



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Logistiikka	Päivämäärä	26.1.2004
Tekijä	Manne Nevakko	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	127
Otsikko	Monialakonsernin jakeluprosessin analyysi ja kehitysmahdollisuudet		
Ohjaajat	KTT Olli-Pekka Hilmola ja KTM Lotta Häkkinen		

Tiivistelmä

Tutkielman tavoitteena on määritellä, miten jakeluprosessia voidaan mitata ja kehittää. Tavoitteena on löytää jakeluprosessin keskeiset ongelmakohdat kohdeyrityksessä ja antaa kehitysehdotuksia ongelmien ratkaisemiseksi.

Jakeluprosessi yhdistää asiakkaan toimitusketjuun, vaikuttaen sekä asiakastyytyvyyteen että toimitusketjun suorituskykyyn. Kilpailu markkinoilla on kovaa, johtuen erityisesti jatkuvista hinnanalennuspaineista. Tässä ilmapiirissä organisaatioiden on pakko miettiä uusia toimintatapoja ja kehityssuuntauksia, jotka tehostaisivat tuotteiden jakeluketjua, heikentämättä kuitenkaan sen ulkoista vaikuttavuutta. Prosessien kehittäminen on kuitenkin mahdotonta ilman tehokkuuden jatkuvaa mittaamista. Yrityksen on luotava oma suoritusmittaristonsa kääntäen visionsa strategiaksi ja strategian tavoitteiden kautta mittareiksi niin, että mittaristo sisältää sekä sisäisen tehokkuuden että ulkoisen vaikuttavuuden mittareita. Tässä tutkimuksessa käytettiin sisäisen tehokkuuden mittareina kokonaistuottavuutta ja laatukustannusta. Tuottavuus tarkoittaa kulloinkin tarkasteltavan kohteen eli järjestelmän tuotosten ja niiden aikaansaamiseksi järjestelmään sijoitettujen panosten suhdetta. Laatukustannuksen laskeminen perustuu ajatukseen, että huono laatu merkitsee heikkoa resurssien hyödyntämistä ja korkeampia kustannuksia. Ulkoisen vaikuttavuuden mittarina käytettiin toimitusvarmuutta, jolla tarkoitetaan yrityksen kykyä toimittaa asiakkaalle sovittu tuote sovittuna aikana.

Tutkimus tehtiin tapaustutkimuksena monialakonsernille käyttäen konstruktivistista lähestymistapaa. Tutkimuksen kartoittava vaihe tehtiin kvalitatiivisesti haastattelujen avulla, jonka jälkeen siirryttiin kvantitatiivisiin menetelmiin. Kvantitatiivisessa analyysissä käytettävä data poimittiin yrityksen toiminnanohjausjärjestelmästä. Jakeluprosessin ongelmakohtia etsittiin kuvaamalla prosessi vuokaaviotekniikalla ja mittaamalla prosessin tuottavuutta, laatukustannusta ja toimitusvarmuutta.

Analyysin perusteella kohdeyrityksen jakeluprosessin ongelmat liittyvät suunnittelun tukena käytettävän informaation luotettavuuteen ja rahdin laskutukseen. Puutteellinen informaatio heikentää prosessin tuottavuutta ja laatua. Informaation luotettavuutta voidaan parantaa tehtävien tilausten aikaikkunaa pidentämällä, yhteistyötä tiivistämällä ja tietojärjestelmiä kehittämällä. Aikaikkunaa on mahdollista pidentää esimerkiksi sitovien ennakkotilauksien avulla, jolloin tuotantokin voi toimia osittain tilausohjautuvasti.

Asiasanat	Jakeluprosessin mittaaminen, tuottavuus, laatukustannus, toimitusvarmuus, tapaustutkimus
Muita tietoja	