



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Joel Vuorinen

PÄIVÄKIRJAMUOTOINEN OPINNÄYTETYÖ:
JÄLKITOIMITUKSIEN KEHITYS VIENTIOSAS-
TOLLA

Liiketalous
2023

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Joel Vuorinen
Opinnäytetyön nimi	Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö: Jälkitoimituksien kehitys vientiosastolla
Vuosi	2023
Kieli	suomi
Sivumäärä	69
Ohjaaja	Peter Smeds

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä ja se käsittelee työtäni harjoittelijana yrityksen vientiosastolla. Työskentelen konepajateollisuutta harjoittavan yrityksen palveluksessa, jolla on liiketoimintaa myös muilla osa-alueilla. Työn teoreettinen viitekehys koostuu logistiikasta, toimitusketjun hallinnasta sekä lean-ajattelusta. Tiimin harjoittelijana tehtäväni on huolehtia jälkitoimitusten dokumentaatiosta sekä koordinoimisesta eteenpäin. Työskentely tapahtuu pääosin etätyöskentelynä, poikkeuksena tilanteet, jotka vaativat fyysistä läsnäoloa. Myös muut tiimimme henkilöt työskentelevät pääosin etänä. Kotona töihin on helppo keskittyä eikä turhaa aikaa kulu työmatkoihin. Pääkonttorimme sijaitsee Helsingissä, jossa minäkin työskentelen, ja muut tiimiläiseni työskentelevät yrityksen Vaasan toimipisteessä.

Opinnäytetyö käsittelee vientiosastolla tapahtuvaa jälkitoimitusten hallintaa sekä tukitehtäviä. Työssä kuvataan, minkälaisia tietoa ja taitoja työssä tarvitaan ja mitä uutta opitaan. Opinnäytetyössä kuvataan kirjoittajan työtehtäviä ja kehittymistä osana vientiosastoa ja omaa työskentelyä sekä osaamisen karttumista.

Opinnäytetyössä raportoidaan päiväkirjamerkinnoin kymmenen viikon ajan työtehtävistäni, havaituista ongelmista ja ratkaisuksista niihin. Lisäksi työssä käsitellään osaamista ja teoriaa, jota tarvitaan työssä menestymiseen. Opinnäytetyön lopussa on pohdintaa työn kirjoittamisesta, päiväkirjan pitämisestä sekä minkälaisia ratkaisuja tai muutoksia työhöni voisi soveltaa.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Business administration

ABSTRACT

Author	Joel Vuorinen
Title	Diary Thesis: Development of Rest Deliveries in Export Department
Year	2023
Language	Finnish
Pages	69
Name of Supervisor	Peter Smeds

The thesis was implemented as a diary thesis and it deals with my work as a Trainee in case company's the export department. I work for a company that has business in several industries. The theoretical framework of the thesis consists logistics, supply chain management and lean thinking. Working mainly takes place remotely, except for situations that require physical presence. My team members are also mainly working remotely. It is easy to focus on work at home and you save time by not having to commute work every day. Our main office is located in Helsinki, where I work as well. My other team members work in Vaasa, where the company also has offices.

The thesis examines with rest-delivery management and support tasks in the export department. The work describes what kind of knowledge and skills are needed in the work and what new things are learned. The thesis describes the author's work tasks and development as part of the export department and his own work and the accumulation of expertise.

In the thesis, my work tasks and their solutions, as well as methods of operation at work, are explained using diary entries that I have written for ten weeks. In addition, the work discusses the skills and theory needed to succeed at work. At the end of the thesis, there is a reflection about success of the research, writing the thesis, keeping a diary and what kind of solutions or changes could be applied to my work.

Keywords

Diary, export, international trade, lean, documentation

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
	1.1 Työn tavoite	8
	1.2 Työn rajaus	8
	1.3 Työtehtävät	8
	1.4 Käsitteet	9
2	LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS.....	10
	2.1 Työn nykytilanne	10
	2.2 Teoria	11
	2.3 Logistiikka.....	13
	2.4 Lean ja jatkuva parantaminen.....	15
	2.5 Hukka lean-ajattelussa.....	16
	2.6 Lean Six Sigma	18
	2.7 Kaizen	18
	2.8 PDCA malli.....	19
	2.9 Prosessin kuvaus	21
	2.10 Sidosryhmät työpaikalla.....	25
	2.11 Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	26
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	28
	3.1 Tutkimusmenetelmä	28
	3.2 Viikko 1	29
	3.3 Viikko 2	32
	3.4 Viikko 3	34
	3.5 Viikko 4	36
	3.6 Viikko 5	39
	3.7 Viikko 6.....	42

3.8 Viikko 7	46
3.9 Viikko 8	48
3.10 Viikko 9	52
3.11 Viikko 10	56
4 YHTEENVETO	58
4.1 Pohdinta	59
4.2 Johtopäätökset	60
4.3 Reliabiliteetti	64
4.4 Validiteetti	65
4.5 Jatkoehdotukset	66
LÄHTEET	67

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisesta raportoinnilla vähintään kolmesta työpäivästä viikoittain ja kirjoittamalla jokaisesta viikosta viikkoanalyysi. Raportoinnin aikaväli on 6.2.2023-14.4.2023 eli kymmenen viikkoa. Viikoittaiset työpäivien määrät vaihtelevat, sillä minulla on vapaus valita omat työpäiväni. Sopimukseen merkitty työaikani maksimissaan 25 tuntia viikossa. Tämän opinnäytetyön päiväkirjaraportoinnissa kuvataan minun työtehtäviäni yrityksen vientiosaston harjoittelijana.

Työpaikkani on pitkät perinteet omaava konepajayritys, joka toimii usealla eri sektorilla. Yrityksen asiakkaat koostuu pääasiassa muista yrityksistä. Yritys toimii globaalisti, ja sillä on toimistoja ja sivuliikkeitä ympäri maailmaa useissa eri maissa ja maanosissa.

1.1 Työn tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda ilmi prosessia hidastavat ongelmakohdat ja kehittämiskohteet jälkitoimitusten lähettämisesä minun työni näkökulmasta. Jälkitoimitusten viivästyminen aiheuttaa monesti turhaa odottelua projektityömaalla, esimerkiksi tapauksissa, kun insinöörit odottavat osia saapuvaksi.

Toinen esimerkki on asiakkaalle toimitettavat varaosat tai ohjekirjat. Pahimmillaan näiden turha viivästyminen voi vaikuttaa kalliin laitoksen käyttöönoton viivästyymiseen, ja näin ollen aiheuttaen asiakkaalle tyytymättömyyttä, ja huonoa mielikuvaa yrityksestämme. Tavoitteena on siis jälkitoimitusten prosessin sujuvoittaminen. Päättökysymyksinä työssä pyritään vastaamaan kysymyksiin "Mikä on suurin yksittäinen hidaste jälkitoimitusten prosessoinnissa" sekä "Millä keinoin prosessia voidaan sujuvoittaa"

1.2 Työn rajaus

Rajaan työni koskemaan vain omasta näkökulmastani havaitsemiani ongelmia, sekä mitä minun kansani vuorovaikutuksessa olevat ihmiset voisivat tehdä eri tavalla ja näin ollen omalla toiminnallaan sujuvoittaa prosessia.

1.3 Työtehtävät

Työtehtäviini kuuluvat pääasiassa projektien jälkitoimitusten vientiselvityksen avaus, sekä vienti- ja tuontidokumenttien hallinnointi ja laatiminen. Jälkitoimitukset sisältävät esimerkiksi varaosia, projektikohteessa tarvittavia muita osia tai työkaluja, jotka lähetetään pääasiassa päätoimitusten jälkeen.

Työ vaatii hyviä IT-taitoja, vienti, logistiikka ja tullitermien tuntemusta, hyvää englannin kielen suullista ja kirjallista osaamista sekä viestintätaitoja sillä yrityksemme työkieli on englanti. Työssä on myös oltava oma-aloitteinen, sillä se on

hyvin tsenäistä ja siinä on oma vastuunsa. Jos laiminlyöt viestejä tai jätät asioita tekemättä projektit voivat viivästyä. Esihenkilö ei ole muistuttamassa että työtehtävät tulee tehdyksi.

1.4 Käsitteet

Alle on listattu keskeisiä käsitteitä, jotka toistuvat työssä useaan kertaan. Näin lukija ymmärtää mitä käsitteet tarkoittavat, ja näin ollen saa paremman kokonaiskuvan työstä.

Incoterms = toimituslausekkeet esimerkiksi DAP, DDP, FCA, CIP jne, määritellään ostajan ja myyjän vastuut ja velvollisuudet esimerkiksi rahdin ja tullauksen osalta.

HS koodi = Harmonisoidun järjestelmän tavaranimikkeet eli tavarankuvaukset. Näitä käytetään tavaroiden tunnistamisessa, joiden mukaan määritellään esimerkiksi mahdolliset tulli- ja veromaksut

L/C = Letter of credit eli remburssi. Käytetään yleisesti ulkomaankaupassa valuutta ja vastapuoliriskin suojaukseen.

Mode of transport = Kuljetusmuoto (kuriiri, lentorahti, merirahti, käsin kannettuna)

Intrastat = Sisäkaupan tilastointijärjestelmä

SAP = Käytössä oleva liiketoimintaprosessien automatisointiohjelmisto

M-Files = Yrityksessämme laajasti käytetty pilviteknologiaan perustuva arkistointi ohjelmisto

Proforma = laskun kaltainen dokumentti vientiä varten ilman maksuvelvoitetta.

CRM= Kansainvälinen autorahतिकirja

AWB= Airway bill eli lentorahtikirja

MRN= Poistumisvahvistettu luovutus päätös, Dokumentti, josta selviää, että lähetys on poistunut EU:n eli sisäkaupan alueelta.

2 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS

Tässä kappaleessa käsitellään työni nykytilannetta, työtehtäviä, työprosessia, sekä työskentelytapoja. Lisäksi käydään läpi työn teoriaosuutta, yksityiskohtaista prosessinkuvausta, joka on kuvattu myös avattu kuviossa viisi. Kappaleessa käsitellään myös sidosryhmiä ja viestintää yrityksessä.

2.1 Työn nykytilanne

Olen toiminut kyseisessä työtehtävässä 1.5.2022 alkaen eli noin 11 kuukautta, joten kokemusta löytyy jo hieman. Tämä työpaikka on ensimmäinen oman alan työpaikka. Kun aloitin työni, vastuuni ja työtehtäväni olivat hieman yksinkertaisia ja rajoitetumpia, mutta ajan kuluessa olen alkanut saamaan pikkuhiljaa enemmän vastuuta ja työtehtäväni ovat laajentuneet. Tästä esimerkkinä intrastat raportoinnissa auttaminen, ja hiljattain aloitimme opettelemaan SAP:in käyttöä, joka tulee osaksi minun työtehtäviäni jotta voin hoitaa raportoinnin alusta loppuun.

Pääasialliset työtehtäväni koostuvat vienti- ja tuontilaskujen, sekä muiden lähetyksissä tarvittavien dokumenttien laatimisesta projektien jälkitoimituksille. Näitä ovat esimerkiksi alkuperätodistukset, proformat, erilaiset sertifikaatit sekä pakkausluettelot. Työ on aika manuaalista ja prosessin sujuvoittamisessa olisi mielestäni kehitettävää. Kommunikaatio on usein heikkoa, eikä automaattista varsinkaan projektikontrollerien suunnalta. Joudun useasti itse lähettelemään sähköposteja ja kyselemään juuri esimerkiksi lähetyksen arvoja, jotka ovat välttämättömiä vientilaskun tai proforman laatimiseksi. Useasti nämä arvot ovat lisäksi puutteellisia, ja saattaa vaatia lisää kyselyitä, jos henkilö ilmoittaa vain koko lähetyksen summan ilman erittelyä. Jos laskulle pitää laittaa HS-koodit, on jokaiselle tuotteelle oltava erillinen hinta merkittynä.

Lisätietoa lähetyksistä pitää useasti kysyä yhtiön ulkomaan toimistojen henkilöiltä, joiden kanssa teimme tiivistä yhteistyötä. Dokumentit lähetän kuljetustavasta riippuen eteenpäin lisätietojen kanssa joko huolitsijalle tai kuljetuskoordinaattorille, joka tilaa kuljetuksen lähetykselle.

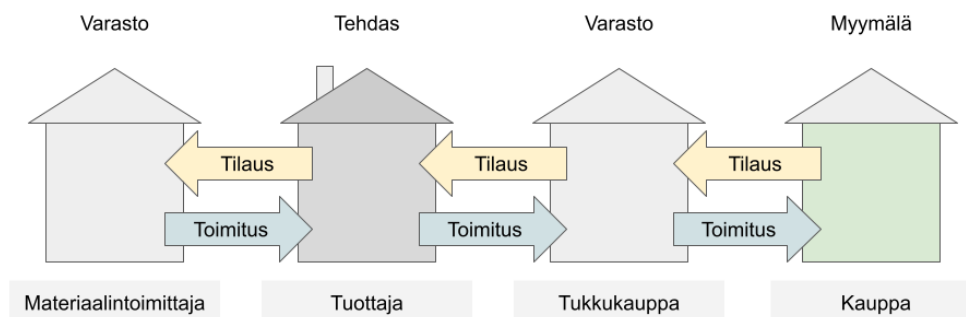
Lähtulevaisuudessa työnkuvani varmasti muuttuu vielä, sillä tiimistämme lähti hiljattain yksi henkilö sekä toinen lopettaa nyt helmikuun lopussa. Tämä muuttaa tiimimme dynamiikkaa ja aika näyttää miten työtehtävät ja vastuut muotoutuvat, kun saamme uudet työntekijät mukaan tiimiimme.

2.2 Teoria

Osana työn perustaa ja tutkimuskysymyksen ongelmakohtien vastaamiseen sovelletaan teoriaa.

Yrityksemme liiketoiminta on vahvasti kytköksissä tilaus toimitusketjun hallintaan (supply chain management). Tilaus toimitusketjun hallinnalla tarkoitetaan siis useista yrityksistä ja niiden välisistä tieto ja rahavirroista koostuvaa kokonaisuus, jossa tuotteet siirtyvät aina tavarantoimittajilta asiakkaille, ja viime kädessä kuluttajille (Sakki 2014, 9). Tiimimme on keskellä toimitusketjua tuotannon sekä asiakkaiden välissä, ja toimimme tiiviissä yhteistyössä logistiikan kanssa. Meidän tehtävämme on oikeanlaisia dokumentteja laatimalla auttaa saamaan raakamateriaalista työstetyt hyödykkeet sekä muut tavarantoimittajilta saapuvat osat loppukäyttäjälle eli asiakkaalle.

Tilaus-toimitusketju



Kuvio 1. Perinteinen tilaus-toimitusketju (Logistiikan maailma - logistiikka ja toimitusketju)

Toimitusketju siis yhdistää yrityksen, tavarantoimittajat sekä asiakkaat. Loppuun hiotulla toimitusketjun hallinnalla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle ja se on kustannustehokas. Kuviossa yksi tiimimme olisi varaston/tukkukaupan paikalla, sekä asiakas myymälän/kaupan paikalla (Logistiikan maailma – logistiikka ja toimitusketju).

Tiimimme on tärkeä osa toimitusketjua, sillä olemme tekemisissä jokaisen osa-alueen kanssa, joihin kuuluvat materiaalivirta, rahavirta, ja informaatiovirta. Hyvä asiakaspalvelu on tärkeä osa asiakaslähtöistä toimitusketjua. On kyettävä tuntemaan asiakkaat sekä tuotteet niin hyvin, että kyetään luomaan asiakkaita ja tuotteita parhaiten palveleva toimitusjärjestelmä. Asiakslupausta lunastaessa on joskus hyväksyttävä korkeammat kustannukset, jotta asiakslupaus säilyy, mutta siitä huolimatta ei sovi unohtaa kustannustietoisuutta (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell, & Santala 2011, 15). Hallinnoimme projektien tuloutuksia, kommunikoimme ja jaamme informaatiota monelle eri taholle toimitusketjussa, sekä osaltamme olemme vastuussa myös materiaalivirran kulkemisesta, sillä ilman dokumenttejamme lähetykset eivät liiku minnekään.

2.3 Logistiikka

Logistiikka on osa toimitusketjuprosessia (supply chain process), jossa tavaravirtoja, varastointia, palveluja sekä tietoja ohjataan mahdollisimman tehokkaasti valmistuslähteiltä lopulliselle kuluttajalle niin, että loppukäyttäjän tarpeet tulevat tyydytetyksi (Sakki 2014, 12). Lähetysten huollinnan sekä kuljetuksen olemme lähes jokaisessa tapauksessa ulkoistaneet, eli hankimme palvelut yrityksen ulkopuolisilta kolmannen osapuolen toimijoilta. Palveluiden ostaminen yrityksen ulkopuolilta toimijoilta eli ulkoistaminen on tyypillinen toimenpide monen yrityksen toiminnassa. Ulkoistamisella avulla yritys voi keskittyä paremmin ydinliiketoimintansa kehittämiseen ja samalla sujuvoittamaan raha, tieto, ja materiaalivirtojen kulkua (Logistiikan Maailma - Toimitusketjun kehittäminen).

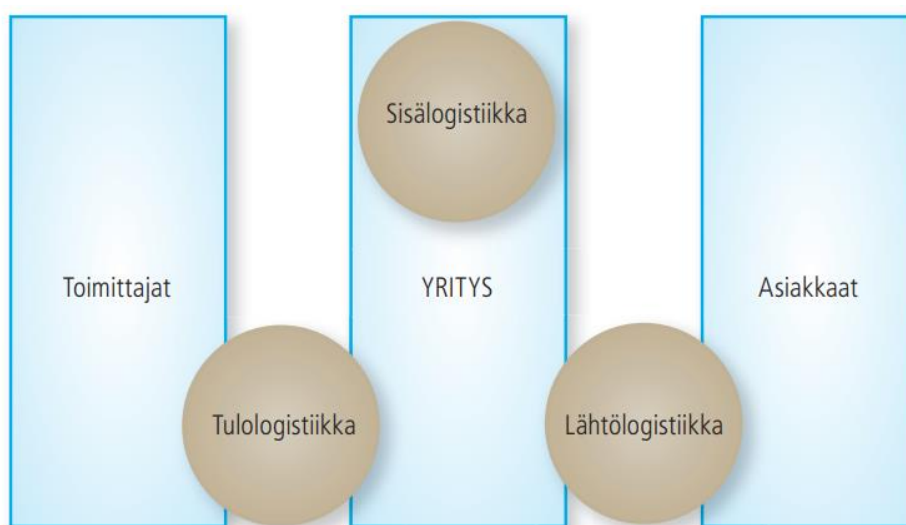
Suurin tai yksi tärkeimmistä syistä ulkoistamiselle on kustannussäästöt. Toinen syy on se, että ulkoistettavaan palveluun erikoistunut yritys pystyy tuottamaan palvelun tehokkaammin ja laadukkaammin, kuin yritys, jossa palvelu on vain yksi tukitoiminnoista (Lehikoinen, Töyrylä, 2013, 22). Ulkoistamisessa on kuitenkin pidettävä mielessä se, että ulkoistettavan yrityksen tekemät virheet ovat asiakkaan silmissä meidän virheitämme. Täten ulkoistamispäätöstä tehtäessä on asiakaslupauksen täyttämisen takia tärkeämpää palveluntuottajan osaaminen kuin kustannukset. Silti parhain toimintamalli ei saata olla joko ”make or buy” vaan ”make and buy” eli osa hoidetaan ostopalveluna, osa tehdään itse. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell, & Santala 2011, 17).

Meidän tapauksessamme kuljetuspalveluiden ulkoistamisella pyrimme nopeuttamaan materiaalivirtojen kulkua. Toimittamiemme tuotteiden läpimenoaika on huomattavasti nopeampi, sekä logistiikka kustannustehokkaampaa, kun käytämme ulkoisia palveluita. Läpimenoaika (Lead Time) tarkoittaa työn tai prosessin suorittamiseen kuluvaa aikaa, ja siihen kuuluu sekä arvoa lisäävät työvaiheet (Value Added Time) sekä vaiheet, jotka eivät tuota lisäarvoa (Non Value Added Time).

Läpimenoajan sekä arvoa lisäävän toiminnan suhteesta käytetään termiä virtaus-
tehokkuus. Toinen Käytettävä termi on prosessin jaksoajan tehokkuus eli Process
Cycle Efficiency PCE (Six Sigma – Lean, 2020).

Tämä taas tuo lisäarvoa asiakkaalle sekä lisää asiakastytyvyyttä. Arvoketjussa
asiakkaalle tuotettava lisäarvo on oltava suurempi kuin kustannusten nousu. Jos
näin ei ole, on lisäarvoa tuottamattomat vaiheet ja prosessit pyrittävä poistamaan.
Tähän poikkeuksena on tilanteet, jolla saadaan selkeää etua kilpailijaan. (Ritvanen,
Inkiläinen, von Bell, & Santala 2011, 16).

Kun tavarat kulkevat toimittajalta yritykselle ja yritykseltä asiakkaalle puhutaan
tulo-, sisä- ja lähtölogistiikasta. Tulologistiikkaan sisältyy saapuvien tavaroiden tar-
kastus, vastaanotto ja varastoiminen. Sisälogistiikalla tarkoitetaan pelkästään yri-
tyksen sisällä tapahtuvaan tavaroiden käsittelyä. Näitä ovat esimerkiksi laitteiden
huollot sekä kokoonpanot. Lähtölogistiikkaan kuuluu taas tavaroiden keräily, pak-
kaus, sekä eteenpäin lähtevät kuljetukset (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell, & Santala
2011, 20,21). Eri logistiikan osat ovat selkeästi havainnollistettu alla olevassa kuvi-
ossa kaksi.



Kuvio 2. Yrityksen tulo-, sisä- ja lähtölogistiikka (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell, & Santala 2011, 21).

2.4 Lean ja jatkuva parantaminen

Lean-ajattelu on Toyotan kehittämä kehittämisfilosofia ja prosessijohtamisen malli, joka on tullut alun perin tunnetuksi Toyotan omasta tuotantosysteemistä nimeltään Toyota Production System eli TPS. Systemin perimmäinen tarkoitus on virtauksen maksimointi ja läpimenoajan lyhentäminen. Näin saavutetaan taloudellista etua (Six Sigma- Mitä Lean on, 2020). Lean pitää sisällään monia teorioita sekä työkaluja, jotka on kehitetty hukan pienentämiseen. Näitä ovat esimerkiksi 5s, Poka-Yoke, Kaizen sekä Lean Six Sigma (Six Sigma - Yleistä Leanista).

Lean-tuotanto liittyy hyvin vahvasti aikaisemmin käytyyn toimitusketjuajatteluun. Lean-termillä voidaan siis viitata esimerkiksi kustannustehokkaaseen toimitusketjuun. Kaikista tärkeintä on arvontuotanto asiakkaalle. Yksinkertaisuudessaan kaikki toimitusketjun toiminnot voidaan jakaa kolmeen ryhmään, arvoa tuottaviin toimintoihin, tukitoimintoihin, jotka eivät suoraan tuota arvoa asiakkaalle mutta ovat välttämättömiä, jotta arvontuotanto on mahdollista sekä hukkat toimintoihin, jotka eivät tuota lisäarvoa eivätkä ole välttämättömiä (Logistiikan maailma – Lean-ajattelu).

Lean-ajattelu pohjautuu perimmiltään arvoa tuottamattomien vaiheiden poistamiseen eli hukan vähentämiseen. Useimmissa prosesseissa 90% on hukkaa ja 10% lisäarvoa tuottavaa työtä. Hukkatyö identifioidaan analysoimalla nykytilannetta sekä tunnistamalla arvoa tuottava työ. Ensimmäisiä askeleita hukan poistamiseen ovat ”näin on aina tehty” ajattelun poistaminen, omien työliikkeiden kehittäminen, sekä kriittinen prosessivaiheiden tarkastelu (Tuominen, 2010, 86,87).

Tuotteet ja palvelut tuotetaan prosesseissa siihen tuotettujen inputien avulla. Prosessi saavuttaa tarkoitetut tulokset vain sillä edellytyksellä, että siihen tuodut inputit täyttävät asetetut vaatimukset (Tuominen, 2010, 88). Tämä lause kuvastaa erityisen hyvin työtäni ja koko prosessia mitä siihen kuuluu. Jos kaikkia tarvittavia tietoa ei ole, työvaihe viivästyy.

Jotta lean-mallista saa kaiken irti, tulee sen olla olennaisena osana yrityskulttuuria jokaisella tasolla. Järjestelmällisen ajattelun tulee olla mukana teoreettisessa pohdinnassa, sekä käytännön työskentelyssä. Kun lean-ajattelu saadaan ajettua yritykseen sisään, työntekijöiden ajattelutapa muuttuu. Tällöin lean-ajattelusta tulee automaattisesti päivittäinen tapa toimia, jossa prosesseja tarkastellaan jatkuvasti, pyritään kehittämään sekä lisäämään työn arvoa päivittäin (Tuominen, 2010, 90).

Työvaihehukka liittyy työntekijöiden tekemiin työtehtäviin. Siihen voi olla syynä esimerkiksi puutteelliset menetelmästandardit, huonosti laaditut ohjeet, heikko yhteistyö prosessin muiden henkilöiden kanssa, tai huonot ja vaihtuvat työmenetelmät (Tuominen, 2010, 26). Työvaiheista aiheutuvaa hukkaa voidaan ehkäistä kehittämällä työvaiheen standardeja, parantamalla tiimien välistä kommunikointia ja yhteistyötä, parantamalla prosessin visuaalisuutta paremman kokonaiskuvan saamiseksi, sekä kouluttamalla ja kehittämällä työnopastusta (Tuominen 2010, 27).

2.5 Hukka lean-ajattelussa

Lean-kulttuurissa hukalla ja sen vähentäminen on yksi tärkeimpiä rooleja koko prosessijohtamisen filosofiassa. Hukalla tarkoitetaan arvoa tuottamatonta toimintaa. Lean-ajattelussa hukalla on kolme termiä Muda, Muri ja Mura. Näistä ehdottomasti tunnetuin ja laajimmin käytetty helpon ymmärrettävyytensä vuoksi on Muda, joka käsittää seitsemän eri hukan lähdettä, joita ovat:

Ylituotanto - Tehdään tuotetta varastoon eli sitä on jatkuvasti enemmän mitä asiakas tarvitsee, tämä johtaa kaikkiin kuuteen muihin hukkan muotoihin.

Varasto – prosessin tehottomuudesta johtuvat jonot toimituksessa tai ylimääräisen varaston säilyttäminen.

Kuljetus – tavaroiden tarpeeton siirtäminen johtuen huonosta organisoinnista tai ylituotannosta.

Odotus – Odotetaan materiaaleja, koneita tai edellisen työvaiheen valmistumista.

Liike – työntekijöiden turha liikkuminen johtuen tavaroiden huonosta sijoittelusta.

Virheet - tuote ei vastaa asiakkaan vaatimuksia, laadullisesti tai toiminnallisesti.

Yliprosessointi- prosessissa on lisäarvoa tuottamattomia vaiheita tai sisältää ylimääräistä prosessointia johtuen laatuvirheistä.

Aikojen saatossa tähän joukkoon on lisätty myös kahdeksas hukka, joka on työntekijän resurssien tai potentiaalin hukkaaminen. Työntekijän täyttä potentiaalia tai innovatiivisuutta ei päästä hyödyntämään hänen työtehtävien luonteensa takia (Scott, 2014, 36,37).

Muri tarkoittaa ylikuormitusta, joka kohdistuu joko laitteisiin, tiloihin tai henkilöstöön. Kun esimerkiksi tiettyyn osastoon kehittyy liikaa painetta, se näkyy työntekijöiden stressinä, joka useasti vaikuttaa tehdyn työn laatuun ja virheiden esiintymiseen. Syynä ihmisten ylikuormitukseen ovat esimerkiksi standardisoidun työn puuttuminen, huonot työohjeet tai epäselvä viestintä (Pieńkowski, 2014, 3,4).

Mura on epätasapainoa missä tahansa prosessin vaiheessa tai työsuorituksessa. Se voi esiintyä esimerkiksi epätasaisena työkuormana tai suurina vaihteluina työtahdissa, johon suuri tai pieni työkuorma voi vaikuttaa. Pieńkowski, 2014, 4,5). Epätasaisuus siis vaikuttaa työvaiheiden keston, suuret vaihtelut voidaan havainnoida pullonkaulana prosessissa, joka hidastaa läpimenoaikaa

2.6 Lean Six Sigma

Lean Six Sigma on yksi lean-tuotannon työkalu, joka tähtää erityisesti työsuorituksen sekä prosessien tehostamiseen. Lean Six Sigma-menetelmät ovat globaalisti suuryritysten käytössä. Nämä yritykset ovatkin raportoineet Lean Six Sigman sekä jatkuvan oppimisen menetelmien turvin saavuttaneen miljardiluokan säästöt (Leijala, 2019, 113). Six sigma menetelmä perustuu analytiikkaan sekä sitä hyödyntäviin työkaluihin, joiden avustamana prosessia tai kehityskohdetta parantava tekijä havaitaan. Menetelmää sovelletaan juuttuneihin prosesseihin sekä pitkään olemassa oleviin ongelmiin, jotka ovat kroonistuneet (Six sigma - yleistä Lean Six Sigmastasta).

2.7 Kaizen

Kaizen on japaninkielinen yhdyssana, joka muodostuu sanoista kai - muutos ja zen - paremmaksi. kaizenilla viitataan siis jatkuvaan parantamiseen ja se onkin yksi lean-ajattelun jatkun parantamisen malli (Palmer, 2001). Kaizenin perusajatus on jatkuva muutos parempaan pienin askelin. Kaizen koostuu viidestä pääelementistä, joita ovat tiimityö, henkilökohtainen periksiantamattomuus, korkea moraalit, laatuympyrä sekä kehitysehdotukset. Keinit, joita pienissä muutoksissa käytetään voivat olla esimerkiksi laadunhallinta, työn standardisointi, just in time delivery (JIT) sekä tehokkaiden työvälineiden käyttö. Muutosehdotukset voivat tulla työntekijöiltä, milloin vain eikä pelkästään johtajilta, sillä koko organisaatio on osallistettava jotta kaizenia voidaan käyttää tehokkaasti. Pienillä muutoksilla on suuri vaikutus tulevaisuudessa. Kaizenin tarkoitus on tehdä työpaikasta tehokkaampi ja parempi paikka olla parantamalla yhteisöllisyyttä, päivittäisiä toistuvia

prosesseja sekä tehdä työstä tyydyttävämpää, turvallisempaa, ja rennompaa (Raja,2020).

Kaizen event

Kaizen event toiselta nimeltään kaizen blitz on tyypillisesti 3-5 päivää kestävä intensiivinen workshop tyypinen tapahtuma, jossa pureudutaan yhdessä kehittämään yhtä tiettyä prosessia tai ongelmaa. Kaizen eventin pääasiallinen tavoite on saada suuria parannuksia aikaan lyhyen intensiivisen jakson aikana. Tiimissä on tyypillisesti 7–10 henkilöä monipuolisilla taustoilla. Pääasiassa tiimin pitää kumminkin koostua henkilöistä, joiden ydinosaaminen on juuri ratkaisua vaativan ongelman keskiössä (Alukal, Manos, 2006, 28,29).

Workshopissa voi olla kuitenkin mukana myös esimerkiksi asiakkaita, tavarantoi-
mittajia sekä henkilöitä, joille prosessi ei ole tuttu. Näiltä saadaan erilaisia näkö-
kulmia, ja he osaavat kyseenalaistaa prosessin vaiheita, kun eivät ole tottuneet
tiettyyn toimintatapaan. He osaavat tarkastella prosessia kriittisesti ja kysyä tär-
keät ”miksi” kysymykset (Melnik, Calantone, Montabon, Smith, 1998, 69).

2.8 PDCA malli

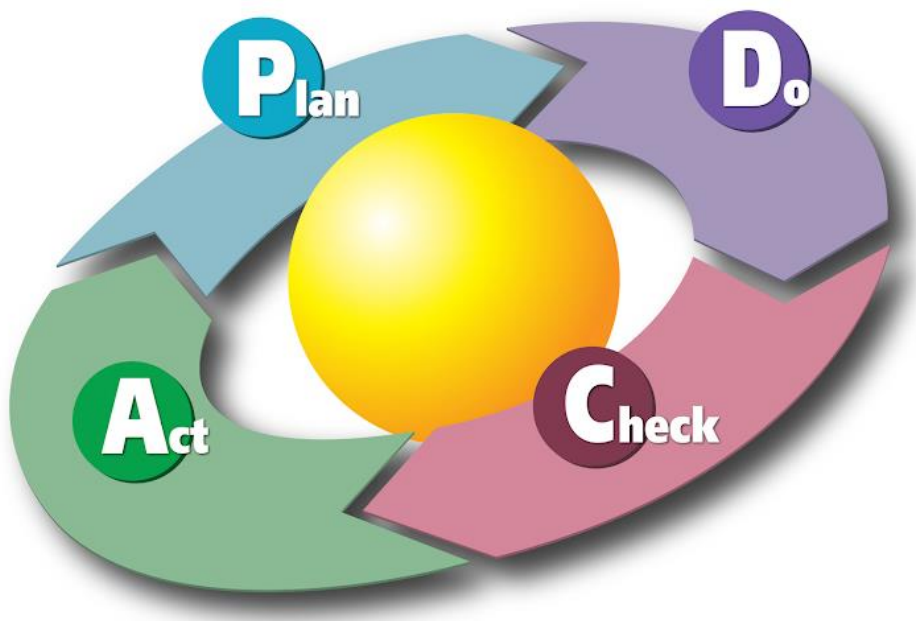
Alla olevassa kuviossa kolme on esitetty PDCA ympyrä. PDCA eli Plan-Suunnittele, Do-Toteuta, Check-Tarkista, Act-Kehitä on ongelmien ratkaisumalli ja kehittämisen menetelmä, jonka juuret ovat japanissa, ja sen esitteli ensi kertaa Dr. W. Edward Deming luennollaan vuonna 1950. PDCA malli tai toiselta nimeltään Demingin ympyrä perustuu tieteen menetelmiin ja filosofiaan, jotka ovat kehittyneet yli 400 vuotta. Mallia voidaan soveltaa kaiken tyyppisiin organisaatioihin ja niiden jokaiselle tasolle (Moen, Norman 2009).

Syklin Plan vaiheessa määritellään tavoitteet, delegoidaan työt järkevästi sekä luodaan toimintasuunnitelma selkeillä virstanpylväillä.

Do - Tässä vaiheessa lähdetään toteuttamaan laadittua suunnitelmaa samalla listaten vastaantulevia ongelmia.

Check – Kun projekti on saatu päätökseen, käydään läpi havaitut ongelmat sekä löydetty ratkaisut. Nämä tiedot jaetaan koko tiimin kesken, että kaikki ovat näistä tietoisia sekä osaavat välttää näitä ongelmia tai korjata ne tilanteen sattuessa.

Act – Kun ongelmien perimmäiset syyt ovat tiedossa, ne korjataan ja varmistetaan siitä, että samoilta ongelmilta vältytään jatkossa prosessin vaiheissa. Lopuksi on tärkeä standardoida kehitetyt menetelmät, ja varmistaa että ne ovat kaikkien tiedossa. Tähän auttaa kerätyn informaation dokumentoiminen, sekä säännölliset PDCA aiheiset kokoukset projektitiimin kesken (Bulsuk, 2009).



Kuvio 3. PDCA sykli (Bulsuk, 2009).

2.9 Prosessin kuvaus

Jotta te lukijana saisitte teoksesta enemmän irti, on tärkeää, että teillä on kokonaisvaltainen käsitys eri vaiheista, joita työhöni suorittamiseen päivittäin kuuluu, sekä miksi näin tapahtuu. Siksi olen kirjoittanut laajan prosessinkuvauksen, johon on yhdistetty teoriaa.

Tämä prosessi siis koskee yrityksemme tietyn yksikön projekteja, joiden jälkitoimitusten vientidokumentaatio on minun vastuullani. Jälkitoimitukset (Rest delivery) ovat siis lähetyksiä, jotka lähetetään pääsääntöisesti, kun projektin päälähtykset (Main shipments) on lähetetty. Nämä lähetykset sisältävät monesti varaosia tai muita pienempiä komponentteja, joita tarvitaan projektityömaalla.

Minua tarvitaan lähetysten saamisessa kohdemaahan, jotka sijaitsevat sisäkaupan rajojen eli Euroopan ulkopuolella. Kun halutaan lähettää tavaraa Euroopan ulkopuolelle, pitää tehdä vienti-ilmoitus. Vienti-ilmoitukseen pitää sisällyttää dokumentti, josta ilmenee tavarán arvo eli yleisimmin kauppá- tai proforma lasku. Molemmat laskut ovat sisällöltään samankaltaisia, proforman ero on se, että se ei sisällä maksuvelvoitetta (Tulli - vienti-ilmoituksen liiteasiakirjat). Sisällöltään näiden tärkeimmät asiat ovat tavarankuvaus, määrä, arvo, sekä tavarakohtainen tullitariffi eli HS-koodi. Harmonisoidun järjestelmän nimikkeistö eli HS-järjestelmä on globaali tavarankuvausjärjestelmä, joka on julkaistu Maailman tullijärjestön (WCO) toimesta (Tulli - HS-nimikkeistön muutokset). Samaan järjestelmään pohjautuu myös Euroopan Unionin CN-nimikkeistö, jota käytetään intrastat eli sisäkaupan tilastoinnissa sekä vienti-ilmoituksissa (Tulli.fi - CN-nimikkeistö). Näitä nimikkeistöjä käytetään tavarankuvauksen osoittamisessa, jonka perusteella selviää esimerkiksi mahdolliset tulli- ja veroseuraamukset, sekä tavaraan kohdistuvat viennin tai tuonnin rajoitukset tai kiellot (Tulli - tullaus, arvonlisävero ja tullimaksu).

Koko prosessi alkaa siitä, kun, kun minä saan joko logistiikalta, projekti-insinööreiltä tai joltain muulta yrityksen henkilöltä tiedon lähetyksestä, joka pitäisi toimittaa eteenpäin. Tämän jälkeen analysoin hieman annettuja tietoja. Katson, puutuuko jotain työskentelyni kannalta olennaisia tietoja, ja mihin päin lähetys on lähössä ja minkälaisella prosessilla. Tämän jälkeen kirjaan projektin, nimen sekä lähetysmuodon tiimimme Exceeliin, jonka vasemmassa kolumnissa on laskunumerot numerojärjestyksessä. Näin meillä on jatkuva dokumentaatio ja data siitä, kuka on laatinut minkäkin laskun, montako lähetystä projekteille on milläkin lähetysmuodolle lähetetty sekä vältämme sekaannukset. Tämäkin prosessi on osana jatkuvaa prosessien kehitystämme eli Lean Six Sigma ajattelua. LSS ajattelu on jatkuvaa ja päivittäistä oppimista ja analysointia, jolla tuotamme lisäarvoa asiakkaallemme ja parannamme toimintaamme omien sekä organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi (Lintula, 2022). Tällä tavoin nopeutamme ja selkeytämme työtämme, sekä näin ollen tuomme asiakkaalle lisäarvoa nopeamman dokumentaatio luonnin muodossa, joka vaikuttaa ratkaisevasti lähetysten saapumis-, ja lähtemisaikaan.

Laskunumeron valitsemisen jälkeen avaan sähköisen tiedonhallintaohjelmistomme M-files:in, johon kaikki projektimme dokumentointi sekä laskut on tallennettu. Siellä valitsen projektin, jolle olen tekemässä laskua ja yleensä kopioin laskupohjan uusimmasta lähetetystä laskusta. Näin säästämme aikaa, kun koko laskua ei tarvitse laatia aina erikseen, ja meillä on projektin uusin laskupohja aina valmiina käytettäväksi, jos projektiin tapahtuu muutoksia, ne on aina valmiina muutettu edellisessä laskussa. Tämä auttaa myös huomattavasti, kun täytyy tuurata ja laatia laskuja toisten projekteille. Vanhat laskut ovat heti nähtävissä ja niistä voi ottaa mallia.

Tämäkin prosessi on olennainen osa LSS tukitoimintojamme. Vältämme ylimääräisen dokumentoinnin kovalevylle, kaikki tieto on heti kaikkien saatavilla sekä osana sujuvan prosessin virtaa. Tukitoiminnot eivät suoraan siis luo arvoa asiakkaille,

mutta ovat olennaisena osana välttämätön, jotta arvontuotto on mahdollista. (Logistiikan Maailma – Lean ajattelu). Tällä prosessilla vältämme teknologiset rajoitteet kuten tilan tallennustilan loppumisen tai tiedon saannin hankaluuden.

Kun uusi laskupohja kopioitu M-filesistä, alan laatimaan laskua annettujen tietojen pohjalta. Täytettäviä tietoja on monia, ja ne konkretisoituvat lukijalle parhaiten alla olevasta kuviosta neljä.

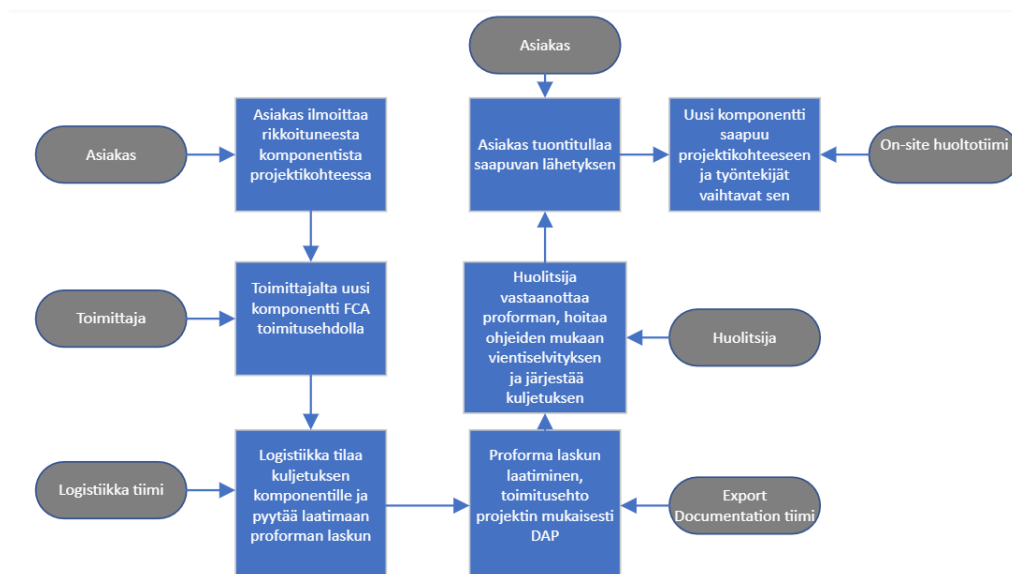
invoice				
Consignee		Date	No.	
		Our ref.		
		Country of origin		
		Terms of delivery		
		Terms of payment		
Mode of transport				
Shipping marks		Number and kind of package	Net weight kg	Gross weight kg
				Measurement cm l x w x h
HS-code	Quantity	Description	Amount	

Kuvio 4. Laskupohja ja täytettävät kentät. (Yrityksen omaa materiaalia)

Kun dokumentti on saatu laadittua, se lähetetään määrätylle henkilölle. Näillekin on oma jaettu logiikka, jonka mukaan toimiminen on tehokasta ja sujuvaa. Käyttöohjelähetyksistä vastaa oma henkilö, muista kuriirilähetyksistä oma henkilönsä ja muut toimittamismuodot hoitaa pääasiassa huolitsija. Poikkeukset ovat toki aina mahdollisia.

Oletetaan että tässä prosessikuvauksessa olemme tehneet vientilaskun lähetykselle, joka kuljetetaan lentorahdilla huolitsijan koordinoimana. Tällöin kirjoitan viestini samaan sähköpostiketjuun, jonka logistiikkakoordinaattori on aloittanut tilatessaan kuljetusta lähetykselle. Tässä ketjussa ovat mukana kaikki projektin ja lähetysten parissa työskentelevät henkilöt, joiden on hyvä olla tietoisia lähetyksen kulusta.

Viestissäni, jonka osoitan huolitsijalle, liitän vientilaskun sekä normaalisti kerron HS-koodin vientitullausta varten, kauppatahtuman luonteen "11" = myyntitapahtuma, "34" lähetys Free of Charge, proseduurinumero 1000 = tarkoittaa vientitapahtumaa sekä viejän nimen (yrityksemme) sekä yrityksemme vientitunnuksen. Samassa viestissä pyydän vielä huolitsijaa lähettämään AWB:n sekä MRN lomakkeen, kun ne ovat saatavilla. Kun huolitsijan on saanut vientiselvityksen avattua, hän ilmoittaa arvioidun saapumispäivän sekä lähettää AWB:n, ja kun lähetys on poistunut sisäkaupan alueelta, hän lähettää poistumisvahvistetun luovutus päätöksen eli MRN, lomakkeen. Lomakkeen arkistoin vielä meidän yhteiseen MRN kansioon.

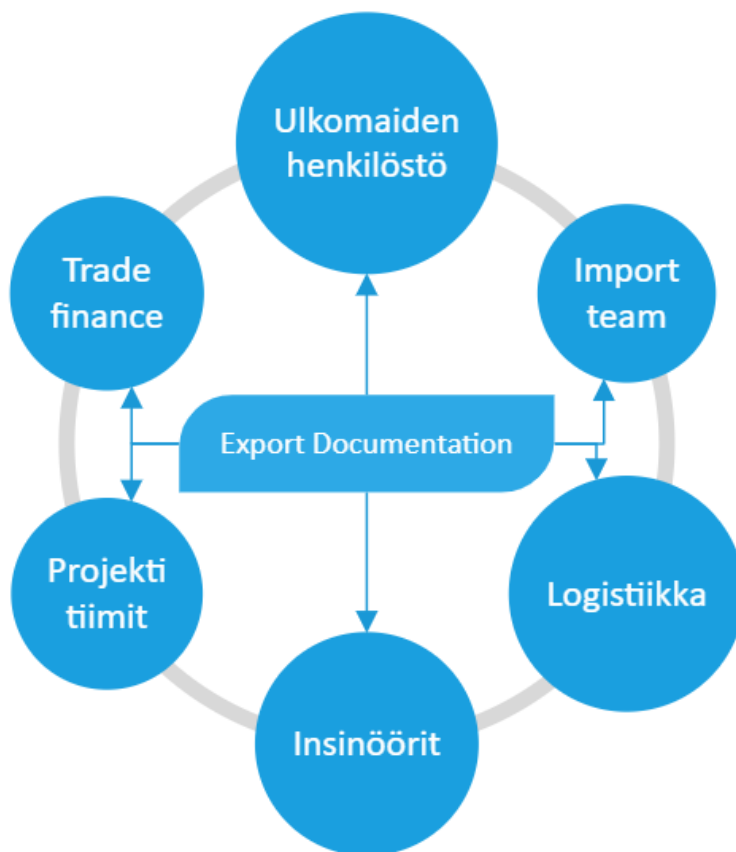


Kuvio 5. Prosessin visuaalinen kuvaus

2.10 Sidosryhmät työpaikalla

Olen viikoittain tekemisissä useiden eri sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa, jotka ovat useissa eri lokaatioissa. Sisäiset sidosryhmät on kuvattu kuviossa kuusi, ja ulkoiset sidosryhmät kuviossa seitsemän. Ulkoisia sidosryhmiä ovat esimerkiksi huolitsijat, asiakkaat, sekä tavarantoimittajat muista yrityksistä. Sisäisiä sidosryhmiä taas yrityksemme logistiikka, rahoitustiimi, insinöörit, import ja vat tiimit sekä eri projektimaissa olevat henkilöt, joita ovat esimerkiksi Meksikossa, Indonesiassa, Pohjois- ja Etelä-Amerikkassa ja niin edelleen. Myös asiakkaisiin olen silloin tällöin yhteyksissä sähköpostitse, jos heille tarvitsee toimittaa jokin dokumentti mutta tätä tapahtuu aika harvoin.

IT-asioissa olen yhteydessä meidän tukeemme, joka sijaitsee Puolassa. Työsopimukseen, etuihin, tai esimerkiksi lomiin liittyvissä asioissa olen yhteydessä esihenkilööni tai HR-osastoon. Vaikka työ onkin verrattain itsenäistä, olen paljon tiimiläisteni kanssa yhteydessä, ja sovimme esimerkiksi työnjaosta ja askarruttavissa tai vaikeissa tilanteissa kysyn heiltä apua.



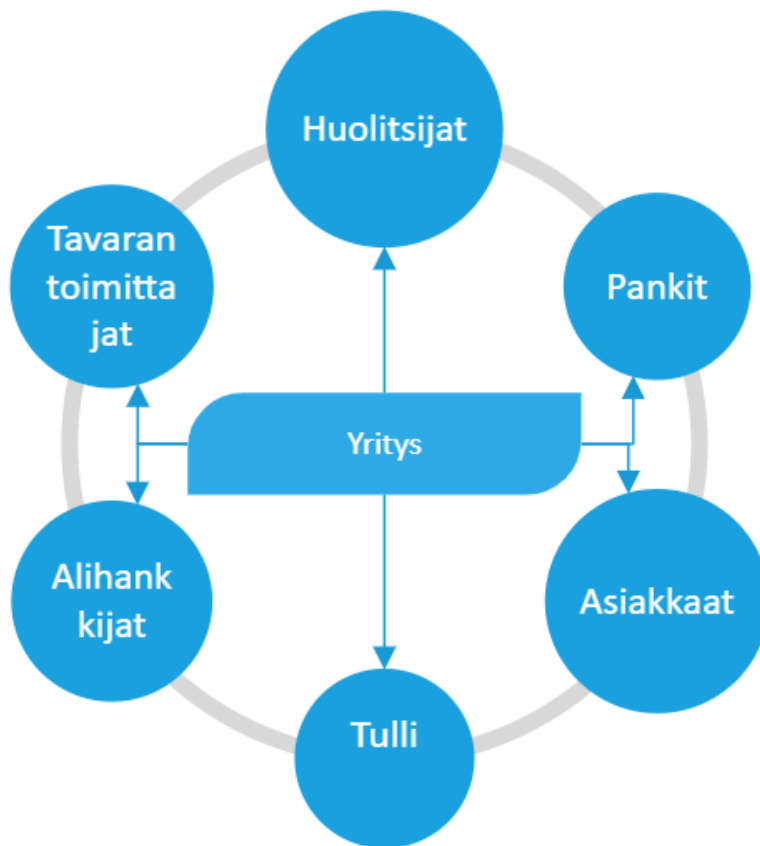
Kuvio 6. Sisäiset sidosryhmät

2.11 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Vaikka työskentely tapahtuu pääasiassa etätyöskentelynä, pidämme tiimiläisten kanssa yhteyttä päivittäin tai vähintään viikoittain teamsin välityksellä. Meillä on virtuaaliset kahvitaumat kaksi kertaa viikossa, sekä kuukausipalaveri kerran kuukaudessa tai useammin jos aihetta palaverille esiintyy. Palavereissa käymme läpi esimerkiksi ajankohtaisia asioita, tulevia tapahtumia tai alkavia projekteja. Nyt kun tiimistämme lähti hiljattain kaksi henkilöä, keskustelemme viikoittain työkuorman tasapuolisesta jakamisesta. Aikaisemmin kävimme työkuorman läpi vain kuukausipalaverin yhteydessä.

Muista sisäisistä sidosryhmistä olen lähes päivittäin tekemisissä toimistostamme käsin lähetyksiä hoitavan kuljetuskoordinaattorin kanssa, jonka kautta suurin osa kuriirilähetyksistä kulkee. Kommunikaatiomme on sujuvaa ja homma toimii hyvin. Hänen kanssaan olen ehkä jopa enemmän tekemisissä kuin omien tiimiläisteneni.

Ulkoisista sidosryhmistä olen eniten ja lähes päivittäin tekemisissä huolitsijan kanssa. Heille lähetän laatimani dokumentit tarvittavien lisätietojen kera. Yhteistyö toimii hyvin ja he tuntevat toimintatapamme ja tulemme hyvin toimeen. Asiakkaiden kanssa olen harvemmin tekemisissä, mutta välillä niitäkin tapauksia on.



Kuvio 7. Ulkoiset sidosryhmät

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

3.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytetään päiväkirjaraportointia ja se käsittelee työtäni yrityksen vientidokumentaation tiimissä. Raportointiaika on kymmenen viikkoa alkaen helmikuun alusta loppuen huhtikuun puoleen väliin. Sain idean tähän aiheeseen huomattuani ja ajateltuani jo pidemmän aikaa, että työssäni on vaiheita ja epäkohtia, jotka hidastavat ja vaikeuttavat työni tekemiseni lisäksi myös muita.

Aloitin työssäni toukokuussa 2022 kesäharjoittelijana. Syksyllä sain mahdollisuuden jatkaa työtäni koulun ohella, ja tänä kesänä työskentelen taas täysipäiväisesti toukokuusta alkaen. Päiväkirjan merkinnät kirjoitin pääsääntöisesti heti työpäivän jälkeen, kun päivän asiat ovat vielä parhaiten muistissa. Jokaisen viikon tapahtumista koostin viikkoanalyysin, jossa analysoin omaa toimintaani, työssä suoriutumista, sekä viikolla havaittuja negatiivisia sekä positiivisia asioita. Näihin analyysiin liitin myös teoriaviitteet. Kun kymmenen viikon raportointi on tullut päätökseen, tehdään tutkimusaineiston pohjalta johtopäätökset, kehitysehdotukset, ja vastataan tutkimuskysymyksiin.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö ei varmastikaan ole monelle kovin tuttu sillä se on verrattain uusi asia. Tässä tarkoituksena on, että opiskelija kirjoittaa opinnäytetyötään oman työskentelynsä ohella dokumentoiden ja analysoiden omia työtehtäviään. Tästä dokumentaatiosta koostuu itse tutkimusaineisto. Tämä muoto on uusi strukturoitu tapa tehdä opinnäytetyö, jossa tietoa kerätään työn edetessä (Laurea - Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö eli PONT).

Tutkimuksellisesti päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on autoetnografinen tutkimuksen muoto. Autoetnografisessa tutkimusmallissa suuri osa pääasiallisista aineistoista koostuu tutkijan omista kokemuksista, muistiinpanoista sekä ajatuk-

sista. (Lapadat 2017, 590; Pink 2009, 122, 124; Uotinen 2014, 221). Autoetnografisen tutkimuksen kriteerit eivät poikkea muista tutkimusmuodoista. Sen on oltava teoreettisesti informoitua ja hyvin pohjustettu teoria helpottaa tutkimuskysymysten muodostamista. Hyvin asetellut tutkimuskysymykset taas auttavat analysoimaan nimenomaan rajatun aihealueen asioita (Uotinen, 2014, 231).

3.2 Viikko 1

Maanantai

Aloitin työt 10:30 sähköpostien lukemisella. Perjantaina en ollut tehnyt kuin hetken töitä, niin sähköposteja oli kertynyt runsaasti. Päivä alkoikin juuri perjantain asioiden hoidoilla ja ensimmäisenä oli vuorossa kollegani projektin toimitus johon iloisesti lähetyksen arvot olivat lähetetty valmiiksi. Tämän jälkeen oli kaksi proforman tekoa sisäkaupan tilastointia intrastat:ia varten. Nämä tehdään aina kerran kuukaudessa. Sitten oli erään Indonesian projektin laskun korjaus, jonka olin lähettänyt hyväksyttävästi ja sain kommentit takaisin. Päivällä oli vielä liuta DHL-kuriiri lähetyksiä, joihin tein proforma laskut ja lähetin sitten kuljetus koordinaattorille, joka tilaa DHL kuljetukset lähetyksille.

Tiistai

Aloitin työt kello 10:00. Aamu alkoi jälleen sähköpostien lukemisella, joita oli eilen illasta kertynyt yllättävän paljon. Huolitsija pyysi pakkausluetteloja manuaalilähetyksiin, joten lähetin sen ensimmäisenä. Sovimme myös palaverin kahden tiimiläiseni kanssa koskien intrastat raportointia SAP:issa. Katsomme, kuinka prosessi etenee, sillä minä alan hoitaa koko raportoinnin aina proforman laatimisesta kirjaamiseen SAP:iin. Sovimme teamsin klo 13:30. Sitä ennen katselin keskeneräisiä lähetyksiä ja lähetin muistutusviestin jälleen koskien lähetyksen arvoja, jota tämä lentorahti on ollut nyt viikon päivät odottamassa. Tein myös uu-

den proforman intrastat raportointia varten Saksaan. Tarkistin SAP:in toimivuuden ja siinä oli ongelmia kirjautumisessa, jotka onneksi sain hoidettua ottamalla yhteyttä IT-tukeen.

Keskiviikko

Aloitin työt klo 9:00, ja onnekseni sähköposteja ei ollut kertynyt hirveästi. Lähetin yhden pakkausluettelon huolitsijalle sekä jaoin yhden lähetyksen kahteen pienempään Indonesian projektiin paikallisen toimiston yhteyshenkilön pyynnöstä. 9:30 alkoi tiimipalaveri, joka kesti kello 12:00 asti. Keskustelimme havaituista ongelmista, työkuormasta ja muista ajankohtaisista työhön liittyvistä aiheista. Tämän jälkeen kävin syömässä lounaan ja sähköpostiin oli tullut ilmoitus lähtevästä lentorahdistista. Sain lähetyksen arvot projekti-insinööritä nopeasti mutta taaskaan niitä ei automaattisesti tullut.

Torstai

Avasin koneen kello 10:00. Muutamia sähköposteja oli taas saapunut illalla ja aikaisin aamusta, joten katsoin ne läpi. Ensimmäisenä oli vuorossa lentokeikan laskun muokkaus, sillä huolitsija oli pyytänyt lisäämään HS koodit laskuun. Tässä ei kauaa mennyt ja tämän jälkeen tein proforman muutamalle eri DHL-kuriiri lähetykselle. 11:00 minulla oli pikainen teams puhelu, jossa minua pyydettiin tekemään lasku eräälle lähetykselle, ja keskustelimme hieman siitä, se vaatii ja milloin sen on oltava valmis.

Puhelu kesti vain 10 min ja aloin tämän jälkeen työstämään laskupohjaa kuntoon ja odottamaan inputia häneltä, jotta saan laskun viimeisteltyä. Tämän kanssa olikin haasteita aikataulun sekä kommunikaation, mutta sain juuri proforman valmiiksi ja paketin matkaan, kun DHL auto oli jo yrityksen pihassa tulossa hakemaan paketteja. Tiukille siis meni mutta hyvä mieli jäi tästä ja nyt on hyvä lähteä viikonlopun viettoon.

Viikkoanalyysi

Kokonaisuudessaan viikko oli tiivis ja siihen mahtui monenlaista tehtävää. Uutena asiana oli SAP:iin tutustuminen ja kouluttautuminen kahden tiimiläiseni kanssa ja tähän palaamme ensi kuun alussa uudestaan. SAP nopeuttaa ja automatisoi liiketoiminnan prosesseja huomattavasti ja maailman suurimpana yritysohjelmistojen kehittäjä sillä on luonnollisesti käyttäjiä ympäri maailman. Tällä hetkellä SAP:illa on yli 230 miljoonaa pilvikäyttäjää ja yhteensä yli 100 erilaista ratkaisua liiketoimintojen jokaiselle osa-alueella (SAP - Mikä on SAP). Tämän ohjelmiston hallinnasta on varmasti paljon hyötyä tulevaisuudessakin työurallani.

Viikon positiivinen hetki tuli torstain DHL-paketista, jonka saimme kuin saimme-kin lopulta matkaan, vaikka ajallisesti tulikin kiire sen kanssa. Tämä oli tärkeää, sillä tällä oli jo kiire projektityömaalle. Vaikka on vasta ensimmäinen analysointi- viikko takana, kehityskohteita löytyi heti. Prosessin hitaus ja monimutkaisuus koskien lähetysarvojen saantia, kun arvoja olin kysynyt jo viikkoa aiemmin, eikä vastausta ollut kuulunut. Koko prosessia pitäisi tarkastella kriittisesti lean-ajattelun ja hukun poistamisen näkökulmasta. Kun lähetysarvojen toimittamisessa kesti pahimmillaan viikko, kyseessä voi olla yksi hukun muoto Mura. Mura on epätasapainoa missä tahansa prosessin vaiheessa tai työsuorituksessa. Se voi esiintyä esimerkiksi epätasaisena työkuormana tai suurina vaihteluina työtahdissa, johon suuri tai pieni työkuorma voi vaikuttaa. Pieńkowski, 2014, 4,5). Ensimmäisiä askeleita hukun poistamiseen ovat ”näin on aina tehty” ajattelun poistaminen, omien työliikkeiden kehittäminen, sekä kriittinen prosessivaiheiden tarkastelu (Tuominen, 2010, 86,87).

3.3 Viikko 2

Maanantai

Viikko alkoi taas verrattain normaalisti sähköpostin lukemisella ja aamukahvilla. Aloitin työt klo 9:00. Tällä kertaa perjantaista ei onneksi ollut kerääntynyt toimia vaativia viestejä kuin muutaman. Kollegani oli tehnyt joitain perjantaina tulleita kiireitä lähetyksiä, jotka olivat tärkeä saada heti samana päivänä lähtemään. Aloitin aamun työstämällä muutaman perjantain kuriirilähetyksen valmiiksi sekä jatkoin torstain kesken jääneen lentokeikan valmiiksi. Lähetin lentokeikan laskun hyväksyttäväksi, mutta siinä oli jotain ristiriitoja laatikoiden kanssa, joten joudumme muokkaamaan sitä. Tämän jälkeen lähdin käymään lounaalla, ja palatuani jatkoin viestittelyä aiemmasta asiasta, kun se jäi vielä kesken. Odotellessani vastausta tuli muutama ohjekirjalähetys Brasiliaan, joita aloin työstämään.

Tiistai

Nukuin tänään hieman pidempään aloittaen klo 10:00. Tein alta pois muutamat tulleet kuriirilähetykset, joihin lähettäjä olikin sisällyttänyt kaiken tarvittavan inputin. Tämän jälkeen kyselin arvoja insinööritä pariin lentokeikkaan koska projekti on niin vanha, että sillä ei ole kontrolleria tällä hetkellä merkittynä. Näiden kahden lentorahdin kanssa olikin aikamoista selvittelyä sillä pakkausluettelon ja tarjouksen tavarat erosivat hieman toisistaan. Lisäksi tavarat oli pakattu kolmeen eri laatikkoon, jotka poikkesivat alkuperäisestä.

Sain insinööritä kumminkin hyvät tiedot ja Indonesian yhteyshenkilö ohjeisti laskujen laatimisessa ja tavaroiden sijoittelussa. Näiden jälkeen rupesin työstämään toiselta liiketoimintayksilötä tullutta takuukeikkaa, johon tarvitsin alkuperätodistuksen ja oman pakkausluettelon proformalaskun lisäksi. Sain laskun tehtyä ja lähetin alkuperätodistuksen hyväksyttäväksi kauppakamarille. Tämä kyseinen lähe-

tys eroaa hieman muista, sillä tähän asiakas haluaa dokumentit fyysisenä kirje-postina itselleen. Täten ne pitää tulostaa ja leimata sekä tilata oma DHL-kuljetus näille. Kokonaisuudessaan pitkä ja raskas päivä.

Keskiviikko

Alotin jälleen klo 10:00. Päivän aloitin normaalisti sähköpostin tarkistamisella, ja katselin jos jotain kiireellistä olisi ensimmäisenä tehtävänä. Ei ollut, joten lähetin huolitsijallemme tuon lentokeikan toisen laskun, jonka kanssa oli aiemmin epäselvyyksiä. Saimme kuitenkin asian selvitettyä ja Indonesian yhteyshenkilö hyväksyi proforman, joten huolitsija buukkaa kuljetuksen ja jatkaa siitä. Tämän jälkeen oli toinen lähetys Indonesiaan. Tällä kertaa takuukeikka, joka lähetettiin kuriirilla.

Tässä oli kaikki tiedot valmiina, joten ei ongelmia. Sitten oli sähköpostiin tullut ilmoitus, että manuaalit ovat valmiina lähetettäväksi, joten tein proforman niille. Näiden kanssa ei ongelmia ole arvojen kanssa, vaan ne ovat aina vakiot niin se sujui normaalisti proseduurin mukaan. Sitten vuorossa oli päivän kolmas lähetys Indonesiaan, tällä kertaa taas lentokeikka. Tässä projektissa kontrolleri on hyvin mukana ja toimittaa tarvittavat tiedot yleensä kysymättä. Täten tein proforman ja lähetin takaisin Indonesian henkilölle hyväksyttäväksi. Päivän lopuksi lähetin tuon eilisen projektin dokumentit asiakkaalle hyväksyttäväksi ennen kuin voimme edetä lähetyksen kanssa.

Torstai

Aloitin klo 9:00. Sähköposteja ei ollut hirveästi ehtinyt kerääntyä. Sähköpostit katsottuani läpi vastasin erästä manuaalilähetystä koskevaan viestiin ja jäin odottelemaan vastausta. Sillä välin katsoin yhteisestä sähköpostistamme tulleet kuriririt ja lähetin laskut näihin. Sitten sain vastauksen aiempaan kysymykseeni ja lähetin manuaalilähetyksen laskun eteenpäin. Tänään minulla oli todella lyhyt päivä, sillä minulla oli muuta menoa.

Perjantai

Todella työteliäs päivä. Lähetyksiä lähti useita. Alkuun 3 kappaletta manuaalilähetyksiä Brasiliaan, jonka älkeen lentorahtina lähetys Pohjois-Amerikkaan. Tähän olinkin saanut arvot yllätyksekseni valmiiksi eli ei ongelmia. Sitten vastasin asiakkaan viestiin, jossa hän pyysi, että viivytämme tuon erään Saudi-Arabiaan lähtevän paketin lähettämistä, kun heillä on lupa-asioiden uusiminen vielä kesken. Tämän jälkeen oli vielä useita kuriireja, ja muutama lentokeikka eri paikkoihin. Vaikka tuli kiire, halusin saada kaikki pois alta, sillä tänään oli syntymäpäiväni. Näin on kiva jatkaa taas maanantaina ilman rästihommia.

Viikkoanalyysi

Kokonaisuudessaan työteliäs viikko ja paljon tehtävää. Negatiivisessa mielessä huomiota kiinnittävä asia oli se, että kolmena päivänä oli enemmän tai vähemmän ongelmia ja epäselvyyksiä lähetyksien ja lähetysarvojen kanssa. Se on aivan liikaa. Loppuun hiotulla toimitusketjun hallinnalla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle ja on kustannustehokas (Logistiikan maailma – logistiikka ja toimitusketju). Tässä tapauksessa se ei todellakaan ollut tehokas. Onko kyse siis ollut huolimattomuudesta, vai piittaamattomuudesta? Jatkuvan parantamisen ja pienten virheiden korjaaminen heti kun ne huomataan, olisi tärkeää sillä jatkuvan parantamisen ja lean ajattelun mukaan suurin osa isoista muutoksista tulee pitkän ajan saatossa pienten parannusten kautta (Tuominen, 2010, 86,87). Kommunikaatio yhteyshenkilöiden kanssa ja ongelmien selvittely sujui kumminkin ihan hyvin, jos jostain positiivista pitäisi keksiä.

3.4 Viikko 3

Maanantai

Avasin koneen kello 10:00 ja oli todella mukava aloittaa uusi viikko, kun tiesi ettei perjantailta ollut jäänyt mitään hommia tekemättä. Katselin sähköpostit läpi ja mitään kiireellistä tai poikkeavaa ei ollut ilmaantunut. Edellisviikon Indonesian lentorahdista oli tullut nyt logistiikalta virallinen sähköposti, joten lähetin laskun huoltisijalle viestiselvitystä varten. Päivän mittaan tuli vielä kuriirilähetystiä, joiden prosessi sujui ilman ongelmia. Logistiikalta tuli myös yksi lentorahtina lähetettävä lähetys Filippiineille. Tästä ei ollutkaan tullut lähetysarvoja lähetetty.

Tiistai

Tämä oli pitkästä ajasta erittäin hiljainen päivä. Lisäsin VAT numerot kolmeen eri manuaali lähetukseen, jotka tein aiemmin ja lähetin nämä eteenpäin. Koska oli kuun loppu, tein proformat intrastat raportointia varten eräälle projektille. Kyselin myös HR puolelta päivitystä lounasedustani, kun sitä ei ollut vielä kukaan päivitetty minulle käyttöön. Vastaus tulikin nopeasti ja se saivat aktivoitua edun.

Keskiviikko

Tämäkin oli yllättävän hiljainen päivä. Aamulla lähetin kyselyä lähtevän lähetysin tuontiselvittäjästä, josta riippuen minun piti muokata laskua ja sisällyttää yrityksen paikallinen konttori mukaan laskuun. Sain vastauksen ja lähetin päivitetyn laskun eteenpäin. Kokonaisuudessaan päivä oli aika hiljainen lisäksi muutamia kuriirilähetystiä sekä lentorahti Pohjois-Amerikkaan. Tähänkin minun piti pyytää arvot kontrollerilta. Tarkistin myös vanhoja posteja läpi, ettei tekemättä jääneitä asioita ollut jäänyt minulta huomaamatta.

Torstai

Aloitin työt kello 10:30 käytyäni lääkärissä. Tänään olikin jo normaalimpi päivä ja tekemistä riitti. Rupesin käymään sähköposteja läpi järjestyksessä, ja ensimmäisenä minulle oli tullut lähetykset arvot Filippiinien projektin lähetukseen. Viimeistelin laskun ja lähetin hyväksyttäväksi. Tämän jälkeen kuriirikeikkoja esimerkiksi Intiaan ja USA:han. Sitten oli lounaan vuoro ja sen jälkeen oli vuorossa helmikuun

intrastat raportoinnit SAP:issa. Sen käytöstä minulla ei ole hirveästi kokemusta, joten kollegani oli mukana apuna tässä. Kun kaikki oli raportoitu, data siirrettiin Exceeliin, josta se lähetettiin vientitiimille eteenpäin. Loppupäivä menikin kuriiri lähetysten parissa eri maanosiin.

Viikkoanalyysi

Kokonaisuudessaan mukava viikko, jossa olin paljon erilaista tehtävää varsinkin intrastat raportointi. Kun minä olen mukana tekemässä raportointia, muilta tiimiläisiltä säästyy aikaa vaativampien työtehtäviä hoitoon, joihin minulla ei ole vielä osaamista. Arvojen saamisessa edelleen hankaluuksia ja viivästyksiä, joten prosessia täytyy ehdottomasti kehittää. Myös informaation tuottamisessa ja jakamisessa olisi parannettavaa. Kun jokainen keskittyisi tekemään parhaansa, ja ajattelemaan hiukan laajemmin LSS ajattelun kautta, voisimme parantaa toimintaamme omien sekä organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi (Lintula, 2022).

Manuaalilähetyksien inputissa olisi voitu ilmoittaa suoraan, että VAT koodit pitää olla laskulla. Lisäksi epätietoisuus siitä, että kuka lähetyksen tuontiselvittää, aiheutti ylimääräistä viestittelyä edestakaisin. Tämänkin tiedon olisi voinut suoraan sisällyttää aikaisempaan sähköpostiin. Työkuorman puolesta viikko oli ihan sopiva ja mieluinen. Tässä taas hyvä esimerkki arvoa lisäämättömistä työvaiheista (Non value added time) jotka huonontavat virtaustehokkuutta ja pidentävät läpimenoaika (Six Sigma – Lean, 2020).

3.5 Viikko 4

Maanantai

Uuden työviikon aloitin tänään jo klo 8:30 perinteisesti sähköpostien lukemisella. Ensimmäisenä oli tullut toiselta liiketoimintayksiköltä sähköpostia lähtevästä

tavarasta. Vaikka eri liiketoimintayksiköiden lähetykset ei normaalisti meille kuulu, niitä on satunnaisesti ohjattu meille koska näin kuulemma paketti löytää nopeammin perille. Viestiin olikin sisällytetty kaikki tarpeellinen, joten se sujui helposti. Seuraavaksi oli erään projektin lentokeikka Amerikkaan. Tähän jouduin taas kyselemään lähetyksen arvoja niin kuin ennenkin.

Odotellessani vastausta tein yhden manuaalilähetyksen Afrikkaan. Manuaalit ovat siitä helppoja, että niihin ei yleensä tarvitse kysellä lisätietoja, kun ne ovat niin yksinkertaisia ja arvot vakioita. Seuraavaksi listasin muutaman poistumisvahvistetun luovutus päätöksen meidän exceliin. Lähettelin vielä muutamia kyselyjä koskien lähetyksen alkuperä maita sekä lähetykskuluja. Päivän lopuksi lähetin erään laskun hyväksyttäväksi vihreää valoa varten ennen kuin saamme lähettää sen eteenpäin.

Tiistai

Aamusta olikin tullut vihreä valoa laskusta, jonka lähetin eilen hyväksyttäväksi, joten lähetin sen huolitsijalle eteenpäin lisätietojen kanssa. Seuraavaksi oli tullut viestiä eilisestä lentokeikasta, että minulle oli annettu väärä HS-koodi ja se piti vaihtaa. Päivitin laskun uudella koodilla ja lähetin takaisin. Huolitsija kysyi erääseen lentokeikkaan nouto-osoitetta ja annoin hänelle Vaasan toimistomme osoitetiedot, jossa paketti sijaitti. Tämän jälkeen tein vielä proforman eräälle projektille, johon ähetimme varaosia. Viimeiseksi pyysin lisätietoja erääseen lähetykseen, jossa on tarkoitus lähettää yrityksen logoin varustettuja tuotteita eräälle projektityömaalle.

Keskiviikko

Aamulla työt klo 9.30. Katselin sähköpostit ja rupesinkin heti työstämään proforma laskuja tulleille lähetyksille. Näiden parissa meni koko aamupäivä ja näiden jälkeen

lähdin lounaalle klo 12:00. Loppupäivän meillä olikin 4 tuntia kestävä kurssi SEB pankissa koskien remburssien käyttöä. Aihe oli mielenkiintoinen, vaikka käytännössä en olekaan päässyt remburssien kanssa työskentelemään. Tapasimme uusia ihmisiä ja tapahtuman loppuksi oli vielä ruoka sekä juomatarjoilu, ja keskustelimme yhdessä päivän annista ja muista alan aiheista.

Torstai

Aamu alkoi lentorahti lähetyksellä Intiaan. Tuttuun tapaan tähänkään arvoja ei tullut automaattisesti vaan niitä piti kysellä erikseen. Sain arvot mutta siinä oli vain koko lähetyksen arvo, eikä eritelty tuotteita jotka olisi pitänyt. Sain kuitenkin eriteltyt arvot ja lähetin laskun huolitsijalle. Tämän jälkeen oli kuriiri lähetys Meksikoon, jossa oli kaikki tarvittava info. Seuraavaksi lähetin pakkausluettelon sekä proforman hyväksyttäväksi vihreää valoa varten erääseen Saudi-Arabiaan lähtevään lähetykseen. Saudimaat ovat useasti tiukempia vaatimuksiltaan ja sinne on vaikeampia viedä tavaraa.

Perjantai

Perjantaina minulla oli enää muutama tunti viikoittaisesta työajasta jäljellä, joten paljoa en ehtinyt tekemään. Meksikoon oli lähdössä taas muutama kuriirilähetys, joiden painot olivat hieman liian suuret lähetettäväksi ilman tullausta. Laiton kyselyä, jos nämä voisivat pakata uudelleen raja-arvon alapuolelle niin lähetys olisi helpompaa. Seuraavaksi listasin taas muutaman lähetyksen MRN luetteloomme sekä valmistelin yhden proforman kuriirilähetykselle Dominikaaniseen tasavaltaan.

Viikkoanalyysi

Viikko oli työntäyteinen ja mukavan paljon erilaisia tapahtumia täynnä. Viikon kokokohta oli ehdottomasti keskiviikon remburssikurssi, jossa pääsimme oppimaan ja tapaamaan uusia ihmisiä. Kokonaisuudessaan kyselyä lähetyksiä ja niiden arvoja koskien joutui taas ikävä kyllä tekemään lähes jokaiseen lentokeikkaan. Lisäksi tuo väärän HS-koodin antamista ei pitäisi tapahtua normaaliolosuhteissa. Paljon siis samanlaisia huomioita siis kuin edellisviikkoina.

Olisi varmasti myös mietinnän paikka siinä, miksi nuo harvat muiden yksiköiden lähetykset ohjataan meidän kauttamme. Mikä on juurisyy, että he eivät omana organisaationaan saa tätä prosessia toimimaan tehokkaasti. Olisi syytä tarkastella tuota lähtölogistiikan prosessia ulkoisesta näkökulmasta ja selvittää juurisyyt tähän, johon kuuluu kuuluu taas tavaroiden keräily, pakkaus, sekä eteenpäin lähtevät kuljetukset (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell, & Santala 2011, 20,21).

Tällaiset ”pienet” asiat voivat monesti kertoa siitä, että syvemmällä organisaatiossa olisi paljon muitakin kehityskohteita. Tilausta siis varmasti olisi Six sigma menetelmälle, jossa analytiikan kautta selvitettäisiin ongelmakohdat. Kun organisaatio ei saa tehokkaasti hoidettua omia lähetyksiään, voidaan puhua jo kroonistuneesta ja pitkään kyteneestä ongelmasta. Juuri tällaisiin ongelmiin Six sigmaa hyödynnetään (Six sigma - yleistä Lean Six Sigmasta). Monipuoliset tehtävät tekivät tästä viikosta mukavan. Tuntien loppuessa kesken perjantain hommat jäivät taas maanantaille mutta sille ei voi mitään.

3.6 Viikko 5

Maanantai

Aloitin klo 10.15 taas sähköpostien lukemisella. Viestejä oli paljon mutta ei mitään sellaista mikä olisi vaatinut minulta toimia. Kollegani oli perjantaina tehnyt muutamia lähetyksiä puolestani, kun minulla oli työaika loppunut. Klo 10.30 meillä oli tiimin kanssa palaveri Teams:issa koskien työkuormaamme. Jatkossa pidämme tämän palaverin viikoittain siihen asti, kunnes tiimimme saadaan rekrytoitua uudet työntekijät lähteneiden tilalle.

Kahden työntekijän lähtö vaikuttaa tiimiimme suuresti ja uudet pitäisi saada rekrytoitua mahdollisimman pian. Palaverin jälkeen päivitin osoitetiedot ja hinnan eräeseen laskuun, joka piti muuttaa. Sitten tein taas muutaman listauksen MRN luetteloon, ja tämän jälkeen oli muutama lentokeikka sekä kuriirilähetys. Tiedot näistä olivat hyvin esillä eikä lisäinfoa tarvinnut kysellä.

Tiistai

Työpäivä alkoi klo 10:00. Ensimmäisenä vuorossa oli lentokeikka Indonesiaan, jonka tiimiläiseni uudelleenlähetti minulle. Arvoja ei ollut valmiina eikä sähköpostiketjussa ollut mukana edes projektikontrolleria, joten katsoin ketä oli mukana, ja keltä kysyisin arvot lähetykseen. Koska lähetyksessä oli pumppuja laitoin kyselyä projektin koneinsinöörille. Seuraavaksi tein kuriirilähetysten Saudi-Arabiaan. Input viestissä oli kaikki tarpeellinen info eikä tässä mennyt kuin hetki. Tämän jälkeen Indonesian keikasta oli tullut vastaus ja sain lähetettyä laskun hyväksyttäväksi yrityksemme Indonesian yhteyshenkilölle.

Toiselta kollegaltani oli tullut viesti Senegaliin lähtevästä lähetyksestä, jonka hän välitti minulle. Katsoin sähköpostin läpi ja tiedoista puuttui jälleen arvo sekä nyt myös yhteyshenkilön yhteystiedot. Kirjoitin samaan sähköpostiketjuun ja pyysin näitä tietoja annettavaksi, jotta saan vientilaskun tehtyä. Sähköpostiin oli tullut jälleen pyyntö tehdä lasku kuriirilähetykselle Indonesiaan. Tämä oli varaosa toiselta yritykseltä, jonka lähetämme Vaasasta projektityömaalle. Input viestissä oli kaikki tarvittava ja laskun laadittuani lähetin sen toimistomme logistiikkakoordinaattorille, joka hoitaa lähetyksen eteenpäin.

Torstai

Työt aloitin junassa jo klo 7.20, sillä tänään oli matkustettava Vaasaan koulun takia. Sähköposteja ei eiliseltä ollut juuri kertynyt muutamaa lukuun ottamatta. Kysely oli kuitenkin tullut meidän Pohjois-Amerikan toimistolle lähtevästä muutamasta tavarasta. Input sähköpostista puuttui HS-koodit sekä mille kustannuspaikalle tai projektille lähetys on osoitettu. Tämä on tärkeä tieto dokumentoinnin sekä selvyyden kannalta ja se on oltava laskuissa. Seuraavaksi oli puhelu tiimiläiseni kanssa, rupesimme katsomaan Meksikoon lähtevien lentorahtien toimintatapaa.

Kollegani on lomalla ensi viikon niin teen sillä aikaa nämä hänen puolestaan. Lyhykäisyydessään minä pyydän huolitsijalta luonnos AWB:t jotka lähetän pakkausluettelon ja tuontilaskun kanssa hyväksyttäväksi. Kun dokumentit on hyväksytyt, lähetän pakkausluettelon, vienti ja tuontilaskun huolitsijalle AWB ohjeiden kanssa, jotka ovat muuten vakiot mutta niistä muuttuvat lähetyksen mukaan espanjankieliset tavarankuvaukset ja HS-koodit.

Viikkoanalyysi

Viikossa oli huomattavasti samoja ongelmia kuin aikaisempinakin viikkoina. Toisinaan kommunikaatio oli heikkoa, sekä informaation esittäminen epäselvää ja puutteellista. Esimerkkejä tuli viikon aikana valitettavan paljon. Maanantaina sattunut väärän osoitteen antaminen, kontrollerin puuttuminen viestiketjusta kokonaan jonka arvot pitäisi toimittaa, projektin/ kustannuspaikan puuttuminen, sekä laskulle tulevan vastaanottajan yhteystietojen puuttuminen kokonaan saadusta input viestistä. Tuotteet ja palvelut tuotetaan prosesseissa siihen tuotettujen inputien avulla. Prosessi saavuttaa tarkoitetut tulokset vain sillä edellytyksellä, että siihen tuodut inputit täyttävät asetetut vaatimukset (Tuominen, 2010, 88). Viikon

esimerkeissä näin ei ole käynyt, ja kävi heti selväksi mitä tapahtuu, kun inputit eivät täytä asetettuja vaatimuksia. Prosessin virtaus hidastuu, kun odottelua ja ylimääräistä viestintää syntyy, kun asioita selvitetään.

Useimmissa prosesseissa 90% on hukkaa ja 10% lisäarvoa tuottavaa työtä. Jotta tätä prosessihukkaa voitaisiin vähentää, jokaisen tiimin ja henkilön olisi tärkeä tarkastella omaa tekemistään, ja miettiä päivittäisiä työhön liittyviä rutiinejaan, jossa hukan vähentäminen olisi mahdollista. (Tuominen, 2010, 86,87). Työtehtävät tällä viikolla kuitenkin olivat kuitenkin monipuolisia ja erilaisia hommia oli paljon. Positiivista oli Meksikon lentorahtien prosessin läpi käyminen, kun jälleen pääsee oppimaan uutta ja syventämään ammattiosaamistani. Vaikka prosessi on hieman haastavampi kuin asiat mitä normaalisti käsittelen, odotan innolla lähetysten käsittelyä.

3.7 Viikko 6

Maanantai

Koska työtuntini tulivat jo viime viikon torstaina täyteen, oli koko perjantain sähköpostit lukematta. Maileja olikin kertynyt reippaat 50 kappaletta. Ei mikään ihan teellis viikon aloitus. Aloin kahlaamaan viestejä läpi, vastailin tärkeisiin, muokkasin vaadittavia laskua sekä omaksuin tietoa. Suuri osa päivästä kului sähköpostijonon purkamisessa. Kuriirilähetyksiä oli useita sekä myös lentorahteja. Eräaseen Saudi-Arabian lähetyksen dokumentit oli hyväksytty ja lähetin ne eteenpäin kuljetuskoordinaattorille joka tilaa DHL-kuriirin paketille.

Päivästä kului paljon aikaa myös tiimiläiseni Meksikon lähetysten hoitamiseen. Ensimmäisen lähetyksen dokumentit kollegani olikin ehtinyt tehdä perjantaina ja, lähettää huolitsijalle luonnos AWB:eita varten. Lähetin luonnoksen hyväksyttä-

väksi ja rupesin työstämään kahta muuta saman projektin lähetystä. Tämä oli hieman hankalaa mutta onneksi kollegani oli tehnyt hyvät ohjeet ja sain laskut pientä viilausta vaille valmiiksi.

Keskiviikko

Tänään olikin taas täysi päivä tiedossa ja avasin koneen klo 9:00. Ensimmäiseksi tiimimme yhteiseen sähköpostiin oli tullut Pohjois-Amerikan toimistomme projekti, josta lähetin kyselyä eteenpäin, sillä en ollut varma mistä siinä oli kyse. Seuraavaksi oli vuorossa hieman erikoisempi lähetys, joka oli myyty FCA toimitusehdolla asiakkaalle. Meiltä pyydettiin tähän avustusta, sillä vienti tapahtuu meidän laskullamme sekä me avaamme vientiselvityksen. Saatavilla olevista tiedoista ei selvinnyt mistä asiakas hakee tuotteet ja tämä tieto tarvitaan, kun toimitusehto ilmoitetaan laskulla. Toimitusehto on "toimitusehto" - "sovittu paikka, johon toimitetaan tai josta noudetaan". Esimerkiksi siis FCA Helsinki.

Tämän jälkeen vuorossa oli kuriirilähetys, johon insinööri oli pyytänyt vientilaskua. Kaikki tarvittavat tiedot olivat saatavilla ja lähetin laskun eteenpäin. Yleisesti kuriireista poiketen tämä lähti DAP toimitusehdolla, eli vastaanottaja hoitaa tuontitullauksen. Tämän jälkeen lähdin lounaalle. Lounaan jälkeen oli jälleen erikoisempi lähetys. Tämä poikkesi aiemmista lähetyksistä, ja kyseisiä lähetyksiä on aiemmin lähetetty vain yksi, joten toimintatavat eivät ole vakiintuneet. Apua tähän pyysin tiimimme esihenkilöltä ja hänen ohjeillaan laadin laskun ja pyysin Intian toimistomme henkilöitä ilmoittamaan huolitsijan pikaisesti ja pitämään minut mukana meileissä. Näissä olikin hommaa ja päivän loppupuolella oli vielä muutama laskun korjaus ja uudelleenlähetys sekä muutama eri kuriirilähetys Pohjois-Amerikkaan

Torstai

Tämä päivä olikin hiukan rikkonainen, kun minulla oli muutakin ohjelmaa, niin työskentelin hiukan pätkittäin. Klo 9.20 kun avasin koneen ensimmäiseksi, huolitsija oli lähettänyt AWB luonnokset Meksikon lentorahteihin, jotka lähetin tuontilaskun kanssa projektikontrollerille tarkistettavaksi. Tämän jälkeen katsoin toisen Meksikon lähetyksen tilaa, johon en ollut vielä kukaan saanut arvoja, joita tiistaina pyysin. Lähetin näistä muistutuksen ja hetken päästä sainkin vastauksen ja arvot. Lasku oli muuten valmis ja lähetin sen huolitsijalle. Tämä oli pienempi lähetys ja meni kuriirilähetysenä ilman monimutkaista tullausprosessia ja tarkastusta.

Kollegani oli lähettänyt minulle lentokeikan Saudi-Arabian projektiin, joista heti ensimmäisenä pyysin arvot ja rupesin laatimaan laskupohjaa. Odotellessani vastausta, logistiikasta oli tullut viesti, että erääseen Indonesia lähetykseen oli tullut yksi laatikko lisää ja lasku täytyi päivittää. Uudet arvot tulivat heti, niin kuin yleensäkin tähän projektiin. Päivitin laskulle uudet painot, tavarat ja hinnat. Tämän jälkeen lähetin laskun Indonesian tullauksesta vastaavalle henkilölle tarkastettavaksi. Päivän lopuksi eiliseen FCA(free carrier = asiakas noutaa tuotteet itse ja järjestää kuljetuksen) keikkaan olin saanut vastauksen ja laskun viimeisteltynä lähetin sen projektipäällikölle, joka välitti sen eteenpäin.

Perjantai

Aloitin työt klo 9.15. Heti ensimmäisenä Saudi-Arabian lentokeikkaan oli tullut arvot, joten viimeistelin tästä laskun ja lähetin huolitsijalle ohjeiden kera. Seuraavaksi pyysin erään lähetyksen arvoihin tarkennusta, sillä ne oli sekavasti ilmoitettu. Pyysin arvoja myös hetki sitten tulleeseen Intian lentokeikkaan. Sainkin nopeasti vastauksen, ja laskun laadittuani lähetin sen huolitsijalle. Seuraavaksi oli tullut manuaalilähetys, joka sekin oli lähdössä Saudi-Arabiaan. Hain pakkausluettelon logwisistä ja kerroin manuaalikansioiden määrän vakiintuneella arvolla. Laskun valmisteltuani lähetin sen kuljetus koordinaattorille, joka vastaa manuaalilähetyksistä.

Tämän jälkeen oli muutama kuriirilähetys Iso-Britanniaan sekä El salvadoriin. Molempiin löytyivät kaikki tiedot inputviestistä, joten niissä ei ongelmia. Lähetin laskut toimistomme kuljetuskoordinaattorille, joka hoitaa DHL-lähetysksemme. Seuraavaksi vastasin muutamiin kysymyksiin, joita oli tullut logistiikkakoordinaattorilta sekä huolitsijalta. Viestin lähetysten jälkeen sain valmiiksi Meksikon lentorah tien vienti- ja tuontilaskut, ja lähetin ne AWB ohjeiden kera huolitsijalle. Sain huolitsijalta AWB luonnokset nopeasti takaisin ja lähetin ne Meksikon agentille tarkastettavaksi. Päivän loppuksi sain vielä arvot Intian lähetyskseeni. Lasku olikin niitä vaille valmis, joten lähetin laskun jälleen ohjeiden kanssa huolitsijalle. Toiselta huolitsijalta oli tullut vielä viime hetken kysymys vientiselvityksen koordinoimisesta, johon vastasin toivotellen hyvät viikonloput ja suljin koneen.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli henkisesti raskas. Uutta asiaa ja poikkeavia tilanteita oli paljon. Meksikon lähetykset työllistivät paljon, kun prosessi on uusi ja prosessissa oli monta kohtaa ja piti olla tarkkana jokaisessa kohdassa, ettei huolitsijan tarvitsisi turhaan pyytää korjauksia. Tiimiläiseni tekemät hyvät ohjeet auttoivat kyllä todella paljon. Lisäksi spesiaalikeikat kuten Intian lähetys ja FCA toimitusehdon käyttäminen, joka ei ole minulle kovinkaan yleinen. Sitä käyttäessä täytyy aina muistaa varmistaa mistä lähetyksen tavarat noudetaan ja tämä paikka laitetaan laskulle toimitusehto kenttään. Paljon esiintyi taas puutteellista inputia ja epäselvyyksiä lähetyksissä. Kysyessä lähetyksisarvoja pahimmillaan meni useampi päivä, joka luonnollisesti viivästyttää lähetyksen saapumista. Lähetyksisarvoja ei taas tullut automaattisesti, joten viikossa oli paljon ylimääräistä kyselyä kontrollereilta. Hitaat vastaukset voivat olla seurausta viestiä hukan muodosta Murista eli ylikuormituksesta. Jos tässä prosessin vaiheessa, jos työkuorma on kovin suuri, niin vastauksissa voi kestää kauan, jos henkilöt joutuvat priorisoimaan tehtäviä töitä liian suuren kuormituksen alla. (Pieńkowski, 2014, 3,4).

Kokonaisuudessaan selvisin kuitenkin viikon haasteista kunnialla, ja siitä jäi hyvä mieli, ettei jäänyt neuvottomaksi haastavissakaan tilanteissa. Vaikka informaation jakaminen oli ajoittain taas muilta osastoilta heikkoa, positiivista oli kuitenkin se, että kun häiriöitä ja sekaannuksia selvitettiin, niiden yhteydessä kommunikatio oli kuitenkin sujuvaa ja epäselvyydet saatiin ratkaistua verrattain pikaisesti.

3.8 Viikko 7

Maanantai

Viikko alkoi taas kello 9:00 Jatkoin perjantaille jääneitä hommia loppuun. Ensimmäisenä lähetin huolitsijalta saapuneet luonnos AWB:t, tuontilaskun, sekä EUR1 lausekkeen sisältävän pakkausluettelon toisen Meksiko projektin kontrollerille. Kun ne on tarkistettu kuitataan huolitsijalle, että dokumentit ok ja lähetys voi jatkaa eteenpäin. Luonnos AWB oli tullut myös erääseen Pakistanin projektiin, joten lähetin proforman, pakkausluettelon, alkuperätodistuksen sekä luonnos AWB:n hyväksyttäväksi asiakkaalle, kuten tälle projektille on ollut tapana.

Seuraavaksi palasin taas tiimiläiseni Meksikon lähetysten pariin. Lähetin yhden laskun huolitsijalle, ja vastasin toiseen, että lähetyksen vienti voidaan aloittaa. Lopuksi oli vielä lentokeikka, johon tuli muutoksia, kun yksi laatikoista oli liian pitkä. Tämä piti lähettää erillään muista, joten muokkasin alkuperäiseen laskuun päivitetyn pakkausluettelon mukaan uudet painot ja määrät, sekä tein extrapitkälle lähetykselle kokonaan uuden laskun.

Keskiviikko

Päivän aluksi aloin heti purkamaan työkuormaani. Ensimmäisenä oli vuorossa kuriirikeikka Pohjois-Amerikkaan. Tähän piti pyytää kontrollerilta arvot lähetykselle,

jonka jälkeen laskun tehtyäni lähetin sen sähköpostiketjussa huolitsijalle, logistiikkakoordinaattorille sekä kontrollerille. Seuraavaksi oli kuriirilähetys Saudi-Arabiaan. Viestiketjun luettuani muut tiedot löytyivät, paitsi tavaran kappalemäärä ja hinta. Nämä tiedusteltuani, ja vastauksen saatuani, lähetin laskun takaisin. Tämän jälkeen oli tullut hieman erikoinen sähköposti koskien lähetystä mistä ei oikein otanut selkoa kuuluuko se tiimillemme vai ei. Tiedustelin tästä lisää lähettäjältä. Seuraavaksi oli vuorossa aiemmalle Pohjois-Amerikan projektille toinen lähetys. Tämän vie projektityömaalle matkustava henkilö mukanaan eli laskun toimitusehdoksi DAP ja toimitusmuotona "Handcarried". Päivän loppuksi jälleen yksi lähetys USA:an. Tähän olikin lähetysten arvo valmiina saatavilla, eikä kommunikaatiossa muuten ollut ongelmia. Lähetin valmiin laskun huolitsijalle.

Torstai

Työpäivän aloitin tänään klo 9.35. Katselin tulleet postit ja aloin jatkamaa kesken jääneitä hommia loppuun. Kauaa en ehtinyt työskennellä, kun meillä oli 10:00 palaveri koskien intrastat raportointia ja sen ilmoittamista. Tässä käytiin perusasioita läpi, ja saatiin hyvää keskustelua aikaiseksi mitä raportoidaan ja millaisella prosessilla. Tämä palaveri oli siksi, että kun tiimiläisemme, jonka vastuulla nämä olivat, lopetti hetki sitten työskentelyn yrityksessä. Palaverin jälkeen jatkoin töitäni ja kuriirilähetyksiä oli tullut taas mukavasti. Lähetystyö lähti muutamia Meksikoon ja yksi Pakistaniin. Insinöörien meileissä oli kaikki tarpeellinen tieto, niin kuin kuriirilähetyksissä yleensä on ollutkin. Huomattavasti enemmän ongelmia on lentorah tien kanssa. Päivän loppuksi tulikin yksi kiireellinen lentokeikka Yhdysvaltoihin, tämä lähetys lähti Ruotsista ja viedään tavarantoimittajan laskulla, joka oli liitettyä logistiikalta tullessa viestissä. Sain lähetysten arvot sekä tiedot tästä laskusta, ja lähetin tekemäni tuontilaskun huolitsijalle ja Yhdysvaltojen pää-yhteys henkilölle

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli hieman rikkonainen, sillä työskentelin vain 3 päivää. Hommaa oli kuitenkin jälleen mukavan monipuolisesti ja siihen lisäksi vielä tuo intrastat raportointiin syventyminen. Raportoinnilla on suuri merkitys työssämme, koska se on tullin ja EU:n lainsäädännön säätelemää pakollista toimintaa yrityksille, joiden vuosittainen vienti tai tuonti kaupan arvo ylittää 800 000 euron rajan (Tulli – Intrastat).

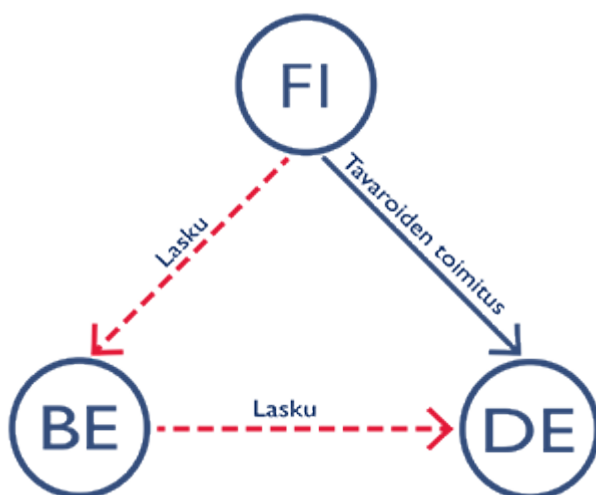
Lähetysten arvojen saanti oli jälleen heikkoa ja puutteellisia input meilejä oli tälläkin viikolla. Parannettavaa olisi myös yleisesti jälkitoimituksiin liittyvä informaation selkeyttämisessä sekä tiedonjaossa. Tähän lisäyksenä vielä nuo muiden yksiköiden lähetykset, joita välillä ohjautuu meille, vaikka ne eivät meille mitenkään kuuluisi. Heidän tulisi kyetä tuntemaan asiakkaat sekä tuotteensa niin hyvin, että kykenisi luomaan asiakkaita ja tuotteita parhaiten palveleva toimitusjärjestelmän. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell, & Santala 2011, 15). Tässä tapauksessa toimitusjärjestelmä ei todellakaan ole vaadittavalla tasolla. Näissäkin tapauksissa monen ihmisen aikaa kuluu turhaan sähköpostiviestittelyyn, joka ei ole millään tapaa arvoa lisäävää toimintaa. Tehokkaassa toimitusketjussa tulisi pyrkiä vain arvoa lisäävään toimintaan, ja minimoida hukkatointoiminnot, jotka eivät tuota lisäarvoa eivätkä ole välttämättömiä (Logistiikan maailma – Lean ajattelu).

3.9 Viikko 8

Maanantai

Viikko alkoi 9:00. Sähköposteja ei onneksi ollut perjantaista hirveästi kerääntynyt, ainakaan sellaisia mitkä vaatisivat toimia minulta. Yksi kuriirilähetys oli kuitenkin tullut. Guyanaan lähtevässä lähetyksen input viestissä oli kaikki informaatio, ja laskun tehtyäni lähetin sen takaisin vastaanottajalle sekä logistiikkakoordinaattorille,

joka hoitaa lähetyksen DHL-kuriirilla eteenpäin. Tämän jälkeen meillä olikin viikoittainen palaveri, jossa käytiin työkuormaamme, ja muuta ajankohtaista läpi. Puheeksi tuli myös intrastat raportoinnit, jotka kollegani olikin jo lähettänyt, mutta yksi lähetys puuttui. Kolmikanta eli triangulation lähetys oli lähtenyt toisesta maasta, joten tein sille proforman raportointia varten ja lähetin VAT ja import tii- mille eteenpäin. Kolmikantakaupassa sama tavara on myyty kahdesti eteenpäin, ja jokainen kaupan osapuoli on arvonlisäverovelvollinen eri jäsenmaahan (Tulli – kolmikantakauppa). Tällainen tilanne on esimerkiksi, kun Suomalainen yhtiö myy tavaran Italiaan, mutta toimitus tapahtuu kolmannesta EU maasta suoraan Italiaan. Alla kuviossa kahdeksan on yksi esimerkki kolmikantakaupasta.



Kuvio 8. Kolmikantakauppa esimerkki. (Tulli – Kolmikantakauppa).

Tiistai

Työpäivän aloitin jälleen klo 9:00. Alkuun nopea sähköpostien vilkaisu, ja töiden kimppuun. Ensimmäisenä vuorossa oli El Salvadoriin lähtevä kuriirilähetys, joka normaaleista kuriireista poiketen lähetettiin DAP toimitusehdolla. Sähköpostissa oli kaikki tiedot hyvin esillä, joten sain laskun sujuvasti laadittua ja lähetin kuljetuskoordinaattorillemme, joka tilaa DHL-kuljetuksen paketille. Seuraavaksi tuli

kolme kiireellistä lähetystä Meksikoon. Nämä kaikki menivät painoltaan ja hinnaltaan raja-arvojen alle, joten ne saadaan nopeasti lähetettyä ilman tullausta. Meksikoon lähetettäessä lähetyksen on oltava alle 50 kg ja arvoltaan alle 1000 USD, jotta se voidaan lähettää ilman tullausta. Näiden jälkeen vastailin muutamisiin sähköposteihin, ja kysyin tarkennusta eri asioihin. Lähetin myös erään laskun uudelleen, sillä se oli jäänyt pois liitteistä ensimmäisellä kerralla. Päivän loppuksi oli jälleen yksi Meksikon lähetys, sekä yksi lentokeikka Puerto Ricoon, johon tein tuontilaskun.

Keskiviikko

Tänään avasin koneen 9.30 ja rupesin heti töihin. Illalla olikin tullut Saudi-Arabiaan lähetys, johon pitää normaalin prosessin mukaan laatia myös pakkausluettelo ja lähettää se laskun kanssa hyväksyttäväksi, ennen kuin paketti saadaan lähettää eteenpäin. Tässä viestissä olikin lähetyksen arvot ja kaikki muut tiedot valmiina, joten turhaa viestittelyä ei syntynyt. Näiden jälkeen vastailin jälleen muutamisiin sähköposteihin, ja aloin tekemään laskua eräälle manuaalilähetykselle. Lähetin sen manuaaleista vastaavalle henkilölle, joka hoitaa lähetyksen eteenpäin. Seuraavaksi oli jälleen kuriirilähetys Saudi-Arabiaan, jossa myöskin oli kaikki tarpeellinen tieto. Laskun tekemisessä ei kauaa mennyt, ja lähetin tämänkin hyväksyttäväksi, ennen kuin voimme jatkaa. Seuraavaksi tiedustelin pakettien mittoja ja painoja muutamaan lähetykseen, koska ilman niitä proformaa ei voi tehdä. Lopuksi oli vielä yksi nopea manuaalilähetys, jonka jälkeen päivä olikin pulkassa

Torstai

Työtunteja ei ollut tälle päivälle paljoa jäljellä, sillä kolme edellistä päivää olin tehnyt täysillä tunneilla, joten paljoa en tänään ehtinyt tehdä. Ensimmäisenä kuitenkin oli tullut pyyntö koskien aiemmin tehtyä laskua, johon tullausta hoitava henkilö

oli pyytänyt vaihtamaan vastaanottajan nimen ja osoitteen, sillä kyseessä oli ta-kuulähetys. Osoite oli selkeästi liitetty viestiin, joten tämä sujui nopeasti ja lähetin päivitetyn laskun takaisin.

Tämän jälkeen oli vuorossa lentorahti, jossa lähetimme käyttöohjemanuaaleja projektityömaalle. Kaikki tarvittavat tiedot löytyivät sähköpostista sekä sisäisestä järjestelmästä, joten tässä ei ollut ongelmia. Laskun valmisteltua lähetin sen huolitsijalle, sekä meidän manuaalilähetysistämme vastaavalle henkilölle. Tuttuun tapaan kun kyseessä oli lentorahti, lisäsin viestiin tiedot kauppatahtuman luonteesta, HS-koodin, jolla lähetys vientiselvitetään, vientitapahtumatunnuksen sekä meidän vientinumeromme.

Päivän lopuksi oli vielä yksi kuriirilähetys, joka noudettiin suoraan toimittajalta ja lähetettiin El Salvadoriin. Minulle lähetetyssä viestiketjussa ilmenivät kaikki tarvittavat tiedot, joten aikaa ei kulunut turhaan selvittelyyn. Lähetin valmiin laskun takaisin projektipäällikölle, joka oli tilannut paketin, sekä kuljetuskoordinaattorille, joka hoitaa kuljetuksen eteenpäin paketille.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko sujui kommunikaation osalta erittäin sujuvasti ja tehokkaasti, kun ei lähetysten arvoja tai kauheasti muutakaan tarvinnut kysellä oikeastaan mihinkään. Tämä tosin johtui siitä, että varsinaisia lentokeikkoja ei tällä viikolla lähtenyt manuaalilähetystä lukuun ottamatta. Tällä viikolla huomasin kuitenkin konkreettisesti, miten paljon työni helpottuu, kun ylimääräinen viestittely pysyy minimissä ja toiminta ja kommunikaatio on tehokasta kaikkien osapuolien osalta. Tämä viikko siis vain vahvisti käsitystä siitä, miten paljon nuo lentorahteja koskevat ylimääräiset kyselyt vaikuttavat työhöni.

Työni oli tällä viikolla selkeästi tehokkaampaa ja antoisampaa. Viikon negatiiviset huomiota prosessissa jäi siis muutamaan kyselyyn lähetyksien mitoista ja painoista, sekä yhteen laskun korjaukseen, johon oli lisätty väärä osoite. Luonteeltaan nämä olivat aika pieniä virheitä, mutta sellaisia, jotka olisivat helposti olleet mahdollista tehdä heti oikein pienellä tarkkaavaisuudella ja paremmalla huomioimisella. Juuri tällaiset pienet virheet ja kehityskohteet ovat sellaisia, jossa kaizenin hyödyntämistä organisaatiossa olisi hyötyä. Työntekijät havainnoisivat jatkuvasti pieni virheitään ja korjaisivat niitä yksi kerrallaan. Sen tarkoitus on juuri tehdä työpaikasta parempi paikka esimerkiksi parantamalla päivittäisiä prosesseja ja painottamalla työntekijän korkeaa moraaliala tehdä asiat laadukkaasti (Raja, 2020).

3.10 Viikko 9

Maanantai

Uuden työviikon aloitin kello 9:00 perinteisesti sähköpostien lukemisella. Niitä olikin edellisen viikon torstailta ja perjantailta tullut runsaasti. Katsoin oliko kiireellisiä lähetyksiä, ja aloin käymään toimia vaativia posteja läpi vanhimmasta alkaen. Ensimmäisenä käsittelin pyynnön, jossa laskun osoitetiedoista pyydettiin poistamaan kaksi puhelinnumeroa. Tämän jälkeen keskustelin kuljetuskoordinaattorin kanssa lähetyksestä, jossa oli epäselvyyksiä. Kävi ilmi, että viestiketjuun oli jäänyt vanhoja tietoja toisesta lähetyksestä, joka ei liittynyt enää tähän mitenkään. Asia selvitettiin nopeasti, ja tein kuriirilähetykselle laskun, jossa testauslaitteet viedään tilapäisesti maahan, ja palautetaan testauksen jälkeen. Näiden jälkeen jonossa oli useita kuriirilähetyksiä sekä käyttöohjemanuaaleja, joissa oli tarvittavat tiedot valmiina ja ne sujuivat standardisoidusti rutiinilla.

Seuraavaksi projektikontrolleri oli kysynyt lisätietoja eräästä lähetyksestä, onko se jälkitoimitus vai sopimukseen kuuluva toimitus. Hauskaa tässä on se, että hän on se henkilö kenen nämä asiat juuri pitäisi tietää tarkalleen. Päivän lopuksi oli vielä

useampi lentorahtilähetys, ja näihin piti jälleen kysellä lähetysarvoja, kun niitä ei automaattisesti ollut minulle lähetetty. Saatuani vastaukset ja tehtyäni vientilaskut, lähetin ne huolitsijalle lisätietojen kanssa, kuten nykyiseen prosessiin kuuluu.

Tiistai

Avasin koneen 9:30 ja aloin heti käymään sähköposteja läpi. Ensimmäisenä oli tullut viesti koskien manuaalilähetysten laskua. Laskulle merkitty vastaanottaja ei enää työskentele kyseisellä työmaalla, vaikka tällaista informaatiota viestiketjussa oli ilmoitettu. Tässäkin siis kommunikaatio oli todella huonoa osapuolten välillä. Seuraavaksi huolitsijalta oli tullut kommentti koskien USA:an menevään kuriirilähetystä. Hän sanoi, että tarvitsee myös tuontilaskun kuten tälle projektille on ollut tapana. Minua ei oltu informoitu tällaisesta, mutta tein laskun ja lähetin hänelle, jotta paketti saadaan matkaan.

Seuraavaksi kollegani ohjasi minulle kaksi handcarried lähetystä jotka insinöörit vievät projektityömaalle. Saaduista tiedoista puuttuikin tieto, että kuka lähetykset vie, jota ilman laskua ei saa valmiiksi. Tavaralistassa oli myös hieman epäselvyyksiä, saako henkilöt tietyt tavarat mukaan. Kommunikaatio oli jälleen huonoa. Tein laskun puuttuvia tietoja vaille valmiiksi ja jäin odottelemaan vastausta.

Seuraavaksi oli vuorossa palaveri Nordean kanssa, jossa käsiteltiin pinnalla olevia asioita viennin ja remburssien näkökulmasta. Tämän jälkeen oli lentokeikka, josta puuttui jälleen lähetysten arvot. Kyselyä siis näistä ja odottamaan vastausta. Tällä välin tein laskun useammalle kuriirilähetykselle, jotka sujuivat standardisoidusta ilman ongelmia.

Keskiviikko

Aloitin työt kello 10:00. Heti ensimmäisenä oli kuljetus koordinaattorilta tullut pyyntö kahdesta laskusta lähetettäville työvaatteille. Tein laskun ja lähetin hänelle ilman ongelmia. Seuraavaksi oli tullut kommentti koskien aiemmin tehtyä laskua, että osoite on väärä ja laskulle pitäisi lisätä eräs numerosarja. Informaation kulku

on siis ollut huonoa. Sitten oli tullut projektikontrollerilta viestiä, että tarvitsisi saada lasku tullausta varten. Viestiketju oli todella sekava, ja jouduin etsimään tietoa valokuvana otetusta kuvasta sekä katsoa UPS:än sivuilta lähetyksen painon, ja muuttamaan sen kilogrammoiksi, kun se oli ilmoitettu paunoina (lb). Todella sekavaa viestintää, joka aiheutti ylimääräistä työtä mutta sain laskun tehtyä. Tämän jälkeen oli huolitsijalta tullut kahdesta manuaalilähetyksestä viestiä, että toimintusehto pitää tulliagentin mukaan muuttaa, vaikka laitoin juuri sen mikä oli lähetyksen yhteydessä ilmoitettu. Logistiikka on ilmeisesti siis ollut huolimaton.

Seuraavaksi vuorossa oli useampi kuriirilähetys, jotka sujuivat ilman ongelmia, sekä lentokeikka, johon oli tullut arvot parin päivän odottelun jälkeen. Sitten oli tullut logistiikkakoordinaattorilta kysely, joko olen saanut lähetyksarvot erääseen lentokeikkaan, josta kysyin niitä kaksi päivää sitten. Vastasin että en ollut. Tiedon kulku on siis tässäkin tapauksessa todella hidasta. Päivän lopuksi oli vielä yksi laskun korjaus, jossa toimittaja oli huomauttanut erään tavaran kappalemäärän olevan eri. Heidän laskunsa oli sekava, joten tulkintavirhe insinööritä, joka ilmoitti tiedot minulle.

Torstai

Lyhempi päivä taas tänään, kun työtunnit käyvät vähiin. Sähköposteja oli taas saapunut ja katsoin heti ne läpi. Alkuun oli tein laskut muutamalle kuriirilähetykselle Meksikoon ja USA:han. Input viesteissä oli kaikki tarvittava tieto, joten näiden tekemisessä ei ylimääräistä ongelmaa. Seuraavaksi kuljetuskoordinaattori oli pyytänyt laskua testivälineistölle, jotka nyt lähetetään takaisin suomeen. Kyseessä oli siis ihan normaali proforma lasku, mutta vastaanottajaksi ja osoitteeksi laitoin toimistomme ja kyseisen koordinaattorin tiedot.

Sitten kollegani oli lähettänyt minulle sähköpostia, jossa pyysi minua tekemään laskun lähetettävälle markkinointitavaroille kiinaan. Laskun pyytänyt henkilö ei ollut sisällyttänyt viestiin vastaanottajan puhelinnumeroa tai sähköpostia, jotka ovat

pakollisia kuriirilähetyslähetäessä. Tässä siis törmäsimme jälleen samaan ongelmaan, että tavaran lähettäjällä ei ole kattavia tietoja tarvittavista tiedoista lähetukseen, aiheuttaa ylimääräistä työtä prosessissa.

Seuraava sähköposti koski aiemmin tullutta Meksikon lähetystä, johon nyt olikin tullut lisää tavaraa ja paketin paino korkeampi, joten nämä tiedot pitäisi päivittää laskulle. Päivän lopuksi lähetin kiinan lähetysten laskun Excel version kollegalleni, kun en ehtinyt tehdä sitä valmiiksi. Laskusta jäi puuttuman vain paketin mitat, kun ne ei ollut vielä saatavilla. Näin kollegani tarvitsee lisätä vain paketin mitat laskulle ja lähettää se eteenpäin. Vielä viimeiseksi jaoin erään sähköpostiketjun koskien myytäviä tavaroita tiimilleni, koska työtuntini loppuivat. Tässä taas yksi esimerkki tiedonkulun hankaluuksista, sillä kontrolleri tuli kysymään minulta, kuka tällaisen laskun voisi tehdä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla ongelmat havaitut ongelmat selkeästi korostuivat. Paljon virheitä tiedonkulussa ja kommunikaatiossa, sekä arvojen saanti jälleen manuaalista ja todella hidasta jos vastausta joutuu odottamaan päiviä. Sekaannuksia ja jälkikäteen korjattavia laskuja oli paljon, mikä kertoo huonosta virtauksesta ja prosessin sujuvuudesta. Tarvetta siis olisi Toyota tuotantoratkaisuihin perustuvalla lean-työkaluille, joiden tarkoitus on edesauttaa juuri virtauksen maksimointia ja läpimeinoajan lyhentämistä (Six Sigma- Mitä Lean on, 2020).

Havaittuja ongelmia oli monia esimerkiksi, kontrolleri tietämätön mikä lähetys on kyseessä, useamman kerran väärä tietoa, joka piti jälkikäteen poistaa laskulta, sekavaa inputin antamista (viestiketju, jossa piti poimia informaatio sieltä täältä sekä) sekä lähetysarvojen saanti sekä niiden saanti todella heikkoa. Kokonaisuudessaan väärää ja vanhentunutta, ja puutteellista informaatiota tuli minulle ihan liikaa, joka aiheutti paljon korjauksia jälkikäteen, vaikka tällaisten pitäisi olla ihan selviä juttuja.

3.11 Viikko 10

Maanantai

Päivän aluksi vaihdoin eräästä eilisen lentokeikan laskusta tavaran kappalemäärän metreihin ja lähetin uudelleen huolitsijalle. Se oli alun perin väärin merkitty sisäisen järjestelmäämme. Seuraavaksi oli tullut pyyntö tehdä proforma kuriirilähetykselle, sillä luottokortti pitäisi lähettää Amerikkaan. Lähettäjän tiedoista puuttui HS-koodi tavaralle, joten pyysin etsimään sen. Tämän jälkeen oli useampi lähetys Meksikoon loppuillaan olevaan projektiin. Kaikki tiedot löytyivät, eikä laskun laatimisessa ollut mitään ongelmia. Oli taas se aika kuukaudesta, kun intrastat raportit pitää valmistella. Tätä varten pyysin kollegaltani yhteenvedot viime kuukauden lähetysten arvoista, koska kokoan saman projektin koko kuukauden lähetykset yhdelle intrastat proformalle. Eli siis yksi proforma per projekti.

Tiistai

Päivä alkoi taas sähköpostien lukemisella ja kollegani olikin heti ohjannut minulle yhden lentokeikan Amerikkaan. Hän oli pyytänyt arvot valmiiksi kontrollerilta, joten minulle jäi vain laskun laatiminen. Laskun laadittuani lähetin sen normaalisti huolitsijalle. Tämän jälkeen oli jälleen yksi kiireellinen kuriirilähetys Meksikoon, joka sujui rutiiniprosessilla eikä mitään erikoista tässä. Aiemmin tulleeseen luottokorttilähetykseen oli jäänyt HS-koodit uupumaan, eikä lähettäjä sitä osannut etsiä, joten kysyin apua kollegaltani ja hän löysi oikean koodin. Prosessissa oikeasti siis lähettäjän pitäisi toimittaa koodit mutta en halunnut myöhästyttää tätä pikkuhommaa enempää. Klo 11:00 alkoi Nordean webinaari, jota kuuntelin taustalla ja samalla tein taas muutaman laskun Meksikon kuriirilähetyksille ja lähetin kuljetuskoordinaattorille.

Olin myös saanut muistutusviestin eräästä lentokeikasta, joka oli jäänyt minulta täysin huomaamatta. Pyysin tähän nopeasti arvot kontrollerilta, ja lähetin valmiin laskun huolitsijalle vientikoodien kera. Syy, miksi en ollut tätä huomannut saattoi

olla se, että välillä kun yhteiseen sähköpostiimme tulee viestejä, ne saattavat tulla useankin tunnin viiveellä.

Keskiviikko

Eräältä projekti kontrollerilta oli tullut pyytämäni kuukauden lähetysten arvot intrastat raportointia varten, joten aloin työstämään sitä. Raportoin SAP:iin yhteensä 4 intrastat proformaa, ja vein datan Exceeliin ja lähetin kootun datan proformien kanssa tiimiläiselleni, joka välitti ne eteenpäin import ja VAT tiimeille, jotka tarkistavat tiedot ja kirjaavat ne eteenpäin. Tämän jälkeen logistiikalta oli tullut sähköpostia lentokeikasta Intiaan, aloin työstämään tälle laskua ja samalla laitoin projekti kontrollerille viestiä kysyäkseni lähetysten arvoja. Lasku jäi arvojen vaille valmiiksi odottamaan vastausta. Sitten insinööriltä oli tullut viesti lähetyksestä USA:han. Katselin sähköpostin tiedot ja siitä puuttuivat HS-koodit. Tiedonkulku on siis ollut jälleen projektitiimin keskuudessa huonoa, sillä ne tarvitaan.

Seuraavaksi oli vuorossa hieman erikoisempi tapaus, sillä kyseessä oli osien myyntikeikka meidän ulkomaan toimistollemme. Tämän prosessi poikkeaa paljon normaalista, sillä myynti tapahtuu FCA toimitusehdolla ja ulkomaan toimistomme hoitaa kuljetuksen tälle. Tämä prosessi on aika uusi ja ei täysin ongelmaton. Sain laskun laadittua ja lähetin sen eteenpäin. Tämän jälkeen oli vuorossa monta erillistä kuriirilähetystä Meksikoon, sillä projekti on aivan loppuillaan, ja sillä on kiire, jotta asiakkaalle luvatussa aikataulussa pysytään.

Sain vastauksen aiempaan HS-koodi kysymykseen, ja sain laskun lähetettyä matkaan. Lopuksi oli vielä tuontilaskun laatiminen erääseen Alankomaista lähtevään lähetykseen, ja tässä oli epäselvyyksiä lähetysten vienti ja tuonti muodollisuuksista mutta ne selvitettiin.

Viikkoanalyysi

Kuriirilähetysten kanssa jälleen ongelmaa lähettäjän puutteellisten tietojen kanssa. Lähettäjällä ei ollut tietoa, että HS-koodi tarvitaan, jotta tavaramalle voidaan

tehdä proforma. Koodia ei myöskään osattu etsiä, vaikka se on aina lähettäjän tehtävä etsiä HS-koodit lähetettävälle tavaroille. HS-koodit ovat välttämättömiä, koska niitä käytetään tavarankuvauksen osoittamisessa, jonka perusteella selviää mahdolliset tulli- ja veroseuraamukset sekä tavaraan kohdistuvat viennin tai tuonnin rajoitukset tai kiellot (Tulli - tullaus, arvonlisävero ja tullimaksu). Jos koodi puuttuu, tullista tulee selvityspyyntöä hyvin äkkiä.

Sama ongelma toistui torstaina, kun insinöörin lähettämästä input sähköpostista puuttui myös HS-koodi. Onneksi insinöörien kanssa tarpeelliset tiedot ovat huomattavasti useammin oikein heti ensimmäisellä kerralla, kun jonkun muun työntekijän, jolla on tarve lähettää jotain. Työohjeet ja prosessin standardisointi olisi todellakin paikallaan. Työohjeilla välttäisimme odotukselta, joka on yksi muda hukan seitsemästä muodosta (Scott, 2014, 36,37). Tässä yhteydessä odotus tarkoittaa edellisen prosessivaiheen valmistumista eli tiedoiltaan täydellistä input sähköposti, jotta minä voin jatkaa ja taas toimittaa oman inputin prosessin seuraavalle osalle. Prosessi saavuttaa tarkoitetut tulokset vain sillä edellytyksellä, että siihen tuodut inputit täyttävät asetetut vaatimukset (Tuominen, 2010, 88).

Intian lentokeikkaan sai jälleen tiedustella lähetysarvoja erikseen. Epäselvyyksiä vienti ja tuonti osapuolten velvoitteista sekä vääriä tietoja sisäisessä järjestelmässämme. Ei kovin vahvaa suorittamista siis. Positiivista viikossa oli onnistuneet intrastat raportoinnit, jotka tein loppuun asti itse. Myös FCA keikan onnistuminen oli mukavaa, sillä siinä on aiemmin ollut ongelmia koska prosessi on vielä uusi. Nyt yhteistyö eri tahojen välillä toimi hyvin, ja rutiini alkaa muotoutua.

4 YHTEENVETO

Tässä luvussa käsitellään tutkimusjakson aikana havaittuja ongelmia sekä sitä, millaisia kehitysehdotuksia havaittuihin ongelmiin voisi soveltaa. Lisäksi luvussa on

yleistä pohdintaa kirjoitusprosessista, tutkimuksen onnistumisesta, päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön toteuttamisesta sekä ammatillisesta kasvusta.

4.1 Pohdinta

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut sekä mielekäs että ajoittain sisua vaativa kokemus. Kymmenen viikon työn raportointi on ollut ajoittain erittäin pitkästyttävää ja raskasta. Päivittäinen kirjoittaminen työpäivän jälkeen, sekä viikoittaiset analyysit ovat vaatineet jaksamista. Välillä piti muistuttaa itseään, että miksi tätä tehdään. Ajoittain jatkuvaan raportointiin ja kirjoittamiseen meinasi motivaatio loppua, mutta toisaalta jatkuvalla raportoinnilla pidettiin koko prosessi jatkuvasti käynnissä eikä työ jäänyt vain tiedostojen uumeeniin viikko tolkuiksi. Kun työn avasi päiväkirjamerkintöjen kirjoittamista varten, tuli monesti työhön tehtyä myös muita korjauksia ja kirjoitettua hieman lisää. Välillä työpäivien jälkeen olisi tehnyt mieli vain laittaa läppäri kiinni ja rentoutua töiden jälkeen. Muutaman kerran kokeilin raportointia hiukan jälkikäteen, mutta koin tämän huonoksi, sillä yksittäisen työpäivän tapahtumat unohtuvat nopeasti, eikä aiemiston tuottaminen enää siten ole laadullisesti eikä ajallisesti niin tehokasta, joka on tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeää.

Myös koko ajan lisääntyvä työn pituus ja sivujen määrä kohottivat motivaatiota jatkaa kirjoittamista. Koen että tutkimusmuotona tämä oli minulle hyvä, sillä aikaisemmin tehtävien kanssa on käynyt monesti niin, että työ aloitetaan vasta kovalla kiireellä, kun palautuspäivä lähestyy. Kokonaisuudessa prosessi on kuitenkin ollut palkitseva sekä opettavainen. On todellakin hyvä, että nykyisin tarjolla on tällaisia vaihtoehtoisia tutkimustapoja suorittaa opintoihin pakollisena ja oleellisena osana kuuluva opinnäytetyö. Vaihtoehtoiset tutkimustavat varmasti lisäävät korkeakoulujen valmistumisprosenttia, sillä monet ovat jo opintojen aikana tiukasti kiinni työelämässä, ja motivaatio tutkinnon saattamisessa loppuun voi olla hukassa. Juuri tällaisiin tapauksiin päiväkirjamuotoinen tutkimus voi olla hyvä ratkaisu, sillä tutkimusta voi edistää oman työnsä ohella.

Kun ajattelen ammatillista osaamistani aloittaessani työn kirjoittamista sekä vertaan sitä nykyhetkeen on tapahtunut suuria muutoksia. Osaamiseni on kokonaisvaltaisesti kattavampaa, ja ymmärrys työhön liittyvistä asioista on laajempaa sekä tieto, että ohjelmistopuolella. Näistä yksi hyvä esimerkki on lisääntynyt kokemus ja taito SAP:in käytössä. Ohjelmisto on nykyisin käytössä todella laajasti yrityksillä ympäri maailman, sillä se on yksi maailman johtavista liiketoimintaprosessien kehittämiseen tarkoitetuista ohjelmistoista. Täten ohjelmiston hallinnasta on varmasti hyötyä tulevaisuuden työurallani. Itseluottamus tehdä itsenäisiä päätöksiä ja luottaa omaan kykyyn on huomattavasti korkeampi kuin aiemmin. Tämä ilmenee esimerkiksi siinä, kun joku yrityksen henkilö lähestyy minua kysymyksellä, joka on minun osaamisalaani. Voin vastata henkilölle suoraan enkä enää aina koe tarvetta varmistaa asiaa tiimiläisiltäni.

Työnkuvaani kuuluvat tehtävät ovat laajentuneet pikkuhiljaa ja vastuu kasvanut tasaisesti. Tunnen olevani vielä enemmän ja tärkeämpi osa tiimiämme kuin aiemmin. En siis aikaisemminkaan tuntenut olevani mitenkään ulkopuolinen tai vähempiarvoinen tiimissäni, mutta minusta itsestäni tuntuu, että olen enemmän hyödyksi, kun voin hyödyntää osaamistani laajemmin kollegoideni tueksi.

Tässä yrityksessä parasta työskentelyssä on ollut ehdottomasti hyvä työilmapiiri sekä kannustavat kollegat. Iso talo tarjoaa paljon mahdollisuuksia sekä hyviä etuuksia. Nykyinen työsopimukseni kestää syyskuuhun 2023, ja aika näyttää mihin tehtäviin työurani sen jälkeen ohjautuu.

4.2 Johtopäätökset

Raportointijakson aikana on tullut ilmi useita puutteita ja ongelmakohtia, joita jälkitoimitusten prosessissa on ilmennyt. Nämä johtopäätökset on luotu käyttäen kymmenen viikon aikana kirjoitettuja päiväkirjadokumentaatiota, joka on tutkimuksen ja tutkimusaineiston perusta. Luvussa käydään havaitut ongelmakohdat läpi kehitysehdotuksineen, jotka vastaavat tutkimuskysymyksen ”Millä keinoin

prosessia voidaan sujuvoittaa”. Luvussa myös vastataan päätutkimuskysymykseen “Mikä on suurin yksittäinen hidaste jälkitoimitusten prosessoinnissa”?

Suurin yksittäinen hidaste ja jatkuvaa ylimääräistä työtä sekä aikaa vievä asia jälkitoimitusten prosessoinnissa on lähetysarvojen saatavuus. Ne joutuvat harvoja poikkeuksia lukuun ottamatta kysymään aina erikseen, ja vastauksissa voi kestää päiviä, jolloin mahdollisesti tärkeä lähetys viivästyy aivan turhaan ja henkilöt projektityömaalla joutuvat odottamaan. Myös itse kysyminen tuottaa välillä ongelmia, kun viestiketjussa ei olekaan projekti kontrolleria, jonka pitäisi arvot toimittaa, vaan joudut selailemaan viestiketjun vastaanottajia ja päättelemään, että kukaan minun kysymykseeni osaisi vastata. Usein käy vielä niin, että tämä vastaanottaja delegoi kysymyksen eteenpäin, joka vie paljon ylimääräistä aikaa. Pahimmillaan lähetysarvojen saannissa kesti jopa viikko.

Kehitysehdotuksena yllä kuvailtuun ongelmaan olisi koko lähetysprosessin kriittinen uudelleen tarkastelu ja työskentelytapojen muuttaminen. Projektitiimien kesken pitäisi selkeämmin sopia jälkitoimituksia koskevat asiat heti projektin alkaessa, ja prosessissa projektikontrollerien täytyisi automaattisesti lähettää lähetysarvot, kun heille saapuu input eli viesti logistiikalta, jossa kerrotaan tulevasta lähetyksestä, joka on lähdössä eteenpäin. Tähän suosittelisin soveltamaan erityisesti lean mallin oppeja hukan vähentämisestä ja arvon tuottamisen maksimoimisesta. Pitäisi siis tarkastella kriittisesti koko prosessiketjua, ja tehdä tarvittavat muutokset. Läpimenoaikaa pitäisi saada pienennettyä, identifioida arvoa tuottavat ja tuottamattomat vaiheet, joiden avulla saadaan tehtyä muutokset, joilla virtaustehokkuutta saadaan parannettua Process Cycle Efficiency PCE (Six Sigma – Lean, 2020).

Tähän sopiva työkalu olisi esimerkiksi Dr. W. Edward Demingin popularisoima PDCA parannusmalli, joka perustuu satoja vuosia kehittyneisiin tieteen menetelmiin ja filosofiaan (Moen, Norman 2009). PDCA ympyrää hyödynnetään seura-

vasti: Plan-vaiheessa määritellään tavoitteet, delegoidaan työt järkevästi sekä luodaan toimintasuunnitelma selkeillä virstanpylväillä. Do-vaiheessa suunnitelman toteutus alkaa samalla listaten ongelmia, joita havaitaan. Check-vaiheessa, kun projekti on saatu maaliin, käydään läpi ongelmia sekä ratkaisuja niihin. Näitä tietoja jaetaan tiimin kesken, että tietoisuus näistä leviää ja jokainen osaa toimia oikein, kun ongelma sattuu kohdalle. Act on viimeinen vaihe, jossa korjataan ongelmien juurisyyt, ja varmistutaan että kehitysideoit ovat pysyviä ja niiltä vältytään jatkossa esimerkiksi menetelmien standardisoinnilla (Bulsuk, 2009).

Toisena työkaluna toimisi kaizen event, jossa voitaisiin yhdessä esimerkiksi logistiikan, projektipäälliköiden, kontrollereiden sekä supply chain asiantuntijoiden kanssa tarkastella uudestaan koko lähetysprosessia. Kun tiimin kesken tarkasteltaisiin prosessinkuvausta ja syvennyttäisiin lean ajatteluun, löytyisi projektipäälliköiltä ja muilta henkilöiltä varmasti paljon muitakin sisäisiä prosesseja, joissa oppoja voisi hyödyntää. Kuten teoriaosuudessa kerrottiin, kaizen event on tyypillisesti 3-5 päivää kestävä intensiivinen workshop-tyyppinen tapahtuma, jossa pureudutaan yhdessä kehittämään yhtä tiettyä prosessia tai ongelmaa. Kaizen eventin pääasiallinen tavoite on saada suuria parannuksia aikaan lyhyen intensiivisen jakson aikana. Tiimissä on tyypillisesti 7–10 henkilöä monipuolisilla taustoilla. Pääasiassa tiimin pitää kumminkin koostua henkilöistä, joiden ydinosaaminen on juuri ratkaisua vaativan ongelman keskiössä (Alukal, Manos, 2006, 28,29).

Muita havaittuja ongelmia ovat lähettäjien huono tietoisuus siitä, mitä lähetysten lähettäminen vaatii ja mitä tietoja lähettäjän tarvitsee antaa. Tähän ongelmaan kehitysehdotuksena olisi tuottaa selkeät ja helposti ymmärrettävät ohjeet, jotta prosessin työvaihehukkaa saataisiin vähennettyä, prosessivaiheesta tulisi standardisoidumpi, kun lähettäjä osaisi keräillä oikeat ja tarvittavat tiedot lähetyksestä ennen kuin lähettäisi inputia meille. Riittävä input on edellytys minun työvaiheeni suorittamiselle, koska ilman tarvittavia tietoja ei työvaihetta voi suorittaa. Kuten (Tuominen, 2010, 88) mainitsee, tuotteet ja palvelut tuotetaan prosesseissa siihen

tuotettujen inputien avulla. Prosessi saavuttaa tarkoitetut tulokset vain sillä edellytyksellä, että siihen tuodut inputit täyttävät asetetut vaatimukset. Selkeät ohjeet säästäisivät kaikkien osapuolten aikaa, ja turhalta viestittelyltä välttyttäisiin. Tämä vaihe lähetysprosessista pitäisi siis standardoida. Työn standardisointi liittyykin oleellisesti teorian lean osuudessa mainittuun työvaihehukan vähentämiseen. Kun työvaihe on standardisoitu, arvoa tuottamaton toiminta vähenee, läpimenoajan sekä arvoa lisäävän toiminnan suhde paranee. Arvoa lisäämättömästä toiminnasta käytetään termiä (Non Value Added Time). Läpimenoajan sekä arvoa lisäävän toiminnan suhteesta käytetään termiä virtaustehokkuus. (Six Sigma – Lean, 2020).

Työvaihehukka liittyy työntekijöiden työtehtäviin. Siihen voi olla syynä esimerkiksi puutteelliset menetelmästandardit, huonosti laaditut ohjeet, heikko yhteistyö prosessin muiden henkilöiden kanssa tai huonosta ja vaihtuvista työmenetelmistä (Tuominen, 2010, 26). Työvaiheista aiheutuvaa hukkaa voidaan ehkäistä kehittämällä työvaiheen standardeja, parantamalla tiimien välistä kommunikaatiota ja yhteistyötä, parantamalla prosessin visuaalisuutta paremman kokonaiskuvan saamiseksi, sekä kouluttamalla ja kehittämällä työnopastusta (Tuominen 2010, 27).

Myös kommunikaatio ja tiedonkulku ihmisten välillä on ajoittain huonoa. Väärää tai vanhentunutta tietoa annetaan useasti, tai ei tiedetä mikä lähetys on kyseessä. Samassa projektissa työskentelevät ihmiset voivat antaa poikkeavaa tietoa. Tällainen huono informaatiovirta ja heikko kommunikointi aiheuttaa hukkaa. Tehokas informaatiovirta on tärkeä osa tehokasta ja arvoa tuottavaa toimitusketjua (Logistiikan maailma – logistiikka ja toimitusketju).

Näiden ongelmien ratkaisemiseksi tiimien ja ihmisten välistä yhteistyötä pitäisi saada parannettua, jotta yhteistyö olisi saumattomampaa. Tähän edesauttaisi esimerkiksi säännölliset palaverit osapuolten kesken, jossa jaetaan uutta ja ajankohtaista tietoa ja käydään läpi havaittuja ongelmia. Myös projektipäällikön pitäisi nostaa ajankohtaiset asiat selkeästi esille, painottaa yhteistyön tärkeyttä, jotta kailta väärinkäsityksiltä ja muilta kommunikaatio-ongelmilta välttyttäisiin mahdollisimman hyvin.

Kannattaisin myös koko henkilöstölle pidettävää lean-aiheista koulutusta, jossa käytäisiin lean-ajattelun perusteet ja jatkuvan parantamisen edellytykset läpi. Tämä varmasti herättäisi jokaista ajattelemaan päivittäisiä prosesseja uudelleen, kehittämään omia toimintatapojaan sekä toimimaan tehokkaammin. Jotta lean-mallista saa kaiken irti, tulisi sen olla olennaisena osana yrityskulttuuria jokaisella tasolla. Järjestelmällisen ajattelun tulee olla mukana teoreettisessa pohdinnassa, sekä käytännön työskentelyssä. Kun lean-ajattelu saadaan ajettua yritykseen sisään, työntekijöiden ajattelutapa muuttuu. Tällöin lean-ajattelusta tulee automaattisesti päivittäinen tapa toimia, jossa prosesseja tarkastellaan jatkuvasti, pyritään kehittämään sekä lisäämään työn arvoa päivittäin (Tuominen, 2010, 90). Huono kommunikointi aiheuttaa viestintähukkaa, joka on arvoa tuottamatonta toimintaa. Juuri lean-ajattelu pohjautuu perimiltään arvoa tuottamattomien vaiheiden poistamiseen eli hukan vähentämiseen. Useimmissa prosesseissa 90% on hukkaa ja 10% lisäarvoa tuottavaa työtä. Hukkatyö identifioidaan analysoimalla nykytilannetta sekä tunnistamalla arvoa tuottava työ. Ensimmäisiä askeleita hukan poistamiseen ovat ”näin on aina tehty” ajattelun poistaminen, omien työliikkeiden kehittäminen, sekä kriittinen prosessivaiheiden tarkastelu (Tuominen, 2010, 86,87).

4.3 Reliabiliteetti

Tutkimuksen luotettavuudella eli reliabiliteetillä tarkoitetaan sitä, kuinka toistettavasti tutkimuksen tulokset voidaan esittää (Tilastokeskus - Reliabiliteetti). On varmistuttava siitä, että tutkimuksen tulokset tai väitökset eivät ole sattumanvaraisia ja ne on kyettävä riippumattomasti toistamaan (Hiltunen, 2009, 9). Tutkimuksen reliabiliteetillä on vaikutusta myös tutkimuksen validiteettiin. Alhainen reliabiliteetti tarkoittaa myös alhaista validiteettiä tutkimuksessa, mutta alhainen validiteetti ei tarkoita alhaista reliabiliteettiä tutkimuksessa (Hiltunen, 2009, 12).

Tässä tutkimuksessa itse tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti on hyvä, sillä kymmenen viikon seurantajakson aikana nostetut ongelmakohdat tulivat ilmi use-

aan kertaan ja toistuvasti. Tutkimus kyetään riippumattomasti toistamaan, ja tutkimuskerroilta saataisiin sama johtopäätös. Lisäksi kun mietin työtäni ennen seurantajaksoa, muistan havainneeni samanlaisia epäkohtia, eli yksittäisestä ongelmasta ei ollut kyse. Tämä voidaan todentaa laajan dokumentaation ansioista. Tutkimuksen reliabiteetti tosin olisi voinut olla vielä korkeampi, jos tutkimusaineistoa kerätty pidemmältä ajalta kuin kymmenen viikkoa. Työviikot ovat vaihtelevia keskenään ja esimerkiksi raportointijakson aikana oli ainakin yksi viikko, jolloin tutkimusongelman kannalta oleellista aineistoa kertyi vain vähän. Tutkimuksessa saatuja johtopäätöksiä tukee myös tiimiläiseni haastattelu. Hän suoritti aikaisemmin minun työtehtäviäni. Kysytyäni hänen mielipidettään jälkitoimitusprosessin ongelmista, vastaukset olivat hyvin samankaltaisia kuin tämän tutkimuksen johtopäätökset. Samoihin ongelmiin hänkin törmäsi tehdessään minun nykyisiä työtehtäviäni, ja samoihin ongelmiin hän on itsekin ajoittain törmännyt nykyäänkin.

4.4 Validiteetti

Tutkimuksen lopuksi on myös tärkeää tarkastella tutkimuksen validiteettia. Validiteetti ilmaisee, kuinka hyvin valittu tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, jota halutaankin mitata (Tilastokeskus – Validiteetti). Toisin sanoen tutkittavan ilmiön validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen onnistumista, tutkimuskysymysten asettelua sekä niihin vastaamista. Tutkimuksen validiutta tarkastellessa on mietittävä myös tutkimusmenetelmien soveltuvuutta osana tutkimuskysymyksiin vastaamisena. Oliko tutkimusmenetelmät oikeat ja oliko niistä apua tutkimuskysymyksiin vastaamisessa. Jos tutkimus ei ole validi, se on turha eikä siitä ole hyötyä tutkimusongelman ratkaisussa (Hiltunen, 2009, 3).

Tässä tutkimuksessa oli käytännön validiteetti, eli siitä on käytännön hyötyä yritykselle sillä tunnistetut ongelmat ovat oikeita haasteita, jotka korjaamalla tiimin ja minun päivittäinen työni helpottuisi. Tutkimuskysymykset osoittautuivat oikeiksi, ja tällä tutkimusmenetelmällä saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tämä autoetnografinen tutkimus eli tutkijan omiin havaintoihin ja muistiinpanoihin perustuva tutkimusmuoto oli luonnollinen ja oikea vaihtoehto tämän

tutkimusongelman ratkaisemiseen. Minulle työvaiheen suorittajana muodostuu paras käsitys prosessin haasteista. Tutkimuskysymysten asettelu antoi hyvän kulman ongelmien analysoimiselle, joten varsinainen tutkimusongelma oli vahvasti läsnä ja mielessä koko tutkimuksen tekemisen ajan. Tutkimuksen empiiriset havainnot kohdistuivat juuri tutkimusongelman ytimeen, jota haluttiinkin tutkia. Alun lähtötilanteen kuvauksessa mainitsin ongelmista lähetysarvojen kanssa, josta muodostuikin sitten päätutkimuskysymyksen ydin ja koko lähetysprosessin aikaa vievin pullonkaula. Tutkimusta voidaan siis pitää onnistuneena, sillä se saatiin toteutettua onnistuneesti suunnitellun aikamäärän puitteissa.

4.5 Jatkoehdotukset

Tulevaisuudessa minun positioissani työskentelevä voisi toistaa uudestaan esimerkiksi viiden vuoden päästä, ja katsoa minkälaisia tulokset olisivat silloin. Mitä huomioita hänelle tulisi prosessista, olisiko prosessinkuvaus muuttunut radikaalisti eli olisiko pysyviä muutoksia saatu aikaan, tai mitä ajatuksia tutkijalle heräisi, kun hän reflektoisi minun työtäni tehdessään tutkimusta samasta aiheesta. Lisäksi voitaisiin tutkia aihetta vientikoordinaattoreiden vaikutus läpimenoaikaan. Tästä tutkimuksesta kertyisi varmasti paljon mielenkiintoista dataa, sillä vientikoordinaattoreiden työ on vastuullista, se on tärkeä palanen yrityksen liiketoiminnassa ja heidän työnsä on ajoittain todella kuormittavaa. Analysoitaessa heidänkin työtänsä löytyisi varmasti paljon kehitettävää, sillä monet heistä ovat olleet samassa työssä yli kymmenen vuotta, joten kriittinen oman toiminnan tarkastelu ja kehittäminen on varmasti heikentynyt, kun rutiinit ovat kehittyneet niin vahvoiksi vuosien saatossa.

LÄHTEET

Alukal, George, Manos, Anthony, 2006, Lean Kaizen – A simplified approach to process improvements. [Lean Kaizen - V. George Alukal, Anthony Manos - Google-kirjat](#) (Viitattu 4.5.2023).

Bulsuk, Karn, 2009, Taking the First Step with PDCA (Plan-Do-Check-Act) Cycle. [Taking the First Step with the PDCA \(Plan-Do-Check-Act\) Cycle | K Bulsuk: Full Speed Ahead](#) (Viitattu 29.4.2023)

Dr Raja R, 2020, 5-Elements of kaizen in Total Quality Management. [5-Elements of kaizen in Total Quality Management \(slideshare.net\)](#) (Viitattu 3.5.2023).

[HS-nimikkeistön muutokset - Tulli](#) (Viitattu 15.3.2023)

[Incoterms 2020 – Logistiikan Maailma](#)

[Intrastat - Tulli](#) (12.5.2023).

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. [Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja - Tietoarkisto \(tuni.fi\)](#) (Viitattu 13.3.2023.)

[Kolmikantakauppa - Intrastat - Tulli](#) (Viitattu 13.5.2023)

[Lean - SixSigma](#) (Viitattu 24.4.2023)

[Lean Six Sigma on prosessien systemaattista ja tuloshakuista kehittämistä! \(osa 1\) - Aalto PRO](#) [Viitattu 27.3.2023.]

[Lean-ajattelu – Logistiikan Maailma](#) (Viitattu 12.3.2023)

Leijala, Antti, 2019. Ultra Lean Sales. (Viitattu 25.4.2023)

[Logistiikka ja toimitusketju – Logistiikan Maailma](#) (Viitattu 10.3.2023)

Melnyk, Steven A, Calantone , Roger J, Montabon, Frank L, Smith, Richard T, 1998, Short-Term Action In Pursuit Of Long-Term Improvements: Introducing Kaizen Events. Short-term action in pursuit of long-term improvements: Introducing Kaizen events - ProQuest (Viitattu 4.5.2023).

Mikä on SAP ja mikä on SAP-järjestelmä? | SAP (Viitattu 13.5.2023)

Moen, R, and Norman, C , 2009, C., “Evolution of the PDCA Cycle. Microsoft Word - NA01 Moen Norman fullpaper.doc (ssru.ac.th) (Viitattu 29.4.2023)

Nimikkeistöjen (HS, CN, Taric) käyttötarkoitukset - Tulli (Viitattu 15.3.2023)

Palmer V S (2001), “Inventory Management Kaizen”, Proceedings of 2nd International Workshop on Engineering Management for Applied Technology. Inventory management Kaizen | IEEE Conference Publication | IEEE Xplore (Viitattu 3.5.2023).

Pieńkowski, Maciej, 2014, WASTE MEASUREMENT TECHNIQUES FOR LEAN COMPANIES. Waste-Measurement-Techniques-For-Lean-Companies.pdf (researchgate.net) Viitattu (11.5.2023)

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö eli PONT - Laurea-ammattikorkeakoulu (Viitattu 10.5.2023).

Reliabiliteetti | Käsitteet | Tilastokeskus (stat.fi) (Viitattu 9.5.2023)

Ritvanen, V., Inkiläinen, A., von Bell, A. & Santala, J. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärven Offset Oy. Saarijärvi. Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry. Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys LOGY ry. (Viitattu 23.4.2023)

Smith, Scott, 2014, ASQ Six Sigma Forum Magazine. Muda, Muri and Mura - ProQuest (Viitattu 10.5.2023)

TILAUS–TOIMITUSKETJUN HALLINTA - Digitalisoitumisen haasteet | Ellibs Library (Viitattu 20.4.2023)

Toimitusketjun kehittäminen – Logistiikan Maailma (Viitattu 10.3.2023)

Tullaus, arvonlisävero ja tullimaksu - Tulli (Viitattu 18.3.2023)

Tuominen, Kari 2010. Lean – Kohti täydellisyyttä: Itsearviointin oppi- ja työkirja. (Viitattu 23.4.2023).

Tuominen, Kari. 2010. Lean – Tehoa ja laatua hukan vähentämiseen. (Viitattu 24.4.2023)

Ulkoistamisen käsikirja (puv.fi) (Viitattu 20.4.2023)

Uotinen, Johanna, 2014, Autoethnography in media studies. Autoethnography in Media Studies | Request PDF (researchgate.net) (Viitattu 10.5.2023).

Validiteetti | Käsitteet | Tilastokeskus (stat.fi) (Viitattu 9.5.2023)

validius ja reliabiliteetti (jyu.fi) (Viitattu 9.5.2023)

Vienti-ilmoituksen liiteasiakirjat - Tulli (Viitattu 15.3.2023)

Vientirajoitukset - Tulli (Viitattu 18.3.2023)

Yleistä Lean Six Sigmasta - SixSigma (Viitattu 25.4.2023)

Yleistä Leanista - SixSigma (Viitattu 24.4.2023)