti ja mahdollisimman kustannustehokkaasti. Termi tarkoittaa myös kokonaisvaltaista logistiikkaketjun hallitsemista maailmanlaajuisessa kaupankäynnissä sekä myyjän että ostajan keskuudessa. Tähän liittyvät myös erilaiset viranomaisosapuolet sekä muut kuljetus- sekä varastointiyritykset. Jotta kaupankäynti maailmanlaajuisesti toimii, on huolinnan ja logistiikkayritysten yhteistyön toimittava ja se onkin perusta kaikelle kaupankäynnille (Huolintaliitto 2023.)
Traileri	Traileri eli puoliperävaunu kiinnitetään vetoautoon vetotapin avulla. Perävaunun täytyy olla vähintään yksiakselinen ja kaikkien akseleiden tulee sijaita trailerin takaosassa. Tämä perävaunu on rahdinkuljetuksessa yleinen ja onkin toimiva varsinkin ulkomaanrahdessa, kun omaa vetoautoa ei välttämättä tarvita laivojen kanssa yli mentäessä. Trailerin mitat ovat: pituus 13,6 m, leveys 248 cm ja korkeus 270 cm (Logistiikan maailma 2023.)
FTL	FTL on lyhenne sanasta Full trailer load, joka tarkoittaa suomeksi täyden trailerin lastausta. Nämä myös ajetaan aina suoraan määränpäästä määränpäähän ilman välipurkuja tai lastauksia (DB Schenker 2023.)
LTL	LTL on lyhenne sanasta Part load, joka tarkoittaa suomeksi osakuormalastausta. Pieniä osakuormia

voidaan käsitellä myös terminaalien kautta ja siirtää pienempiin jakeluautoihin purkua varten. Osakuormia voidaan myös toimittaa suorina toimituksina asiakkaille määränpäästä määränpäähän (DB Schenker 2023.)

ETA

ETA on lyhenne sanasta Estimated time of arrival, joka tarkoittaa suomeksi arvioitua saapumisaikaa. Tämä on termi, jota käytetään paljon huolinta-alan yrityksissä ja asiakkaille tämä tieto on erityisen tärkeää (Wikipedia 2023.)

Lavametri

Lavametri on termi, jota käytetään paljon logistiikassa ja varsinkin rahdin kuljettamisessa ja sen suunnittelussa. Tämä tarkoittaa tilantarvetta, joka on tilan yksikkö rahdinkuljetuksessa. Lavametrin laskukaava on $\text{leveys (mm)} \times \text{pituus (mm)} / 2400 \text{ mm}$. Laskukaava ei silti aina toimi, jos mitat eivät ole täysin standardeja lavamittoja. Yksi lavametri vastaa metrin kokoista tilaa aina lattiasta kattoon saakka. Mitä korkeampi lasti, sitä edullisemmaksi se asiakkaalle tulee. Esimerkkinä yleisimmin käytettävät lavat, joista yksi eurolava on 0,4 lavametriä ja yksi FIN-lava 0,5 lavametriä (ETS Logistics 2023.)

ERP-järjestelmä

ERP- järjestelmä eli toiminnanohjausjärjestelmä on kaikenkattava tietojärjestelmä, joka tekee yrityksen liiketoiminnasta sekä tehokkaampaa että toimivampaa. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla työnteko sujuu yhdessä ja samassa paikassa ja jokainen työntekijä voi

nähdä reaaliajassa tapahtumat, mitä järjestelmään kirjataan. Toiminnanohjausjärjestelmää voivat käyttää samassa yrityksessä kaikki eri osastot, vaikka osa työskentelisikin eri kaupungeissa tai maanosissa. Näin ollen työteosta tulee sujuvampaa ja työn tehokkuus kasvaa (Logistiikan maailma 2023.)

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata perehdyttämisen tärkeyttä isossa kuljetus- ja huolinta-alan yrityksessä nimeltä FREJA Transport & Logistics Oy. Työssä käsitellään laajasti toimeksiantajayrityksen toimintaa ja mitä kaikkea konsepti pitää sisällään. Perehdytys on tärkeä ensi askel uudelle työntekijälle ja sen huolellinen toteuttaminen on jokaisen oikeus. Opinnäytetyö kulkee nimellä perehdytysopas ja se tulee nimensä mukaan olemaan tulevaisuudessa hyödyllinen teos yritykselle. Opinnäytetyön tavoitteena on saada aikaan selkeä kokonaisuus uusille työntekijöille, jotka ovat aloittamassa työnteon kyseisessä toimeksiantajan yrityksessä. Perehdytysoppaan tarkoituksena on helpottaa monivaiheisen työnkuvan hahmottamista ja lisäksi laaja yritysesittely antaa hyvän pohjan työnteolle.

Opinnäytetyön ensimmäisessä luvussa käsitellään perehdytystä teoriassa ja sen hyötyjä sekä vaikutuksia käytännön työelämässä. Perehdyttäminen on ensisijaisen tärkeää yrityksen menestymisen kannalta, sillä se auttaa uusia työntekijöitä sopeutumaan nopeammin uuteen työhön, parantamaan työsuoritusta, lisäämään työntekijöiden sitoutuvuutta ja vähentämään henkilöstön vaihtuvuutta. Teorian käsittely taas auttaa lukijaa pääsemään sisään perehdytyksen maailmaan ja antaa hyvän lähtökohdan jatkaa lukemista.

Seuraavassa luvussa käsitellään toimeksiantajayrityksen perustietoja, historiaa, arvomaailmaa, palvelukonseptia sekä laatua ja ympäristöasioita. Laaja yritysesittely takaa lukijalle vahvan tietopohjan yrityksen toiminnasta ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Toiseksi viimeisessä luvussa läpikäydään prosessikuvaus työtehtävistä, joka on tiivistetty lukijalle sopivaksi ja hyvin ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Tämä auttaa lukijaa hahmottamaan yrityksen toimintaa ja eri työvaiheiden merkityksiä.

Perehdytysoppaan taustana on kirjoittajan oma työkokemus kyseisestä yrityksestä ja aihe valikoitui henkilökohtaisen mielenkiinnon ja ajankohtaisuuden mukaan. Tutkimus on suurimmaksi osaksi kokemuspohjainen ja perustuu käytännön työhön. Tutkimuksessa hyödynnetään paljon kirjoittajan omaa tietoa,

työkokemusta ja lähtökohtia. Myös kollegoiden kommentit ja sisäinen tiedonanto on apuna tekstin tuottamisessa. Lähteinä toimii myös kirjallisuus ja ajankohtaiset artikkelit sekä tietosivut.

2 Perehdyttäminen

Tässä luvussa syvennytään perehdyttämiseen käsityksenä ja sen merkitykseen työelämässä. Perehdytys uuteen työhön on työturvallisuuslain mukaan pakollista ja työnantajan on huolehdittava sen järjestämisestä. Hyvä perehdytys mahdollistaa uuden työntekijän sopeutumisen tuoreeseen työsuhteeseen, työympäristöön sekä yhteisöön paremmin. Työpaikoissa voidaan soveltaa monia eri perehdytystapoja, mutta tärkeintä on, että työntekijä kokee saavansa tarpeeksi tukea ja apua uusien asioiden opettelussa. Mitä vaativampaan työtehtävään henkilö on asettumassa, sitä tarkempaa, tuetumpaa ja monipuolista perehdyttämisen kuuluisi olla.

2.1 Perehdyttämisen merkitys

Nykypäivänä työtehtävistä on tullut haastavampia ja työntekijöiltä vaaditaan eri tavalla vastuunkantoa ja osaamista, kuin ennen. Pelkän työtehtävän hallitseminen ei enää riitä, vaan on osattava hahmottaa myös yrityksen toimintaa laajemmin (Kupias & Peltola 2009, 13). Vaikka perehdyttäminen kuulostaakin helpolta käsitteeltä, vaatii se hyvää suunnittelua työnantajalta tai esihenkilöiltä, jotta se toimisi tehokkaasti. Tavoitteena on opastaa sekä kouluttaa uusi työntekijä omatoimiseen sekä itsenäiseen työskentelyyn mahdollisimman nopeasti ja oppimaan työtehtävässä tarvittavien apuvälineiden tai järjestelmien käyttö. Perehdytys täytyy ottaa uudelleen huomioon myös siinä tilanteessa, jos työntekijä vaihtaa esimerkiksi osastoa yrityksen sisällä tai vanha työnkuva muuttuu. Perehdytys ei ole siis ainoastaan tarkoitettu uusille työntekijöille. Alussa perehdytys voi viedä paljon aikaa ja myös vaatia monenkin henkilön panosta, mutta mitä paremmin se hoidetaan heti alussa, sitä vähemmän ongelmia koituu myöhemmässä vaiheessa (Kupias & Peltola 2009, 18).

Tärkeimpiä tuloksia laadukkaasta ja huolellisesta perehdytyksestä ovat muun muassa työntekijän nopea sopeutuminen työympäristöön, työtehtävien hallinta, työhyvinvointi, työntekijän kapasiteetin täysi hyödyntäminen ja sitouttaminen

yrittäjien sekä työstä saatava tuloksellisuus (Kupias & Peltola 2009, 17). Hyvä perehdyttäminen voi vähentää turhien virheiden määriä ja siten työntekijän henkistä taakkaa ja mahdollista stressiä. Työturvallisuus nousee myös esiin tärkeänä seikkana ja työnantajan vastuulla on huolehtia riittävästä opastuksesta ja toimintatavoista, jotta välttyttäisiin mahdollisilta vaaratilanteilta. Tämä on erityisen tärkeää fyysisyyttä vaativilla aloilla (Kupias & Peltola 2009, 17).

2.2 Haasteet ja puutteellisen perehdytyksen vaikutukset

Jokainen työntekijä ansaitsee hyvän vastaanoton ja perehdyttämisen muilta työyhteisön jäseniltä, kun on kyse uudesta työpaikasta tai työtehtävästä. Tilanne on suurimmalle osalle muutenkin jännittävä ja stressaava, joten alkutaipaleen pitäisi olla mahdollisimman rento ja positiivinen (Oikotie 2023). Päävastuussa perehdyttämisestä on useimmiten esihenkilö, mutta varsinkin isommissa organisaatioissa se annetaan yleensä jonkun muun työntekijän vastuulle. Useimmiten esihenkilö tekee kuitenkin pääasiassa muita työtehtäviä ja on kiireinen. Tämä voi monta kertaa olla helpompi tapa, kun toinen työntekijä pystyy konkreettisesti opettamaan toiselle työtehtävän perusteita itselle tutuista työvaiheista ja työtehtävistä. Näin ollen perehdytyksen kohteena oleva henkilö saa myös yksityis- ja henkilökohtaisempaa tietoa ja tukea. Perehdyttäjiä voi myös olla monia, jos tuleviin työtehtäviin sisältyy monia eri työvaiheita tai eri osastoja. (Kupias & Peltola 2009, 94).

Jos perehdytys jää puutteelliseksi, voi se vaikuttaa monin eri tavoin työntekijän henkiseen olotilaan ja jaksamiseen. Varsinkin alkuvaiheessa, kun kaikki on uutta ja haluttaisiin, että työntekijä kokisi uuden työtehtävän heti mieluisaksi. Työmäärä sekä vastuu pitäisi alussa olla myös kohtuullinen. Tärkeintä uuden työtaipaleen kohdalla on kuitenkin auttaa työntekijää ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisvaltaisesti ja kertomaan tarkasti vaihe vaiheelta mitä tehdään, missä tehdään ja miksi tehdään. Ennen yksityiskohtaisten työtehtävien ja vaiheiden opettelua, tulisi perustiedot yrityksen toiminnasta olla hallussa. Tämä helpottaa asioiden sisäistämistä jatkossa (Oikotie 2023).

Huono perehdytys voi myös kasvattaa työntekijän riskiä vaihtaa jo lyhyessäkin ajassa uuteen työpaikkaan. Vaikka useimmiten työpaikoilla on kova kiire ja työtaakka kaikilla suuri, ei se saisi vaikuttaa perehdytyksen laatuun tai määrään. Varsinkin ensivaikutelmalla ja vertaistuen määrällä on iso vaikutus työtyytyväisyyteen ja siihen, kuinka pitkään työtehtävässä sekä työpaikassa viihtyy (Elo 2023). Myös liika vastuu tai kuormittavuus työsuhteen alussa voi kostautua myöhemmin, jos työntekijä kokee jäävänsä yksin haastavien työtehtävien kanssa. Varsinkin, jos ilmapiiri työpaikalla tuntuu olevan kiireinen ja kysyessä ei tunnu saavan vastauksia. Työntekijälle on hyvä ilmoittaa avoimesti kehen voi olla matalalla kynnyksellä yhteydessä, kun apu tai tuki on tarpeen. Työntekijälle luo turvaa tieto omasta perehdyttäjästä tai tukihenkilöstä, johon voi olla yhteydessä tarpeen vaatiessa.

3 FREJA Transport & Logistics Oy

Kolmannessa luvussa esitellään tämän työn toimeksiantajana toimiva FREJA Transport & Logistics Oy. Aluksi esitellään yrityksen perustietoja ja toimintatapoja. Seuraavaksi käydään läpi yrityksen historiaa, arvomaailmaa, laatua ja toimintaa alusta aina tähän päivään asti. Lisäksi tekstissä kerrotaan yrityksen palvelukonseptista ja lopuksi tarkastellaan vielä yrityksen arvoja sekä vastuullisuutta työnantajana.

3.1 Yleistä

FREJA Transport & Logistics Oy on yksi Suomen suurimpia huolinta-, logistiikka- ja kuljetusalan yrityksiä. FREJA on myös yksi harva Pohjoismainen huolinta-alan yritys, joka on edelleen yksityisessä omistuksessa oleva perheyritys. FREJA tarjoaa erilaisia kuljetusratkaisuja sekä kansainvälisesti, että kaikenkattavasti aina asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Yrityksen isoimpana palveluna toimivat maantiekuljetukset, mutta myös erilaiset meri-, lento- ja lämpösäädelyt- sekä projektiluontoiset kuljetukset kuuluvat FREJAn palvelukonseptiin (FREJA 2023h).

Toimipisteitä FREJAlla on Suomen lisäksi myös Tanskassa, Ruotsissa, Norjassa, Puolassa ja Kiinassa. Suomen toimipisteet sijaitsevat Turussa, Vantaalla ja Vaasassa. Lisäksi Kruunupyssä on toimipiste, jossa työskennellään lämpösäädelyjen kuljetusten parissa. Turun toimisto on Suomen pääkonttori ja sieltä käsin hoidetaan sekä koko maantieliikenne että taloushallinto ja osaksi myös myynti. Vantaalla työskennellään meri- ja lentorahdin sekä myynnin parissa. Vaasassa toimivat erilaisiin projekteihin erikoistuneet työntekijät (FREJA 2023d). Suomessa on tällä hetkellä työntekijöitä yhteensä noin 73 henkilöä (tieto 4.4.2023).

3.2 Historia

FREJA on alun perin Tanskassa aloittanut huolinta-alan yritys. Suomessa taas FREJA aloitti toimintansa vuonna 2003, kun yrityksen nykyinen toimitusjohtaja Matti Urmas osti Tanskan FREJAn perustajan Jørgen Hansenin kanssa yhdessä Suomalaisen kuljetus- ja huolinta-alan yrityksen nimeltään Maa ja Meri Oy:n. Kyseinen yritys aloitti toimintansa jo varhain vuonna 1942. Alun perin yrityksen toiminta perustui ainoastaan Suomen puolustusvoimien sotakaluston kuljettamiseen, josta se ajan saatossa muuttui tavanomaisemmaksi huolintayritykseksi myös muulle rahdille (FREJA 2023n).

Suomeen FREJA Transport & Logistics Oy perustettiin vuonna 1997 ja Maa ja Meri Oy:n nimi vaihtui virallisesti vuonna 2009 nykyiseen, kun koko FREJA-konserni yhdistyi ja nimet vaihtuivat kaikilla yhdenveroisiksi kaikissa maissa.

100%

yksityisomistuksessa oleva pohjoismainen yritys

1180

ammattilaisia

688

MEUR liikevaihto

2 M

lähetyksiä vuodessa

3300

trailerelta

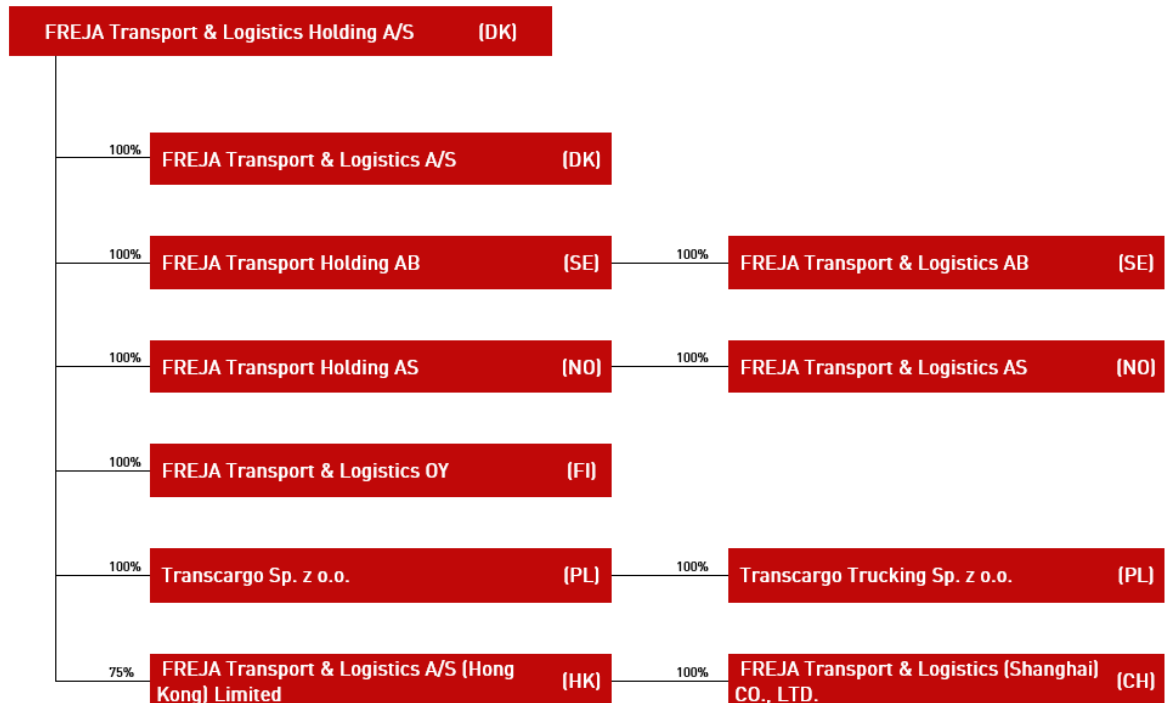
290

suorat kappaletavaretit

Kuva 2. FREJA- konserni maailmanlaajuisesti numeroina vuonna 2022 (FREJA 2023d).

FREJA teki yrityskaupan vuonna 2021, kun se osti Kruunupyysä toimivan lämpösäädelyihin kuljetuksiin erikoistuneen TL Trans Oy:n. Näin ollen yrityksen palvelukonseptia saadaan sekä laajenemaan että kasvamaan ja asiakkaiden tarpeisiin pysytään vastaamaan vieläkin paremmin. Pelkillä pressutrailereilla esimerkiksi elintarvikkeiden, kasvien tai kemikaalien kuljetus ei ympäri vuoden onnistu. Tämän takia lämpösäädelyissä trailereissa onnistuu lähes kaikkien

vaativienkin tuotteiden kuljetus, koska lämpötilaa pystytään säätämään aina -25 - +25 asteen välillä. Kaikki trailerit ovat ATP/FRC- luokiteltuja, joka tarkoittaa laajan lämpötilan hyödyntämistä aina pakasteiden kuljettamisesta erityistä lämpöä vaativiin kuljetuksiin (FREJA 2023n).



Kuva 3. FREJA-konsernin historia (FREJA 2023b).

3.3 Toiminta-ajatus ja strategia

Asiakkaan tarpeiden huomioon ottaminen sekä yksilöidyt ja joustavat kuljetusratkaisut ovat FREJAn vahvuus kovassa kilpailussa logistiikan maailmassa. Asiakkaat pystyvät olemaan yhteyksissä suoraan omiin yhteyshenkilöihinsä, eivätkä joudu jonottelemaan esimerkiksi erilaisissa vaihde puhelinnumeroissa. Myös järjestelmät ovat nykyaikaisia ja toimivia kaiken työnteon ja eri työvaiheiden suorittamiseen (FREJA 2023j).

Omistautuneisuus, oma-aloitteisuus ja kyky ajatella asiakkaan parasta joustavasti, ovat FREJAn työntekijöiden tärkeimpiä ominaisuuksia. Arvostus näkyy puolin toisin ja yhteistyökumppanit sekä asiakkaat uskaltavatkin haastaa

työntekijöitä myös erikoisemmilla kuljetustarpeilla tai haasteilla. Vuosien saatossa pitkäaikaisia asiakassuhteita on kertynyt paljon ja niiden vaaliminen on tärkeää jatkossakin. Myös luottamuksen kohteena oleminen on tärkeä asia ja arvo. FREJA haluaa olla asiakkailleen se kaikista joustavin, luotettavin sekä tehokkain logistiikka- ja kuljetuspalveluiden tarjoaja (FREJA 2023j).

Kilpailu logistiikka-alalla on kova, joten kehitystyötä täytyy ylläpitää ahkerasti. Markkinointi sekä sisäinen ja ulkoinen PR- toiminta auttavat nostamaan yritystä näkyville myös asiakkaille, joiden silmiin FREJAn palvelut eivät välttämättä muuten päädy. Markkinoinnissa hyödynnetään niin sosiaalisen median- kuin muidenkin median alustoja (FREJA 2023j).

3.3.1 Maantiekuljetukset

FREJAlla on Suomen rekisterikilvillä käytössään olevaa omaa kuljetuskalustoa eli trailereita maanteillä noin 1000 kappaletta. Suurin osa näistä on pressutrailereita ja pienempi osa lämpösäädelyjä kaappitrailereita. Näin ollen asiakkaita pystytään palvelemaan erittäin monipuolisesti ja myös erilaisissa olosuhteissa. Kun on kyseessä elintarvikkeet tai kemikaalit, vaativat ne usein tasaisen lämpötilan, jotta tuotteet eivät pääse pilaantumaan. Lämpösäädelyissä trailereissa pystytään valitsemaan lämpötilaksi -25 - +25 astetta. Automaattisen valvonnan takia lämpötila pysyy koko ajan tasaisena ja näin ollen kuljetus pysyy tuotteille turvallisena. Suomen rekisterikilpien alla toimii tällä hetkellä noin 100 kappaletta ATP/FRC-luokiteltuja lämpösäädelyjä trailereita (FREJA 2023g).



Kuva 4. FREJAn lämpösäädely traileri ja vetoauto (FREJA 2023c).

Kuljetukset hoidetaan aina ovelta-ovelle palveluna ja pienemmät kuormat voidaan kuljettaa asiakkaille pienemmillä jakeluautoilla, kunnes tavara pääsee Suomeen. Omaa terminaalia FREJAlla ei ole, mutta yhteistyökumppanina toimii Kaukokiito, joten heidän varastojaan pystytään hyödyntämään pienemmissä kappaletavarakuljetuksissa. Myös vetoautot perävaunuihin saadaan alihankkijoiden kautta, joiden suurimman osan kanssa on usein takana pitkä yhteistyösuhde. Omia vetoautoja FREJAlla ei siis ole (FREJA 2023g).

Asiakkaille tarjotaan niin täysiä kuormia (FTL), osakuormia (LTL) kuin pienempiäkin kappaletavarakuljetuksia. Myös ylisuurille tai pienille, painaville sekä haastavan kokoisille kuormille on olemassa erikoiskuljetusvaihtoehto, joka voidaan hyödyntää alihankkijoiden kautta. FREJA kuljettaa myös vaarallisia aineita ja kaikkien kuljettajien tarvitsee läpikäydä erillinen ADR- koulutus, jotta lupa vaarallisten aineiden kuljetukselle saadaan (FREJA 2023g).

FREJAlla on kattava tieverkosto niin Pohjoismaissa kuin Itä- ja Länsi-Euroopassa. Kuljetukset onnistuvat sujuvasti ja ajallaan mihin tahansa Euroopan alueelle ja Euroopasta Suomeen. Niin sanottuja perusreittejä ajetaan päivittäin niin vientinä kuin tuontinakin. Myöskään vähemmässä käytössä olevat reitit ja maat eivät ole este palvelulle, sillä laajojen alihankkijakontaktien kautta voidaan

hoitaa kuljetus, vaikka Romaniasta Iso-Britanniaan tai Kreikasta Latviaan. FREJA pyrkii olemaan täyden palvelun tarjoaja, jolloin harvaksi jäävät ne kerrat, kun asiakasta ei pysyttäisi palvelemaan. Näissä tapauksissa esimerkiksi korkea hinta tai aikataulun epävarmuus voi jäädä palvelun esteeksi asiakkaan puolelta (FREJA 2023g).

3.3.2 Express eli pikakuljetukset

Jos asiakkaalla on kiire aikataulu oman tilauksensa kanssa ja se pitäisi nopeasti saada liikkeelle ja perille määränpään, on hyvä kysyä erillinen tarjous pikakuljetukselle. FREJA hyödyntää pitkäaikaisia alihankkijakontakteja kyseisissä tapauksissa, jos näitä ei omalla kalustolla pystytä ajamaan. Monesti pikakuljetukset ajetaan pienemmällä ajoneuvolla, kuten perälauta-autolla, joka pääsee nopeammin liikkumaan pitkiäkin välimatkoja, verrattuna isoon perävaunulliseen ajoneuvoon. Pikakuljetuksena voidaan hyödyntää myös FREJAn lentorahtia. Se on tietysti kalliimpaa, mutta joskus kiire on niin kova, että sillä ei ole asiakkaalle merkitystä. Kilpailijoihin verrattuna, FREJalla ei ole erillisiä rajoituksia kuorman kokojen suhteen, toisin kuin monilla muilla. Pikakuljetukset voivat olla joko pieniä tai vaikka täyden kuorman kokoisia. Esimerkiksi täyden kuorman normaali toimitusaika Saksasta Suomeen kestää arviolta noin 6 päivää, mutta pikakuljetuksena tämä voidaan hoitaa nopeasti kolmessakin päivässä (FREJA 2023g).

3.3.3 Projektikuljetukset

Kun asiakkaalle tulee tarve haasteellisiin tai isoihin projekteihin ympäri maailmaa, pystyy FREJA olemaan siinäkin avuksi. Projekteja pystytään toteuttamaan niin maitse, meritse kuin lentäenkin. Kuljetukset pysytään hoitamaan esimerkiksi konttikuljetuksina, meriproomuilla, charter-lennoilla tai erilaisina yhdistelmäkuljetuksina. (FREJA 2023k).

Esimerkkiprojektina voi olla muun muassa isoja koneiden osia tai rakennuselementtejä toiselle puolelle maapalloa. Henkilökunnasta on mukana yhteyshenkilö turvallisuuden vuoksi koko ajan, joka pitää asiakkaan ajan tasalla ja valvoo projektin kulkua ja läpikäyntiä aina alusta loppuun saakka (FREJA 2023k).

3.3.4 Lentorahti

Kuljetusmuotona lentorahti on nopea ja varma tapa saada tavara perille, varsinkin jos tavara liikkuu Euroopan ulkopuolelle. Lähetystä pystytään myös seuraamaan ajantasaisesti koko lähetysten ajan. Kuorman suuruudella ei ole väliä, vaan kaikenkokoiset lähetykset saadaan hoidettua perille haluttuun määränpäähän. Tavarat voidaan kuljettaa myös yksityis- eli charter-lentoina, jos määränpää sijaitsee esimerkiksi kaukana Yhdysvalloissa tai Aasiassa. FREJAlla on laaja yhteistyökumppaniverkosto, jonka avulla lähetykset saadaan hoitumaan koosta riippumatta. Henkilökunnan jäsenet, jotka työskentelevät lentorahdin puolella, ovat Vantaan toimistolla lähellä lentokenttää (FREJA 2023f).

Ovelta-ovelle palvelukonsepti toimii myös lentorahdissa ja monet yhteistyökumppanit takaavat toimivuuden. FREJA on osa maailmanlaajuisia mm. World Cargo Alliance (WCA) -rahtiverkostoa, jolla on yli 10 000 jäsentä 193 maassa (FREJA 2023f). FREJA on myös Traficomien valvottu edustaja sekä tullin valtuuttama AEO-toimija. AEO-toimija tarkoittaa, että FREJAlla on Tullin turvallisuustodistus tullaus- ja logistiikkatoiminnoilleen. Lisäksi FREJA kuuluu kansainvälisen ilmakuljetusliiton IATA:n (International Air Transport Association) jäseneksi (FREJA 2023f).

3.3.5 Merirahti

Kun rahti on sellaista, mitä ei voi yhdistelmäajoneuvoilla ajaa, päädytään usein merikuljetuksiin. Lähetykset hoidetaan pääosin konttikuljetuksina. FREJAn palvelut ovat maailmanlaajuisia eikä lähtö- tai määränpääsatamalla ole väliä.

Lähetykset voivat olla joko pieniä tai isoja, mutta useimmiten ne ovat kuitenkin joko kookkaita tai muuten mitoiltaan isoja komponentteja. Pitkillä etäisyyksillä merirahti on sekä edullisin että ympäristöystävällisin vaihtoehto (FREJA 2023i).

Kuljetusdokumenttien tärkeys tulee eteen merikuljetuksissa. Asiakkaan on hyvä huolehtia kaikki oleelliset dokumentit kuntoon ennen lähetyksen järjestämistä. Näihin lukeutuvat muun muassa tullausdokumentit, vienti- sekä tuontiluvat ja muut mahdolliset tärkeät asiakirjat. Myös FREJAn henkilökunta voi hoitaa nämä lisämaksusta asiakkaan puolesta (FREJA 2023i).

3.4 Arvot ja vastuullisuus

Tärkeimmät avainsanat FREJAn arvoissa ovat: joustavuus, tuloshakuisuus, sitoutuneisuus, sovituisissa aikatauluissa pysyminen, huomioonottaminen, verkostoituneisuus, innovaatio sekä luottamus. Jotta yritys pysyy nykypäivän muutoksissa mukana, seurataan ajankohtaisia asioita sekä innovaatioita tarkasti. (FREJA 2023a).

FREJAlla huolehditaan yrityksen arvojen ylläpitämisestä esimerkiksi erinäisten koulutusten avulla, jotka liittyvät kuljetuksiin, johtamiseen tai yleisesti logistiikkaan. Henkilökunnan hyvinvointi on myös tärkeä arvo ja sitä vaalitaankin monilla eri tavoilla. Työntekijöiden mielipiteet ja kehitysehdotukset otetaan huomioon ja säännöllisesti käytävät hyvinvointikeskustelut auttavat parantamaan mahdollisia epäkohtia työympäristössä. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään liikunta- ja lounasetu, mikä on hyödyllinen lisä palkan tueksi. FREJA järjestää myös satunnaisesti erilaisia teemapäiviä tai illanviettoja henkilökunnan kesken.

3.5 Laatu, turvallisuus ja ympäristö

FREJA toimii AEO- sertifikaatin alla (Authorized Economical Operator, valtuutettu taloudellinen toimija). AEO on koko maailmankattava hanke, minkä suurin tavoite on parantaa kansainvälisten kuljetusten ja toimitusketjun turvallisuutta ja sallia esimerkiksi erinäiset tullimenettelyt (FREJA 2023e). Sertifikaatti takaa

rahdinkuljettajilta tarkkaa työskentelyä niin varastoinnissa kuin tavaran lastauksissa ja puruissa. FREJAn omalla kalustolla tapahtuvat lastaukset ja purut hoidetaan aina joko suojatuilla yritys- tai terminaali-alueilla, mihin ei ulkopuolisissa ole pääsyä. Lastattavan tavaran kanssa ollaan tarkkoja, sillä kyytiin otetaan ainoastaan turvallisia lasteja, joiden alkuperä on tiedossa. Jos matkan varrella tapahtuu jotain odottamatonta, tulee tilanteista saman tien olla yhteydessä FREJAn yhteyshenkilölle (FREJA 2023e).

Jotta toiminta olisi mahdollisimman sujuvaa, vaaditaan työntekijöiden sekä alihankkijoiden ja asiakkaiden välille tiivistä luottamusta sekä yhteistyötä. Usein tämä vaatii kummaltakin osapuolelta sekä joustavuutta että ymmärrystä. Laatu pyritään tarkastelemaan usein ja myös kehittämään sitä lisäarvoa tuottavaksi sekä pitämään asiakastyytyväisyysaste korkeana (FREJA 2023m).

Monet asiakkaat ovat nykypäivänä hyvin tietoisia kuljetusten aiheuttamista hiilidioksidipäästöistä. Asiakkaat pyytävät CO₂-päästöraportteja usein ja helpottaakseen heidän työtänsä, on FREJAn nettisivulla käytössä myös suuntaa antava Co₂-laskuri, josta pystyy helposti selvittämään yksittäisten kuljetustilausten päästömäärän painon ja kilometrien perusteella (FREJA 2023m).

3.5.1 Sertifikaatit

Sertifikaatit todistavat yrityksen pätevyyttä monissa eri osa-alueissa. Niillä voidaan taata esimerkiksi jonkin palvelun tai prosessin toimivuutta ja kyvykkyyttä. Jotta yritys voi saada erinäisiä sertifikaatteja itselleen, on jonkin ulkoisen tahon varmistettava näitä ominaisuuksia, johon sertifikaattia haetaan. Jos ulkoisen tahon tarkastelun jälkeen todetaan, että yrityksen toiminta täyttää tietyt standardit, voidaan sertifikaatti myöntää (Kiwa 2023).

Freja on saanut käyttöönsä seuraavat sertifikaatit: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, AEO ja Achilles (FREJA 2023l). ISO 9001:2015 on laatua valvova sertifikaatti ja ISO 14001:2015 ympäristösertifikaatti, joka tarkoittaa, että yritys

pyrkii ympäristöystävällisempiin tekoihin sekä yleisien ympäristöasioiden huomioon ottamiseen omassa liiketoiminnassaan (SFS 2023).

AEO tarkoittaa maailmanlaajuista turvallisuusohjelmaa, joka on tarkoitettu yrityksille. Hakeminen on täysin vapaaehtoista, mutta tietyt valintakriteerit ja vaatimukset tulee täyttyä ennen kuin hakeminen onnistuu. AEO-toimijana oleva logistiikka-alan yritys on saanut Tullilta turvallisuustodistuksen omille tullaus- sekä logistiikkatoiminnoilleen (Tulli 2023). Nämä ovat voimassa myös koko Euroopan Unionin alueella (Tulli 2023). Achilles- sertifikaatti on tarkoitettu kasvaville yrityksille, jotka työskentelevät toimitusketjujen maailmassa. Liiketoiminnan kasvun myötä tulee ottaa huomioon eettiset ja kestävät ratkaisut. Sertifikaatin avulla seurataan sekä taloudellisia riskejä että toiminnan vaikutuksia ympäristöön ja maapalloon. Lisäksi seurataan työtaturmien määrää ja pyritään vähentämään erilaisia riskejä, mitä liittyy työtehtäviin (Achilles 2023).

4 Prosessikuvaus työtehtävästä

Neljännessä luvussa käydään läpi prosessikuvaus yhdestä FREJAn osastosta, ja miten asiakkaan kuljetustilaus toteutuu alun tilauksesta loppuun eli laskutukseen saakka. Esimerkkinä tässä toimii Länsi-Euroopan tuontiosasto ja asiakkaan tilaus täydestä kuormasta Saksasta Suomeen.

4.1 Länsi-Euroopan tuonti

Länsi-Euroopan tuonti sekä vienti ovat maantieteellisesti tärkeimpiä osastoja sekä alueita FREJAlle. Määrällisesti tilauksia sekä kysyntää kyseiselle alueelle on selkeästi eniten. Näin ollen tässä kuvauksessa toimii esimerkkinä hyvinkin tavanomainen kuljetustilaus, joka on arkipäivää kyseisten osastojen työntekijöille. Esimerkkinä toimii täyden trailerin (FTL) nouto Saksasta Suomeen. Yhtä yleisiä ovat kyseisellä linjalla myös osakuormat (LTL), joita on kuljetettavana myös paljon. Lähtö- ja purkusatamina FREJA käyttää useimmiten Helsingin Vuosaarta, Hankoa, Turkuja, Naantalia tai Pietarsaarta, riippuen rahdin sijainnista, nouto- ja purkupaikoista sekä aikatauluista.

4.2 Prosessin kuvaaminen

Kaikki alkaa asiakkaan lähettämästä kuljetuskyselystä tai tiedustelusta, joka voidaan käydä sähköpostitse tai puhelimen välityksellä. Usein asiakkaat ottavat yhteyttä suoraan myyntiosastolle tai nettisivujen kautta pompahtavan kyselylomakkeen kautta (kuva 3.). Monet vakituiset asiakkaat laittavat myös kyselyt suoraan liikenteenhoitajille, jotka sitten välittävät viestin eteenpäin myyntiosastolle, jotta hinta kuljetukselle saadaan annettua. Lähtötiedoiksi tarvitaan yrityksen nimi, y- tunnus, yhteystiedot, nouto- ja purkupaikka, tavaran kokonaispaino, mitat ja mitä lasti sisältää. Lisäksi kyselyihin ja yhteydenottoihin vastataan hinnan lisäksi myös mahdollinen aikataulu, jos asiakas sen haluaa tietää. Tärkeimmät tiedot asiakkaalle ovat rahdin hinta, noutopäivä ja arvioitu saapumisajankohta (ETA). Jos tiedot ovat asiakkaalle ok, tilaus vahvistetaan ja

kuljetustilaus otetaan hoitoon. Seuraavaksi aletaan sovitun aikataulun mukaisesti suunnittelemaan kuljetusta.

Pyydä yrityksellesi tarjous kansainvälisestä kuljetuksesta

Yritys*

Y-tunnus*

Lastauspaikka*

Purkupaikka*

Toimitusehto

Sähköposti

Puhelin

Bruttopaino, kg*

Mitat*

Kirjoita tähän lisätietoja kuljetuksesta.
Yksityishenkilöiden kansainväliset muutot eivät kuulu palveluihimme.

Kuva 5. FREJAn nettisivuilta löytyvä kuljetustarjouslomake (FREJA 2023).

Seuraavaksi asiakkaan tilaus lähetetään sähköpostina Länsi-Euroopan tuonnin tilauskansioon, josta asiakkaan kuljetustilaus päästään avaamaan asiakkaan lähettämillä tiedoilla toiminnanohjausjärjestelmään. FREJAlla toiminnanohjausjärjestelmänä toimii Aspect4- niminen englanninkielinen järjestelmä, joka on jokaisen työntekijän päätoiminen työalusta. Kaikki tieto ja tapahtumat ovat järjestelmän sisällä ja tietoja pääsee myös helposti päivittämään

siellä tarpeen tullen. Jokainen työntekijä näkee reaaliajassa järjestelmästä kaiken, mitä kuljetuksien järjestämisessä ja suunnittelussa tapahtuu.

The screenshot shows the Aspect4 Booking Registration interface. The top navigation bar includes 'HOME', 'LINKS PER FUNCTION', 'LINKS PER CATEGORY', 'CROSSWORK', and 'MOST RECENTLY USED'. Below this is a toolbar with various application icons and a 'Table' view selector.

The main interface is divided into several sections:

- ROAD:** A sidebar on the left containing booking details such as 'BOOKING 2 23 30805', 'ETA 0 00:00:00', 'BOSSIER 0', 'INVOICED 0,00', 'TRAFFIC EXP/IMP 0 Imp', 'ORDERTYPE PRIORITY', 'POD STATUS 0 Custom...', and 'LEAD STOP RELEASE'.
- Informaatio:** A central area with multiple tabs and fields:
 - Order info:** Includes 'FREIGHTPAYER', 'ORDERER', 'INVC CODE/SPOTPRICE/CURRENCY', 'ORDERREF/CONTACT', and 'CONSIGNEE'.
 - Consignee/Date:** Includes 'CONSIGNEE', 'COLLECTION DATE', 'DEPARTURE DATE', 'DELIVERY DATE', and 'DEADLINE COL/DEL'.
 - Collection:** Includes 'COLLECTION ADDRESS', 'COLLECTING REFARK', 'TRAFFIC/TERRINIAL', 'FREIGHT TERMS', 'PLCE', and 'INVC FREIGHT TERMS'.
 - Delivery:** Includes 'DELIVERY ADDRESS', 'DELIVERY REFARK', 'TRAFFIC/TERRINIAL', 'CMR/CONSIGNNOTE', and 'LEFT'.
 - Misc Info:** Includes 'SAP', 'AGENT', 'NOTIFICATI/DATE', 'INVC BOOKED', 'MAIL', 'ESTIMATE', and 'DOCUMENT'.
 - CMR Information:** Includes 'CMR INSTRUKT', 'MISC INFO', and 'VARIABLES'.
- Table:** A data table at the bottom with columns: No, Mark and No, Packs, Typ, Contents, Gross Wght, Volume/Fwgt, CLK, Split, TempFrm, Tempo, ADR, Mark 1, Mark 2, Length, Width, Hght, Dm4, Unit, Net Wght, EUR, HPLL, Col, ColAddr, KPLL, Other, Del, DelAddr. The first row shows: 1, 10, 0, 0, 0,00, 0,00, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0, 0,0.

Kuva 6. Aspect4- toiminnanohjausjärjestelmän Booking Registration- näkymä, jossa kuljetuskeikat kirjataan järjestelmään.

Yllä olevassa kuvassa oleva näkymä avautuu, kun asiakkaan kuljetustilaus kirjataan järjestelmään. Laatikoihin täytetään muun muassa seuraavia tietoja: rahdin maksaja + asiakasnumero, lähettäjän osoite sekä noutopaikka, purkupaikka, noutopäivä ja aika, mahdollinen noutoviite, purkupäivä ja aika, asiakkaan laskutusviite, toimitusehto (INCOTERMS- 2010) sekä muut noutoon ja purkuun liittyvät tiedot, kuten niistä sopiminen ja niihin liittyvät yhteystiedot. Lisäksi tietoihin tulee merkitä, jos lasti sisältää vaarallisia aineita tai jos kyseessä on lämpösäädely kuljetus. Viimeisenä kirjataan ylös rahdin tiedot, eli kuinka monta lavaa, laatikkoa tai kolia on kyseessä, bruttopaino, lavametrit ja mitä tavaraa tai tuotetta lasti sisältää. Esimerkissä on kyse täyden kuorman kuljetuksesta, eli näin ollen järjestelmään merkitään tavarantoimittajan yhteensä 33 eurolavaa ja 24 000 kg sekä tilantarpeeksi 13,6 lavametriä, joka vastaa täydellistä FTL- kuljetusta FREJAlla.

Kun tilaus on kirjattu järjestelmään, ottavat liikenteenhoitajat kyseisen kuljetuskeikan vastuulleen ja suunnittelevat siihen sopivan trailerin sekä noutopäivän. Sen jälkeen tilaukselle luodaan Dossier, joka tarkoittaa yhtä täyttä traileria, jolla on yksilöllinen numerokoodi. Tässä tapauksessa Dossierilla on vain yhden asiakkaan tilaus, koska kyseessä oli FTL- kuljetus. Jos kyseessä olisi osakuorma, voisi samalla Dossierilla olla monen eri asiakkaan kuljetustilauksia.

Koska FREJAlla ei ole omia vetoautoja eikä kuljettajia, on seuraavaksi löydettävä trailerille kuljettaja sekä vetoauto. Nämä otetaan pääosin alihankintana pitkäaikaisilta yhteistyökumppaneilta, joiden kanssa toimintatavat ovat jo tuttuja. Lisäksi laivapaikka on varattava trailerille ja suunniteltava aikataulut niin, ettei myöhästymisiä koituisi turhaan. Liikenteenhoitaja antaa lisäksi kirjalliset ohjeet kuskille, josta löytyy nouto-osoite, rahdin tiedot, aikataulut, aukioloajat, ajo-ohjeet sekä muut tarvittavat tiedot.

Kun lasti noudetaan, voidaan myös lasku lähettää asiakkaalle. Pääasiallisesti laskut lähetetään verkkolaskutuksena tai sähköpostitse. Nykypäivänä paperilaskuja toimitetaan enää harvoin. Tämän kaiken hoitaa taloushallinnon laskutusosasto. Tässä vaiheessa myös jotkut asiakkaat haluavat rahtikirjan tilauksesta ja halutessaan se saadaan heille tulostettua ja lähetettyä. Monelle yritykselle rahtikirja on vielä niin sanottu varmistus siitä, että kuljetus on varmasti hoidossa ja tulee onnistumaan ajallaan sovitusti.

Kun kuski saapuu satamaan, traileri jätetään sataman henkilökunnan hoidettavaksi. Ahtaajat siirtävät trailerin laivaan ja kun se saapuu määränpäähän eli tässä tapauksessa Helsinkiin, hoitavat Helsingin sataman ahtaajat trailerin pois laivasta. FREJAn kotimaan osasto varaa ja suunnittelee trailerille kotimaahan päähän kuskin sekä vetoauton, joka kuljettaa seuraavaksi rahdin loppuasiakkaalle. Lisäksi liikenteenhoitajat antavat kuskille ohjeet purkuihin, samalla tavalla kuin noudoissa. Usein kuljetusten purkuihin liittyy sen sopiminen, joten on varmistettava, että tieto purkupäivästä ja aikataulusta kulkeutuu asiakkaalle hyvissä ajoin, jotta siihen osataan varautua. Kun on kyseessä FTL- kuljetus, menee se suoraan määränpäähän purettavaksi. Jos kyseessä olisi esimerkiksi muutaman lavan osakuorma, voitaisiin se purkaa ensin terminaaliin

ja lastata sieltä uudestaan pienempään jakeluautoon ja vasta sitten jatkaa loppuasiakkaalle.

Kaikissa FREJAn trailereissa on GPS- jäljitin, jonka avulla niitä voidaan reaaliaikaisesti seurata rekisterikilven avulla Routecalc- nimisessä sovelluksessa. Tämä on toimiva ratkaisu, jolla pystytään varmistumaan aikataulujen onnistumisesta sekä ongelmatilanteiden sattuessa seuraamaan kulkua. Asiakkaat usein kyselevät aikatauluja, joten kartan avulla voidaan antaa melko tarkkojakin arvioituja saapumisaikoja purkuihin liittyen. Sovelluksesta näkee myös, jos kuskilla on tauko, lepoaika ja traileri seisoo paikallaan. Sovelluksesta voidaan seurata myös esimerkiksi reittiä ja ajonopeutta.

Kun kuski saa purettua kuorman loppuasiakkaalle, on traileri taas tyhjänä ja kotimaan osasto on tässä vaiheessa useimmiten jo suunnitellut sille seuraavan noudon Suomen päähän ja lastauksen jälkeen jatkaa siitä matkaa vientikuormana Eurooppaan. FREJAlla trailerit harvoin seisovat maissa tyhjinä, vaan jatkumo lastauksissa ja puruissa on toistuva.

Jos kaikki sujuu asiakkaan kanssa ongelmitta, maksavat he laskun rahdista normaalisti eräpäivään mennessä ja tilaavat seuraavan kuljetuksen tarpeen vaatiessa. Jos kuitenkin maksua ei näy, joutuu taloushallinnon perintä ottamaan yhteyttä asiakkaaseen ja vaatimaan maksua.

4.3 Portaali

Kun puhutaan rahtitilauksien tekemisestä sekä täyttämisestä, on asiakkaille nykyään käytössä myös sähköinen WEB- portaali, josta asiakas itse voi hoitaa oman kuljetuksensa varaamisen ja syöttää sähköisesti kaikki tarvittavat tiedot. Tämä palvelu helpottaa työntekijöiden monivaiheista työtä sekä vaikuttaa sähköpostien määrän selkeään vähenemiseen. Useimmat tilaukset tulevat vielä manuaalisesti sähköpostitilauksina, ja tiedot voivat olla hyvin vajaat. Keikan avaajilla voi mennä paljonkin aikaa tilauksen kirjaamiseen, koska tietoja täytyy kysellä asiakkaalta uudelleen. Joskus vastauksien saamiseen voi mennä montakin päivää ja näin ollen lastauskin voi viivästyä. Jotta asiakkaat osaavat

käyttää portaalia oikein, hoidetaan koulutus työntekijöiden avustuksella esimerkiksi Teams- palaverin kautta, sähköpostitse tai puhelimitse. Kirjalliset ohjeet lähetetään lisäksi jokaiselle palvelua käyttävälle.

5 Pohdinta ja johtopäätökset

5.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sekä selvittää perehdytyksen tarvetta ja tärkeyttä isossa sekä monipuolisessa kuljetus- ja huolinta-alan yrityksessä. Toimeksiantajayrityksen liiketoiminta on kasvanut lähivuosina huomattavasti ja myös työntekijöiden määrä siinä samalla on kasvanut. Työn toteuttaminen ja lopputuloksen hyödyllisyys oli jo alun suunnitteluvaiheessa selvä. Aihetta miettiessä tämä nousi itselläni tärkeäksi sekä järkeväksi aiheeksi. Tämä tulee olemaan toimeksiantajalle yleishyödyllinen ja käyttökelpoinen opas, jonka pystyy näyttämään jatkossa uusille työntekijöille, vaikka jo ennen työsuhteen alkamista.

Työtä tehdessä ja teoriaosuutta läpikäydessä, nousi hyvin esiin perehdyttämisen merkitys. Pohjatyö sekä suunnittelu on tehtävä mahdollisimman huolellisesti, jotta uudet työntekijät pysyisivät ja viihtyisivät työsuhteissaan mahdollisimman pitkään. Lisäksi alkutaipaleen tuki ja ymmärrys muilta työntekijöiltä sekä esihenkilöltä on ehdottoman tärkeää. Puutteellinen perehdytys voi aiheuttaa monelle ylimääräistä stressiä ja lisätä henkistä taakkaa. Tämän takia myös liiallisen vastuun antaminen heti alkuun ei ole järkevää. Mitä haastavampi työtehtävä, sitä tarkempi pitäisi perehdytysohjelman kanssa olla. Lopputulos on työnantajalle paras silloin, kun perehdyttämiseen käytetään aikaa ja malttia, eikä sen kanssa kiirehditä. Myös mahdollisilta virheiltä ja sekaannuksilta vältytään isommalla todennäköisyydellä, kun uutta työntekijää ei jätetä heti yksin työhön tultuaan.

FREJA on logistiikka-alan yrityksenä ja toimijana on yksi isoimmista meidän kotimaassamme. Työntekijöiden on hyvä tuntea tarkasti myös yrityksen toimintatavat sekä arvomaailma. Tietoihin on tärkeä tutustua jo ennen työsuhteen alkamista, mutta viimeistään ensimmäisinä työpäivinä. Työssä on kerrottu melko laajasti yrityksen toiminnasta, historiasta, arvoista, toimintatavoista sekä palvelukonseptista. Mitä paremmin yrityksen toimintaa hahmottaa, sitä helpompi on myös sisäistää uusia työtehtäviä. Onkin tärkeää, että työsuhteen alussa

käydään läpi tarkasti yrityksen palvelukonseptia ja perustietoja. Tämä vähentää huomattavasti epätietoisuutta työsuhteen alkuvaiheessa. Varsinkin, kun on kyseessä yritys, jolla on toimintaa eri kaupungeissa ja osastoja on monia.

Prosessikuvauksen laatiminen ja puhtaaksi kirjoittaminen selkeällä ja opettavaisella tavalla oli osakseen hankalaa. FREJAn toiminta on laajaa ja osastojen välinen yhteistyö on tiivistä. Näitä oli jossain kohdissa vaikea lähteä erottelmaan ja saada aikaiseksi selkeä kokonaisuus. Lopputulos on kuitenkin hyvä ja olen siihen tyytyväinen. Kuvaus on kirjoitettu lukijalle ymmärrettävästi, eikä liian pikkutarkasti ja yrityksen sisäistä toimintaa kunnioittaen. Tiedot on kerrottu myös ulkopuolisille lukijoille tarkoitettavaksi. Vaikka prosessikuvaus ei pidä sisällään jokaista yksityiskohtaa, on se silti rungoltaan tarkka ja todenmukainen. Itselleni oli oman työsuhteeni alkaessa vaikea hahmottaa kokonaiskuvaa toiminnasta ja silloin olisin kaivannut tällaista prosessikuvausta nähtäväksi ja luettavaksi. Muutama kuva on lisätty myös lisäämään hahmottamista. Lopputuloksena tämä tulee varmasti käyttöön ja hyödynnettäväksi uusille työntekijöille.

5.2 Oma oppiminen ja lähteet

Lähteitä oli tähän työhön melko vaikea löytää. Teoriaosuudelle oli onneksi olemassa laajasti kirjallisuutta ja nettilähteitä. Silti kyseisistä lähteistä suurin osa oli melko epäluotettavia ja ei siksi sopinut hyödynnettäviksi. Yritysesittelyyn käytin suurimmaksi on yksi toimeksiantajayrityksen nettisivuja ja myös omaa tietoutta. Muu osuus kirjoitettiin pääasiassa oman tiedon, tuntemuksen ja työkokemuksen perusteella.

Kirjoittaminen oli miellyttävää, kun aihe oli itselle tarpeeksi ajankohtainen, tarpeellinen sekä mielenkiintoinen. Työn tekemistä helpotti jo yli kahden vuoden mittainen työkokemus kyseisestä yrityksestä ja kaiken sen kokemuksen hyödyntäminen tähän työhön. Silti työstä piti jättää paljon asioita kirjoittamatta, jotta tästä tulisi kaikille nähtäväksi sopiva ja julkaistava työ. Muuten kirjoitustyö

sujui hyvin ja aikataulutukset onnistuivat. Omia haasteita tuotti kuitenkin kokopäivätyön, vapaa-ajan ja kirjoittamisen tasapaino.

Lähteet

Achilles 2023. Creating a sustainable future for supply chain. Viitattu 25.3.2023.

<https://www.achilles.com/>

DB Schenker 2023. Suorat kuljetukset (LTL ja FTL). Viitattu 1.4.2023.

https://www.dbschenker.com/fi-fi/tuotteet/maakuljetukset/suorat-kuljetukset-ltl-ja-ftl-?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=fiSuorat&utm_term=ftl

ETS logistics 2023. Lavametri. Viitattu 20.4.2023. <https://etslogistics.fi/lavametri/>

FREJA 2023a. Arvot ja ajattelutavat. Viitattu 23.2.2023.

<https://www.freja.com/fi/freja/arvot-ja-ajattelutavat/>

FREJA 2023b. Divisioonat ja omistus. Viitattu 23.2.2023.

<https://www.freja.com/fi/freja/toimialat-ja-omistus/>

FREJA 2023c. FREJAn ja TL Transin fuusio on valmis. Viitattu 13.4.2023.

<https://www.freja.com/fi/uutiset/frejan-ja-tl-transin-fuusio-on-valmis/>

FREJA 2023d. FREJA-konserni numeroina. Viitattu 23.2.2023.

<https://www.freja.com/fi/freja/freja-konserni-numeroina/>

FREJA 2023e. Laatu. Viitattu 23.2.2023 ja 27.2.2023.

<https://www.freja.com/fi/freja/laatu-ja-ymparisto/laatu/>

FREJA 2023f. Lentorahti. Viitattu 7.3.2023.

<https://www.freja.com/fi/kuljetuspalvelut/lentorahti/>

FREJA 2023g. Maantiekuljetukset. Viitattu 27.2.2023 ja 7.3.2023.

<https://www.freja.com/fi/kuljetuspalvelut/maantiekuljetukset/>

FREJA 2023h. Me ratkaisemme kuljetushaasteesi. Viitattu 23.2.2023.

<https://www.freja.com/fi/>

FREJA 2023i. Merikuljetukset. Viitattu 16.3.2023.

<https://www.freja.com/fi/kuljetuspalvelut/merikuljetukset/>

FREJA 2023j. Missio, visio ja toiminta-ajatus. Viitattu 23.2.2023.

<https://www.freja.com/fi/freja/missio-visio-ja-toiminta-ajatus/>

FREJA 2023k. Projektilkuljetukset. Viitattu 7.3.2023.

<https://www.freja.com/fi/kuljetuspalvelut/projektilkuljetukset/>

FREJA 2023l. Sertifikaatit. Viitattu 27.2.2023.

<https://www.freja.com/fi/freja/laatu-ja-ymparisto/sertifikaatit/>

FREJA 2023m. Ympäristö. Co2- laskuri. Viitattu 27.2.2023.

https://www.freja.com/fi/freja/laatu-ja-ymparisto/ymparisto/#cp_calculatedfieldsf_pform_1

FREJA 2023n. 4 luokku. Yrityshistoria Suomessa.

<https://www.freja.com/fi/joulukalenteri4-luokku-frejan-yrityshistoria-suomessa/>

Elo 2023. Vältä näitä mokia perehdytyksessä. Viitattu 27.3.2023.

<https://www.elo.fi/fi-fi/elomedia/2021/valta-naita-mokia-perehdytyksessa>

Huolintaliitto 2023. Mitä huolinta on. Viitattu 20.4.2023.

<https://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/mita-huolinta-on.html>

Kiwa 2023. Mikä sertifikaatti on? Viitattu 27.3.2023.

<https://www.kiwa.com/fi-fi/palvelutyypit/sertifiointi-ja-arviointi/johtamisjarjestelmat/mika-sertifikaatti-on/>

Kupias, P.; Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print. Viitattu 6.3.2023 ja 22.2.2023.

Logistiikan maailma 2023a. Maantiekuljetusten kalusto. Viitattu 20.4.2023.

<https://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/maantiekuljetus/kalusto/>

Logistiikan maailma 2023b. Toiminnanohjausjärjestelmä. Viitattu 20.4.2023.

<https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/toiminnanohjausjarjestelma/>

SFS 2023. Suositut standardit. ISO 14000. Ympäristöjohtamisen standardisarja.

Viitattu 27.3.2023. <https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittu-standardit/iso-14000-ymparistojohtamisen-standardisarja/>

Tulli 2023. AEO – valtuutettu talouden toimija. Viitattu 27.3.2023.

<https://tulli.fi/yritysassiakkaat/tullin-asiakkaana/aeo-toimija>

Oikotie työpaikat 2023. Perehdytyksen sivuuttaminen tulee työnantajalle kalliiksi. Viitattu 10.4.2023.

<https://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/artikkelit/perehdytyksen-sivuuttaminen-tulee-tyonantajalle-kalliiksi>

Wikipedia 2023. Estimated time on arrival. Viitattu 20.4.2023.

https://en.wikipedia.org/wiki/Estimated_time_of_arrival