



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jan Mannfolk

Distributionsorder mellan två systerbolag

Case: Hilding Anders Finland

Företagsekonomi
2016

ABSTRAKT

Författare	Jan Mannfolk
Lärdomsprovets titel	Distributionsorder mellan två systerbolag
År	2016
Språk	Svenska
Sidantal	44 + 3 bilagor
Handledare	Helena Blomquist

Detta examensarbete är en kartläggning över de olika stegen i en distributionsorderprocess. Företaget Hilding Anders Finland Ab som producerar sängar och madrasser, står i fokus för detta arbete. De har ett samarbete med det Norska systerbolaget Hilding Anders Norge.

I den teoretiska delen tar jag upp de olika stegen i orderprocessen, hur allting fungerar. I de första kapitlen tas bland annat artikeldata och orderläggningen upp. Jag tar även upp godsmottagning, lagerhållning, distribution till slutkund samt reklamationer.

Den empiriska delen består av intervjuer med två personer från Hilding Anders Finland samt en person från Williamsson Ab, som skötte transporter i början av projektet. Fokus ligger på transporter, godsmottagning, lagerhållning och distribution till slutkund.

INNEHÅLL

ABSTRAKT

ABSTRACT

1	INLEDNING.....	9
	1.1 Problemområde	9
	1.2 Syfte	9
	1.3 Avgränsningar.....	10
2	HILDING ANDERS FINLAND.....	11
3	ARTIKELDATA.....	13
	3.1 Hur vet man om en artikel är lagervara?	14
	3.2 Mms003	14
	3.3 Pds001 (Kit).....	14
	3.4 Artikelunderhåll	14
	3.5 Kalkyl.....	15
4	ORDERLÄGGNING.....	18
	4.1 Kundorder -> distributionsorder (dps170).....	18
	4.2 Manuell distributionsorder (mms100).....	18
	4.3 Butikslager	18
	4.4 Distributionskanaler	19
5	GODSMOTTAGNING	20
	5.1 Web-Access	20
6	SORTERING OCH LAGERHÅLLNING.....	23
7	DISTRIBUTION TILL SLUTKUND.....	25
8	REKLAMATIONER.....	27
9	DEN EMPIRISKA DELEN.....	29
	9.1 Forskningsmetoder	29
	9.2 Intervjufrågorna	30
	9.2.1 Intervjufrågor – Thomas Aspelin.....	30
	9.2.2 Intervjufrågor – Lars-Erik Mannfolk	31
	9.2.3 Intervjufrågor – Andreas Rönnlund	31
10	INTERVJUER.....	33

10.1 Intervju – Thomas Aspelin	33
10.2 Intervju – Lars-Erik Mannfolk	34
10.3 Intervju – Andreas Rönnlund	35
11 SLUTSATSER	37
12 FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING	39
13 AVSLUTNING	41
KÄLLOR	43
BILAGOR	

FÖRTECKNING ÖVER FIGURER OCH TABELLER

Figur 1.	Hilding Anders Logo	s. 11
Figur 2.	Jensen logo.	S.12
Figur 3.	Kalkylmodell för en produkt	s. 16
Figur 4.	Övre delen av plocklistan	s. 20
Figur 5.	Utdrag ur en rapport	s. 21
Figur 6.	”Jensen Plocklista” i Access	s. 22
Figur 7.	Första Jensen leveransen	s. 23
Figur 8.	Norges etiketter	s. 25
Figur 9.	Ändring av KO-typ.	s. 27
Figur 10.	Jensen reklamations-program.	s. 27

FÖRTECKNING ÖVER BILAGOR**BILAGA 1. INTERVJUFRÅGOR 1****BILAGA 2. INTERVJUFRÅGOR 2****BILAGA 3. INTERVJUFRÅGOR 3**

BETECKNINGAR OCH FÖRKORTNINGAR

Inom detta ämne finns en hel del förkortningar och beteckningar som många inte känner till nedan följer en lista i alfabetisk ordning på dessa.

Gränstid	Tiden det tar att få fram en produkt i Norge
HAF	Hilding Anders Finland (Fabriken i Finland)
HANO	Hilding Anders Norge (Fabriken i Norge)
Jensen	Norge fabriken varumärke
JP	Joustinpatja (Resårmadrass)
Kit	Ett fullständigt sängpaket (sängar + madrasser)
Ledtid	Tiden det tar att få en produkt från Norge till Finland
Movex	Internt program för all data inom HAF (produktion, lager)
P01	Finlands fabriken lagerställe
PP	Petauspatja (Bäddmadrass)
Q01	Norge fabriken lagerställe
RP	Runkopatja (Sängbotten)

1 INLEDNING

När jag började min praktik hösten 2014 på Hilding Anders Finland, så skulle man precis inleda ett samarbete med Hilding Anders Norge och deras varumärke Jensen. Varumärket fanns redan från tidigare, men nu skulle leveranser från Norge ske via fabriken i Finland. Det som skulle göras nu, var att implementera distributionsorder med systerbolaget Hilding Anders Norge.

Så jag fick vara med och påbörja projektet ganska från grunden, tillsammans med fabrikschefen Thomas Aspelin. Han introducerade Jensen åt mig och gav mig uppgifter att börja på med redan från första dagen av praktiken. Den första leveransen från Norge skulle komma efter drygt en vecka.

Min huvudsakliga uppgift var att dokumentera alla skeden i processen och konstruera en manual över det hela. Detta för att personer med olika uppgifter skulle kunna få en uppfattning om hela processen, samt hjälpa till med olika processer om någon annan får förhinder. Samt för att introducera nya arbetare med Jensen för att ge dem en bra uppfattning.

1.1 Problemområde

Detta var en ganska ny process för HAF, som inte alls var kartlagd, och behövde en hel del ändringar så att alla får se hur saker och ting fungerar. Huvudsaken är att göra en manual för alla steg i orderprocessen, så att alla kan ta del av den och flera än en person kan utföra olika steg i processen. Måste ta reda på vad som kan förbättras för att få en effektiv orderprocess som fungerar bra.

1.2 Syfte

Syftet med detta lärdomsprov är att göra en manual för orderprocessen för HAF så att de kan dra nytta av den och förbättra orderprocessen. Man kan möjligen upptäcka problem som kan lösas och göra det bättre för HAF i sin process.

1.3 Avgränsningar

Jag kommer att avgränsa arbetet till området inom distributionskedjan, som behandlar verksamheten från orderläggningar till distribution till slutkunder. Arbetet innebär mycket arbete med ordar och logistik, eftersom det är breda kategorier kommer jag inte kunna fördjupa mig i alla aspekter men kommer att gå igenom en hel del mera ytligt.

2 HILDING ANDERS FINLAND

Företaget grundades år 1989 under namnet *Unituli Oy* och köptes upp av *Hilding Anders* knappt tio år senare. I dagsläget är företaget beläget i Närpes. Fabrikens storlek är ca 22000 kvadratmeter och för närvarande finns det ca 60 anställda. Årsomsättningen ligger ungefär på 25 miljoner euro och Hilding Anders Finland är landets ledande madrassleverantör.

På fabriken tillverkas madrasser, ramsängar och ställbara sängar i många olika prisklasser. Utöver de produkter som tillverkas i Finland så erbjuder man även resår madrasser från de nordiska grannländerna i form av det norska varumärket *Jensen*, samt det svenska varumärket *Hilding*.

Hilding Anders Finland är en del av *Hilding Anders International*, som är Europas största madrass- och sängtillverkare. I och med detta har man tillgång till ett stort nätverk av experter inom sängtillverkning, produktutveckling och samhällsansvar, som gör det möjligt att följa marknadens behov och trender.

Hilding Anders arbetar för att ge världen en god nattsömn, deras mål är att vara Finlands ledande sängtillverkare som förtjänar branschens erkännande och konsumenternas förtroende.

Kundkretsen för Hilding Anders är många olika butikskedjor i *Finland*, bl.a. *Sotaka*, *Jysk & Asko*. Övriga förekommande kunder är t.ex. olika hotell & passagerarfartyg.



Figur 1. Hilding Anders logo.

Jensen är varumärket för den Norska fabriken *Hilding Anders Norway* (HANO). Jensen är ett starkt varumärke och har produkter av kvalité, man satsar på att tillfredsställa kunderna och g r många olika specialmodeller av sängar och madrasser. Som kund f r du en expert, som ger tillgång till all den kompetens företaget besitter i kategorin sängar.



Designed for Sleep Comfort
Figur 2. Jensen logo.

<URL: <http://www.hildinganders.com/markets/finland/sv-fi>>

<URL: <http://www.hildinganders.com/markets/norway/en>>

3 ARTIKELDATA

Movex är ett program som används internt inom *HAF*, men man kan också kolla på exempelvis HANO-lagret. I programmet kan man kolla allt från produktionsdatum, materialsaldo och lagersaldo. Via *movex* körs även plocklistor ut när beställningar plockas ihop.

I *movex* kan man gå in på många olika sorters programlägen. Exempelvis *mms002*, *mms003*, *pcs300* och *dps170*. Beroende på vilket av dessa lägen man väljer att jobba i ser man olika saker. T.ex. i *mms002* ser man bl.a. lagersaldo och produktionsdatum.

Man kan även ändra status för produkter i *movex*. De vanligaste statusarna är 20, 50, 80 och 90. Status 20 använder man vid normal användning, status 50 använder man när en produkt är utgående. När en produkt är slutsåld eller inte finns i planerad tillverkning läggs status 80 på den. Om status 90 läggs på en produkt, kan man inte ändra någonting alls med den.

Först och främst går man igenom hur man kopplar en Jensen artikel till lager ställe P01 (Hilding Anders Finland), detta kallas för *mms002*. Detta görs i *movex* och det första vi går igenom är, hur man bestämmer anskaffnings ledtid för artiklar.

Först så kollar man upp en artikel i *mms002* och dess artikelnummer, kom ihåg att man byter lagerställe till Q01 (Jensen). Sedan söker man fram artikeln som man vill skall kopplas till HAF lagerställe. Då man klickar sig vidare in på artikeln i fråga får man se vilken planeringsgräns som finns. HAF ledtid bestäms enligt vilken planeringstid som finns i Q01.

Schema över ledtiderna ser ut så, att om planerings gräns tiden är 0-5 dagar i Norge (Hilding Anders Norge) så är anskaffnings ledtid > 8 dagar vid HAF, 6-10 dagar innebär >13 dagar och mera än 11 dagar innebär > 18 dagar. Observera att ledtiden inte kan underskrida 8 dagars ledtid fastän gränstiden är mindre än 5 dagar för HANO.

3.1 Hur vet man om en artikel är lagervara?

För att veta om en artikel är lagervara behöver man gå in i mms002, det första tecknet på att artikeln i fråga är en lagervara är att lagersaldot är högt. Om man klickar sig vidare in på artikeln kan man se om det finns ett säkerhetslager eller inte, om denna siffra visar 0 så är artikeln inte en lagervara.

3.2 Mms003

Mms003 skapas av sig själv från mms002. Det räknar ut kostnadspriset för en artikel. Då man är inne i mms003 och dubbelklickar på en artikel får man upp informationen om artikeln, där ser man bl.a. kostnadspriset och genomsnittliga kostnaden. Om man kopierar en artikel till mms003 idag, så kan man börja använda den imorgon.

3.3 Pds001 (Kit)

Man går in i mms002 och kopierar ett kit. Man bör kontrollera så det inte finns någon planeringsgräns, för detta tas direkt från ingående material. (Skriv in artikelnummer därefter högerklicka på kitet, välj sedan kopiera.)

Därefter får man upp artikeln man kopierar, i följande steg bör man ändra status till 20, sedan klicka sig vidare utan att ändra något. Efter avslutad process ser man, vilka material som finns i kitet, för att byta material går man in på ett material och tar från Q01 strukturen, upprepa detta för alla material i kitet och därefter har man samma struktur som i Q01.

3.4 Artikelunderhåll

En artikel har status 20 vid normal användning. När en produkt är i utgående status ändrar man den manuellt till status 50, ända tills artikeln är slutsåld eller det inte finns mer planerad tillverkning av den då sätts status 80 på den.

När en artikel har status 80 så betyder det att den inte går att sälja, men man kan ta returerna samt göra lagertransaktioner på den. Man kan manuellt ändra statusen till 90 och med det innebär det att man inte kan ändra någonting alls med artikeln.

Det som skulle behöva göras möjligt är att om en artikel i t.ex. Norge läggs i status 80 där, så skulle den automatiskt läggas i status 80 också på Hilding Anders Finland.

3.5 Kalkyl

Till att börja med så måste man lägga in alla olika kostnader för alla råmaterial i movex för en viss artikel. Man gör ett ”recept” = **BOM** (Bill of material), som ingår i en produkt, samt anger tiden för olika work centers. När det är gjort så får man en kalkylmodell på artikeln i frågan.

I movex kan man gå in i **PCS300** och få fram kalkylmodellen. För att göra detta så skriver man in en artikelnummer, därefter klickar man på ”relaterade alternativ” och ”kalkylmodell”.

Man kan även ändra kalkyleringspris för ex. ”Material overhead”, som kan räknas olika men ligger på ca 1,5 %. På den direkta lönen för en artikel så dras det av tid per produkt som det går åt för att tillverka en specifik produkt.

Sociala kostnader (ex. Olycksfallsförsäkring) ligger på 24 % av den direkta lönen. Fasta produktionskostnader är en procent av den direkta lönen. Det är olika produktionskostnader för olika linjer vid fabriken, dvs. så kalkyleras kostnaderna för pp/jp/rp etc. olika.

När en produkt är färdig och körs ut i lagret har den ett lagervärde. I lagervärdet räknas inte kostnader för utlastningspersonal med. Där tillkommer sedan 1 % av lagervärdet och man kommer upp i den totala kostnaden för att få en produkt till lagerhyllan.

Exempel kalkylmodell för produkt P317733(ISABELLA HARM /M 80*200).

Lnr	El/kmp	Beskrivning	Belopp	
5	A01	Direct Material (in BOM).....	85,1684	Direkt material.
10	A02	Non-strategic direct material (in BOM)..		
13	A04	Material OH (local).....		Material som inte ingår i
15	A05	Material Overhead (not in BOM).....	0,6899	BOM.
20	D01	Subcontract.....		
25	3001	Subtotal material.....	85,8583	Totala materialpriset.
30	B01	Direct labour.....	10,3589	
35	B02	Social cost on direct labour.....	2,5349	
40	B03	Training cost.....		
45	B04	Supplying and conveyance RM.....		
50	4001	Subtotal direct labour.....	12,8938	Indirekt lön av direkt lön.
55	3002	Direct Cost.....	98,7521	
60	B08	Indirect labour.....	5,4153	Produktions driftkost. Av
65	B09	Social Cost on indirect labour.....	1,3267	direkt lön.
70	B10	Production overhead excl depr.....	12,2490	
75	B11	Production depreciation.....	0,9670	
80	3003	Total inventory value.....	118,7101	
85	E10	Indirect labour for loading fin. goods..	1,1871	
90	3004	Total cost price (COGS fr costing model)	119,8972	Total kostnad.

Figur 3. Kalkylmodell för en produkt

I det direkta materialet räknas även frakt och rabatt in. Den indirekta lönen är 42 % av den direkta lönen. Med den totala kostnaden menas en färdig produkt till lagerhyllan.

Det görs kalkylering på råmaterial varje månad, så kostnaderna kan variera från månad till månad. Efter att en kalkylering gjorts på råmaterial, räknas även kalkylen för färdiga produkter om så de får ett nytt pris om någonting ändrat.

Saker att tänka på:

- Alla komponenter måste ha ett pris, annars uppstår fel.
- Priset som sätts vid orderläggning följer med hela vägen.
- Ha en kalkyl färdig före orderläggning görs.
- Movex minskar automatiskt på komponenter som ingår i en produkt.

När artiklar kommer in från Jensen så bokas de som direktmaterial, men man kan inte räkna in frakt då det är distributionsorder. Så man måste göra det manuellt. Men det skulle vara bra att kunna få det inräknat direkt.

Man måste beräkna så att man inte börjar ha överkapacitet på fabriken också. Man måste kunna klara av att tillverka även nya produkter framåt i tiden så planeringen är viktig. Men även de ”gamla” produkterna bör hänga med senare. (Holmvall, IHM förlag 1989, 11)

4 ORDERLÄGGNING

4.1 Kundorder -> distributionsorder (dps170)

Lastningen i Norge sker på tisdagar, därefter transporteras det till Finland och lossning sker i Tuusula och Esbo på torsdag kväll. Därefter lossas resterande vid fabriken i Närpes på fredag morgon. Detta har ändrats sedan starten, då allt kom till Närpes på torsdagar runt lunchtid.

Frisläppning av ordar sker i movex dps170, där måste man först av allt ändra datum och efter det kan man frisläppa ordern. Efter det är gjort måste man gå in i OIS100 och titta att en distributions order nummer har skapats. För att kolla volymen på lasten från Norge kan man gå in i DRS100.

Man kan även annullera en redan frisläppt order. Detta görs i MMS100, man måste ställa in det på Norges lagerställe (Q01) och även radera HAF ordernummer.

4.2 Manuell distributionsorder (mms100)

Man skapar en manuell distributionsorder i program mms100 i movex. Man ställer in ordertypen på QD1 samt fyller i avgångsdatumet från HANO till måndag. Tiden måste ändras till 2315, för att erhålla samma tid samt hamna på samma sändning som DO skapade från förslag. Ändra även lagerställe till Q01 och lastning till P01. Mottagningsdatum räknas ut när man fortsätter, därefter registrera man artikelnummer och kvantitet. För att se ordern måste man byta verksamhetsenhet till Q01.

4.3 Butikslager

Det finns ett litet butikslager vid Hilding Anders Finland, där bl.a. en del av Jensen produkterna finns. Exempelvis motorsängsdelar, ben och några överlopps artiklar som kommit hit vid någon leverans från Norge. En del av dessa artiklar är beställa just till butikslagret.

När en beställning görs till butikslagret så görs det via mms100. Detta påverkar inte lagret. Man gör en manuell distributionsorder. När man skall flytta bort något ur saldot på butikslagret används även då mms100.

4.4 Distributionskanaler

Genom att etablera kanaler och ständigt hålla igång flödena genom dessa kanaler, är en central uppgift för de flesta företag och deras marknadsföring. Förr i tiden hade man små marknadsföringskanaler, delvis för att man inte kunde nå ut på samma sätt som i dagens samhälle. Kundkretsen baserades i princip på en bys invånare, man hade en skomakare, en smed etc. i varje by.

(Persson, Sverige 1987, 34-35)

5 GODSMOTTAGNING

När man skall ta emot gods, så går man in i mws442 i movex. Väl där så ser man en lista på olika lass, samma lass kan vara uppdelat i flera delar, men då gäller det bara att göra samma process för de olika delarna. Om man går in på en rad kan man bl.a. se sändningens nummer som behövs senare vid *Web-Access*, istället för att ta den från ”plukkeliste”.

När man har klickat sig in på lasset väljer man relaterade alternativ och efter det klickar man på ”*Rapp DO/RO*”, efter det kan man se alla artiklar som finns med på det lasset. Man ser även ordernummer samt hur mycket av varje artikel som kommer, för att sedan fullfölja mottagningen klickar man på F16 (bekräfta allt). Efteråt går man tillbaka till mws442 och upprepar processen för nästa del av lasset. När alla delarna är mottagna så är lasset mottaget.

5.1 Web-Access

Efter man gjort godsmottagningen så kan man köra ut en excel-lista med hjälp av webaccess. För att få ut listan behöver man sändnings nummer som finns på ”Plukkeliste” (plocklistan) som skickas från Norge.



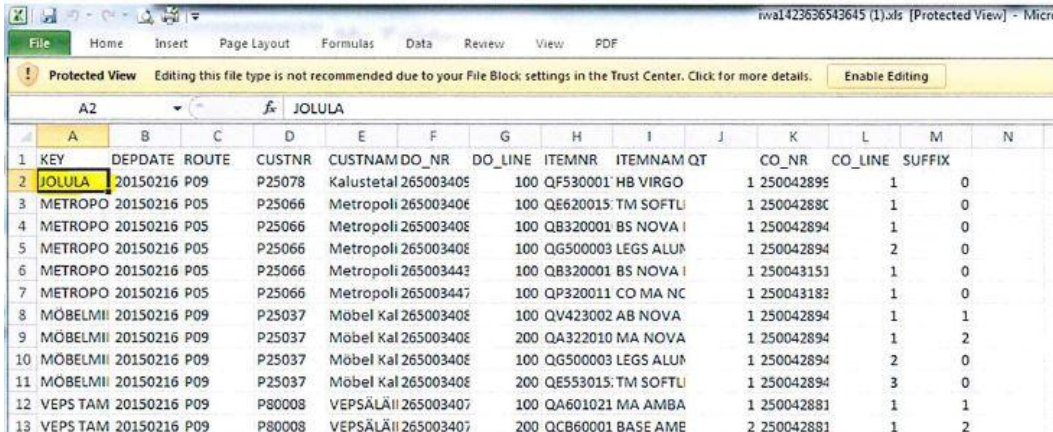
Figur 4. Övre delen av plocklistan där man bl.a. kan se sändnings nummer.

Man väljer menyn web-access i movex och loggar in med samma inloggning som till movex. Under menyn *Myrequests* hittar man de rapporter som finns tillgängliga att skriva ut, man kan även se tidigare rapporter som körts ut under menyn my folder.

Sen är det bara att ange i vilken folder rapporten skall hamna och ange sändningsnumret. Det skapas två rader varje gång man kör en rapport, den som är större i storlek är den rätta.

Web-access använder tyvärr ett mycket gammalt excel-format. Om du önskar göra något mer med rapporten än att bara skriva ut den så rekommenderas att man öppnar en ny, tom excel-fil och kopierar in rapporten så slipper man alla kompabilitetsproblem.

Man sparar rapporten där man vill ha den sedan öppnar man den. När man öppnat rapporten markerar man första cellen i andra raden (första raden innehåller fältrubriker). Därefter håller man inne *ctrl+skift+end* för att markera hela listan, därefter *ctrl+c* för att kopiera.



KEY	DEPDATE	ROUTE	CUSTNR	CUSTNAM	DO_NR	DO_LINE	ITEMNR	ITEMNAM	QT	CO_NR	CO_LINE	SUFFIX
JOLULA	20150216	P09	P25078	Kalustetal	265003405	100	QF530001	HB VIRGO		1 25004289E	1	0
METROPO	20150216	P05	P25066	Metropoli	26500340E	100	QE620015	TM SOFTU		1 25004288C	1	0
METROPO	20150216	P05	P25066	Metropoli	26500340E	100	QB320001	BS NOVA I		1 250042894	1	0
METROPO	20150216	P05	P25066	Metropoli	26500340E	100	QG500003	LEGS ALU		1 250042894	2	0
METROPO	20150216	P05	P25066	Metropoli	26500344E	100	QB320001	BS NOVA I		1 250043151	1	0
METROPO	20150216	P05	P25066	Metropoli	265003447	100	QP320011	CO MA NC		1 250043183	1	0
MÖBELMII	20150216	P09	P25037	Möbel Kal	26500340E	100	QV423002	AB NOVA		1 250042894	1	1
MÖBELMII	20150216	P09	P25037	Möbel Kal	26500340E	200	QA322010	MA NOVA		1 250042894	1	2
MÖBELMII	20150216	P09	P25037	Möbel Kal	26500340E	100	QG500003	LEGS ALU		1 250042894	2	0
MÖBELMII	20150216	P09	P25037	Möbel Kal	26500340E	200	QE553015	TM SOFTU		1 250042894	3	0
VEPS TAM	20150216	P09	P80008	VEPSÄLÄII	265003407	100	QA601021	MA AMBA		1 250042881	1	1
VEPS TAM	20150216	P09	P80008	VEPSÄLÄII	265003407	200	QCB60001	BASE AME		2 250042881	1	2

Figur 5. Öppnad rapport

Efter dessa skeden så skall man öppna ett program, som gjorts i *windows access* av Tom Nordman. Detta program kallas för ”Jensen Plocklista”, när man öppnar detta program kan man importera en rapport från web-access. Man trycker då knappen importera web-access och därefter klistrar man in datan som man i de tidigare stegen kopierade. När datan är inne i ”Jensen Plocklista” trycker man på

uppdatera knappen, därefter kan man skriva ut både plocklistor och etiketter.

Jensen leveranser

16.02.2015	JOLULA
16.02.2015	METROPOLI
16.02.2015	MÖBELMIKAE
16.02.2015	VEPS TAMP
16.02.2015	VEPS TURKU
17.02.2015	MARSALKKA
17.02.2015	TARU KALUS
17.02.2015	VEPS ESPOO
17.02.2015	VEPS KOUV
17.02.2015	VEPS LANTE
17.02.2015	VEPS LPR
17.02.2015	VEPS PORTT
18.02.2015	VEPS KUOPI
19.02.2015	MARIPA
20.02.2015	JYVÄSKALUS
20.02.2015	KALUSTEMAR

[Skriv ut plocklista](#)

[Skriv ut etikett](#)

[Skriv ut etikett \(alla\)](#)

[Importerera Webaccess](#) [Uppdatera](#)

Figur 6. Vy över hur det ser ut i ”Jensen plocklista” programmet efter alla steg.

6 SORTERING OCH LAGERHÅLLNING

När lastbilen med jensenprodukterna kommer till Närpes, så lossas den av ca. Tre-fyra personer. En person står för kontrollering av att alla produkter finns med, två personer ur lagerpersonalen plockar ur produkterna ut lastbilen samt en truckförare som kör ut produkterna efter hand.

Ben och jp-påsar kommer på en skild lastpall (om det är tillräckligt mycket), så dem kan man sortera utifrån lastpallen till de olika butikerna. Man plockar produkterna i olika häckar enligt butikerna, till många butiker behöver man köra in samma häck i lastbilen flera gånger och komplettera med mera produkter, eftersom produkter som skall till samma butik kan finnas på flera ställen i lastbilen.

Den som avstämmer de lossade produkterna med beställningslistorna klistrar på etiketter på häckarna med butikens namn samt lastningsdatum. När en butik har alla produkter dras häcken åt sidan och kan köras ut i lagret. Om produkterna skall levereras till butikerna inom de närmsta dagarna kan adresslappar klistras på och produkterna körs direkt ut på lastningsgolvet.



Figur 7.

Bild av första leveransen från Jensen.

När allt är lossat ur lastbilen samt kollat så att allt stämmer så körs alla häckar ut i lagret där de placeras enligt lastningsdatum. Om det kommer produkter som skall till Hilding Anders butikslager så körs de dit.

Det främsta syftet med de flesta lager är att underlätta rörligheten genom disdistributionskedjan till slutkonsumenten. Det finns många olika tekniker för att exempelvis minska behovet av stor lagerhållning, såsom flexibla tillverkningsystem.

(Rushton, Croucher & Barker, USA 2014, 256-257)

7 DISTRIBUTION TILL SLUTKUND

En fysisk distributionskanal är en term som används för att beskriva hur en produkt eller flera produkter flyttas fysiskt från produktionen till det ställe som dem senare kommer att säljas till kunden på.

Efter att Jensen produkterna har lossats i Närpes, så placeras de i Hilding Anders egna lagerhäckar, uppdelade sker enligt till vilka butiker de skall vidarekickas till. Häckarna märks med butiksnamn och datum på lastningsdag. Häckarna sorteras också upp enligt de olika rutter som finns. Rutterna är uppdelade enligt Finlands geografi kan man säga. T.ex. så finns det en rutt norrut, en rutt för östra Finland etc.

Alla produkter märks med Hilding Anders Finlands egna etiketter också, fastän dem är märkta med etiketter från Norge. Produkterna plockas sedan med övriga leveranser enligt de olika rutterna.



Figur 8. Norges etiketter

Som för alla andra företag är distributionen viktig, att få ut produkterna från fabriken och eftersom Hilding Anders Finland inte säljer produkter direkt från fabriken till sina kunder, utan via butiker så måste produkterna transporteras dit. Distribu-

tionen från HAF sker till största del av transportfirman Prosi Oy, men även via posten och en del andra transportfirmor sker transport.

I och för sig är de flesta Jensen produkter som kommer till HAF redan köpta av en kund, men kunden avhämtar oftast produkterna från butikerna, i vissa fall kan de hämtas vid fabriken ifall någon person som bor lokalt har beställt produkter från Jensen.

<URL:

<https://docs.google.com/file/d/0B430MoARsXh7TzBSYnpmZ0pQTkk/edit>>

<URL: <http://www.liberdistribution.se/foretagets-distribution.html>>

8 REKLAMATIONER

Man lägger in reklamationer i OIS100. Man måste ändra KO-typ till P50 (Kundorder-typ). Reklamationen frisläpps som en vanlig order.

Alternativ	<input type="text"/>	
KO-nr	<input type="text"/>	
Kundnr	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Betalare	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Avropsavtalsnr	<input type="text"/>	<input type="text"/>
KO-typ	<input type="text" value="P50"/>	<input type="text"/>
Panelsekvens	<input type="text"/>	5 - <input type="text"/>
Önsk lev datum	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Verks enhet	<input type="text" value="P01"/>	<input type="text" value="HA Finland Närpiö"/>
Adressnr	<input type="text"/>	

Figur 9. Bild från movex var man ändrar KO-typ.


Jensen har också ett eget reklamations-program där man lägger in reklamationer. Efter att man fyllt i en reklamation och skickat in, så får man en bekräftelse tillbaka. När reklamationen är färdigställd, kan man lägga in en ny order.

Korsten | Ny reklamasjon | Reklamasjona | Rapport

Registrering av ny reklamasjon

Reklamasjonen er registrert. Fyll ut skjemaet, og klikk lagre for å oppdatere.

ID 39448
Opprettet 14.11.2014



Kunde Kundenavn <input type="text"/> <input type="button" value="Søk"/> <input type="text"/> Mrk / Com <input type="text"/> Ikke identifisert! (Jensen) Ordrenummer <input type="text"/> Kontaktperson hos kunde <input type="text"/> Ordredato / kjøpsdato: yyyy-mm-dd <input type="text"/>	Vare Velg produktgruppe: <input type="text"/> Velg produktgruppe: <input type="text"/> Produkttype: <input type="text"/> Velg produkttype: <input type="text"/> Produktfamilie: <input type="text"/> Velg produktfamilie: <input type="text"/> Modell / Farge: <input type="text"/> Produktdel: <input type="text"/> Velg produktdel: <input type="text"/> Produktbredde: <input type="text"/> Velg produktbredde: <input type="text"/> Produktlengde / høyde: <input type="text"/> Velg produktlengde / høyde: <input type="text"/> Produktfasthet: <input type="text"/> Velg produktfasthet: <input type="text"/> Ekstra varebeskrivelse <input type="text"/> Antall: <input type="text" value="0"/>
Feilkode Gruppe: <input type="text"/> Velg feilkodegruppe: <input type="text"/> Feilkode: <input type="text"/>	Type reklamasjon Reparasjon / Skifte fjærinlegg <input type="radio"/> Skifte fjærinlegg <input type="radio"/> Retur for kreditering <input type="radio"/> Retur uten kreditering <input type="radio"/> Ny vare - Retur for kontroll <input type="radio"/> Ny vare <input type="radio"/> Ny vare - kreditt ved retur <input type="radio"/> Ingen ny vare påkrevet <input type="radio"/> Annet <input type="radio"/> Kreditt: <input type="text" value="0"/>
Henteadresse Henteadresse <input type="text"/> Antall kollen <input type="text"/> Vekt <input type="text"/> Volum <input type="text"/>	Årsak / Kommentarer / Ønsket handling <input type="text"/>

Figur 10. Vy från Jensen reklamations-program.

Kvalitet är något som är mycket viktigt i alla branscher och är en omdiskuterad sak. Kunder kräver bra kvalitet i dagens samhälle och med bra kvalitet förekommer även mindre reklamationer av varor. Detta är att föredra för både företag och kunder, eftersom ingendera vill lägga tid och pengar på reklamationer.

Kvalitet kan definieras på många olika sätt, lämpligheten för användning, kvalitet är värde och en kapacitet att tillgodose behov är några av dem saker man kan syfta på. Man kan även dela in kvaliteten i olika kategorier t.ex. tillverknings- och produktkvalitet.

(Ax & Ask, Sverige 1995, 33-34)

9 DEN EMPIRISKA DELEN

Med empirisk forskning innebär det att man samlar in data för att få svar på frågor med hjälp av bl.a. intervjuer, frågeformulär eller experiment.

(Nyberg 1996, 8)

I den här delen av mitt examensarbete, den empiriska delen kommer jag att presentera de forskningsmetoder jag har använt mig utav. Jag kommer även att visa upp intervjufrågorna som jag ställt till de personer jag har intervjuat.

9.1 Forskningsmetoder

Det finns flertalet olika forskningsmetoder att välja på, beroende på vilket problemområde man utreder så väljs en metod ut som lämpar sig bäst. För att få de bästa svaren bör man välja metod med omsorg och fundera på vad som verkligen passar in bäst.

I detta examensarbete har jag valt att i den empiriska delen använda mig av en kvalitativ forskningsmetod i form av intervjuer. När man använder sig av intervjuer får även den som blir intervjuad större möjlighet att ge ett fritt formulerat svar.

(Nyberg 1996, 41-43)

Man kan även se på en kvalitativ forskning som en form av forskning där man inte får teoretiskt baserade svar, utan får svar ur en social synvinkel. Detta skiljer den kvalitativa forskningen från den kvantitativa. I den kvantitativa forskningen får man mera objektiva svar och mätbar data.

Man kan intervju personer både på distans och ansikte mot ansikte, i och med de personliga intervjuerna får man hög validitet samt en naturlig miljö, man har även möjlighet att skapa en personlig kontakt med personen man intervjuar. Nackdelen med en intervju ansikte mot ansikte är att det kan ta lång tid, samt att det kan vara svårt att anteckna allt som sägs och att försöka få med det viktigaste då.

När man intervjuar på distans kan man använda sig av flera olika metoder, de vanligaste är via telefonintervju eller via e-post. Fördelen med telefonintervju jämt e-post är att man kommunicerar i realtid och kan lättare reda ut missförstånd i frågor och svar om problem uppstår. En annan fördel med telefonintervju är att många personer har lättare att uttrycka sig i tal jämfört i skrift. Men det samma gäller även vid e-post intervjuer, många kan uttrycka sig bättre i skrift. Vid en e-post intervju är intervjun mindre krävande och behöver inte utföras i realtid.

(Gillham 2008, 143-144, 150-151)

Jag har valt att göra två av mina intervjuer via e-post samt en ansikte mot ansikte. Detta för att intervjuer via e-post är mera praktiskt och mindre tidskrävande, samt att de som intervjuats kunnat svara på frågorna i lugn och ro.

9.2 Intervjufrågorna

Jag har i detta arbete intervjuat tre personer, de som jag har intervjuat är Thomas Aspelin, Lars-Erik Mannfolk och Andreas Rönnlund. Till näst kommer jag att presentera frågorna från intervjuerna.

9.2.1 Intervjufrågor – Thomas Aspelin

1. Hur fungerar samarbetet med HANO?
2. Hur tycker du att leveranserna har utvecklats sig från början tills dagsläget?
3. Har det uppstått några problem vid leveranserna från Norge?
4. Har det uppstått några problem med tullen eller dokument vid transportererna?
5. Hur tycker du att lagerhållningen har fungerat?

6. Har distributionen till butikerna/slutkunderna fungerat bra?
7. Hur ofta förekommer reklamationer från Norge leveranserna?
8. Har Hilding Anders Finland haft någon nytta av distributionsorder manualen som jag sammanställde?

9.2.2 Intervjufrågor – Lars-Erik Mannfolk

1. Hur tycker du att leveranserna har utvecklats sig från början tills dagsläget?
2. Har det uppstått några problem vid leveranserna från Norge?
3. Hur har samarbetet fungerat med transportföretagen?
4. Hur har godsmottagningen fungerat?
5. Hur tycker du att lagerhållningen har fungerat?
6. Har distributionen till butikerna/slutkunderna fungerat bra?
7. Hur ofta förekommer reklamationer från Norge leveranserna?

9.2.3 Intervjufrågor – Andreas Rönnlund

1. Är det någon skillnad på att transportera sängar och madrasser jämfört med annat gods? (lättare/svårare)
2. Har ni många andra transporter från Norge? (Vad för gods?)

3. Vilka problem kan uppstå vid leveranser från Norge?
4. Hur ser processen ut från att en kund beställer transport tills varan levereras?
5. Hur fungerar det mellan Norge och Finland med tullen och olika dokument?
6. Varför skall företag som vill importera från Nordiska länder välja era tjänster?
7. Finns det något att tänka på för företag som vill importera från Norge? (ur logistisk synvinkel)

10 INTERVJUER

I det här kapitlet kommer jag att presentera svaren och resultaten från intervjuerna jag gjort. Först kommer jag att redogöra för intervjun med Thomas Aspelin, som är fabrikschef vid Hilding Anders Finland. Till näst kommer jag redogöra för intervjun med Lars-Erik Mannfolk som är logistikansvarig vid Hilding Anders Finland. Sista intervjun jag presenterar är med Andreas Rönnlund som är transportledare (export/import) vid Williamsson Ab.

Intervjun med Thomas Aspelin ägde rum 12.05.2016, Lars-Erik Mannfolk 14.05.2016 samt intervjun med Andreas Rönnlund 10.05.2016.

10.1 Intervju – Thomas Aspelin

Den första intervjun ägde rum via e-mail med fabrikschefen Thomas Aspelin vid Hilding Anders Finland. Han konstaterade att samarbetet med HANO har fungerat helt ok, men det finns ju alltid saker att förbättra.

Utvecklingen av leveranserna har varit positiv, i början levererades alla varor till fabriken i Närpes. På senare tid har man börjat köra varorna till de två största kunderna direkt till dem i Helsingforsområdet. Resten av lasten levereras efteråt till Närpes. Fördelningen ligger nu på ca 40 % till Helsingfors samt 60 % till Närpes. I och med detta har det underlättat hanteringen och lagerhållningen vid fabriken i Närpes samt även inneburit en kostnadsbesparing.

Aspelin påpekar att små problem kan alltid förekomma, men inte direkt några större problem har uppstått. På senare tid har man använt sig av en ny speditör så då har en del småproblem uppstått. När speditör har bytts har även problem vid tullen uppstått i början.

Lagerhållningen har fungerat bra, speciellt efter att 40 % av volymen minskade i samband med att man började leverera direkt till de två största kunderna i Helsingforsområdet. Distributionen till slutkunderna har fungerat bra, en del felanmärkingar under plockningen har dock förekommit, men sådant går inte att undvika.

Reklamationer förekommer inte så ofta, med tanke på att leveranserna transporteras och hanteras betydligt mer än leveranser direkt från Närpes.

Eftersom jag under min praktik på HAF sammanställde en användarmanual för distributionsorder åt företaget passade jag på att fråga om den har kommit till nytta. Aspelin säger att speciellt i introduktionsfasen har den kommit till användning. Han säger att användaren lär sig sedan och att manualen blir ett viktigt dokument nära nya skall lära sig systemet.

Jag tycker att jag fick konkreta och bra svar i denna intervju, vissa mer omfattande än andra. Det var lätt att sammanställa en analys av svaren jag fick och min insikt i frågorna jag ställde blev mycket större.

10.2 Intervju – Lars-Erik Mannfolk

Den andra intervjun ägde rum ansikte mot ansikte med Lars-Erik Mannfolk som är logistikansvarig vid Hilding Anders Finland.

Mannfolk säger att det har blivit mera struktur och ordning på leveranserna från början tills dagsläget. Skadorna har även minskat till en obefintlighet, innan HAF började sköta importen på egen hand fanns det stora problem med transportskador och fellastningar.

I början var det mycket problem med lastordning, dvs. Produkterna kunde vara lastade huller om buller, så det ställde till en del problem, men detta har det blivit mera ordning med. Kontakt med transportföretagen sker veckovis, delvis före leverans. Man kollar då om det finns problem som kan åtgärdas vid lastning och leverans.

Godsmottagningen har i allmänhet fungerat bra, speciellt om lastningen i Norge varit bra. Detta var det dock problem med i början samt att en del gods var fel adresserat, men det händer så gott som aldrig numera.

Lagerhållningen har fungerat bra, godset märks i olika lagerhäckar enligt butik och utlastningsdag. Det har i viss mån varit utrymmesbrist, därför började man leverera gods direkt till de två största kunderna i Helsingforsområdet.

Det har varit ytterst lite transportskador mellan HAF och butikerna, mottagarna har varit väldigt nöjda. Reklamationer förekommer ytterst sällan, när reklamationer uppstått har det oftast berott på produktionsskador, ytterst sällan p.g.a. transportskador

10.3 Intervju – Andreas Rönnlund

Den sista intervjun ägde rum via e-mail med Andreas Rönnlund som är transportledare (export/import) vid Williamsson Ab. HAF har för tillfället inte Williamsson som speditör, men efter som Williamsson var speditör under tiden jag gjorde min praktik samt ett bra tag efteråt så har jag valt att intervjua dem.

Rönnlund säger att det inte är något problem med att leverera sängar jämte annat gods när lastbilarna är fulla. Vid transporter vid mindre volymer kan det vara svårare att uppskatta volymen av lasten före man är och lastar i Norge vid HANO.

Williamsson har många transporter både till och från Norge, de vanligaste transporterna är sandpapper från Mirka och Fodertruckar från Nykarleby. Problem som kan uppstå vid leveranser är att få rätt handelsfaktura av avsändaren, den behövs för att föra in/ut godset till och från Norge.

Processen från beställning tills varan levereras är den att kunden bokar transporten via e-mail eller telefon, sedan hämtar Williamsson godset och levererar enligt kundens önskemål.

Det enda dokumentet man behöver för att göra exporten/importen är handelsfakturan säger Rönnlund. Sedan skickar dem alla papper till gränsen och så går chauffören in och får stämplade papper vid gränsen när han anländer. Det finns inte direkt så mycket extra att tänka på vid import från Norge, bara lite mera pappersarbete än vanligt.

Rönnlund säger att man skall välja Williamssons tjänster för att deras transporter löper smidigt och snabbt. Dessutom har de fått mycket bra feedback för att de har helt svensktalande chaufförer som kan kommunicera med kunderna i Norden utan problem.

Svaren i denna intervju var väldigt konkreta och bra sammanställda. Den väsentligaste informationen var med i svaren och fast det inte var så långa svar på alla frågor så fick man ut den viktigaste informationen ur svaren.

11 SLUTSATSER

I detta kapitel kommer jag att lägga fram de slutsatser jag har kommit fram till efter att ha analyserat intervjuvaren samt jämföra dessa med den teoretiska delen av arbetet. Man kan säga att detta kapitel är en sammanfattande analys av distributionsordern mellan HAF och HANO.

Samarbete mellan HAF och HANO fungerar bra, men som vid alla samarbeten kan det förekomma små problem. Det har dock inte direkt funnits några större problem i samarbetet, inte även vid transporter. De flesta transporter har skett smärtfritt så att säga.

För Hilding Anders Finlands del har problem som uppstått varit när man bytt speditör, med tullen. För transportföretaget Williamsson Ab har problem som kunnat uppstå varit att beräkna volymen för leveransen för att få det att gå ihop ifall inte lastbilen varit fullastad. Ett annat problem som kunnat uppstå är ifall man inte har fått rätt handelsfaktura av avsändaren. Då har man fått problem med att föra in/ut godset från Norge.

När det gäller lagerhållningen så har den fungerat bra, även bättre när volymen minskade i fabriken i Närpes då ca 40 % av leveranserna började köras direkt till de två största kunderna i Helsingforsområdet. Även distributionen till slutkunderna har fungerat bra bortsett från några felanmärkingar under plocknings skedet, men sådana misstag sker i alla företag och är ganska oundvikliga.

Reklamationer har det funnits få av och det är ganska imponerande med tanke på att varorna hanteras av många händer. Först lastas varorna i Norge, därefter körs de mot Finland, via Sverige och oftast finns det mera varor från andra företag i lastbilarna. Sedan lossas varorna i Närpes samt hålls i lager. Därefter plockas varorna och lastas i Närpes, för att sedan köras ut till butikerna och därifrån vidare till slutkunderna. Som sagt är det många steg i denna process så risken för att en produkt skall ta skada torde vara ganska hög.

Jag är glad att min sammanställning av användarmanualen för distributionsorder har kommit till användning för Hilding Anders Finland, att man får uppskattning för sitt arbete. Det var nog en nödvändighet att en manual sammanställdes för det är inte så lätt för nya arbetare att komma in i en process om inte underlag finns att lära sig av. Eftersom jag själv också har jobbat i lagret vid Hilding Anders Finland så har jag en ganska stor inblick i alla processer gällande detta.

12 FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING

I detta arbete har jag tagit upp de olika skedena i orderprocessen mellan HAF och HANO, all verksamhet från orderläggningar till distribution till slutkunder. Eftersom det är en omfattande process har jag inte forskat djupt inom alla områden utan bara tagit med det väsentligaste. Detta för att syftet var att göra en användarmanual för att folk skall få en inblick i orderprocessen. Om någon vill göra en större forskning i hela processen finns det mycket mera att skriva om. I det här kapitlet kommer jag ta upp förslag som jag anser man kunde forska vidare om i ämnet.

Man skulle kunna fortsätta forska i detta projekt genom att gå genom alla processer mera grundligt samt vidare utveckla alla understeg till dessa processer. Det finns mycket att ta reda på och utforska.

Det finns även möjlighet till att göra en bredare intervjudel om man skulle intervjua alla personer som har varit inblandade i projektet, men då skulle man kanske behöva dela in det i olika delar istället för en helhetsbild. Även intervjuer med andra företag som gör import från Norge skulle vara en möjlighet att ta med i fortsatt forskning. När man gör intervjuer från flera olika håll får man oftast en bredare helhetsbild.

Man skulle även kunna jämföra med andra företag som importerar från Norge för att få en bättre inblick i själva importen av gods. Man kunde även kunna undersöka skillnader mellan import och export till och från Norge. Vad det finns för likheter och olikheter. Ur en allmän synvinkel är det även ett aktuellt ämne i dagsläget, det kan finnas mycket information att hämta från medier om just import och export. Så där finns även möjligheter för fortsatt forskning.

Om och när Hilding Anders Finland gör liknande projekt skulle man kunna jämföra detta projekt med det. Det finns säkert lärdomar från detta projekt som man kan dra nytta av i framtiden för att inte göra om enkla misstag etc. Samt förstås dra nytta av misstag och saker som fungerat bra med detta. Enlig min åsikt har många saker förbättrats under projektets gång.

Norge är ett viktigt land att hålla goda förbindelser med vid import och export. Det ligger nära Finland och det gör det möjligt för snabba och säkra transporter också. I allmänhet är handeln inom Norden mycket viktig för Finland.

13 AVSLUTNING

Syftet med detta examensarbete var att göra en manual för orderprocessen åt Hilding Anders Finland, så att de kan förbättra orderprocessen samt dra nytta av manualen vid nyanställningar och framtida projekt. Jag tycker att jag lyckats uppnå detta mål.

Jag hade förkunskaper inom området tack vare min praktiktid på 13 veckor vid Hilding Anders samt att jag också har jobbat där under flera somrar med lagerarbete. Tidigare erfarenheter av import, lagerhållning och logistik hade jag från min utbildning vid Vasa yrkeshögskola.

Jag tycker att detta har varit väldigt intressant ämne, jag har fått många nya kunskaper inom import och logistik fram för allt. Arbetet har även utökat mina kunskaper i lagerhållning och distribution. Det har varit intressant att gå igenom hela distributions kedjan, man har lärt sig många nya och lärorika saker.

Det har varit lärorikt att få en bättre inblick i säng branschen och Finlands ledande madrassleverantör Hilding Anders. Eftersom jag har jobbat i lagret där under flera somrar så hade jag en inblick över saker och ting från tidigare, men mycket nya saker har jag lärt mig samt fått en fördjupad inblick i en hel del andra saker. Jag tror att jag haft stor nytta av mina erfarenheter hos Hilding Anders i detta arbete.

Det har även funnits utmaningar under arbetets gång. Bland annat har det varit en utmaning att försöka hitta källor i böcker, som var lite svårare än jag trodde från början. Det har även varit lite problematiskt att hitta nyligen skrivna böcker som jag kunnat ta nytta av tycker jag. Jag har även fått en del information från internet. Intervjudelen gick ganska smärtfritt och jag är glad att personer ställde upp.

I framtiden kommer jag ha en bättre förståelse för företag när det gäller problem och möjligheter p.g.a. detta arbete. Eftersom man fått en djupare inblick i ett företag på detta vis så har det varit mycket intressantare än om man bara hör nyheter om ett företag.

Jag påbörjade skrivandet på detta examensarbete i oktober 2015 och i skrivande stund är det maj 2016. Jag har under denna tid lärt mig mycket som jag även kommer att ha nytta av i framtiden.

Slutligen vill jag tacka alla de personer som hjälpt mig att förverkliga detta examensarbete. De personer jag har intervjuat har gett mig bra information, samt även övriga anställda vid Hilding Anders Finland som har varit inblandade i processen. Arbetet har varit lärorikt för mig och jag hoppas att det även har varit det för dig som läsare.

KÄLLOR

Böcker

Holmvall Leif. 1989. Sälja på export, IHM förlag Göteborg

Persson Lars. 1987. Distributionsekonomi, Sverige, Studentlitteratur

Ax Christian, Ask Urban. 1995. Cost Management, Produktkalkylering och ekonomistyrning under utveckling, Sverige, Studentlitteratur

Alan Rushton, Phil Croucher, Peter Barker. 2014. Handbook of Logistics and Distribution Management (5th Edition), Studentlitteratur

Nyberg, R. 1996. Skriva avhandling och rapporter steg för steg – Guide för skribenter. Vasa. EDUTIME

Gillham, B 2008. Forskningsintervjun – Tekniker och genomförande. Studentlitteratur.

Elektroniska publikationer

Om företaget, hänvisat 05.12.2015

<URL: <http://www.hildinganders.com/markets/finland/sv-fi>>

Om Jensen, hänvisat 31.03.2016

<URL: <http://www.hildinganders.com/markets/norway/en>>

The Handbook of logistics and distribution management, hänvisat 25.04.2016

<URL: <https://docs.google.com/file/d/0B430MoARsXh7TzBSYnpmZ0pQTkk/edit>>

Distribution, hänvisat 02.05.2016

<URL: <http://www.liberdistribution.se/foretagets-distribution.html>>

Intervjuer

Thomas Aspelin 12 Maj 2016

Lars-Erik Mannfolk 14 Maj 2016

Andreas Rönnlund 10 Maj 2016

BILAGA 1

1. Hur fungerar samarbetet med HANO?
2. Hur tycker du att leveranserna har utvecklats sig från början till dagsläget?
3. Har det uppstått några problem vid leveranserna från Norge?
4. Har det uppstått några problem med tullen eller dokument vid transportererna?
5. Hur tycker du att lagerhållningen har fungerat?
6. Har distributionen till butikerna/slutkunderna fungerat bra?
7. Hur ofta förekommer reklamationer från Norge leveranserna?
8. Har Hilding Anders Finland haft någon nytta av distributionsorder manualen som jag sammanställde?

BILAGA 2

1. Hur tycker du att leveranserna har utvecklats sig från början till dagsläget?
2. Har det uppstått några problem vid leveranserna från Norge?
3. Hur har samarbetet fungerat med transportföretagen?
4. Hur har godsmottagningen fungerat?
5. Hur tycker du att lagerhållningen har fungerat?
6. Har distributionen till butikerna/slutkunderna fungerat bra?
7. Hur ofta förekommer reklamationer från Norge leveranserna?

BILAGA 3

1. Är det någon skillnad på att transportera sängar och madrasser jämfört med annat gods? (lättare/svårare)
2. Har ni många andra transporter från Norge? (Vad för gods?)
3. Vilka problem kan uppstå vid leveranser från Norge?
4. Hur ser processen ut från att en kund beställer transport tills varan levereras?
5. Hur fungerar det mellan Norge och Finland med tullen och olika dokument?
6. Varför skall företag som vill importera från Nordiska länder välja era tjänster?
7. Finns det något att tänka på för företag som vill importera från Norge? (ur logistisk synvinkel)