



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Logistiikka	Päivämäärä	3.11.2010
Tekijä	Mirka Mönkäre	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	78
Otsikko	Irtotuotteen tilaus-toimitusprosessin kehittäminen		
Ohjaajat	KTT, TkT Juuso Töyli KTM Hanne-Mari Hälinen		

Tiivistelmä

Tilaus-toimitusprosessi on tärkeä osa yrityksen logistista ketjua, sillä prosessilla on vaikutusta yrityksen kustannuksiin, tehokkuuteen sekä asiakkaiden tyytyväisyyteen. Prosessin toiminnalla on merkitystä myös irtotuotteita valmistaville yrityksille. Tehokkuuden tavoittelu on niille usein tärkeää, koska kustannukset eivät saisi nousta korkeiksi. Toisaalta asiakaspalvelu voi olla niille keino erottua kilpailijoista. Oleellista tehokkuuden ja palvelun kannalta on sujuva tiedonkulku prosessissa. Tiedonkulun parantamiseksi yritysten kannattaa hyödyntää tietojärjestelmiä. Järjestelmien avulla voidaan parantaa paitsi tilaus-toimitusprosessia, myös koko yrityksen toimintaa. Prosessin toiminnan tason selvittämiseksi tulisi prosessia mitata, jotta sitä voidaan kehittää haluttuun suuntaan. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten irtotuotteita valmistava yritys voi kehittää tilaus-toimitusprosessiaan.

Tutkimusongelmaa tarkasteltiin tapausyrityksen kautta. Tapausyritys on irtotuotteen valmistaja, joka haluaa kehittää tilaus-toimitusprosessiaan vastaamaan nykyajan vaatimuksiin. Yritys on suunnitellut toteuttavansa muutaman muutoksen prosessiin, mutta tarkkaa prosessia ei ole kuitenkaan vielä määritetty. Tässä tutkielmassa pyrittiinkin saamaa selville se, mitä muutoksia tehdessä tulisi ottaa huomioon ja se, millainen juuri kyseisen yrityksen tilaus-toimitusprosessin tulisi olla, jotta se olisi tehokas ja vastaisi asiakkaiden vaatimuksiin. Aihetta tutkittiin haastattelemalla prosessin eri toimijoita sekä havainnoimalla ja mittaamalla prosessia eri mittareiden avulla. Aineiston teemoittelun kautta saatiin selville, että tällä hetkellä tapausyrityksen tilaus-toimitusprosessi on tehokas ja asiakkaat ovat melko tyytyväisiä palveluun, mutta tiedonkulussa on ongelmia. Suunniteltavat muutokset todennäköisesti parantaisivat tiedonkulkua, mutta toisaalta tehokkuuden ja hyvän asiakaspalvelun saavuttaminen olisi haasteellisempaa.

Irtotuotteen tilaus-toimitusprosessia kehitettäessä tärkeää on yksinkertaisuus. Asiakkaat arvostavat tuotteen jatkuvaa saatavuutta ja matalia hintoja, joten yrityksen ei kannata tarjota monimutkaista palvelua, joka saattaisi vaikuttaa negatiivisesti tehokkuuteen. Tiedon tulisi kulkea prosessissa nopeasti ja helposti, joten tietojärjestelmät ovat tärkeä osa tehokasta tilaus-toimitusprosessia. Järjestelmiä kannattaa hyödyntää erityisesti prosessin automatisoimiseksi, jotta prosessi vaatisi mahdollisimman vähän resursseja. Automatisoinnin avulla on mahdollista tarjota irtotuotetta ostavalle asiakkaalle lisäarvoa. Jokaisella prosessin toimijalla tulisi olla tarpeeksi tietoa prosessista ja sen kulusta, mutta yksinkertaisuuden ja tehokkuuden ylläpitämiseksi tiedon määrää prosessissa kannattaa kuitenkin rajoittaa. Tärkeää on selkeästi määritelty prosessi, joka tukee prosessin yritysten toimintaa.

Asiasanat	Tilaus-toimitusprosessi, toimitusketjun hallinta, tehokkuus, logistinen asiakaspalvelu
Muita tietoja	