

TUTKIMUSRAPORTTI 151

Katja Okkonen – Anita Lukka

VALUE ADDED LOGISTICAL SUPPORT SERVICE: LOGISTIIKAN PALVELUIDEN TARJOAJAT SUOMESSA

OSA 4

Tuotantotalouden osasto

Lappeenrannan teknillinen yliopisto

53851 Lappeenranta, PL 20

ISBN 951-764-863-4 (paperpac)

ISBN 951-764-864-2 (PDF)

ISSN 1459-3173

Lappeenranta 2004

LOGISTIIKAN PALVELUIDEN TARJOAJAT SUOMESSA

Katja Okkonen- Anita Lukka

Lappeenrannan teknillinen yliopisto

TIIVISTELMÄ

Tämä osatutkimus on VALSSI- tutkimusprojektin (Value Added Logistical Support Service) neljäs osavaihe. VALSSI- tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää logistiikkapalveluiden vaatimuksia business-to-business (B2B) ympäristössä ja määrittää logistiikkapalveluiden palvelukonsepti, jossa perinteiset logistiikkapalvelut on laajennettu tuotannollisilla ja lisäarvoa tuottavilla palveluilla. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut tuottaa ulkoistamista helpottavaa materiaalia erityisesti varastoinnin ja kuljetusten osalta. Edellisistä osavaiheista on saatavilla tutkimusraportit yliopiston Internet-sivuilta (www.lut.fi/tutkimus/valore).

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Suomessa toimivien logistiikkapalveluyritysten palvelutarjonta. Tutkimus on keskittynyt palveluntarjoajiin, jotka tarjoavat erikoistunutta logistiikkaa (mm. tuotannollisia palveluita, hankintoja ja pakkauspalveluita) asiakkailleen. Tutkimukseen osallistuneet yritykset olivat suomalaisia ja kansainvälisiä sekä kuljetuspalveluita tarjoavia että logistiikkapalveluyrityksiä sekä alihankkijoina/tukkureina toimivia palveluntarjoajia. Huomionarvoista onkin, että moni yrityksistä käytti markkinoilta saatavia kuljetuspalveluita eikä toiminut itse kuljetusoperaattorina.

Logistiikkapalveluyrityksissä huomattiin eroavaisuuksia asiakaspalvelun laajuudessa, ICT strategioissa, hankintojen ja kotiinkutsujen organisoinnissa, tuotannollisissa palveluissa sekä paluulogistiikassa. Varsinaiset varastointipalvelut ovat homogeenisiä ja varastointiin liittyvät pakkaamispalvelut ovat pääasiassa samankaltaisia. Markkinoilla toimivien tukkukauppioiden logistiikkaprosessit eroavat perinteisistä palveluntarjoajista. Tukkurit hoitavat laajasti mm. asiakaspalvelua, teknistä tukea sekä erikoistuneita tuotannollisia palveluita.

Nykypäivänä asiakkaat asettavat enemmän vaatimuksia logistiikkapalveluyrityksen prosesseille ja prosessien johtamiselle. Tulevaisuudessa Suomessa ja maailmalla toimivat logistiikkapalveluyritykset tulevat toimimaan yhteistyöverkoissa Itä-Euroopan maat ovat entistä suuremmassa roolissa uusia jakelukanavia ja palveluita mietittäessä. Jo nyt on huomattavissa, että asiakkaat vaativat logistiikan palveluntarjoajia tarjoamaan entistä monipuolisempia ja tuotteistetumpia palveluita.

hakusanat: logistiikkapalvelut, ulkoistaminen

ESIPUHE

Kiitän tämän tutkimuksen valmistumisesta VALSSI-projektin johtoryhmää sekä tutkimukseen osallistuneita 17:ta Suomessa toimivaa logistiikkapalveluyritystä. Johtoryhmää ja siihen kuuluvia yrityksiä kiitän yleisnäkemyksen antamisesta projektin kuluessa.

Heidi Lindroth (Tekes)
Laura Torkki (Kone)
Mikko Ilola (Metso Paper)
Kari Suninen (Larox)
Kenneth Palmgren (TNT Finland)
Kimmo Alho (ValLog Oy)
Anita Lukka (Lappeenrannan teknillinen yliopisto)

Tutkimukseen osallistuneita yrityksiä ja heidän yhteyshenkilöitä kiitän kiinnostuksesta ja panoksesta tutkimuksen kulkuun:

Jarmo Jalkanen (Combitrans)
Juha Ruotsalainen (DHL Solutions)
Janne Jaskara (Exel Logistics)
Jussi Ruokonen (John Nurminen Oy)
Janne Lehtimäki (Oy Kuehne & Nagel Ltd, KN LeadLogistics Solutions)
Tuomas Kokkonen (Posti Logistiikka)
Joni Lehtonen (Schenker Oy)
Jari Rinnekoski Logistiikkatalo-yhtiöt)
Olli Helminen (TBNet Logistics Ltd)
Jari Hyyppä (TNT DFDS Transport Logistics)
Vesa-Matti Jussila (TNT Suomi Oy)
Kai Kultalahti (Transpoint)
Mikko Salminen (UPS-SCS)
Kyösti Enqvist (ValLog Oy)
Markku Loikkanen (Wilson Logistics Finland Oy)
Mika Hölli (GNT Finland) ja
Eija Johansson (Scribona Oy Distribution)

Tutkimuksen ulkopuolelle jäi valitettavasti monia mielenkiintoisia yrityksiä johtuen tutkimuksen ajankohdasta ja yritysten ajanpuutteesta. Tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia yrityksiä olisivat olleet mm. AW-Store, Movere, Varova, SHW logistiikka, UPK, Containership, Beweship, Inex, Kesped ja satamaoperaattorit.

Helsingissä 15.5.2004

Katja Okkonen

Anita Lukka

Tuotantotalouden osasto
Lappeenrannan teknillinen yliopisto
PL 20
53851 Lappeenranta

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ESIPUHE

MÄÄRITELMÄT	5
1. JOHDANTO.....	10
2. LOGISTISTEN PALVELUIDEN TARJONTA	12
3. LOGISTIIKKAYRITYSTEN RAKENTUMINEN.....	16
3.1 Taustaa	16
3.2 Yleiskuva tutkimuksessa mukana olleista yrityksistä.....	17
3.3 Palveluntarjoajien palvelukategoriat.....	21
Asiakaspalvelu	21
IT ja tiedonsiirto.....	21
Laatujärjestelmät.....	22
Hankinnat.....	22
Tuotannolliset lisäarvopalvelut.....	22
Varastointi ja pakkaaminen.....	23
Kuljetukset	23
Huolinta- ja tullauspalvelut.....	23
Paluulogistiikka.....	24
Muut palvelut	24
Tulevaisuuden näkymät	24
4. YRITYSHAASTATTELUT	25
4.1 COMBITRANS	25
4.2 DHL SOLUTIONS	29
4.3 EXEL LOGISTICS OY	33
4.4 JOHN NURMINEN OY	36
4.5 OY KUEHNE & NAGEL LTD.....	41
4.6 LOGISTIIKKATALO-YHTIÖT	45
4.7 POSTI LOGISTIIKKA.....	48
4.8 SCHENKER OY.....	52
4.9 TBNET LOGISTICS OY LTD.....	55
4.10 TNT DFDS TRANSPORT LOGISTICS OY	58
4.11 TRANSPORT.....	60
4.12 UPS SUPPLY CHAIN SOLUTIONS (UPS-SCS).....	63
4.14 WILSON LOGISTICS FINLAND OY	70
4.15 GNT FINLAND.....	74
4.16 SCRIBONA OY DISTRIBUTION	76
5. PÄÄTELMÄT	79

LÄHTEET

LIITE 1 HAASTATTELULOMAKE

MÄÄRITELMÄT

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksessa esiin tulleita käsitteitä ja niiden määrittelyjä ja tulkintaa.

Asiakastiedonhallintajärjestelmässä (CRM, Customer Relationship Management) loppuasiakkaiden tai toimittajien asiakastietoja voidaan hallita logistiikkapalveluntarjoajan sovelluksissa, jolloin jakeluketju on läpinäkyvä.

ASP (Application Service Provision) -palvelut tarkoittavat sovellusten/ohjelmistojen vuokrausta ilman, että asiakkaan tarvitsee ostaa sovelluksen käyttöön tarvittavia lisenssejä ja laitteita. Palvelua käytetään yleensä Internet-selaimen kautta ja siitä on yleensä sovittu käyttäjäkohtainen kuukausivuokra. Palveluntarjoaja vastaa sovelluksen toimivuudesta ja ylläpidosta. ASP mahdollistaa palvelun käytön tietoturvallisesti mistä tahansa Internet-yhteyden välityksellä.

Cross-docking on toimintatapa, joissa keskeisillä paikoilla toimivissa terminaaleissa tavarat puretaan ja yhdistellään nopeasti muihin kuormiin ilman varsinaista varastointia.

EDI (Electronic Data Interchange), joka usein suomennetaan OVT:ksi (Organisaatioiden Välinen Tiedonsiirto) on menettely, jossa tietojärjestelmässä sijaitsevista tiedoista tuotetaan määrämuotoinen, esimerkiksi EDIFACT-standardin mukainen, tietovirta. Tämä tietovirta välitetään sähköisesti vastaanottavaan yritykseen ja puretaan siellä automaattisesti suoraan tietojärjestelmään. Kts. myös EDIFACT, Informaation siirtotekniikka ja XML.

EDIFACT (EDI for Administration, Commerce and Transport) on YK:ssa kehitetty ja Euroopassa yleisimmin käytössä oleva EDI-standardi. EDIFACTissa on siis EDI-tiedonsiirto, joka pohjautuu EDIFACT-standardiin (Kts. myös EDI ja XML).

ERP (Enterprise Resource Planning) -järjestelmä on yrityksen toiminnanohjaukseen liittyvä tietojärjestelmä, joka mahdollistaa tiedonhallinnan ja toiminnanohjauksen yrityksen kannalta kokonaisuutena yhdistämällä liiketoiminnan eri osa-alueet tietojärjestelmätasolla. ERP-toiminnanohjausjärjestelmän tavoitteena on yhdistää esim. myynti, ostot, tuotannon suunnittelu ja –seuranta, varastotoiminnot, laadunohjaus, henkilöstöhallinto ja taloushallinto yhdeksi integroiduksi kokonaisuudeksi.

FIFO (First in, first out) on varastonohjausmenetelmä, jossa ensimmäisenä hankittu varasto myydään ensimmäisenä. Kts. myös vastaavasti LIFO.

Hankinnat voivat olla projektihankintoja, standardinimikkeiden- tai uusien asiakaskohtaisten nimikkeiden hankintaa. Logistiikkapalveluyritys voi tehdä asiakkaan puolesta hankintoja. Logistiikkapalveluyritys voi hoitaa asiakkaan puolesta koko prosessin tai vain sen osan. Kts. myös Kotiinkutsut.

Internet on kansainvälinen tietoliikenneverkko, jonka avulla tietokoneet ovat yhteydessä toisiinsa maailmanlaajuisesti. Internet käyttää TCP/IP -protokollaa.

Informaation siirtotekniikka mahdollistaa reaaliaikaisen tiedonsiirron. Integroidut tietokannat tehostavat yrityksen toimintaprosessia, sillä tiedot voivat kulkea automaattisesti, ilman ihmistyötä, tilausvaiheesta, hankinnan järjestelmien, tuotannon tietojärjestelmien, toimituksen, laskutuksen ja reskontran tietojärjestelmien kautta kirjanpitoon asti. Nykypäivänä tietoa voidaan siirtää suoraan sähköisessä muodossa kumppanilta toisille. Sähköisessä tiedonsiirrossa voidaan käyttää monia eri menetelmiä. Yleisimmin käytettyjä tekniikkoja ovat EDI, XML ja Flatfile. (kts. myös EDI ja XML)

Jälkimarkkinoinnilla tarkoitetaan tuotteiden tarvike- ja varaosamyyntiä, huolto- ja koulutustoimenpiteitä, teknistä tukea ja takuuta. Tässä tutkimuksessa jälkimarkkinointi on pääasiassa varaosalogistiikan varastointia ja toimituksia. Kts. myös Varaosalogistiikka.

Kuljetusliike voi olla joko perinteinen vain kuljetuksia operoiva yritys tai mitä enemmässä määrin logistiikan palveluntarjoajana toimiva yritys, jolla on omaa kuljetuskapasiteettia. Kts. myös Logistiikan palveluntarjoaja.

Kuljetustilauksen käsittely ja –rekisteröintitoimenpiteet riippuvat kuljetusliikkeistä. Kuljetustilaukset täytyy toimittaa joko kuljetusliikkeen omaan kuljetusjärjestelmään tai alihankkijana toimivalle kuljetusyritykselle. Kuljetustilaukset rekisteröidään yleensä käytettävään toiminnanohjausjärjestelmään toimitusputken ohjaamista ja laskutusta varten. Jokaisella yrityksellä on käytössään erilaisia toiminnanohjausjärjestelmiä ja niiden linkitykset ovat tehty erilaisilla tavoilla. Kts. myös Toiminnanohjausjärjestelmä.

Kuljetustilaussovellukset ovat logistiikkapalveluyritysten monenlaisia vaihtoehtoja kuljetustilauksen välittämiseen asiakkaalta logistiikkaoperaattorille. Asiakas voi käyttää perinteisiä manuaalisia mm. puhelin, faksi ja sähköposti tai sähköisiä kuljetustilaussovelluksia. Sähköisiä kuljetustilaussovelluksia ovat mm. Internet-pohjaiset ja PC sovellukset. Sähköisissä asiakassovelluksissa tiedot siirretään sähköistä informaation siirtotekniikkaa käyttäen. Kts. myös Informaation siirtotekniikka.

Konsolidointi on toimituserien yhdistelyä yli yhtiörajojen ja tapahtuu yleensä kuljetusliikkeen tai logistiikkapalveluntarjoajan toimesta. Oleellista konsolidoinnissa on lähetysten koordinoiminen niin, että tuotteet ovat oikea-aikaisesti oikeassa paikassa.

Kotiinkutsuissa logistiikkapalveluyritys tekee kotiinkutsuja varastoon asiakkaan puolesta. Näin logistiikkapalveluyritys tilaa hälytysrajojen puitteissa asiakkaan nimeämältä toimittajalta täydennystä varastoon. Joissakin tapauksissa palveluyritys voi hoitaa myös asiakkaan hankintasopimusten kilpailuttamisen.

Langattomissa tiedonkeruuratkaisuissa logistiikkapalveluyrityksen henkilökunta tai yhteistyökumppanit käyttävät esim. kämmenmikroja, viivakoodinlukijoita tai gsm-ratkaisuja hyväkseen. Logistiikkapalveluyritykset voivat käyttää langattomia ratkaisuja varastoissaan, kuljetusputkessaan jne.

LIFO (Last in, first out) on varastonohjausmenetelmä, jossa varastoitavien tuotteiden käyttö tai myynti aloitetaan niistä tuotteista, jotka saapuvat varastoon viimeisenä. Kts. FIFO.

Logistiikan palveluntarjoaja voi olla sekä kuljetusliike (kts. Kuljetusliike) että pelkästään logistiikan palveluita tarjoava tai/ja koordinoiva yritys. Logistiikan palveluntarjoaja tarjoaa logistiikkapalveluita laaja-alaisesti määritellylle asiakaskunnalleen.

Lähetysten seuraaminen (Track&Trace) on mahdollista esim. yritysten Internet- ja gsm-pohjaisilla ratkaisuilla. Näillä apuvälineillä asiakkaat voivat reaaliajassa seurata omien lähetystensä tai saapuvien tuontituotteiden kulkua. RFID-pohjaiset (Radio Frequency IDentification, radiontaajuinen tunnistaminen) menetelmät ovat vielä pilotointi ja kokeilu vaiheessa. RFID etätunnistamista voidaan käyttää langattomasti viivakoodin tavoin, mutta koska RFID:n sisältöä voidaan muuttaa (sisältää muistipiirin ja antennin) ja sisältö lukea esteiden läpi, on etätunnistimen sovellusalue huomattavasti laajempi kuin viivakoodin.

Asiakkaiden markkinointitoimenpiteisiin voi kuulua varsinaisen markkinoinnin ja markkinointimixin suunnittelu, markkinointimateriaalin tekeminen (esim. Internet-sivut, asiakaspostitukset), tekninen tuki, jälkimarkkinointi jne. Kts myös Jälkimarkkinointi ja Varaosalogistiikka.

Pakkauspalvelut ovat varastoinnin lisäarvopalveluja. Palvelussa asiakkaan tuotteille tehdään esimerkiksi asiakaskohtaista myymäläpakkaamista, pakkausten muuttamista tai tuotteiden setittämistä.

Poikkeamaraportointijärjestelmä kattaa yrityksen poikkeamaraportit kuten asiakaspalautteen, reklamaatiot ja palautukset. Järjestelmä voi olla osa toiminnanohjausjärjestelmää (kts. myös ERP).

SFS-EN ISO 9001 on standardin mukainen laatu-järjestelmä ja SFS-EN ISO 14001 on ympäristöjärjestelmä. Hallintajärjestelmän sertifiointin perusedellytys on, että järjestelmä on dokumentoitu sovellettavan laatu-, ympäristö- tai työterveys- ja työturvallisuusstandardin vaatimusten mukaisesti ja toiminta täyttää kaikilta osin sovellettavan standardin vaatimukset.

Taloushallintopalvelut käsittävät laskutus- ja reskontrapalvelut. Laskutuspalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa logistiikkapalveluyritys laskuttaa asiakkaansa puolesta loppuasiakasta. Mikäli laskutus tapahtuu logistiikkapalveluyrityksen tilien kautta, logistiikkapalveluyrityksen on tarjottava reskontrapalveluita.

Terminaalipalveluiden tehtävä on erityyppisten tavaravirtojen yhdistäminen ja kuljetusten tukeminen. Kts. myös Konsolidointi ja Cross-docking.

Tuotannolliset lisäarvopalvelut ovat varastointipalveluiden lisäarvopalveluita. Tuotannollisissa palveluissa tehdään asiakkaan tuotteille muutoksia tai tehdään kokonaan uusia tuotteita. Johtuen toimialoista, tuotannolliset palvelut ovat erilaisia. Elektroniikkateollisuudelle tehdään kokoonpanoa ja asennusta puolestaan metalliteollisuudelle voidaan tehdä tuotteiden valmistusta, korjausta, huoltoa ja

uusimista. Tuotannolliset lisäarvopalvelut eivät ole laajalti tarjottua tänä päivänä, mutta tulevaisuudessa palvelut monipuolistuvat.

Tuotetiedon hallinta eli PDM (Product Data Management) tarkoittaa asiakkaiden tuotetietojen hallintaa, ylläpitoa ja siirtämistä. Yritys voi mm. tarjota ratkaisuja sähköiseen tuoteluetteloon, kuvapankkeja ja aineistohallintapalveluja, jakaa tuotteisiin liittyviä tiedostoja verkon kautta sidosryhmille ja integroida nämä palvelut taustajärjestelmiin.

Vaarallisten aineiden varastoinnissa on oltava erilliset luvat. VAK-laki määrää vaarallisten aineiden varastoinnin ja lähettämisen ehdot.

Vakuutukset ja vakuudet on asiakkaan rahdin vakuuksia ja usein logistiikkapalveluyritykset tarjoavat tullivakuudet asiakkailleen korvausta vastaan.

Varaalogistiikka on logistiikkapalveluyrityksille yleensä jälkimarkkinoinnin hoitamista sekä varaosien varastointia ja toimittamista. Näissä asiakaskonsepteissa yritys hoitaa asiakkaan varaalogistiikan lukuun ottamatta teknistä tukea ja markkinointia. Kts. myös Markkinointi ja Jälkimarkkinointi.

Varastointitilat voivat olla asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User), yrityskohtaisia (Dedicated) tai asiakasyrityksen omia (InHouse). Multi-User varastoissa on useita asiakkaita, Dedicated varastoissa vain yksi asiakasyritys ja InHouse varastoissa logistiikkapalveluyritys toimii asiakasyrityksen tiloissa. Varastot voivat olla thermo-, lämmintä- tai kylmää varastoa. Thermo-varastot ovat lämpösäädelyä tilaa, jossa voidaan säilyttää pakkastuotteita tai elintarvikkeita.

VMI (Vendor Managed Inventory) toimintatavassa toimittaja tekee varastojen täydennyspäätöksen asiakkaan puolesta sopimus pohjaisesti ja vastaa tuotteiden saatavuudesta asiakkaan varastossa. VMI pyrkii pienentämään jakeluketjun kustannuksia ja parantamaan palvelua. Toimittaja saa reaaliaikaista tietoa varaston tasosta.

XML (eXtensible Markup Language) on tekstinkuvauskieli, joka on kehitetty SGML:sta (Standard Generalised Markup Language). XML-pohjaiset sanomakuvaukset ovat korvaamassa EDI-kuvaukset. XML-sanoman vaihtojärjestelmän toteuttaminen on nopeampaa ja edullisempää kuin EDI-ratkaisujen, joten pienemmillään yrityksillä on tänä päivänä mahdollisuus integroida järjestelmänsä kumppani- ja asiakasverkostoon.

1PL, ensimmäisten osapuolen logistiikka, vaiheessa yritys hoitaa omien logistiikkatoimintojen suunnittelun, toteutuksen ja hallinnan.

2PL, toisen osapuolen logistiikka, vaiheessa yritys ostaa palveluita ulkopuoliselta logistiikkapalveluidentarjoajalta yksittäisiin tarpeisiin.

3PL, kolmannen osapuolen logistiikka, vaiheessa yritys ulkoistaa toimitusketjuun liittyviä kokonaispalveluita (ei ydinpalveluita) ulkoisille palveluntarjoajille. 3PL palveluntarjoaja on logistiikkapalvelujen tuottaja, joka ohjaa tai hallinnoi korvausta vastaan toisen yrityksen materiaalivirtoja tai niihin kuuluvia toimintoja.

4PL, neljännen osapuolen logistiikka, on Accenturen (Andersen Consulting) luoma tuotemerkki, jolla tarkoitetaan toimitusketjun logistiikan kokonaisintegraattorina toimivaa lähinnä tiedonsiirrosta vastaavaa palveluntoimijaa. 4PL markkinoilla toimiva palveluntarjoaja tuottaa palveluita koko asiakkaan toimitusketjussa yhdistelemällä ja koordinoimalla palveluja, palveluntuottajia ja teknologiaa.

LLP, Lead Logistics Partner, on 3PL palveluntuottaja, joka huomioi strategiset näkökohdat, suunnittelun ja muutoksen johtamisen toiminnassaan. LLP yritys toimiikin asiakkaan edun mukaisesti muiden 3PL yritysten kanssa yhteistyössä.

1. JOHDANTO

Logistiikkapalveluiden tarjonta on monien muutosten alla. Suomessa toimivien yritysten on punnittava oma palveluntarjontansa ja luotava uusia palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Samalla yritysten on tuotettava palvelunsa kustannustehokkaasti ja asiakkaiden vaatimusten mukaisesti, mikä voi usein olla dilemma. Palveluiden määrittely ja asiakassegmenttien muodostaminen voivatkin olla kriittisiä kilpailutekijöitä nykypäivän yritysmaailmassa.

Tämä logistiikkapalveluiden tarjoajien kartoitus on tehty osana VALSSI-tutkimusprojektia (Value Added Logistics Support Service). Tämän kartoituksen tavoitteena oli luoda yleiskuva suomalaisten logistiikkayritysten logistiikkapalvelutarjonnasta, peruslogistiikasta ja lisäarvoa tuottavista palveluista, huomioiden yritysten kansainvälinen yhteistyöverkosto. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää logistiikkapalvelutarjoajien palvelumodulien rakennetta, lisäarvopalveluita sekä tuotannollisia palveluita. Tavoitteena oli luoda yleiskartoitus tilanteesta markkinoilla, huomioiden johtoryhmässä toimivien yritysten intressit. Kuitenkin, koska tarkoituksena on tehdä julkinen tutkimus, tutkimuksen tavoitteena oli luoda kokonaiskuva markkinoista eikä varsinaisesti kilpailija-analyysiä johtoryhmälle. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää yritysten rakenne ja koko, tietotekniikan käyttö, palvelupaketit ja lisäarvomodulit, sähköinen liiketoiminta ja yhteistyökumppanit.

Varsinainen haastattelututkimus tehtiin haastatteleamalla 17 Suomessa toimivaa logistiikkapalveluiden tarjoajaa. Alustava yrityskartoitus suoritettiin Internet-hakuna käyttäen hyväksi Huolintaliiton ja Suomen Logistiikkayhdistyksen rekisteriä sekä yleisiä hakukoneita. Haastateltavat henkilöt olivat tutkimuksessa olleiden yritysten myyntiin tai logistiikkajohtoon kuuluvia työntekijöitä.

Yrityksiä arvioitaessa ja eräänlaista palvelumoduulimatriisia luotaessa päähuomiota kiinnitettiin palvelupaketin laajuuteen, innovatiivisuuteen, IT valmiuksiin, laatuun, kustannuslaskentaan, yhteistyökumppaneihin, kansainvälisyyteen ja toiminta-alueeseen (maantieteellinen sijainti Suomessa).

Haastatteluiden tueksi luotiin haastattelulomake teoriaosuuden mukaan. Haastattelulomakkeessa oli tärkeimmät logistiikkapalvelukategoriat mukana ja haastattelutilanteissa lomake toimi suuntaa-antavana ja keskustelun avaajana erilaisista palveluvaihtoehdoista. Haastatteluissa keskusteltiin paljon koko logistiikkapalvelutarjonnan markkinatilanteesta ja tulevaisuuden suunnitelmista sekä näkymistä. Tutkimuksessa käytetty haastattelulomake on liitteenä (LIITE 1). Haastattelujen purkamisessa käytettiin apuna haastattelutilanteessa täytettyä lomaketta, tarkentavia kysymyksiä, yritysten nettisivuja ja vuosikertomuksia sekä Internet kartoituksessa saatua tietoa. Lisäksi apuna käytettiin jo olemassa olevia tutkimustuloksia sekä erilaisten julkaisujen tietoa yrityksistä. Jokaiselle yritykselle lähetettiin purettu haastattelumateriaali tarkastettavaksi. Yritysosuudet pyrittiin rakentamaan samankaltaisiksi vertailukelpoisiksi kokonaisuuksiksi, mutta johtuen yrityspolitiikasta, yritykset eivät halunneet kaikkia tietoja julkaistavaksi.

Logistiikan alalla on menossa tutkimuksia monilla eri tahoilla. Johtuen EU:n laajenemisesta markkinoiden rakennetta ja sen muutosta tutkitaan, mutta myös

erilaisia innovatiivisia ratkaisuja etsitään. Logistiikan tutkimuksista mm. Tekesillä on käynnissä Elektronisen liiketoiminnan logistiikka-teknologiaohjelma (ELO). Teknologiaohjelmassa kartoitetaan sähköisen ja verkottuneen liiketoiminnan vaatimuksia logistiikalle sekä fyysisten materiaalivirtojen toteuttamisen ja ohjaamisen mahdollisuuksia. Ohjelman painopisteenä on fyysisen logistiikan toteuttaminen ja ohjaaminen sähköisen liiketoiminnan vaatimukset ja mahdollisuudet huomioonottaen

Helsingin kauppakorkeakoulun markkinoinnin laitoksen logistiikan tutkimus tutkii tällä hetkellä tarjontaverkostojen tehokkuutta ja palveluiden laatua, logistiikkaverkostojen palveluiden tarjontaa, logistiikan markkinarakenteita ja logistiikkapalveluiden kanavia sekä kyvykkyyssperusteisia teknologia-, markkinointi- ja toimitusstrategioita. Logistiikan tutkimuksessa tehdään myös after sales servicen mm. varaosahuollon tutkimusta. Lisäksi viime aikoina tutkimus on keskittynyt tutkimaan logistiikkapalveluntarjoajien liiketoimintaverkoston. Kempainen & Vepsäläinen tutkivat toimitusketjujen ja verkostojen rakenteiden muutoksia yli kahden vuosikymmenen ajalta.

Lappeenrannan teknillisen yliopiston tuotantotalouden osaston menossa olevat tutkimukset löytyvät Internet-sivuilta www.lut.fi/tutkimus/valore. Tällä hetkellä VALORE "Value Added Logistics Research" tutkimusryhmällä on menossa VALSSI-tutkimuksen lisäksi mm. LOADER/CLIENT (Logistics Analyses for Developing Infrastructural Conditions for Enterprises' requirements/ Customer Oriented Logistical Analysis for the Route Selection from the viewpoint of LOADER) ja VALOSADE (Value Added Logistics of the Supply And Demand Chain) tutkimukset. LOADER/CLIENT tutkii kulutustavaroiden tuonnin jakelukanavia. VALOSADE on osa ELO-projektia. VALOSADE on jaettu neljään osa-alueeseen: COSTFIX tutkii metsäteollisuuden muuttuvien kustannusten muuttamista kiinteiksi kustannuksiksi, PIPELINE logistiikkaketjun läpinäkyvyyden lisäämistä, uudenlaisia partnership-suhteita, analyttistä CRM:ää (Customer Relationship Management) ja uudenlaista kysyntäketjun ennustamista, EDYNET tutkii PK-yritysten uusien liiketoimintastrategioiden kehittämistä ja tehokasta logistiikkaa metsäteollisuuden korjaus- ja huoltopalveluissa ja SMILE PK-yritysten uusien e-business ratkaisujen uusia mahdollisuuksia. SMILE tekee yhteistyötä EDYNET tutkimusryhmän kanssa. VALORE tutkimusryhmän tutkimukset liittyvät kiinteästi toisiinsa ja tutkimusryhmien yhteistyö on mahdollista erilaisissa laajuuksissa.

2. LOGISTISTEN PALVELUIDEN TARJONTA

Logistiikka toimialana on mitä suurempien myllerrysten kenttä, koska viime vuosina sekä asiakkaat että palveluntarjoajat ovat kehittäneet toimintaansa entistä tehokkaammaksi, mikä on tuonut haasteita ketjun johtamiselle. Logistiikan johtamisella ja organisoinnilla tulee lähivuosina olemaan entistä suurempi rooli yritysten kilpailukyvyyn kasvattamisessa. Logistiikan aiheuttamat kokonaiskustannukset ovat merkittävä osa palvelu- että teollisuusyritysten kuluja, jolloin logistiikan oikeanlaisella johtamisella saadaan kustannussäästöjä ja kasvatetaan kilpailukykyä.

Viime vuosina useimmat yritykset ovat keskittyneet ydinosaan ja ulkoistaneet toimintojaan. Logistiikassa yritykset ovat ulkoistaneet peruslogistiikkaan liittyviä toimintojaan, kuten kuljetuksia ja varastointia, mutta yhä enemmän yritykset ulkoistavat alihankkijoille tuotannollisia toimintojaan sekä logistiikan koordinoimista. Ulkoistaminen ei ole saavuttanut varmasti vielä huippuaikojaan Suomessa vaan uudet toimialat ja uudenlaiset palvelukokonaisuudet tulevat tulevaisuudessa lisääntymään.

Logististen palveluiden tarjoajat ovat yrityksiä, jotka tarjoavat toisille yrityksille logistiikkaan liittyviä palveluita. Jokaisessa logistiikkapalveluyrityksessä logistiikkapalvelulla tarkoitetaan hieman eri asioita, ja siksi tämän tutkimuksen kannalta palveluiden määrittäminen heti alussa oli erittäin tärkeää. Tällä tavoin eri yritysten tarjoamia palvelupaketteja voidaan verrata toisiinsa ja saada aikaan konseptimalli, jossa kaikki tarpeelliset tiedot käyvät ilmi.

Tutkimuksen haasteena olivat logistiikkatoimialan laaja-alaisuus, markkinoiden muuttuminen ja erilaisten palveluiden määrittämisen vaikeus (jokainen palvelu, joka tuottaa asiakkaalle arvoa on tärkeä ja näin ollen logistiikkapalveluiden jaottelu perus- ja lisäarvopalveluihin on mielestäni hieman harhaanjohtava). Kirjallisuudessa on kuitenkin erilaisia määritelmiä peruslogistiikan komponenteista ja lisäarvoa tuottavista palveluista.

Logistiikka on usein mielletty tuotteen fyysiseksi toimittamiseksi, mutta ehkä kaikista eniten käytetty määritelmä on Kotlerin (1997). Kotler tarkoitti logistiikalla fyysisten materiaali- ja lopputuotevirtojen suunnittelua, käyttöönottoa ja kontrollointia lähtöpisteestä määränpäähän tuloksellisesti, asiakastarpeiden mukaisesti. Rosenbloom (1999. s. 402-408) on määritellyt logistiikan peruskomponentteihin kuuluviksi seuraavat osa-alueet:

- kuljetus
- materiaalinkäsittely
- tilausten käsittely
- varaston hallinta
- varastointi
- pakkaaminen

Tämän tutkimuksen kannalta jaottelu on puutteellinen, koska peruskomponentit sisältävät ainoastaan peruslogistiikkaan liittyvät toiminnot ja varsinaiset lisäarvopalvelut on jätetty huomioimatta. Logistiikan lisäarvopalvelut on määritelty tässä tutkimuksessa Rutner ja Langley'n (2000) mukaan. Heidän mukaansa lisäarvopalvelu tuo mukaan lisäpalvelun/palveluja tai ylittää asiakaspalvelun

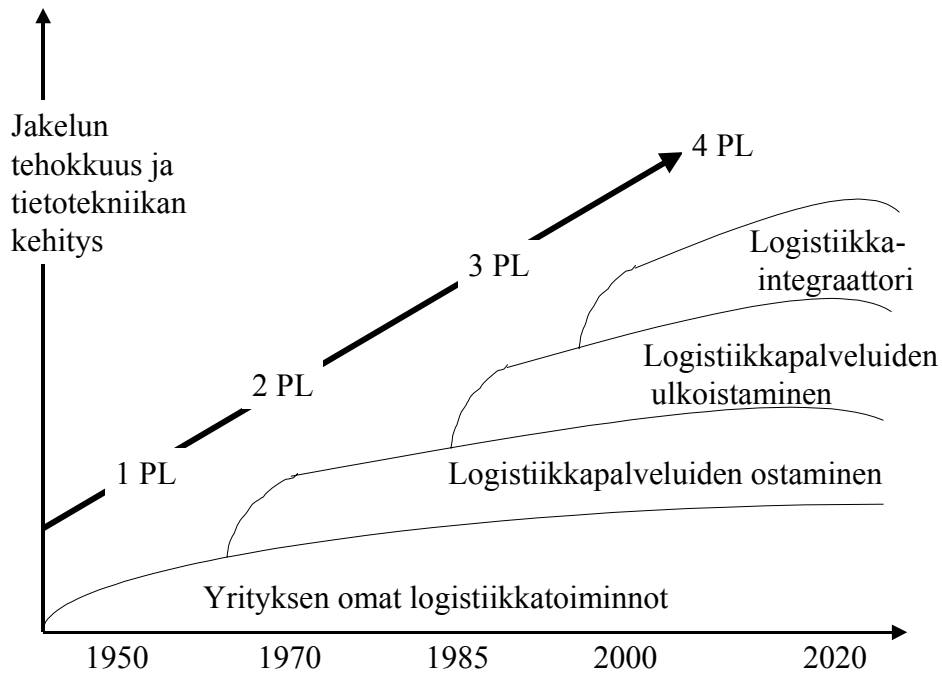
vaatimukset, mikä edelleen alentaa toimitusketjun kustannuksia tai lisää kumppaneiden tuottoja ja auttaa saavuttamaan kilpailuetua markkinoilla. Heidän mielestään logistiikan arvo tarkoittaa asiakaspalveluvaatimusten täyttämistä samalla, kun minimoidaan toimitusketjun kustannukset ja maksimoidaan kumppanien voitot. Lyhyesti sanottuna asiakasyritykselle on oltava hyötyä ulkoistamisesta koko tilaus-toimitusketjun toimivuuden kannalta, minkä vuoksi peruslogistiikkaan on lähes jokaisessa tapauksessa liitettävä lisäarvoa tuottavia elementtejä.

Haapanen ja Vepsäläinen (1999) määittelivät lisäarvopalvelut peruslogistiikan ulkopuolelle (kuljetus, varastointi, huolinta) laajenneiksi toimenpiteiksi. Haapasen ja Vepsäläisen mukaa lisäarvopalveluita voivat olla mm.

- kokoonpano
- asennus
- pakkaaminen ja yksiköinti
- asiakaskohtaisten myyntierien muodostaminen
- laadunvalvonta
- hintamerkintä
- huolto ja korjaus
- kierrätyskunnostus
- raportointi ja seuranta

Karrus (2001) lisää palveluihin lisäksi yleiset tiedonsiirtopalvelut ja tilauskeskukset. Kuten huomataan, Rosenbloomin sekä Haapasen ja Vepsäläisen määritelmät menevät hieman päällekkäin. Rosenbloomin peruslogistiikkamääritelmässä pakkaaminen on osana, kun taas Haapasen ja Vepsäläisen mukaan se on osa lisäarvopalveluita. Voidaankin sanoa, että tavanomainen kuljetuspakkaaminen on osa peruspalvelua, mutta asiakaskohtainen pakkaaminen, pakkausten muuttaminen ja uudelleen pakkaaminen on osa lisäarvopalveluita.

Logistiikan ulkoistaminen on edennyt viime vuosikymmenten aikana vaiheittain. Ensimmäisenä vaiheena, eli yhden osapuolen logistiikkana (1PL), pidettiin yrityksen omia logistiikkatoimintoja, jolloin kaikki logistiikkatoiminnot olivat yritysten omia mm. kuljetustarpeet. Kahden osapuolen logistiikassa (2PL) yritys voi ostaa yksittäisiä logistiikkapalveluja ulkoa eli logistiikkatoimintoihin osallistuvat yritys käyttäjänä ja palveluyritys palvelun tarjoajana. Kolmannen osapuolen logistiikassa (3PL) logistiset arvoketjukumppanit keskittävät palvelujaan samalle logistiikkapalvelujen tarjoajalle eli kolmannelle osapuolelle. Kehityksen seuraavana vaiheena on ollut "neljännen osapuolen logistiikka" (4PL), jossa logistiikkapalveluntarjoajien verkottuessa yhteistyöfoorumi yhdistää yksittäisiä palveluja, niiden käyttäjiä ja tietojärjestelmiä yhtenäiseksi logistiseksi kokonaispalveluksi, kuva 1. (Haapanen & Vepsäläinen, 1999).

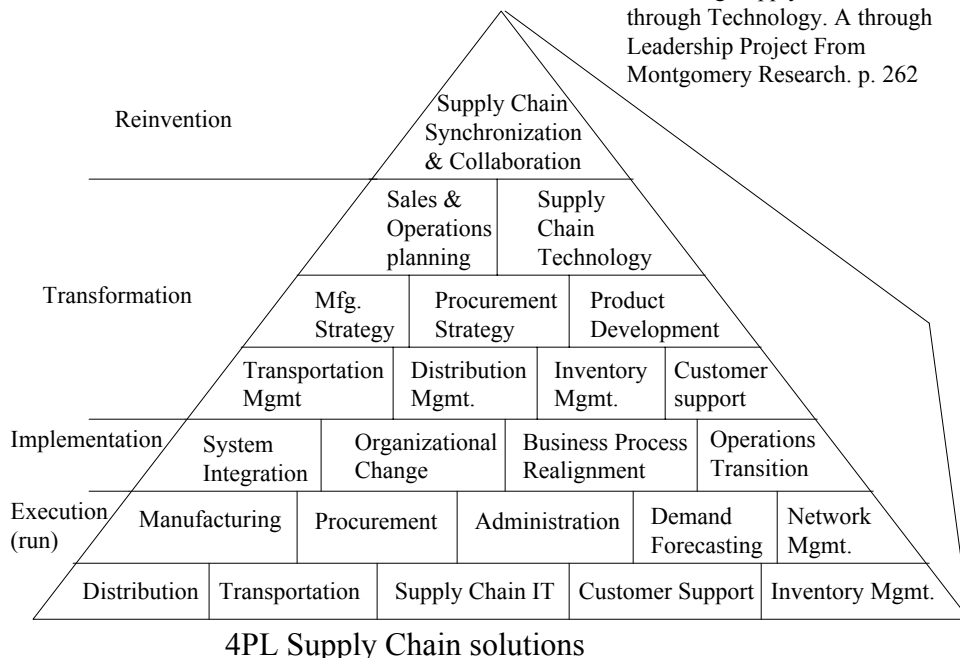


Kuva 1. Logistiikkapalvelujen ulkoistamisen ja verkostoitumisen kehitys (Haapanen & Vepsäläinen. 1999).

4PL termin lisäksi markkinoilla on alettu käyttämään termiä LLP (Lead Logistics Provider tai Lead Logistics Partner). LLP palveluntarjoaja ymmärretään liian usein 4PL operaattorina, mutta LLP on ennemminkin 3PL palveluntuottaja, joka huomioi strategiset näkökohdat, suunnittelun ja muutoksen johtamisen toiminnassaan. LLP yritys toimiikin asiakkaan edun mukaisesti muiden 3PL yritysten kanssa yhteistyössä. LLP yrityksellä on kuitenkin 4PL piirteitä, koska puhtaimmillaan LLP yritys ei omista esim. omia varastoja, kuljetuskalustoa, mutta kuitenkin LLP yritys tarjoaa laajan palveluvalikoiman. (Kerr F. 2003)

Seuraava kuva (Kuva 2.) selvittää 4PL jakeluketjun rakennetta. Tämän kuvan avulla voidaan jaotella palveluyritysten tarjoamat palvelut kokonaisuuksiksi, joita tässä tutkimuksessa selvitetään. Vaikka kuva kuvaa 4PL jakeluketjua, palaset ovat kokonaisuuksia, joita voidaan tarkastella yleisesti logistiikkapalveluita vertailtaessa. Kaikkia kuvassa esitettyjä kokonaisuuksia ei ole järkevää vertailla, mutta erityisesti "Execution" palanen on tutkinnan alla.

Source:
Achieving Supply Chain Excellence
through Technology. A through
Leadership Project From
Montgomery Research. p. 262



Kuva 2. 4PL jakeluketju

Edellisessä kappaleessa puhuttiin 4PL ja LLP käsitteistä. Tarkastellessa markkinoiden rakennetta, voidaan todeta, että logistiikkapalveluntarjoajat ovat viime vuosina siirtyneet kokonaisvaltaisiksi palveluntarjoajiksi. Yhä enemmän raja alihankkijan ja 3PL/4PL palveluntarjoajan välillä on hämärtynyt. 3PL palveluntarjoajat tarjoavat nykyään enimmäksä määrin kehittyneimpiä teknisiä palveluita ja sopimusaliyhankkijat laajentavat toimenkuvaansa logistisiin palveluihin yhdistäen esim. valmistuksen, varastoinnin ja kuljetukset. Osaltaan tämä muuntautuminen johtuu asiakkaiden vaatimusten kasvamisesta ja useiden yritysten ulkoistamisprojekteista, joihin logistiikkapalveluntarjoajat haluavat päästä mukaan. Toisaalta tänä päivänä yritykset käyttävät useita alihankkijoita ja logistiikkapalvelutaloja, millä pyritään kustannustehokkuuteen ja alhaiseen sitoutumiseen. Erilaisten palveluntarjoajien palvelumodulit eroavat siinä, miten paljon yhteistyötä yritykset tekevät toistensa kanssa.

David Hannon (2002) kirjoitti artikkelissaan Purchasing-lehdessä 3PL yritysten ja alihankkijoiden rajan hämärtymisestä. Vaikka osa 3PL palveluntarjoajista on tarjonnut maailmalla tuotannollisia palveluita jo vuosikymmenen, palveluiden laajeneminen laajemmiksi kokonaisuuksiksi ja palveluntarjoajien määrä on kasvanut viime vuosina. Varsinaiset logistiikan palveluntarjoajat ja alihankkijoina toimivat yritykset ovatkin läheneet toisiaan ja ovat synnyttäneet aivan uudenlaisen yrityskulttuurin. Nämä yritykset tarjoavat tuotannollisen alihankinnan lisäksi jakeluketjun hallintaa.

3. LOGISTIikkAYRITYSTEN RAKENTUMINEN

3.1 Taustaa

Suomi on logistiikan kannalta haastava maa, koska etäisyydet verrattuna muihin Euroopan maihin ovat pitkät ja sijainti aivan Euroopan pohjoisreunalla vaikeuttaa logistiikkapalveluiden tarjoamista laajemmalle asiakaskunnalle. Suomessa logistiikkapalveluiden markkinat ovat pienet ja toimintaan sitoutunut pääoma on suurempaa johtuen suuremmista kuljetus- ja varastointikustannuksista sekä varastoituihin tuotteisiin sitoutuneesta pääomasta. Suomi harvaan asuttuna maana asettaa haasteita myös logistiikkakeskusten sijoittamiselle, koska toimitusten kuljetusetäisyydet Suomen sisällä ovat pitkät. Lisäksi Suomen sijainti ei ole paras mahdollinen kansainvälisten yritysten keskuslogistiikkavarastojen sijoittamiselle. Näiden haasteiden edessä logistiikkapalveluntarjoajien on uusiuduttava ja keksittävä asiakkaille lisäarvoa tuottavia palveluita peruslogistiikan lisäksi.

Edellisen teoriaosuuden pohjalta voidaan määritellä logistiikkapalveluiden lisäarvopalveluiden rakenne. Tässä VALSSI-tutkimuksessa peruslogistiikan osaelementeiksi luettiin: kuljetus, materiaalinkäsittely, tilausten käsittely, varaston hallinta, varastointi ja pakkaaminen. Varsinaiset lisäarvopalvelut ylittävät asiakaspalvelun vaatimukset ja lisäarvot tuovat kilpailuetua ulkoistavalle yritykselle mm. kokoonpano, asennus, pakkaaminen ja yksiköinti, asiakaskohtaisten myyntierien muodostaminen, laadunvalvonta, hintamerkintä, huolto ja korjaus, kierrätyskunnostus, raportointi ja seuranta, yleiset tiedonsiirtopalvelut ja tilauskeskukset. Palveluiden tarjonnan laajuus eroaa huomattavasti ja voidaankin todeta, että kaikki markkinoilla olevat yritykset eivät tarjoa samankaltaisia palvelukokonaisuuksia tai joitakin peruslogistiikan palvelukokonaisuuden palveluita tarjotaan yhteistyöverkoston puitteissa.

Tarkasteltaessa teoriaa laajemmalti voidaan logistiikkapalveluidentarjoajat jakaa pääasiassa viiteen kategoriaan seuraavasti:

1. Kansainväliset kuljetuslähtöiset yritykset
2. Kansainväliset kuljetusyryksistä riippumattomat yritykset
3. Kotimaiset kuljetuslähtöiset yritykset
4. Kotimaiset kuljetusyryksistä riippumattomat yritykset
5. Tukkurit tai alihankkijasta logistiikkapalveluntarjoajiksi laajentuneet yritykset

Yllä olevat kategoriat eivät ole absoluuttisia, vaan markkinoiden haasteisiin varauduttaessa ja niihin vastattaessa yritykset toimivat strategiansa antamissa puitteissa. Markkinoilla on nähtävissä suuntautuminen, jolloin kuljetuksista riippumattomien yritysten konserniin tai omistukseen kuuluu kuljetusyryksisiä, joiden palveluita logistiikkapalveluita tarjoava yksikkö voi käyttää. Joissakin tapauksissa yritys voi jopa olla tunnettu kuljettaja, mutta logistiikkapalveluiden tarjonnassa yrityksen strategiana on rakentaa asiakkaita palvelevia kuljetus- ja jakeluketjuja, joita ei välttämättä saavuteta pelkästään omien verkostojen kautta. Suuntautuminen on siinä mielessä oikea, että käytettäessä mahdollisimman tehokkaasti tuotettuja palveluita koko toimialan kehittyminen on selvempää, toisaalta markkinoiden valvominen uudenaikaisessa markkinatilanteessa on entistä vaikeampaa. Yleisesti tiedetään, että kaikkien palveluiden tuottaminen ei ole yhtä kannattavia, joten yritykset voivat myydä osaa palveluista kannattamattomasti ja kompensoida menetyksiä muiden toimintojensa kannattavuudella.

3.2 Yleiskuva tutkimuksessa mukana olleista yrityksistä

Tutkimuksessa mukana olleet yritykset voitiin jakaa viiteen kategoriaan, jotka esiteltiin kappaleessa 3.1. Tässä tutkimuksessa haastatellut yritykset eivät välttämättä olleet puhtaasti yhdessä kategoriassa, mutta pääsääntöisesti mukana olleet yritykset voitiin jaotella kuten alla:

1. Kansainväliset kuljetuslähtöiset yritykset (tutkimuksessa DHL, DFDS, Schenker ja TNT)
2. Kansainväliset kuljetusyryksistä riippumattomat yritykset (Exel, Oy Kuehne & Nagel Ltd, UPS-SCS ja Wilson Logistics)
3. Kotimaiset kuljetuslähtöiset yritykset (Combitrans, Posti Logistiikka ja Transpoint)
4. Kotimaiset kuljetusyryksistä riippumattomat yritykset (John Nurminen, Logistiikkatalo, TBNLogistics Ltd ja ValLog)
5. Tukkurit tai alihankkijasta logistiikkapalveluntarjoajiksi laajentuneet yritykset (GNT ja Scribona)

Maailmalla onkin nähtävissä logistiikkapalveluntarjoajien palveluiden laajeneminen ja yritysten muuntautuminen alihankkijasta logistiikkapalveluiden tarjoajaksi (vrt. Hannon). Tutkimuksessa GNT ja Scribona edustivat tukkuliikkeitä, mutta tulevaisuudessa myös tukkuliikkeet ja erilaiset alihankkijoina toimivat yritykset laajentavat varmasti toimenkuvaansa koskemaan entistä laajempia kokonaisuuksia. Nyt on jo nähtävissä IT-tukkureiden muuntautuminen myös elektroniikkateollisuuden (mm. kamerat, cd-soittimet, dvd-soittimet) toimittajiksi ja tulevaisuudessa varmasti erilaiset varastointiin ja jakeluun liittyvät konseptit tulevat ajankohtaisiksi.

Yritykset tulevat mitä todennäköisimmin verkostoitumaan, joten raja kansainvälisten ja kotimaisten yritysten välillä varmasti hämärtyy tulevaisuudessa. Tällä hetkellä varsinaisten 4PL toimijoiden määrä Suomessa on erittäin alhainen ja lähitulevaisuus näyttää, miten voimakkaasti toiminta tulee kasvamaan Suomessa. Yritykset kuitenkin pyrkivät toimimaan alihankkijaverkostojen kautta, tarjoamalla entistä laajempia kokonaisuuksia asiakkailleen, joten muuntautuminen LLP tai 4PL palveluyrityksiksi ei ole välttämättä pois suljettu vaihtoehto.

Tutkimuksessa mukana olleiden yritysten rakenteissa voidaan myös huomata eroja. Yritykset ovat jo nyt verkostoituneet laajasti, mutta tulevaisuudessa erilaiset yritysjärjestelyt ovat varmasti ajankohtaisia. Transpoint ja Combitrans kuuluvat molemmat Oy Pohjolan Liikenne Ab:hen ja Transpoint Oy Ab omistaa Combitransista 90%. Posti-konsernilla ja sitä myöten Posti Logistiikalla on lukuisia tytäryhtiöitä varastointia tarjoavasta yrityksestä IT ja sähköisen kaupan ratkaisuihin erikoistuneeseen yritykseen. Suomessa TNT ja DFDS toimivat yhteisyrityksellä logistiikkapalveluissa. DHL Solutions (entinen Danzasin Solutions yksikkö) toimii vahvasti vaateteollisuuden palveluissa (entinen SGS on osa yritystä). TBNLogistics on osa kansainvälistä TBN Logistics Groupia, jonka yritykset ovat Moskovassa, Hampurissa, Kiovassa ja Lahdessa. John Nurminen on jakautunut monille spesifeille liiketoimintalueille. Logistiikkatalo-yhtiöt tarjoavat henkilöstönvuokrausta ja rakennuslogistiikkaa muiden logistiikkapalveluiden lisäksi ja ValLog on perustettu Kone Oyj:n varaosatoimintojen pohjalta ja nyttemmin ValLog tarjoaa logistiikkapalveluita metalliteollisuudelle. Ulkomaalaiset yritykset puolestaan ovat vahvasti kuljetuspalveluissa mukana, mutta esimerkiksi Kuehne & Nagel tarjoaa

vahvasti 4PL osaamistaan asiakasyrityksille. Exel ja Wilson toimivat omalla organisaatiollaan logistiikkapalveluntarjoajina.

Yritysten rakenteessa huomattiin jo aikaisemmin, että kaikki yritykset eivät toimi kuljetuspalveluiden tuottajina. Logistiikkaratkaisujen myynnissä onkin nähtävissä, että yritykset eivät ole sidoksissa omiin kuljetustoimintoihinsa täysin, vaan tarjoavat asiakkaiden tarpeisiin sopivia kokonaisuuksia. Olivatpa ratkaisut yrityksen omista kuljetuspalveluista tai kilpailijoiden, asiakkaiden jakeluketjun toimivuuden kannalta sillä ei ole merkitystä.

Tutkimuksessa mukana olleiden asiakasyritysten jakautuminen toimialoittain on esitetty seuraavassa kuvassa (kuva 3.) Kun tutkimuksessa olleita yrityksiä tarkastellaan toimialoittain huomataan, että osa yrityksistä toimii lähes kaikilla toimialoilla ja osa on erikoituneempia tiettyihin toimialoihin ja niiden erityispiirteisiin. Huomattavaa onkin, että osa yritystä ei ole vielä tässä vaiheessa tehnyt tarkkaa rajausta toimialasuuntautumisesta.

Johtuen toimialojen erilaisista vaatimuksista ja eri toimialojen tulevaisuuden näkymistä logistiikkapalveluyritykset tekevät varmasti tulevaisuudessa strategisia päätöksiä suuntautumisestaan. Markkinoiden vaihtelut ja tulevaisuuden näkymät vaikuttavat logistiikkapalveluihin pienellä viiveellä, joten tulevaisuudessa on odotettavissa erikoistuneempia yrityksiä. Lisäksi voidaan todeta, että yritysten tarjoamat toimialakohtaiset palvelut vaihtelevat laajasti. Esimerkiksi ValLog tarjoaa metalliteollisuudelle laajoja kokonaisuuksia hankinnoista ja tuotannollisista palveluista logistiikkapalveluihin, kun muut tutkimuksessa olleet yritykset eivät tarjoa metalliteollisuudelle (eikä millekään muulle toimialalle) näin erikoistuneita palvelukokonaisuuksia. Yritykset, joiden taustana on ollut tuottaa räätölöityjä tuotannollisia palveluita tietyille toimialalle ovat tulevaisuudessa kilpailussa vahvoilla, mikäli he pystyvät laajentamaan osaamistaan logistiikkapalveluihin, koska tällä tavoin he pystyvät tarjoamaan asiakasyrityksille laajempaa osaamista. Näin yritys pystyy sitouttamaan asiakastaan omaan toimintaansa, koska asiakkaalle voidaan tarjota logistiikkapalveluiden lisäksi varastointiin liittyviä tuotannollisia kokonaisuuksia.

Tutkimuksessa mukana olleet yritykset	Elektronikka-teollisuus	Metalli-teollisuus	Auto-teollisuus	Kemian-teollisuus	Metsä-teollisuus	Vaate-teollisuus	Tukku- ja vähittäiskauppa	Näyttely-logistiikka	Lääketeollisuus, terveydenhuolto	Rakennusteollisuus	Muut toimialat
Combitrans	X			X	X		X		X	X	Maataloustuotteet
DHL Solutions	X	X	X	X		X	X	X	X		
Exel Logistics Oy	X	X	X	X	X	X	X		X		Ilmailu
John Nurminen Oy	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	
Oy Kuehne & Nagel Ltd, KN											
LeadLogistics Solutions	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Logistiikkatalo-yhtiöt	X		X				X			X	Varaosat
Posti Logistiikka	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	
Schenker	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	Kaikki	
TBNet Logistics Ltd	X	X	X	X	X	X	X				Huonekaluteollisuus
TNT DFDS Transport Logistics	X	X	X	X	X	X	X				Viestintävälineiteollisuus, julkaisu- ja media-ala
Transpoint											Kauppa ja teollisuus
UPS-SCS	X	X	X	X	X	X	X				Elintarviketeollisuus
VallLog Oy		X									
Wilson Logistics Finland Oy	X	X	X	X	X		X		X		Ei tarkkaa rajausta
GNT Finland Oy	X										Tietotekniikka ja viihde-elektronikka
Scribona Distribution Oy	X										Tietotekniikka

Kuva 3. Tutkimuksessa mukana olleiden logistiikkapalveluvirtusten toimialat

Kun tutkimuksessa mukana olleita yrityksiä tarkastellaan logistiikkapalveluiden osalta, Rosenbloomin (1999) määrittelemät peruslogistiikkapalvelut ovat laajalti tarjottuja. Osa yrityksistä ei toimi kuljetuspalveluiden tuottajana, mutta kaikki mukana olleet yritykset tarjoavat kaikkia muita peruslogistiikkaan luettavia palveluita alihankkijoidensa avulla. Lisäarvopalveluiden määrittäminen ja tutkiminen onkin jo hieman haastavampaa. Riippuen toimiala erikoistumisesta mm. kokoonpano, asennus, pakkaaminen ja yksiköinti, asiakaskohtaisten myyntierien muodostaminen ja hintamerkintä (Haapanen ja Vepsäläinen) ovat eri tasoilla. Varsinkin elektroniikka ja tietotekniikka sekä tukku- ja vähittäiskauppa vaativat erilaisia yksiköinti ja kokoonpanopalveluita, jotta varastonkiertonopeus saadaan mahdollisimman suureksi. Osaltaan näiden toimialojen nopea kulutusrytmi, mutta myös tuotteiden elinkaarien lyhyys aiheuttavat paineita logistiikkapalveluille.

Laadunvalvonta, huolto ja korjaus, kierrätyskunnostus sekä raportointi ja seuranta ovat palveluita, joita ei jokaisella toimialalla edes vaadita. Laadunvalvonta palveluita vaaditaan toimialoilla, joilla laatu on tärkeä kilpailutekijä. Mm. tuotannollisissa palveluissa laadunvalvonnalla on kriittinen osa.

Huolto ja korjaus sekä kierrätyskunnostus palvelut ovat erikoistuneita palveluita, joita tutkimuksessa mukana olleet yritykset tarjoavat lähinnä metalliteollisuudelle. Logistiikkapalveluntarjoajat eivät kuitenkaan itse tarjoa näitä palveluita, vaan palvelut tarjotaan joko alihankkijoina toimivien yhteistyökumppaneiden puolesta tai logistiikkapalveluntarjoajat toimivat koordinoijana, muttei palveluntarjoajana.

Tiedonsiirtopalvelut ja tilauskeskukset ovat palveluita, jotka tulevat tulevaisuudessa entistä tärkeimmiksi kilpailutekijöiksi. Jakeluketjun sähköistyessä ja tiedonsiirtojen automatisoituessa uudet ratkaisut asiakasyrityksille auttavat palveluyritystä asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa. Asiakkaat vaativat jo nykyään läpinäkyvyyttä sekä ympäri vuorokautisia palveluita, jotka voidaan saavuttaa vain kehittämällä entistä tehokkaampia ratkaisuja tiedonvälittämiseen asiakkaalta palveluyritykselle.

Yritykset tarjoavat kansainvälisessä verkostossaan palveluita laajalti, mutta Suomen markkinoille ei ole koettu tarpeelliseksi tuoda samoja laajoja kokonaisuuksia. Suomeen ei ole vielä kopioitu toimintamalleja osaltaan sen takia, etteivät suomalaisilla markkinoilla ei ole toimijoita, jotka olisivat valmiita ostamaan palveluita. Logistiikkakonsepteista mm. varaosalogistiikan varaosien varastointi ja toimitukset ovat Suomessakin yleistyneet. Palvelut ovat monimutkaistuneet ja koko palvelupaketti laajentunut. Useat yritykset ovat myös siirtyneet globaaleiksi ja vähintäänkin kansainvälisiksi, joten palveluiden tarjonta on entisestään kasvanut.

Suomessa logistiikkapalveluita ei ole tuotteistettu, vaikka kuljetuspalveluiden osalta tähän suuntaan ollaan jo menossa. Logistiikkapalveluiden tulisi olla kopioitavissa ja helposti saatavilla. Suomessa ei ole vielä täyden palvelun 4PL logistiikkapalvelutaloja vaan yritykset pyrkivät yhdistelemään 3PL logistiikkapalvelutalojen valikoimaa parhaalla mahdollisella tavalla olematta 4PL operaattori. Tätä toimintatapaa kutsutaan usein LLP:ksi. Tästä poikkeuksena voidaan pitää Kuehne & Nagelia, joka pyrkii toimimaan 4PL periaatteella palveluntarjonnassaan. Heillä on mahdollisimman vähän jos ollenkaan palveluita omissa tuotannoissaan vaan palveluita ostetaan alihankkijoilta.

3.3 Palveluntarjoajien palvelukategoriat

Seuraavissa kappaleissa on käyty läpi yksityiskohtaisemmin tässä tutkimuksessa määritellyt palvelut ja niiden ominaispiirteet markkinoiden kannalta. Palvelut jaoteltiin seuraaviin osa-alueisiin: Asiakaspalvelu, IT ja tiedonsiirtoratkaisut, Laaturjärjestelmät ja laaduntarkkailu, Hankinnat, Tuotannolliset lisäarvopalvelut, Varastointi- ja pakkauspalvelut, Kuljetus- ja jakelupalvelut, Huolinta- ja tullauspalvelut, Postituspalvelut, Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut sekä muut palvelut.

Asiakaspalvelu

Markkinoilla olevat logistiikkapalveluiden tarjoajat tarjoavat erilaisia asiakaspalvelukonsepteja. Lähes poikkeuksetta yritykset tarjoavat asiakaskohtaisia ratkaisuja asiakaspalveluun. Suurin osa tutkimuksessa olleista yrityksistä tarjosi jonkinlaisia jälkimarkkinointikonsepteja, lähinnä varaosalogistiikan kuljetuksia ja varastointia. Varsinaisesti asiakkaan asiakaspalvelua esim. teknistä tukea tarjotaan vähän. Yritykset eivät ole laajemmin taloushallinnon palveluntarjonnassa, vaan usein asiakkaat ohjataan käyttämään tilitoimistoa tai asiakkailla usein on oma tehokas taloushallintonsa.

Tutkimuksessa mukana olleet tukkurit ovat vahvasti mukana asiakaspalvelukonsepteissa ja markkinoinnissa. Koska tukkurit toimivat omaan lukuunsa, he hoitavat myös markkinointia he toimivat vahvasti Internet-kaupassa, jotka ovat toiminnanohjausjärjestelmän kanssa integroitua kokonaisuuksia.

IT ja tiedonsiirto

Pääasiassa yritykset tarjoavat asiakasräätälöityjä palveluita asiakaspalvelusta lähtien. Logistiikan palveluita tukevat IT ja tiedonsiirtoratkaisut ovat nykypäivänä elinehto toimivalle logistiikkapalveluyritykselle ja niiden kehittämiseen sekä toimintojen integrointiin asiakkaan kanssa on kiinnitetty paljon huomiota. Tutkimuksen kuluessa kuitenkin huomattiin, että asiakaslähtöiset ratkaisut ovat erivaiheissa eri yrityksissä. Mm. Posti Logistiikka toimii vahvasti myös IT-teknologian ratkaisujen kanssa, kun taas pienemmät yritykset käyttävät kumppaneita/alihankkijoita toimintojen integroinnissa.

Tulevaisuudessa ICT (Information and Communication Technology)-strategiat ovat logistiikkapalveluyritysten kehitystoimenpiteiden kohteena. Yritykset käyttävät tällä hetkellä aika vähän langattomia ratkaisuja tai automaattisia ratkaisuja varastoinnissaan, kuljetuksissaan sekä tilausten välittämisessä ja –vastaanotossa. Jakeluketjun läpinäkyvyyden ja prosessin tehostamisen vuoksi uusia ratkaisuja varmasti mietitään ja todennäköisesti lähitulevaisuudessa yritykset tuovat uusia kehittyneitä ratkaisuja prosesseihinsa. Varsinaiset raportointi ja seuranta-palvelut alkavat olla yleisiä, koska asiakkaat alkavat vaatia mitä enemmän laajempia raportointimahdollisuuksia ja yritysten tulee seurata omaa toimintaansa tehokkaammin. Nykyään myös tietotekniikan käyttö ja yleiset tiedonsiirtopalvelut ja tilauskeskukset mahdollistavat yritysten kilpailukyvn. Tutkimuksessa on huomattavissa, että osa yrityksistä on pitkällä omissa tietoteknisissä ratkaisuisaan ja osa tarjoaa näitä ratkaisuja myös asiakkaille.

Koska tutkimuksessa mukana olleet tukkurit tarjoavat Internet-kauppapaikkoja tilausten välittämiseen asiakkaalta tukkurille, järjestelmät ovat integroituja toimintaan. Näissä yrityksissä onkin tietotekninen osaaminen eri tasolla kuin puhtaasti logistiikkapalveluvetoisilla yrityksillä. Tukkureiden tietotekninen osaaminen vahvistaa heidän asemaansa myös logistiikkapalveluiden tarjoajana, mikäli he lähtevät palveluidentarjontaan mukaan.

Tulevaisuudessa asiakkaiden kumppanin valintaan vaikuttaa varmasti tietotekninen osaaminen enemmän kuin mitä se on tähän asti vaikuttanut. Hinta ainoana vaikuttimena alkaa olla vanhanaikainen katsontakanta. Mikäli yritys toimii sähköisesti sidosryhmiinsä, koko ketju on helpompi organisoida ja sitä on helpompi ohjata. Sähköisten järjestelmien käytössä on muutenkin eroa, osalla yrityksistä on asiakkaille tarjota monenlaisia sähköisiä kommunikointivälineitä ja osassa yrityksistä on kehittyneitä välineitä toimitusketjun ohjaukseen ja varastointiin.

Laatujärjestelmät

Logistiikkapalveluyrityksissä alkaa tänä päivänä olla hyvin laatujärjestelmiä, mutta yleisesti kuljetusalalla laatujärjestelmät eivät ole olleet kauan. Suomalaisilla yrityksillä on vähemmän standardisoituja laatujärjestelmiä johtuen toimialan ja yritysten lyhyestä toiminta-ajasta. Laaduntarkkailua tehdään osalle asiakkaista erittäinkin tarkalla tasolla.

Hankinnat

Yritykset tekevät asiakkaiden puolesta vähän hankintoja, mutta suurin osa tekee kotiinkutsuja varastoon. Kotiinkutsut on kuitenkin aika yleinen varastointiin liittyvä palvelu. Hankinnat ovat osa-alue, joka on vasta tulossa logistiikkapalveluiden tarjontaan. Luonnollisinta on, että hankintoja tehdään kuljetuksiin ja varastointiin liittyvissä toimissa esimerkiksi pakkaamisessa, koska näin palveluntarjoaja saa omaan toimintaansa toimivat pakkauksen, jolloin rikkoontuneiden tuotteiden ja virheiden määrä vähenee.

Koska tutkimuksessa mukana olleet tukkurit toimivat omaan lukuunsa he tekevät edustamilleen tuotteille hankintoja omaan lukuunsa.

Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Yritykset tarjoavat tuotannollisia palveluita aika vähän. Tuotannollisten lisäarvopalveluiden tarjoajat ovat hankala tutkimuksen kohde, koska yleensä nämä yritykset eivät ole puhtaasti logistiikkayrityksiä tai perinteisiä alihankkijoita. Kuten yllä todettiin, alihankkijat alkavat asiakkaan kysynnästä johtuen tarjota palveluita, joita ei vielä markkinoida muille asiakkaille. Tästä syystä toimialalla ei ole välttämättä tietoa eri yritysten toiminnasta.

Tuotannolliset lisäarvopalvelut ovat keskittyneet hi-tech ja elektroniikkateollisuuteen (esim. PC:t), autoteollisuuden (esim. autot, moottoripyörät ja polkupyörät) ja vähittäiskaupan (esim. vaateteollisuus) palveluihin. Suomessa tuotannolliset palvelut ovat vielä pitkälti tukkuportaan tai itse tuottajan tekemää palvelua, mutta tulevaisuudessa kilpailun kiristyessä logistiikkapalveluyritys ei voi tulla peruslogistiikalla toimeen. Kansainvälisillä yrityksillä on konsepteja ulkomailla tuotannon ulkoistamisesta, mutta näitä kokonaisuuksia ei ole tuotu Suomeen.

Laadunvalvontaa tehdään mitä enemmän, mutta tällä hetkellä palveluiden tarjonta ei ole samalla tasolla kuin millä kansainvälisesti ollaan.

Tutkimuksessa mukana olleet tukkurit tarjoavat hi-tech ja elektroniikkateollisuuden monenkaltaisia lisäarvoja. Tukkurit eivät toimi tietokoneiden rakentajina vaan yleensä lisäävät komponentteja tehdasvalmisteisiin koneisiin.

Varastointi ja pakkaaminen

Varastointi on kaikista tutkituista ja samankaltaisista logistiikkapalveluista. Yritykset eroavat hyvin vähän varsinaisissa varastointitoimenpiteissä toisistaan. Suurin osa yrityksistä tuottaa myös varastointia tukevia toimia, kuten laadunvalvontaa ja inventointia.

Pakkaamista tehdään yrityksissä paljonkin, koska asiakkaat ovat alkaneet vaatia varastointiin lisäpalveluita ja toisaalta logistiikkapalveluyrityksen rooli tulee kasvamaan jakeluketjussa. Yritykset tekevät cross-dockingia lukuunottamatta joitakin suomalaisia palveluntarjoajia. Pakkaamista ja yksiköintiä tehdään laajastikin ja suurin osa tarjoaa mahdollisuuden asiakaskohtaisten myyntierien muodostamiselle. Pakkauspalveluissa tehdään jonkin verran hintamerkintöjä. Lähivuosina pakkaustekniikoiden kehittämisessä tapahtuu paljon.

Kuljetukset

Osa yrityksistä toimii sekä kuljetusoperaattorina että logistiikkapalveluntarjoajana. Mm. maantieliikennekuljetukset ovat tarkkaan kilpailtuja ja katteet kuljetuksille ovat aivan marginaaliset. Kuljetukset voivat olla logistiikkapalveluyrityksen sopimuksilla tai asiakasyrityksen omilla sopimuksilla. Logistiikkapalveluyritykset pyrkivät mitä enemmän olemaan riippumattomia kuljetusliikkeistä ja usein kuljetusliiketaustaiset yritykset kilpailuttavat kuljetuksensa. Tulevaisuudessa Suomessa olevat logistiikkapalveluyritykset joutuvat varmasti kehittämään yhteistyöverkostoja ja mitä enemmän määrin verkostoitumaan yhteen. Entistä useammat logistiikkapalveluntarjoajat ovat sitoutumattomia ja eivät välttämättä tue oman konsernin kuljetuspalveluita vaan pyrkivät toimimaan 4PL periaatteella. Kuljetuspalveluissa on huomattavissa tuotteistaminen. Osa yrityksistä on vahvasti tuotteistanut omat palvelunsa ja tarjoaa aikataulutettuja kuljetuksia jopa maantieliikenteelle. Suomessa toimitukset seuraavaksi päiväksi maailmalle ovat hankalia toteuttaa, koska ainoa vaihtoehto on lentokuljetukset eikä pintakuljetuksia mm. autokuljetuksia voida tehdä samalla toimitusajalla kuin Keski-Euroopassa.

Huolinta- ja tullauspalvelut

Huolinta- ja tullauspalveluita tarjoavat kaikki suurimmat logistiikkapalveluyritykset. Osa yrityksistä tekee tullauspalveluita myös ulkopuolisissa liikenteissä oleville lähetyksille. Tullauspalvelut on ainut palvelukokonaisuus, jossa yritykset puhuivat omassa liikenteessä olevista lähetyksistä. Muuten yritysten huomattiin olevan erillään kuljetuspalveluiden tarjonnasta. Yritykset, jotka tarjoavat tullausta kaikille potentiaalisille asiakkaille toimivat yhteistyössä mm. pienten kuljetusyritysten kanssa tarjoten heidän asiakkailleen tullauspalveluita. Suurin osa tutkimuksessa olleista yrityksistä tarjoaa myös Intrastat-tilastointia.

Paluulogistiikka

Yritysten paluulogistiikassa tällä hetkellä hankalin lisäarvo on huolto ja korjaus liittyen jälkimarkkinointiin. Yritykset tarjoavat harvoin kierrätyskunnostusta (poikkeuksena ValLog metalliteollisuudelle), jotkut yritykset voivat tarjota palvelun omassa alihankkijaverkostossaan, mutta palvelu ei ole vielä laajemmassa käytössä.

Muut palvelut

Muista palveluista tutkimuksessa tuli ilmi tilan vuokraaminen asiakkaille, konsultointi, henkilöstönvuokraus (joko laajemmassa mittakaavassa tai vain yksittäisten työntekijöiden kohdalla) ottavan vanhat työntekijät palkkalistoilleen.

Tulevaisuuden näkymät

Logistiikkapalveluyritykset tulevat entistä vahvemmin muuntautumaan kokonaispalveluntarjoajiksi. Osaltaan tämä on mahdollista yhteistyöverkkojen avulla, jokaisen yrityksen keskittyessä omaan ydintoimintaansa. Kuitenkin nämä verkostot toimivat niin, että asiakas saa keskittämisetua. Palveluiden tuotteistaminen ja monistaminen on lähitulevaisuudessa elinehto markkinoilla toimiville yrityksille. Tuotteistamisessa ja monistamisessa on kuitenkin säilytettävä joustavuus asiakaskohtaisille ratkaisuille, jotta ulkoistaminen on edullista myös asiakasyritykselle. Nämä verkostot voivatkin toimia LLP periaatteella, jossa palveluntarjoajat ovat 3PL operaattoreita, jotka verkostoituvat tarjoamaan ja tuottamaan palveluita yhdessä. 4PL toimijat puolestaan ovat puhtaasti koordinaattoreita, jotka itse eivät tuota palveluita vaan vain ostavat niitä 3PL toimijoilta.

EU:n laajentuessa logistiikkapalveluyritykset varmasti punnitsevat Baltian maiden mahdollisuuksia. Lisäksi muut Itä-Euroopan maat ovat seuraava logistiikkapalveluntarjoajien investoinnin kohde. Sitä, toimivatko yritykset omalla organisaatiollaan itään laajenneessa Euroopassa vai yhteistyökumppaneiden kautta, on jokaisen yrityksen strateginen päätös. Koska suomalaiset ja eurooppalaiset yritykset laajenevat Itäiseen Eurooppaan, logistiikkapalveluntarjoajien laajeneminen perässä on luonnollista.

4. YRITYSHAASTATTELUT

Seuraavissa kappaleissa on käyty läpi tarkemmin tutkimuksessa olevien yritysten taustaa ja tarjottuja palveluita. Alussa yrityksistä kerrotaan yleisiä piirteitä ja alaotsikoissa on käyty tarkemmin läpi aihealueittain yrityksen tarjoamat palvelut ja niiden ominaispiirteet. Alaotsakkeet ovat nimetty tärkeimpien osa-alueiden mukaan: Asiakaspalvelu, IT ja tiedonsiirtoratkaisut, Laatu järjestelmät ja laaduntarkkailu, Hankinnat, Tuotannolliset lisäarvopalvelut, Varastointi- ja pakkauspalvelut, Kuljetus- ja jakelupalvelut, Huolinta- ja tullauspalvelut, Postituspalvelut, Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut sekä Muut palvelut.

Tutkimuksessa haastateltiin yrityksen logistiikkajohdosta tai myynnistä vastaavia henkilöitä. Tutkimukseen otettiin mukaan yrityksiä, jotka toimivat palveluntarjoajina peruslogistiikan lisäksi tarjottavissa palveluissa. Tutkimuksen aikana huomattiin, että alalla tapahtuu yritys- ja organisaatorakenne muutoksia nopeasti. Osassa yrityksistä tutkimuksen aikana yhteyshenkilöt muuttuivat ja huomattiin, että tulokset vanhenevat nopeasti, koska palveluyrityksen on reagoitava markkinoiden muutoksiin nopeasti. Tämä voidaan huomata palvelukokonaisuuksien ja yritys järjestelyiden muuttumisena. Onkin huomattavissa, että vain nopea liikkeiset ja rakenteeltaan joustavat yritykset pärjäävät muita paremmin kovassa kilpailutilanteessa logistiikkapalveluiden alalla.

Tämän tutkimuksen ulkopuolelle jäi monia mielenkiintoisia yrityksiä, koska tutkimusta aloitettaessa yrityksiä ei koettu logistiikkapalveluntarjoajiksi mm. kontinkuljettajat ja satamaoperaattorit tai asianomaiset logistiikkayritykset eivät halunneet osallistua tutkimukseen johtuen aikatauluista. Valitettavasti tutkimuksen aikana yritysten aikataulut menivät niin tiukoiksi, että joidenkin yritysten osuudet on jouduttu tekemään yleistietoon perustuvilla näkemyksillä, ilman yrityksen tarkistamaa haastattelussa tehtyä yritysosuutta. Johtuen aikataulujen muutoksista ja yrityspolitiikoista, yritysosuudet näyttävät hieman erilaisilta.

4.1 COMBITRANS

Combitrans Oy kuuluu Pohjolan Liikenne- yhtiöihin, jonka omistaa VR Osakeyhtiö. Oy Pohjolan Liikenne Ab koostuu kolmesta yhtiöstä: Oy Pohjolan Liikenne Ab, Oy Transuotila Ab ja Transpoint Oy Ab. Transpoint Oy Ab omistaa Combitransista 90% ja Paroc Oy Ab 10%. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.combitrans.fi.

Combitrans Oy toimii kotimaan tavaraliikenteen logistiikkapalveluyrityksenä, keskittyen suurien tavaramassojen kuljetusmäärän hallintaan. Combitrans Oy tuottaa teollisuudelle ja kaupalle osa- ja kokokuormakuljetuksia sekä varastointipalveluita Partnership –periaatteella (Transpoint keskittyy terminaaliverkoston tukeutuvaan kappaletavaraliikenteeseen). Combitrans on keskittynyt erityisesti seuraavien sektoreiden osaamiseen: kemiallinen ja mekaaninen metsäteollisuus, rakennusteollisuus, maataloustuotteet sekä vähittäiskauppa. Lisäksi asiakkaita on elektroniikkateollisuudesta, kemianteollisuudesta ja lääketeollisuudesta. Combitransilla on ohjauskeskukset Tampereella, Lahdessa, Kouvolassa, Oulussa ja Lappeenrannassa, hallinto toimii Helsingissä.

Combitransilla ei ole omia autoja vaan yhteistyöverkosto koostuu n. 400:ta kalustoyhteistyökumppanista. Combitransilla on 116 sopimusliikenteen harjoittajaa,

joilla on 178 Combitransin sopimuksella olevaa autoa ja 42 osittain käytössä olevaa autoa. Lisäksi Combitrans käyttää noin 200:aa autoa tarpeen mukaan kaikilta Suomessa toimivilta kuljetusliikkeiltä. Sopimusliikennöitsijöiden kalusto kuljettaa kuitenkin noin 80% Combitransin tonneista. Yhteistyö Pohjolan Liikenne- yhtiöiden kesken on tiivistä. Jokaisen asiakkaan kohdalla pohditaan, kenelle asiakas parhaiten sopii. Samalla yhtiöt voivat hyödyntää asiakkuuksissaan VR:n palveluita monipuolisemmin kuin muut alalla toimivat logistiikkapalveluiden tarjoajat.

Combitransilla on Helsingissä 5.000 m² ja Kouvolan seudulla 9.000 m² varastointitilaa. Kouvolaan on lisäksi valmistumassa lisätilaa 9.000 m². Combitransin liikevaihto vuonna 2002 oli 49,2 MEUR ja henkilökuntaa 52. Vuoden 2003 arvioitu liikevaihto on 49,5 MEUR. Liikevoitto vuonna 2002 oli 0,8 MEUR (n. 1,6% liikevaihdosta). Vuoden 2003 arvioitu liikevoitto on hieman suurempi kuin vuoden 2002. Suurimmat asiakkaat ovat paperiteollisuuden, mekaanisen metsäteollisuuden ja rakennusteollisuuden yrityksiä.

4.1.1 Asiakaspalvelu

Combitransin asiakaspalvelu toimii pääsääntöisesti toimistoaikana, mutta asiakas- ja paikkakuntakohtaisia järjestelyitä on olemassa. Mm. rakennusaineteollisuudelle Combitrans toimii loppuasiakkaan kontaktipintana (asiakkaan asiakaspalvelu), jolloin loppuasiakas tekee tilaukset suoraan Combitransille ja henkilökunta tarkistaa esim. rakennuspiirroksista, mitä tuotteita loppuasiakas tarvitsee työmaallaan. Lisäksi Combitrans tekee mm. asiakkaan varaston valvontaa mm. metsäteollisuuden kemiallisten aineiden osalta. Koska Combitrans toimii massakuljetuksen parissa, usein asiakkaan tuotevirrat seuraavalle viikolle saadaan edellisen viikon lopussa, näin kuljetusten suunnittelu ja volyymien jakautuminen on tiedossa ajoissa. Combitrans hoitaa asiakkaan kuljetustilausten käsittely ja –rekisteröintitoimenpiteet sekä kuljetustensuunnittelun. Combitransilla ei ole tällä hetkellä käytössään sähköisiä kuljetustilaussovelluksia, vaan asiakas voi ottaa yhteyttä Combitransiin joko puhelimitse tai sähköpostitse. Combitrans ei tee asiakkaiden markkinointitoimenpiteitä eikä jälkimarkkinointia (esim. varaosalogistiikan varastointia ja toimituksia).

Combitransilla on käytössään poikkeamaraportointijärjestelmä (asiakaspalaute, reklamaatiot ja palautukset). Tähän järjestelmään kirjataan kaikki reklamaatiot ja poikkeamat. Lähetysten seuraamista ei toteuteta reaaliajassa vaan kuormista saadaan tietoon milloin lastattu, matkalla ja purettu. Combitrans voi laskuttaa loppuasiakasta tuottamastaan palvelusta, usein näin toimitaan rakennusteollisuuden palveluissa. Reskontra-palveluita Combitrans ei tuota. Combitrans voi kerätä rahdin loppuasiakkaalta. Combitransilta voi ottaa rahdin vakuuksia, mutta tullivakuuksia Combitrans ei välitä.

4.1.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

Combitransilla on käytössään useita räätälöityjä toiminnanohjausjärjestelmiä. Tällä hetkellä toiminnanohjausjärjestelmää ollaan yhtenäistämässä. Combitransilla ei ole järjestelmää varastointitiedon hallintaan, vaan toimenpiteet hoidetaan asiakkaiden omissa järjestelmissä. Informaation siirtotekniikkana käytetään EDI:ä. Noin 40 Combitransin asiakasta, lähinnä tehtaita, käyttävät sähköisenä tiedonsiirtovälineenään EDIä. Tällä hetkellä noin 70-80% tiedosta saadaan asiakkaalta sähköisesti, tämä tieto voi olla tilaus tai laskutustieto (rahtikirja). Tulevaisuudessa Combitrans panostaa

sähköisten asiakasyhteyksien lisäämiseen, jolloin noin 85% asiakastiedoista saataisiin sähköisesti. Tällä hetkellä Combitransilla ei ole käytössä langattomia tiedonkeruuratkaisuja eikä Internet-pohjaisia kuljetustilaussovelluksia, mutta uuden toiminnanohjausjärjestelmän puitteissa on mahdollista tehdä toimintoja sähköisesti. Lähetysten seuraamista ei toteuteta reaaliajassa vaan kuormista saadaan tietoon milloin lastattu, matkalla ja purettu.

4.1.3 Laatujärjelmät ja laaduntarkkailu

Combitransilla on sertifioitu toimintajärjestelmä, joka perustuu SFS-EN ISO 9001 ja SFS-EN ISO 14001 standardeihin. Uudelleen auditointi on tehty Marraskuussa 2003. Merkittäville asiakkaille on luotu asiakaskohtaisia laatumittareita, joita tilitetään asiakkaalle sovituissa aikaperiodeissa esim. kerran kahdessa kuukaudessa, puolessa vuodessa.

4.1.4 Hankinnat

Combitrans tekee asiakkaan puolesta kotiinkutsuja varastoon tiettyjen saldorajojen puitteissa. Varsinaista varastonimikkeiden hankintaprosessia Combitrans ei tee asiakkaan puolesta.

4.1.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Tuotannollisia lisäarvopalveluita tehdään varastotuotteille, pääasiassa metsäteollisuuteen ja vähittäiskaupalle. Rakennusteollisuudelle tehdään asiakaskohtaisen tilauksen mukaan myyntipakkauksia, joiden perusteella varsinainen lopputuote on koottavissa työmaalla (esimerkiksi savupiiput). Vähittäiskaupan jakelutoiminnassa tehdään mm. kuormalavojen keräilyä, kunnostusta, korjaamista jne. Combitrans tekee myös mm. asiakkaan varaston valvontaa mm. metsäteollisuuden kemiallisten aineiden osalta. Näissä asiakaskonsepteissa Combitrans toimittaa asiakkaalle kemiantuotteita varastoon tai varastosäiliöön hälytysrajojen ja sovittujen täydennyserien puitteissa (kuitenkin niin, että asiakas olettaa tuotetta olevan aina varastossa tai varastosäiliössä).

4.1.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Combitrans tarjoaa kuljetustoimintaa tukevaa varastointia niin lyhyt- kuin pitkäaikaisesti säilytettävälle tuotteille. Tulevaisuudessa Combitransin tarkoituksena on tarjota asiakkaalle isompia kokonaisuuksia ja liittää asiakkaalle uusia palveluita. Tällä hetkellä varastointipalveluita tuotetaan elektroniikka- ja metsäteollisuudelle, vähittäiskaupalle ja rakennusaineteollisuudelle. Toimintaa on vain Suomessa. Combitransilla on pääkaupunkiseudulla 5.000 m² ja Kouvolan seudulla 9.000 m² varastointitilaa. Kouvolaan on lisäksi valmistumassa 9.000 m² lisätilaa, joka on tarkoitettu CIS-maiden ja Kaukoidän markkinoita varten. Hanke toteutetaan yhdessä VR Cargon kanssa, jolloin saadaan saumattomasti yhdistettyä junan ja auton yhteistoiminta. Varastot ovat asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User) tai asiakasyrityksen omia (InHouse). InHouse varastot ovat pääasiassa pääkaupunkiseudulla olevia rakennusaineteollisuuden varastoja, jotka ovat ulkoilmassa. Tämänkaltaisen palvelu on kasvamassa Combitransilla ja suunnitelmia on tehty tulevaisuuteen. Kouvolassa olevista varastoista noin 700 m² on lämpösäädeltä thermo-varastoa. Combitrans ei varastoi asiakkaiden vaarallisia aineita.

Varastointi sisältää tilan käytön lisäksi muut toimintaan liittyvät asiat: tavaran nouto, purkaminen ja vastaanotto tarkastus, hyllytys, tilausten käsittely, keräily, pakkaaminen ja tarvittaessa myös jakelu. Mikäli asiakas haluaa Combitrans voi hoitaa asiakkaan varastotuotteiden inventoinnin. Varastotuotteiden laaduntarkkailussa ei ole käytössä järjestelmää. Varastokirjanpito toimii asiakkaan omalla järjestelmällä ja kiertonopeuden valvonta on asiakkaan järjestelmässä, joten Combitrans ei valvo sitä. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti. Combitrans ei tee Cross-dockingia.

Pakkauspalveluita tehdään jonkin verran metsäteollisuudelle, lähinnä uudelleenetiketointiä ja uudelleenpakkaamista. Paperituotteille tehdään hylkytavarahan uudelleen käärimistä yrityksen logopapereihin.

4.1.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Combitransilla ei ole omia autoja vaan yhteistyöverkosto koostuu n. 400:ta kalustoyhteistyökumppanista. Kaikki kuljetukset ovat maantie (poikkeuksellisesti voi olla myös rautatie) kuljetuksia. Koska Combitransin asiakkaat ovat pääasiassa osa- tai kokokuorman lähettäjiä, kuljetusaika on tehtaalta suoraan asiakkaalle (tai satamaan) toimittamiseen kuluva aika. Kuljetussuunnittelijat suunnittelevat päivittäin lähetyksistä noin 550 kuormaa eri puolille Suomea. Combitrans kuljettaa pääasiassa kemiallisen- ja mekaanisen metsäteollisuuden, rakennusteollisuuden, maataloustoimialan sekä päivittäistavaraketjujen tuotteita. Pääasiassa tuotteet ovat erilaisia paperi- ja kartonkituotteita, kemiallisen teollisuuden raaka-aineita, mm. sellua ja kaoliinia (ei raaka puuta), sahatavaraa ja levytuotteita, erilaisia rehuja, lannoitteita ja viljoja tilalta – tilalle periaatteella jne. Kuljetuskalustoon kuuluu avo-, kapelli-, umpi- kuormatilat erilaisilla lastaus- ja purkausratkaisuilla sekä kuormankäsittelylaitteilla kuten nosturi-, kippi- ja ketjulaitteilla.

Combitransilla on alueellisia päivittäistavarakuljetuksia. Nämä jakeluratkaisut voivat olla lämpötilasäädetyjä mm. kuljetukset entisen Kymen läänin alueelle. Päivittäistavara-kaupan alalla tuotteet yhdistellään terminaalissa asiakaskohtaisiksi, jolloin keskusvarastolta tulleet tuotteet yhdistellään ns. tuoretuotteisiin ja viedään asiakkaalle. Rakennusteollisuuden jakeluprosessi on lähes aina räätälöity toimitusajankohdan sekä projektin etenemisen mukaan.

4.1.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Combitrans ei tuota huolinta- tai tullauspalveluita.

4.1.9 Postituspalvelut

Combitrans ei tuota postituspalveluita.

4.1.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Combitrans hoitaa asiakkaiden tuotteiden- ja pakkausmateriaalien palautuksia (mm. lavat, muovit ja kalvot) sekä lavojen huoltoa. Kierrätystuotteita kuljetetaan Combitransin kautta, mutta yritys ei itse tee mitään kierrätystoimenpiteitä.

4.1.11 Muut palvelut

Combitrans on mm. vuokrannut kuljetussuunnittelijan asiakkaalle (henkilö on Combitransin palkkalistoilla, mutta toimii asiakkaan tiloissa).

4.2 DHL SOLUTIONS

Vuoden 2002 lopulla Deutsche Post World Net käynnisti pikakuljetus-, pakettikuljetus- ja logistiikkatoimintojensa yhdistämisen. DHL:n (kuriiri- ja pikakuljetukset), Danzasin (maa-, meri- ja lentokuljetukset sekä logistiikkapalvelut) ja Euro Expressin (pakettikuljetukset) liiketoiminnot yhtenäistettiin DHL liikemerkiksi. Suomessa DHL:n kolme liiketoimintayksikköä ovat: DHL Express – maailmanlaajuiset pikakuljetuspalvelut, Euroopan maakuljetukset ja erikoispalvelut, DHL Danzas Air & Ocean – globaalit lento- ja merikuljetuspalvelut sekä projektikuljetukset sekä DHL Solutions – asiakaskohtaisesti räätälöidyt logistiikkaratkaisut. DHL Solutions on yksikköön kuuluu myös vaatetusalan logistiikkapalveluja tuottava Fashion yksikkö. DHL Expressillä on tytäryhtiö Kelpo Kuljetus FI Oy (omistus: 51% DHL ja 49% Suomen Posti Oyj), jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä Suomen jakelukuljetusten tiimoilla. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.fi.danzas.com.

DHL Solutions toimii globaalisti ja tämän verkoston yhteistyö mahdollistaa kansainvälisten asiakaskonseptien luomisen suomalaisille asiakkaille. DHL Solutions on keskittynyt tuottamaan asiakkailleen logistiikkapalveluita varastoinnista kuljetusratkaisuihin. Fashion yksikkö on keskittynyt valmisvaatteiden riippukuljetuksiin ja monipuolisten lisäpalveluiden tuottamiseen (esimerkiksi varastointi, tullaus, huolinta ja vaatteiden viimeistely). DHL Solutions on keskittynyt tuottamaan palveluita elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian- ja vaateteollisuudelle sekä vähittäiskaupalle ja terveydenhuollolle. DHL Express toimii myös näyttelylogistiikan parissa. Suomessa DHL Solution toimii pääkaupunkiseudulla, Turussa ja Vaasassa. Suomessa Helsinki ja Vaasa toimivat lentoliikennekeskuksina, maantieliikennekeskukset ovat puolestaan Turussa ja Helsingissä. Tulevaisuudessa Turun merkitys on kasvamassa.

DHL:llä ei ole omia autoja, vaan kaikki vedot on ostettu ulkopuolisilta alihankkijoilta. Perävaunut ovat leasing-sopimuksilla. DHL Solutions toimii yhteistyössä eri kuljetusliikkeiden kanssa, huolimatta siitä, että yksikkö on osa DHL Expressiä. Ulkomailla DHL Solutionsilla on oma organisaationsa, jonka kanssa voidaan hoitaa asiakkuuksia yhteistyössä. Fashion yksikkö kuuluu Faxion Network - yhteistyöverkostoon, joka on johtavien eurooppalaisten vaatekuljetusyritysten yhteenliittymä. Verkostoon kuuluu yli 100 riippuvaateterminaalia, ja sillä on käytössä yli 3.000 erikoiskalustettua riippuvaateautoa. Verkoston vuosittainen kuljetusvolyymi on yli 500 miljoonaa vaatetta.

DHL Solutions-liiketoimintojen käytössä on tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla sijaitsevilla viidessä logistiikkatoimipisteessä yhteensä noin 43.000 m², Vaasassa 1.500 m² sekä transitotermiinaaleja kaikissa Etelä-Suomen satamissa (Helsinki, Kotka ja Hamina). Esim. Haminan ja Kotkan alueella käytössä on noin 52.000 m² varastopinta-alaa. Turussa Fashion yksikön riippuvaateterminaalissa on pinta-alaa 15.000 m². DHL Solutionin palveluksessa on 184 työntekijää. Pääkaupunkiseudun DHL Solutions -toimipisteissä työskentelee noin 120, Vaasassa 14 ja Turussa 50. Koko DHL Solutionin liikevaihto oli noin 1.492 MEUR ja henkilöstö maailmanlaajuisesti 13.000. DHL Solutionin suurimmat asiakkaat ovat vaate- ja elektroniikkateollisuudesta.

4.2.1 Asiakaspalvelu

DHL Solutionsilla on asiakaskohtaisia ympäri vuorokauden-asiakaspalvelukonsepteja. Ulkomailla DHL Solutions hoitaa asiakkaan teknisen tuen ja asiakaspalvelun, mutta Suomessa ei asiakkaita tällä osa-alueella ole. Asiakaspalvelussa hoidetaan kuljetustilausten käsittelyt ja rekisteröinnit sekä asiakaspalautteet.

DHL Solutions voi olla mukana asiakkaan omissa markkinointikampanjoissa, mutta varsinaista markkinointipalvelua yksiköllä ei ole. DHL Solutions toimii varaosalogistiikassa mm. ATK varaosapuolella useiden asiakkaiden kanssa, autoalalla, sekä elektroniikka-alalla. Lähetysten seuraaminen on mahdollista Internet-pohjaisilla Track&Trace työkaluilla (DHL:llä on omansa ja mikäli asiakkaan tuotteet menevät yhteistyökumppaneiden kuljetusputkessa, asiakas voi käyttää yhteistyökumppanin Track&Trace- työkaluja mahdollisuuksien mukaan). DHL Solutions hoitaa asiakaspalautteen-, palautusten- ja reklamaatioiden käsittelyt asiakaspalvelussaan.

Laskutus- ja reskontrapalveluita ei tällä hetkellä ole saatavilla, mutta uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton yhteydessä nämäkin palvelut voivat mahdollistua. DHL Solutions tuottaa jokaisen asiakkaan kanssa sovittujen ehtojen puitteissa seurantaraportteja. DHL Solutions kerää rahtia loppuasiakkaalta ja tarjoaa vakuutuspalveluita (rahdille ja tullivakuudet). Globaalisti Saksan Postin kautta on tarjolla rahoituspalveluita.

4.2.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

DHL Solutions ottaa vuoden 2004 aikana käyttöön uuden Prologs-toiminnanohjausjärjestelmän. Järjestelmä on tarkoitettu liittämään asiakkaiden järjestelmiin. Informaation siirtotekniikkana käytetään EDI:ä. DHL Solutions käyttää langattomia tiedonsiirtoratkaisuja mm. varastoinnissa helpottaakseen asiakasprosessia. Useampien asiakkaiden kanssa käytetään sähköisiä tiedonsiirtojärjestelmiä. Eniten sähköisiä järjestelmiä käytetään muotilogistiikan puolella. DHL Solutions ei tarjoa asiakkailleen toiminnanohjausjärjestelmän Internet-sovelluksia. DHL:llä on käytössä Internet-pohjainen tilausjärjestelmä sekä kuljetustilaussovelluksia (mm. DHL:n omat sovellukset, joissa voidaan tehdä vientikuljetustilaus ja tulostaa rahtikirjat). Tuotetietoa ja varastointitietoa ohjataan toiminnanohjausjärjestelmän puitteissa.

Toimitusketjun seuranta ja -ohjaus on mahdollista erilaisin välinein. DHL tarjoaa kuljetuksilleen Track&Trace palveluita ja vaateteollisuuden palveluissa asiakkailla on mahdollisuus seurata Fashion yksikön kautta lähetettyjen lähetystensä kulkua Internetissä Faxion Networkin seurantapalvelun kautta. Lisäksi on saatavilla räätälöidyt raportointi ja tracking-palvelut kuljetuksille Internet-palvelussa.

DHL ei aktiivisesti tarjoa konsultointipalvelua tiedonsiirtoratkaisuissa, mutta jokaisessa asiakaskontaktissa näihin asioihin joudutaan kiinnittämään huomiota ja perehtymään yhteyksien luomiseen.

4.2.3 Laatujohtaminen ja laaduntarkkailu

DHL Solutionsilla on sertifioitu toimintajärjestelmä, joka perustuu SFS-EN ISO 9001 ja SFS-EN ISO 14001 standardeihin. Asiakaskohtaisia mittareita on olemassa ja niitä

joudutaan tuottamaan lähes aina. Asiakaskohtaiset mittarit sovitaan aina toimintaa tukemaan yhteisesti asiakkaiden kanssa.

4.2.4 Hankinnat

DHL Solutions ei tee asiakkaan puolesta hankintoja, kuitenkin jonkin verran pakkaustavaraa joudutaan hankkimaan asiakkaan puolesta. Asiakkaiden joillekin tuotteille on käytössä automaattisia tilaus- ja hälytysrajoja, jolloin tehdään kotiinkutsuja.

4.2.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

DHL Solutionsin Fashion yksikkö tarjoaa ratkaisuja valmisvaatteiden riippukuljetuksiin, varastointiin ja myyntikunnostukseen.

Lähetykset tai osa lähetyksistä voidaan tullata, lajitella valmiiksi lähetyksiksi asiakkaiden toiveiden mukaisesti tai ohjata transitona suoraan vastaanottajaa lähinnä sijaitsevaan terminaaliin tullausta ja edelleen jakelua varten kaikkialla Euroopassa. Lisäksi Fashion yksikkö tekee asusteille henkareihin asetusta, laatutarkastusta, silytystä ja höyrytystä höyrynukeilla tai höyrytunnelilla, etiketöintiä ja pussittamista.

DHL Expressin näyttelylogistiikka-yksikkö tarjoaa logistisen ketjun hallintaa näyttely- ja messutapahtumiin. Vuoden 2003 alusta yksikkö on toiminut Jyväskylän Messujen virallisena huolitsijana. Palvelut ovat asiakaskohtaisia, mutta palveluun liittyy suunnittelu ja aikataulutus, kuljetuksen valvonta sekä varsinainen työskentely näyttelyalueella ennen tapahtumaa, sen aikana ja sen jälkeen. Näyttelylogistiikka tiimi hoitaa myös taidekuljetuksia ja niihin liittyviä erikoispalveluita kotimaassa ja ulkomailla.

Muuten asiakkaille ei suuremmin tarjota tuotannollisia palveluita. Asiakkaan lähetyksiä kootaan yhteen, mutta voidaan puhua paremminkin konsolidoinnista, kuin kokoonpanosta. Jonkin verran DHL Solutions purkaa kontteja ja madaltaa lavoja, mutta nämä eivät ole laajassa mittakaavassa.

4.2.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

DHL Solution tarjoaa varastointipalveluita elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian-, vaateteollisuuden sekä vähittäiskaupan, näyttelylogistiikan ja terveydenhuollon asiakkaille. Koska DHL Solutions toimii globaalisti on asiakkailla käytettävissään koko verkoston tarjoamat palvelut. Suomessa varastopinta-alaa on 43.000 m² pääkaupunkiseudulla, 1.500 m² Vaasassa sekä 15.000 m² riippuvaateterminaalia Turussa. DHL:llä on transito-toimipisteet kaikissa Etelä-Suomen satamissa (Helsinki, Kotka ja Hamina). Esim. Haminan ja Kotkan alueella käytössä on noin 52.000 m² varastopinta-alaa. Verkoston toimipisteillä on Moskovassa, Pietarissa, Tallinnassa, Riiassa, Vilnassa ja Kiovassa omat varastot, joita transitoasiakkaat voivat hyödyntää. DHL Solutionsilla on sekä asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User) ja yrityskohtaisia (Dedicated) että asiakasyritysten omia (InHouse) varastoja. Varastot ovat joko lämpimiä tai kylmiä, thermo varastoa ei ole käytössä. DHL Solutionsilla on myös ekovarasto-varastohotelli, joka on erikoistunut luokiteltujen kemikaalien laajamittaiseen varastointiin. DHL Solution tekee Cross-dockingia varsinkin Turussa Fashion yksikössä. DHL Solutionilla on InHouse yksikkö Vaasassa joka toimii toimittajavarastona lähellä loppukäyttäjää.

DHL Solutions tuottaa palveluita, jotka liittyvät Kuljetuksiin, varastointiin sekä jakeluun ja tämän kokonaisuuden hallintaan, suunnitteluun ja IT ratkaisuihin – tavarannoudosta, purkamisesta ja vastaanottotarkastuksesta hyllytykseen, tilausten vastaanottoon, keräilyyn ja lähetyksen kokoamiseen. Varastotuotteiden laatua tarkkaillaan mm. Parasta ennen- käsittelyn avulla, DHL Solutions hoitaa myös varastotuotteiden inventoinnin asiakkaiden puolesta. Tuotekirjanpidoissa pidetään huolta siitä, että tuotteen tunnistus on sama koko jakeluketjun ajan. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti.

Pakkauspalveluita tuotetaan elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian- ja vaateteollisuuden yrityksille sekä vähittäiskaupan, näyttelylogistiikan ja terveydenhuollon parissa. DHL Solutions voi olla mukana pakkausten hankinnassa ja kehittämisessä. Palveluista DHL Solutions tarjoaa niputusta, kititystä sekä asiakaskohtaisten myyntierien (lajitelmien) tekemistä asiakkaiden tuotteille. Mikäli asiakkaan tuotteet vaativat DHL Solutions voi tehdä etiketöintiä ja uudelleenetiketöintiä, uudelleenpakata tuotteita sekä tehdä hinta- ja tuotemerkintöjä. Jonkin verran tehdään kalvoittamista ja laputusta. Vaateteollisuuden parissa näitä palveluita tuotetaan enemmänkin, mistä mainittiin aikaisemmin.

4.2.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

DHL Solutions käyttää kuljetus- ja jakelupalveluissa DHL:n omia tai asiakasyrityksen sopimuksella olevia kuljetusliikkeitä. DHL Express ja DHL Danzas Air & Ocean tarjoavat kattavan ja laajan kuljetusverkon. Tämän verkoston kautta kuljetuksia toimitetaan ympäri maailman. DHL:n kautta on tarjottu kaikki kuljetusmuodot projektikuljetuksista maantie, meri-, lento- ja kuriirikuljetuksiin. Näin ollen kuljetusaika vaihtelee aikataulutetuista kuljetuksista merikuljetusten pitkiin toimitusaikoihin. DHL:n kautta voidaan kuljettaa thermo-kuljetuksia, vaarallisia aineita sekä arvolähetysliikkeitä. DHL palvelee myös transitokuljetuksissa Venäjälle, muihin IVY-maihin ja Baltiaan. Kuljetukset voidaan hoitaa mm. trailer-, kontti-, rautatie- tai lentokuljetuksina. DHL:n kautta on saatavilla myös transitotavaran varastoinnin Suomessa. Runko- ja jakelukuljetukset ovat oman verkoston tuottamia. Kuljetusverkossa DHL käyttää leasing perävaunuja ja vedot ostetaan alihankkijoilta.

Jakelupalvelut hoidetaan sekä tytäryhtiö Kelpo Kuljetus FI Oy:n toimesta että yhteistyökumppaneiden autoilla.

4.2.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

DHL Solution hoitaa itse huolinta- ja tullauspalvelunsa, mutta myös DHL Express tarjoaa palveluita. DHL Express tekee tullausta ja tilastointia muillekin kuin DHL:n kuljetusasiakkaille. Messu- ja näyttelyhuolintaa hoitaa erillinen asiantuntijatiimi. Tullaustiedot välitetään Tulliin 90-prosenttisesti EDIFACT-muotoisina sanomina. DHL Express hoitaa kaikki kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, tullaus, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä Intrastat-tilastoinnin. EU:n sisäkaupan tilastointi-ilmoitukset toimitetaan asiamiehen ominaisuudessa EDIFACT-sanomana päivittäin Tulliin.

4.2.9 Postituspalvelut

DHL Solutions toimittaa asiakkaiden tuotteiden mukana ja erikseen markkinointimateriaalia ja promootio tuotteita. Deutsche Post tarjoaa postituspalveluita maailmalla.

4.2.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

DHL Solutions hoitaa asiakkaan tuotteiden-, pakkausmateriaalin- ja takuupalautuksia (esimerkiksi elektroniikkatuotteiden palautukset). DHL Solutionsilla ei ole huoltopalvelua asiakkaan tuotteille vaan asiakkaiden huoltoa vaativat tuotteet toimitetaan asiakkaan kanssa sovitulle huoltajalle. Varsinaisesti kierrätyspalveluita ei tarjota vaan jätteenkäsittely tehdään yrityksissä, jotka ovat erikoistuneet näihin palveluihin.

4.2.11 Muut palvelut

DHL Solutions ei tarjoa 4PL palveluita vaan DHL tähtää olemaan LLP yritys (Lead Logistics Provider). Sisäisesti yritys tekee benchmarkingia, mutta asiakkaalle tällaista palvelua ei tuoteta.

4.3 EXEL LOGISTICS OY

Exel on maailmanlaajuinen rahti- ja logistiikkayritys, jonka verkosto kattaa yli 120 maata ja jonka verkostoon kuuluu yli 1.300 omaa toimipistettä.

Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.exel.com.

Exel Logistics Oy on toiminut Suomessa vuodesta 1996. Exel tuottaa Suomessa lento- ja merirahti-, tullaus-, varastointi- ja jakelu sekä logistiikka- ja vakuutuspalveluita. Exel toimii keskeisillä teollisuuden toimialoilla, kuten elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian-, metsä- ja vaateteollisuus, vähittäiskauppa, terveydenhuolto ja ilmailu. Exelillä on Suomessa toimipisteet Vantaalla, Espoossa, Oulussa ja Salossa.

Exelillä ei ole omia autoja vaan yhteistyöverkosto kuljettaa paikallisjakelukuljetukset. Asiakkaat hyötyvät Exelin keskitetystä ostovoimasta ja kehittyneet rahtitila- ja kapasiteettisuunnitelmat takaavat palveluiden joustavuuden ja pitävät aikataulut eri toimitusvaihtoehdoille. Kansainvälisiä solmupisteitä (ns. hubeja) on useita, joiden kautta lähetyksiä ohjataan mahdollisuuksien mukaan. Suomen lentokeskus on Helsinki-Vantaalla ja vähäinen autoliikenne Eurooppaan kulkee Helsinki-Vantaan kautta. Kuljetusliikkeiden lisäksi Exelin yhteistyökumppaneita ovat agentit ja IT yhteistyökumppanit.

Exelillä on yhteensä 13.000 lavapaikkaa neljässä varastotoimipisteessään. Maailmanlaajuisesti asiakkaita on jokaisessa asiakassegmentissä esimerkiksi autoteollisuudesta on useita suuria toimijoita.

4.3.1 Asiakaspalvelu

Exelin puhelinpalvelulla on päivystysnumero ympäri vuorokauden. Logistiikan koordinoimista ja asiakkaan toimintojen hallinnoinnista tehdään tietyille asiakkaille. Asiakkaan asiakaspalvelussa Exel on mukana niin, että Exel vastaanottaa asiakkaan tilaukset. Kuljetustilauksia vastaanotetaan, käsitellään sekä tilauksille tehdään rahtitila- ja kapasiteettisuunnittelu. Exel tekee asiaan puolesta suorapostituksia ja erilaisia jälkimarkkinointiin liittyviä toimenpiteitä on tällä hetkellä suunnitteilla.

Asiakaspalautetta hallitaan tarkasti ja asiakastyytyväisyystutkimuksilla on suuri merkitys toiminnan kehittämisessä. Exel hoitaa palautukset, reklamaatiot ja asiakaspalautteen asiaankuuluvalla tavalla. Exelillä on lähetysten seuraamiseen

Internet-pohjaiset sovellukset. Exelillä on myös kotiinkuljetuskonsepti ns. Exel Direct. Kotiinkuljetus konseptit toimivat mm. Amerikassa, Englannissa ja Kanadassa. Näissä konsepteissa asiakas voi tehdä tilauksensa netissä tai suoraan asiakasyrityksessä ja Exel toimittaa tilauksen määrättyyn paikkaan.

Exel tekee asiakkaan puolesta laskutuspalveluita, kuitenkin niin, ettei Exel valvo laskun maksamista. Näin olleen reskontra-palveluita ei vielä tarjota, vaan loppuasiakas maksaa laskun suoraan Exelin sopimusasiakkaalle. Reskontrapalvelut voisivat olla ajankohtaisia ulkomaalaisille asiakkaille, joilla ei ole suomalaista VAT-numeroa, mutta nämä asiakkaat ovat tähän mennessä ohjattu tilitoimistoille. Exel toimittaa seurantaraportteja ja tunnuslukuja asiakkaalle sovituissa ajanjaksoissa. Joissakin tapauksissa voidaan raportteja ajaa tiheäänkin tahtiin. Exel kerää loppuasiakkaalta rahtia ja tarjoaa vakuutuspalveluita (rahti- ja tullivakuudet) asiakkailleen.

4.3.2 IT ja tiedonsiirto- ja ratkaisut

Exelillä on käytössään räätälöity toiminnanohjausjärjestelmä. Globaalit IT ratkaisut auttavat hallitsemaan koko jakeluketjua. Exel tarjoaa perinteisten Internet-pohjaisten lähetysten seurantaraportteiden lisäksi asiakkailleen mahdollisuuden mm. Internet-pohjaisiin varaston, osto- ja myyntitilausten, asiakaspalvelun ja kuljetusten hallintaan. Tiedonsiirtotekniikkana käytetään EDI ratkaisuja, Internet-pohjaisten ratkaisujen lisäksi. Exelin Internet-pohjaiset varastohallinta ratkaisut antavat asiakkaalle toiminnallisuudet Exelin järjestelmästä ilman asiakkaan pääsyä varsinaisesti Exelin toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakas-, tuote- ja varastointitietoa hallitaan toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Globaalit Internet-pohjaiset kuljetustilaussovellukset helpottavat sekä asiakkaan että Exelin toimintaa. Tietosuojaus ja turvaratkaisuihin on käytössä globaalit ratkaisut. Globaalien logistiikkayrityksen toimitusketjun läpinäkyvyys tulee integroiduista järjestelmistä. Exelillä onkin käytössä Internet-pohjainen (Extranet) Supply Chain Integrator-järjestelmä, joka yhdistää eri kuljettajat ja kuljetusmuodot toisiinsa. Järjestelmä voidaan myös integroida asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmään, jolloin koko ketjun läpinäkyvyys on taattu.

4.3.3 Laatu- ja laadunhallintajärjestelmät ja laadunhallinta

Exelillä on SFS-EN ISO 9002 laatu- ja laadunhallintajärjestelmä ja SFS-EN ISO 14001 ympäristöjärjestelmä. Laatu- ja laadunhallintajärjestelmät sisältävät mittareita, joiden perusteella mm. asiakaspalvelua kehitetään jatkuvasti. Exelillä on käytössään asiakaskohtaisia laatumittareita ja joissakin tapauksissa Exel käyttää asiakkaan mittalaitteita laadunmittauksessa.

4.3.4 Hankinnat

Asiakkaan puolesta tehdään hälytysrajojen perusteella hankintoja eli ns. kotiinkutsuja. Parametrit hälytysrajoihin on saatu asiakkaalta. Suomessa Exel ei tee varsinaisia hankintoja asiakkaan puolesta.

4.3.5 Tuotannolliset lisäpalvelut

Exel tekee asiakkailleen asennusta ja kokoonpanoa. Exelillä on menossa useita projekteja asiakkaiden tuotteiden laajempaan kokoonpanoon. Exel tekee varaosatoimituksille laadunhallintaa (jälkimarkkinointi). Jonkin verran Exel tekee kelojen pätkimisiä.

Ulkomailla Exelin hoidettavana on paljonkin tuotannollisia logistiikkapalveluita. Exel hoitaa mm. tietokoneiden kokoonpanoa, vikailmoituksen perusteella elektronisten laitteiden korjausta ja huoltoa sekä tuote- ja laitekonfigurointia. Ulkomailla Exel hoitaa myös tietyille asiakkaille värikasettien puhdistamista ja täyttämistä jne. Globaalisti terveydenhuoltoon liittyvät lisäarvopalvelut ovat laajoja ja erikoistuneita. Exel vastaa myös usean autoteollisuuden yrityksen koko toimintaketjun toiminnasta. Amerikassa, Englannissa ja Kanadassa Exel tarjoaa kotiinkuljetuspalveluita, jolloin asiakas tekee tilauksensa netissä tai suoraan asiakasyrityksessä ja Exel toimittaa tilauksen.

4.3.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Varastointipalveluita tuotetaan elektroniikka-, metalli-, auto- ja vaateteollisuudelle sekä tukkukaupalle. Globaalin verkoston avulla asiakkaat voivat saada palvelua myös muualla kuin Suomessa. Exelillä on yhteensä 13.000 lavapaikkaa Vantaan, Espoon, Oulun ja Salon toimipisteissään. Oulussa on logistiikkakeskus, jossa rahti- ja logistiikkatoiminnot ovat saman katon alla, mutta Salossa toimitaan pelkästään varastohotellina. Exelillä on sekä asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User) ja yrityskohtaisia (Dedicated) että asiakasyritysten omia (InHouse) varastoja. Kaikki varastot ovat lämpimiä varastoja. Exelillä on myös varastointia painaville tavaroille (>2.500kg).

Exel tarjoaa kaikki normaalit varastointiin liittyvät palvelut tavaran vastaanotosta, purkamisesta ja vastaanottotarkastuksesta keräilyyn, pakkaamiseen ja terminaalipalveluihin. Exel tekee myös asiakkaan varastotuotteille laaduntarkkailua ja esimerkiksi parasta ennen-käsittelyä. Inventointi ja normaalit terminaalipalvelut hoidetaan asiakkaiden kanssa sovitussa laajuudessa.

Pakkauspalveluita tuotetaan Suomessa lähinnä elektroniikkateollisuudelle ja promootio tuotteille (liikelahjat jne.). Exel toimii asiakkaan kanssa yhteistyössä pakkausten hankinnassa ja kehittämisessä sekä standardisoinnissa (mm. lavat). Valituille asiakkaille tuotteita niputetaan, etiketöidään ja tehdään asiakaskohtaisia myyntipakkauksia. Exel voi myös pakata tuotteen käyttöohjeen mukaan, ellei sitä ole myyntipakkauksessa valmiiksi. Exel ei varsinaisesti kalvoita tuotekokonaisuuksia, vaan palleteihin voidaan laittaa kalvot päälle. Ulkomailla lääketeollisuuden pakkauspalvelut laajoja ja kehittyneitä. Yleensä näihin ratkaisuihin liittyy koko jakeluketjun hallinnointi.

4.3.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Exel tarjoaa kuljetuspalveluita laajalla ja joustavalla kuljetusverkostollaan. Exelin kuljetusverkko tarjoaa lento- ja merirahti palveluita, muita palveluita ei aktiivisesti markkinoida. Exelin maaliikenteen jakelupalvelut hoitaa alihankintaverkosto. Exel kuljettaa lähetyksiä normaaleista lentorahtipalveluista asiakkaiden vaatimusten mukaan suunniteltuihin ja aikataulutettuihin ovelta-ovelle-ratkaisuihin. Merirahtihuolinnassa Exel tarjoaa kaikki vaihtoehdot kappaletavara-lähetyksistä täysiin kontteihin ja projektikuljetuksiin sekä eri mannerten välisiä ovelta-ovelle kuljetuspalveluita. Exelin kautta on mahdollista toimittaa vaarallisia aineita, thermo-kuljetuksia sekä arvokkaita tavaroita.

4.3.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Exel tarjoaa sekä tuonti- että vientitullaukset lento-, meri- ja maantiekuljetuksille. Huolinta- ja tullauspalvelut kattavat kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä tuonti- ja vientiselvitykset. Exel ei tee Intrastat-tilastointia.

4.3.9 Postituspalvelut

Exel tekee asiakkaiden puolesta kampanjapostituksia, esimerkiksi asiakkaiden joululahjojen postituksia. Asiakkaan puolesta postitetaan myös laskuja.

4.3.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Paluulogistiikan ehdoista on aina sovittu asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa on voitu sopia automaattisesta paluulogistiikasta esimerkiksi huollon, vaihdon tai takuun piirissä, joissakin tapauksissa palautukset voidaan ottaa varastoon ja asiakasta informoida asiasta, jonka jälkeen toimenpiteisiin ryhdytään. Asiakas on myös voinut sopia Exelin kanssa takuusäännöistä, joiden perusteella tuotteet otetaan asiakkaalta takaisin. Kierrätyslogistiikkaa ei tehdä oman yrityksen puitteissa vaan asiakkaiden kierrätettävät tuotteet ohjataan yrityksiin, jotka hoitavat varsinaisen kierrätyksen.

4.3.11 Muut palvelut

Exel voi toimia asiakkaan tiloissa ja Exel voi vuokrata tilaa asiakkailleen. Exel on tehnyt jonkin verran tuotteiden kuvauksia. Tulevaisuudessa arvoketjun hallinnan konsultointipalvelut tulevat kasvamaan ja tänä päivänä ulkomailla tarjotaan paljonkin asiakkaille konsultointia. Exel on tehnyt myös jonkin verran benchmarkingia mm. eri kuljetusliikkeiden toiminnan kartoittamista. Exel on myös aktiivisesti mukana seminaareissa ja erilaisissa tapahtumissa.

4.4 JOHN NURMINEN OY

John Nurmisella on 117 vuoden monivaiheinen historia, joka alkoi Raumalta vuonna 1886. Vuoden 2003 alusta lähtien konsernin toiminta keskitettiin yhden emoyhtiön alle, jolloin Oy Huolintakeskus Ab:n, Nurminen Cargo Handling Oy:n, Nurminen Heavy Oy:n, Nurminen Maritime Oy:n, Nurminen Prima Oy:n ja Nurminen TransMec Oy:n liiketoiminnat yhdistettiin emoyhtiöön, John Nurminen Oy:öön. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.johnnurminen.com.

John Nurminen Oy on erikoistunut 14:ta sektoriin, joille palvelut tarjotaan spesifisti. Sektorit ovat: Varustamopalvelut, Linja-agentuurit, Muotilogistiikka, Ajoneuvologistiikka, Puulogistiikka, Tullauspalvelut, Rautatielogistiikka, Näyttelylogistiikka, Taidelogistiikka, Tavarankäsittely ja varastointi, Sahatavaralogistiikka, Perävaunujen korjaus- ja katsastustoiminta, Erikois- ja raskaskuljetukset ja Tytär- ja osakkuusyhtiöt.

Varustamopalveluiden erikoisosaamiseen kuuluvat öljy- ja kemikaali-, kuivalasti- sekä risteilyalusten laivanselvitykset. **Linja-agentuurit**-yksikkö palvelee FCL-, RO-RO- ja break-bulk- kuljetuksissa sekä projektilainauksissa vienti- ja tuontiyhtiöitä sekä huolintaliikkeitä.

Muotilogistiikka, Fashionet, tarjoaa muotituotteiden kuljetuksia, lisäarvopalveluita ja tullauspalveluita. **Ajoneuvologistiikka** tarjoaa ajoneuvojen maahantuontiin,

kuljettamiseen ja asiakkaalle toimittamiseen liittyviä palveluita. **Puulogistiikka** kuljettaa pyöreätä puutavaraa ja haketta. Yksikkö toimii myös Venäjällä, jossa toimii tytäryhtiö, OOO Huolintakeskus. **Tullauspalvelut** hoitaa tullaus- ja huolintapalveluita. **Rautatielogistiikka** tarjoaa rautatiekuljetuksia ja tullaus-, huolinta- ja terminaalipalveluita Suomen ja IVY-maiden välisessä liikenteessä. Muita liikennealueita ovat Baltian maat, Bulgaria, Romania, Mongolia ja Kiina.

Näyttelylogistiikka-yksikkö on Suomen Messujen virallinen näyttelyhuolitsija, jonka myytävien näyttelytilojen määrä on Pohjoismaiden toiseksi suurin (43.500 m²).

Taidelogistiikka on erikoistunut hoitamaan sekä taideteokset että mittavat näyttelykokonaisuudet maasta ja paikasta toiseen, globaalisti. **Tavarankäsittely ja varastointi** tarjoaa tavarankäsittelypalveluja ja varastointia huolintaliikenteelle, tukkukaupoille sekä tuonti- ja vientiyrityksille. **Sahatavaralogistiikka**-yksikön Loviisan palvelukeskus on erikoistunut tuottamaan kappale- ja bulk- sahatavaran käsittelyä, huolintaa ja varastointipalveluja viennin ja tuonnin tarpeisiin.

Perävaunujen korjaus- ja katsastustoiminta-yksikkö tarjoaa asiakkaalle kaikki korjaus- ja huoltopalvelut sekä vauriokorjaukset ja niihin liittyvät kustannusarviot. Yhtiö on alan merkittävin katsastuspalvelujen tuottaja ja hoitaa noin 1.000 puoliperävaunun katsastusta vuosittain. Yksikön palveluita käyttävät monet suomalaiset kuljetusliikkeet. **Erikois- ja raskaskuljetus**-yksikkö tuottaa normaalia suurempien ja raskaampien kappaleiden erikoiskuljetuspalveluita Euroopassa, Venäjällä ja Baltian maissa.

Tytär- ja osakkuusyhtiöitä John Nurmisella on kolmelta osa-alueelta: logistiikka, lentoliikenteen maapalvelut ja matkatoimistopalvelut. Logistiikan yrityksiä ovat Atlans Oy, John Nurminen Eesti AS, OOO John Nurminen CIS, Oy Turku Stevedoring Ab, Nurminen Maritime Latvia SIA, Baltfinn Kaliningrad Maritime Agency ja Cosfim Oy. Lentoliikenteen maapalveluita tuottaa GlobeGround Finland Oy ja Nurminen Airport Services Oy. John Nurmisella on osakkuus KohdematkatKaleva Oy matkatoimistosta.

John Nurminen toimii satamissa (Varustamopalvelut), Helsingissä (Ajoneuvologistiikka), Vantaalla (Tullauspalvelut, Tavarankäsittely ja varastointi ja Perävaunujen korjaus- ja katsastus), Lahdessa (Muotilogistiikka ja Perävaunujen korjaus- ja katsastus), Turussa (Ajoneuvologistiikka ja Tavarankäsittely ja varastointi), Hangossa (Ajoneuvologistiikka), Vartiuksessa (Puulogistiikka), Niiralassa (Puulogistiikka ja Rautatielogistiikka), Haminassa (Tavarankäsittely ja varastointi), Uukuniemellä (Puulogistiikka), Imatralla (Puulogistiikka), Nuijamaalla (Puulogistiikka ja Rautatielogistiikka), Vainikkalassa (Puulogistiikka ja Rautatielogistiikka), Vaalimaalla (Puulogistiikka ja Rautatielogistiikka), Loviisassa (Tavarankäsittely ja varastointi), Luumäellä (Rautatielogistiikka), Kotkassa (Tavarankäsittely ja varastointi ja Perävaunujen korjaus- ja katsastuspalveluja), Mussalossa (Tavarankäsittely ja varastointi), Venäjällä ja raja-asezilla Suomen puolella (Puulogistiikka), Äänekoskella (Perävaunujen korjaus- ja katsastus) ja lisäksi John Nurmisella on yli kymmenen tullauspalveluita tarjoavaa toimipistettä eri puolilla Suomea. Osa John Nurmisen yksiköistä on Euroopan-laajuisia (mm. Muotilogistiikka ja Taide/Näyttelylogistiikka).

Kuljetuspalveluista John Nurminen tuottaa mm. rautatiekuljetuksia, autokuljetuksia ja raskaskuljetuksia itse. John Nurminen yhteistyöverkosto koostuu Suomessa toimivista ja kansainvälisistä kuljetusyrittäjistä. Yhteistyökumppaneita ovat myös muotiin ja taidelogistiikkaan liittyvät yritykset sekä varustamot. John Nurminen pystyy oman tuotannon ja yhteistyökumppaniverkoston kanssa tarjoamaan monenlaisia kuljetusratkaisuja omilla toiminta-alueillaan.

John Nurmisella on Muotilogistiikan terminaali ja varasto Lahdessa. Ajoneuvologistiikka- yksiköllä on autojen varastointiin käytössään kenttätalaa Turun ja Hangon satamissa. Turussa on myös muuta varastointitilaa. Rautatielogistiikkayksikön varastot (toimivat myös tullivarastoina) sijaitsevat Vainikkalassa ja Luumäellä, joissa varastotilaa on yhteensä 10.750 m² ja kenttätalaa 24.600 m². Tavarankäsittely ja varastointi- yksikön terminaali- ja varastointikeskuksessa Vantaalla on noin 7.500 m². Kotkassa ja Mussalon satamassa on siirtokuormausasema- ja varastotilaa yhteensä noin 17.000 m². Haminan palvelukeskus sisältää varastotilaa 20.000 m² sekä mittavan 7.000 m² konttikentän. Loviisan toimipisteen 27.000 m² varastokapasiteettista suurin osa on sahatavaravarastoja. John Nurminen liikevaihto vuonna 2002 oli 70,7 miljoonaa euroa ja henkilöstöä oli 471. Liikevoitto samaisena vuonna oli 1,907 MEUR (noin 2,7%).

4.4.1 Asiakaspalvelu

John Nurmisella on toimialakohtaisia räätälöityjä palvelukonsepteja mm. puhelinpalveluja. Varsinainen asiakaspalvelu on auki toimistoaikana. Asiakaspalvelussa ei ole asiakkaan tuotteille teknistä tukea, mutta John Nurmisella tehdään pitkälle vietyjä asiakaskohtaisia ratkaisuja, mm. jälkimarkkinoinnin asiakaskonsepteissa on mahdollista saada päivystys ympäri vuorokauden. Asiakaspalvelu kattaa mm. kuljetustilauksen käsittelyn ja rekisteröinnin, kuljetusten suunnittelun ja ohjauksen sekä logistiikan koordinoinnin. Asiakkaan puolesta John Nurmisella ei tehdä markkinointitoimenpiteitä, mutta varastotuotteiden lähetyksiin saatetaan lisätä asiakkaan myyntikatalogeja jne. John Nurmisella tehdään tilastointia asiakastarpeiden mukaan. Esimerkiksi kysyntäennusteita voidaan tehdä, jos tarvittava tieto asiakkaista on saatavissa. Asiakas voi seurata lähetyksiänsä ja palautukset sekä asiakaspalautteet raportoidaan (mm. reklamaatiot) järjestelmään.

Seurantaraportteja ja tunnuslukuja toimitetaan asiakkaalle sovitussa mittakaavassa. Palvelukokonaisuudet riippuvat asiakkaiden tarpeista. John Nurminen kautta on saatavissa vakuutuksia rahdille ja tullivakuudet.

4.4.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

John Nurminen käyttää toiminnanohjausjärjestelmänä räätälöityjä järjestelmiä. Räätälöityjä järjestelmiä käytetään, koska toimialasektorit ovat kapeita ja näin saadaan asiakastarpeet parhaiten tyydytettyä. Tarvittaessa John Nurminen käyttää myös asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmiä. John Nurminen käyttää asiakastarpeiden mukaisia informaation siirtotekniikoita, mm. EDI-tiedostoja, Flatfileja sekä sähköpostitiedostoja. Tiedonkeruussa käytetään tarpeen mukaan viivakoodien lukioita ja gsm- ratkaisuja. John Nurminen tarjoaa asiakaslähtöisiä tietoteknisiä ratkaisuja. Varastointitiedot (mm. saldot ja tapahtumat) ovat Internet-pohjaisessa järjestelmässä ja asiakkaiden saatavilla. John Nurmiselle on tulossa myös Internet-pohjainen tilausjärjestelmä. Tuote- ja varastointitietoa hallitaan toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Tietosuojaus ja turvaratkaisuihin on käytössä

globaalit ratkaisut. Muotilogistiikalla on Eurooppaan tarkat järjestelmät tuotteiden seurantaan ja kuljetustilauksia voidaan tehdä Internetissä ja tiedonsiirtoratkaisut alihankkijoille toimivat sähköisesti. Perinteisten lähetysten seurantapalveluiden lisäksi John Nurmisella on Venäjälle tietoliikenneyhteydet ja mm. rautatielogistiikassa käytetään sähköistä vaunuseurantaa.

4.4.3 Laatujärjestelmät ja laaduntarkkailu

John Nurmisella on eri laatujärjestelmiä. Järjestelmissä on otettu huomioon toimialakohtaiset tarpeet, mm. Tavarankäsittely ja varastointiyksikössä on SFS-ISO 9001/2000 standardi. Laaduntarkkailussa käytetään myös asiakaskohtaisia mittareita. Laadun tarkkailussa mittarit sekä sisäiseen että ulkoiseen tarkkailuun on määriteltyjä tilannekohtaisesti.

4.4.4 Hankinnat

John Nurminen pystyy seuraamaan asiakkaan varastotasoja. Asiakaskohtaisesti voidaan sopia erilaisista toimintamalleista hankinnoissa. Tällä hetkellä ei suoria hankintoja tehdä.

4.4.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

John Nurminen tekee tuotannollisia lisäarvopalveluita monille asiakkaille. Muotilogistiikkayksikkö tarjoaa vaatetusteollisuudelle, maahantuojille ja vähittäiskaupalle jakelun lisäksi lisäarvopalveluita, kuten Pick & Pack - varastopalveluita, välivarastointia ja vaatteiden viimeistelypalveluita. Viimeistelypalvelun vaihtoehtoja ovat höyrytunneli- ja nukkekäsittely, silytys, ompelukorjaukset ja tahrojenpoisto. Lisäksi on saatavilla monia oheispalveluita, kuten laputus, pussitus, myymäläkohtaisten lajitelmien kerääminen, nosto ripustimelle, etikettien kiinnitys ja lajittelu.

Ajoneuvologistiikan palveluvalikoimaan kuuluvat maahantuontiin ja transitointiin liittyvät asiakirjat, tullaukset ja autoveron laskenta. Helsingissä ja Turussa sijaitsevat PDI-toimintayksiköt (pre-delivery inspection) käsittävät autojen maahantuontitarkastus- ja huoltotoiminnot. Yksikkö tekee autojen myyntikunnostusta eli luovutushuoltoja ja -korjauksia. Kotimaan lisäksi yksikkö voi toimittaa autoja Venäjälle ja Baltian maihin joko auto- tai junakuljetuksina. Uusimpana tuotteena on käytettyjen autojen kuljetusjärjestelmä Keski-Euroopasta Suomeen.

Näyttelogistiikka-yksikkö vastaa kaikista näyttelyihin liittyvistä asioista. Taidelogistiikka- yksikkö on Suomessa selkeä markkinajohtaja. Kuljettamisen ja siihen liittyvien palveluiden lisäksi yksikkö tekee myös taidereštaurointeja. Puuverstaassa tehdään lisäksi pakkauslaatikoita kuljettamiseen. Tavarankäsittely ja varastointiyksikössä toimituslogistiikan puolella toimii laitevaihto- ja asennuspalvelut. Projektiluotoisesti John Nurminen tekee atk-laitteiden asennuksia ja ketjujen katkontaa. Metsäteollisuudelle tehdään tarkkoja laaduntarkkailu-palveluita.

John Nurminen tarjoaa kokonaisvaltaista perävaunujen korjaus- ja katsastustoimintaa. Yksikkö voi hoitaa myös vauriokorjaukset ja niihin liittyvät kustannusarviot tarvittaessa suoraan asiakkaiden valitseman vakuutusyhtiön kanssa.

4.4.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

John Nurmisella on Muotilogistiikan terminaali ja varasto Lahdessa. Ajoneuvologistiikka- yksiköllä on autojen varastointiin käytössään kenttätilaa Turun ja Hangon satamissa. Turussa on myös muuta varastointitilaa. Rautatielogistiikkayksikön varastot (toimivat myös tullivarastoina) sijaitsevat Vainikkalassa ja Luumäellä, joissa varastotilaa on yhteensä 10.750 m² ja kenttätilaa 24.600 m². Tavarankäsittely ja varastointi- yksikön terminaali- ja varastointikeskuksessa Vantaalla on noin 7.500 m². Kotkassa ja Mussalon satamassa on siirtokuormausasema- ja varastotilaa yhteensä noin 17.000 m². Haminan palvelukeskus sisältää varastotilaa 20.000 m² sekä mittavan 7.000 m² konttikentän. Loviisan toimipisteen 27.000 m² varastokapasiteettista suurin osa on sahatavaravarastoja. John Nurmisen liikevaihto vuonna 2002 oli 70,7 miljoonaa euroa ja henkilöstöä oli 471. Liikevoitto samaisena vuonna oli 1,907 MEUR (noin 2,7%).

John Nurmisen varastot ovat asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User) tai yrityskohtaisia (Dedicated). John Nurmisen varastot ovat pääasiassa lämmintä ja kylmää tilaa, jonkin verran on käytössä lämpösäädelyä thermo-varastotilaa. Vaarallisia kemikaaleja voidaan varastoida vähäisiä määriä. Kemikaalilogistiikkapalveluita ollaan kehittämässä. Varastointipalvelut käsittävät kaikki normaalit varastotoimenpiteet noudosta, purkamisesta ja vastaanotto tarkastuksesta hyllytykseen, tilausten käsittelyyn, keräilyyn ja lähetykseen. Lisäarvona John Nurminen tekee kiertonopeuden valvontaa ja varastotuotteiden laaduntarkkailua. Asiakkaiden varastotuotteiden inventointi on mahdollista sovittujen ehtojen puitteissa ja normaalit terminaali- ja varastopalvelut hoidetaan asiakkaiden kanssa sovitussa laajuudessa. Cross-docking palveluita tehdään terminaaleissa.

Jokainen yksikkö tarjoaa itsenäisesti pakkauspalveluita. Lisäarvopalveluista on mahdollista saada lajitteluja, tarroitusta, etiketöintiä, laputusta ja uudelleen pakkaamista. Vantaan yksikkö on erikoistunut varaosien varastointiin. Palvelussa tarjotaan mm. ympärivuorokautista päivystyspalvelua. Taide- ja Näyttelylogistiikassa tehdään taulujen muuttopakkaamista. Vaateteollisuudelle tarjotaan erilaisia lisäarvoa tuottavia pakkaamispalveluita.

4.4.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Kuljetuspalveluista John Nurminen tuottaa rautatiekuljetuksia, autokuljetuksia ja raskaskuljetuksia itse. John Nurmisen yhteistyöverkosto koostuu Suomessa toimivista ja kansainvälisistä kuljetusyrityksistä. Yhteistyökumppaneita ovat myös muotiin ja taidelogistiikkaan liittyvät yritykset sekä varustamot. John Nurminen pystyy oman tuotannon ja yhteistyökumppaniverkoston kanssa tarjoamaan monenlaisia kuljetusratkaisuja omilla toiminta-alueillaan.

John Nurmisen kautta on saatavilla kaikki mahdolliset kuljetusmuodot. John Nurmisen keskittyminen juuri taidelogistiikkaan mahdollistaa arvokkaiden taideteosten kuljettamisen. Vaarallisia aineita Nurminen kuljettaa jonkin verran.

4.4.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Tullauspalvelut- yksikkö on erikoistunut kaikkiin vienti- ja tuontikaupan tullauspalveluihin liittyvätpä ne maa-, meri- tai lento- kuljetuksiin. John Nurminen tekee tullauksia myös ulkopuolisessa liikenteessä oleville lähetyksille. Palvelun asiakkaina on pääasiassa pienet kuljetusliikkeet. Yksikön tullauspalveluita ovat:

tuonti- ja vientitullaukset ja -selvitykset, tullauksiin liittyvät dokumentit, kuten CMR, TIR Carnet ja B/L, lupien ja lisenssien haut, transito-dokumentoinnit ja Intrastat-tilastointi.

4.4.9 Postituspalvelut

John Nurmisen kautta ei tällä hetkellä ole saatavissa postituspalveluita. Varastointipalveluissa saatetaan liittää asiakkaan myyntikatalogi lähetyksiin. Palvelua tuotetaan asiakastarpeiden mukaisesti.

4.4.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

John Nurminen hoitaa asiakassopimusten mukaan tuotteiden palautuskuljetuksia, pakkausmateriaalin palautuksia, takuu- ja huoltopalautuksia sekä kierrätystä. Kierrätyslogistiikassa tehdään esikäsittelyjä ja lajitteluja, jonka jälkeen tuotteet ohjataan käsittelyyn. Tietokoneille tehdään kierrätyskunnostusta ja korjausta. Kierrätys on varaosatoiminnoissa pienempää, mutta sielläkin erotellaan hyvät, kierrätettävät ja tuhottavat toisistaan.

4.4.11 Muut palvelut

John Nurmisella on asiakkaita vuokralaisina. Nurminen tekee myös trailereiden kuvauksia reklamaatioita varten (Idän-liikenteessä). Tällä hetkellä kokonaisia logistiikkakonseptien luomista tehdään toimialakohtaisesti. Useilla toiminta-alueilla tarjotaan hyvinkin laajoja palvelukokonaisuuksia, joita voidaan käsittää varsinaisiksi 4PL palveluiksi. Toimialakohtaisten kokonaispalvelujen määrä kasvaa jatkuvasti.

4.5 OY KUEHNE & NAGEL LTD

Oy Kuehne & Nagel Ltd yhtiö on kansainvälinen kuljetuksia ja huolintaa tuottava logistiikkayritys. Kuehne & Nagelin palveluihin kuuluvat lento-, meri-, rautatie ja autokuljetukset sekä huolinta-, konsultointi- ja asiantuntijapalvelut. Yrityksen internet sivut ovat osoitteessa www.kn-portal.com.

Kuehne & Nagel:in kuljetuspuolesta erillinen KN LeadLogistics Solutions- yksikkö tarjoaa asiakkailleen logistiikan asiantuntijapalveluita ja on näin ollen asiakkaan logistiikkatoimintojen koordinoija ilman fyysisiä tarjottuja palveluja. Yksikkö toimii 4PL -periaatteella. KN LeadLogistics Solutions:in palveluita on logistiikan suunnittelu, optimointi, seuranta, ohjaus, raportointi ja dokumentointi. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.kn-portal.com/supply.

Kuehne & Nagel tarjoaa räätälöityjä kuljetus- ja huolintapalveluita laajalle toimialasektorille. Palvelut ovat keskittyneet elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian-, metsä- ja vaateteollisuuden sekä vähittäiskaupan, näyttelylogistiikan ja terveydenhuollon toimijoille. Suomessa Kuehne & Nagel toimii Vantaalla (pääkonttori), Turussa, Tampereella, Jyväskylässä, Lahdessa, Porissa, Raumalla, Vaasassa ja Lappeenrannassa. Kuehne & Nagelilla ei ole varsinaisia lento- ja autoliikennekeskuksia, toimintaa ohjataan sekä Vantaalta, Porista ja Vaasasta.

Kuehne & Nagel ei itse toimi kuljetusoperaattorina, joten yhteistyöverkosto koostuu kuljetusliikkeistä. Kuehne & Nagelilla on useita sopimusliikenteen harjoittajia, jotka ovat Kuehnen sopimuksella. Kuljetusliikkeiden lisäksi Kuehne & Nagelilla on lukuisia yhteistyökumppaneita mm. varastoinnissa SembCorp Logistics sekä

tytäryhtiöitä mm. varastointi- ja jakelulogistiikassa USCO Logistics, STUTE Verkehrs GmbH, vakuutuksissa vakuutusyhtiö Nacora Holding Ag, rautatieliikenteessä Ferroviasteped sekä 4PL-yritys KN LeadLogistics Inc.

Kuehne & Nagelilla on Vantaalla varastotilaa ja osa varastoinneista on ulkoistettu alihankkijoille. Kuehne & Nagelin liikevaihto vuonna 2003 oli noin 80 MEUR ja henkilökuntaa vuonna 2003 yrityksellä oli noin 100. Konsernin liikevaihto vuonna 2002 oli noin 6 Miljardia EUR ja henkilökuntaa vuonna 2003 oli 19.500. Kuehne & Nagelin suurimmat asiakkaat ovat teollisuudesta, kemian- ja autoteollisuudesta sekä vähittäis- ja tukkukaupasta.

4.5.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu toimii pääasiassa toimistoaikana, mutta asiakaskohtaisia mm. varaosatoimituksiin liittyviä ratkaisuja on käytössä. Kuehne & Nagel voi hoitaa asiakkaiden (yleensä tuontiyrityksiä) asiakaspalvelua. Vaikka Kuehne & Nagel toimii asiakkaiden jälkimarkkinoinnissa mukana, muita markkinointitoimenpiteitä Kuehne & Nagel ei tee. Kuehne toimittaa asiakkailleen tarvittaessa tilastoja, joista voi mallintaa kysyntäennusteita (KN LeadLogistics Solutions:in palvelupaketissa on mallinnus.) Kuehne & Nagel hoitaa asiakkaan logistiikan koordinoimista ja käsittelee kuljetustilauksia sekä suunnittelee kuljetuksia. Lähetyksien seuraaminen, asiakaspalautteen hallinta sekä palautusten ja reklamaatioiden käsittely on hoidettu asiaankuuluvalla tavalla.

Kuehne & Nagel ei tuota asiakkaille laskutus- eikä reskontrapalveluita. Asiakkaiden vaatimat seurantaraportit ja tunnusluvut toimitetaan sopimuksissa sovituilla tavoilla, tunnuslukuja ei kuitenkaan analysoida mitenkään, vaan ne toimitetaan asiakkaalle tilastoituina. Kuehne & Nagel:in seurantajärjestelmä KN Login antaa tarvittaessa automaattisesti halutun tilastotiedon sähköpostiin. (KN LeadLogistics Solutions suorittaa tarvittaessa analysointia.) Kuehne & Nagel tarjoaa vakuutuspalveluita sekä rahdille että tullivakuuksia. Rahdin keräys loppuasiakkaalta on mahdollista suorittaa, sillä yrityksellä on konttoriverkosto maailmanlaajuisesti. Asiasta pitää sopia etukäteen, jolloin saamme paikalliselta konttorilta palautteen asiakkaan maksukyvyistä.

4.5.2 IT ja tiedonsiirto- ja ratkaisut

Kuehne & Nagelilla on käytössään sama toiminnanohjausjärjestelmä koko maailmassa. Näin linkitykset ja järjestelmien integroinnit ovat hoidettu asiaankuuluvalla tavalla. Kuehne on linkittänyt tiedot oman ja mm. varustamoiden, lentoyhtiöiden, asiakkaiden ja tullin järjestelmien kanssa, jolloin kaikki tieto saadaan siirtymään sähköisesti kumppaneiden välillä. Tällöin myös esimerkiksi aikataulumuutokset tulevat suoraan järjestelmiin. Informaation siirtotekniikkana voidaan käyttää mitä tahansa siirtomuotoa esim. EDIä, että Flatfileja. Kuehnellä on käytössään langattomia tiedonkeruuratkaisuja kuten mm. kämmenmikrot autopuolen alihankkijoilla. Kuehne on tehnyt Internet-kauppapaikkaratkaisuja asiakkaidensa kanssa. Näissä ratkaisuissa loppuasiakkaan tekemä tilaus tulee suoraan Kuehnelle ja asiakas näkee Internetissä Kuehnen varastojärjestelmän saldot reaaliajassa. Kuehnen Internet-pohjaisen sovelluksen, KNLoginin kautta on mahdollista pyytää järjestelmä tuottamaan tilastoja pyydytyssä muodossa automaattisesti sähköpostiin, järjestelmä seuraa myös proaktiivisesti lähetyksiä, mikäli toimitus ei ole oletetussa aikataulussa, ilmoittaa järjestelmä siitä halutulla tavalla esim. sähköpostiin, järjestelmässä voi myös

tehdä kuljetustilauksia. Sähköisillä järjestelmillä on Suomessa satoja asiakkaita. Perinteisen sähköisten lähetysten seuraamisen lisäksi lähetyksiä seurataan tarkasti Kuehne & Nagelin organisaatiossa. Lento- ja merikuljetuksissa hyödynnetään kumppaneiden informaatiota ja statuksia niin, että jokaisesta poikkeamasta lähtee automaattisesti sähköpostiviesti. Seuranta on mahdollista toteuttaa lähetys- tai jopa tuotetasolla, jolloin kuljetusketju on läpinäkyvä.

4.5.3 Laatujärjestelmät ja laaduntarkkailu

Kuehne & Nagelilla on koko toiminnan kattava maailmanlaajuinen SFS-EN ISO 9001 laatujärjestelmä sekä Suomella ja jo yli 20 muulla maalla SFS-EN ISO 14001 ympäristöjärjestelmä. Lisäksi Kuehnella on OHSAS 18001 työturvallisuus ja –terveysjärjestelmä. Laaduntarkkailussa on käytössä asiakaskohtaisia mittareita.

4.5.4 Hankinnat

KN LeadLogistics Solutions toimii asiakkaan puolesta toimittajakartoituksessa ja kuljetussopimusten tekemisessä, mutta varsinaisia tuotehankintoja ei asiakkaan puolesta tällä hetkellä hoideta. Toimittajakartoituksissa prosessin optimointi on tärkeää.

Kuehne & Nagel toimittaa joillekin asiakkailleen vanhoja kontteja projekteja varten projektihankintoina sekä FIN, TEUR ja kertakäyttölavoja. Kuehne & Nagel tekee asiakkaan puolesta kotiinkutsuja varastoon, mutta asiakas voi myös itse hoitaa ostotilaukset toimittajan kanssa ja ulkoistaa pelkästään kuljetusten hoitamisen Kuehnelle.

4.5.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Kuehne & Nagel tekee tarvittaessa Suomessa tuotannollisia lisäarvopalveluita. Euroopassa Kuehne tekee useallekin yrityksille viimeistelyä, asennuksia (ohjelmointia jne.). Maailmanlaajuisesti Kuehne tarjoaa myös auto- ja vaateteollisuudelle palveluita.

4.5.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Maailmalla Kuehne & Nagel tuottaa itse varastointipalveluita, mutta Suomessa varastointi on pääosin ulkoistettu. Varastointipalveluita tarjotaan lähinnä elektroniikka-, metalli-, auto-, metsä- ja vaateteollisuudelle sekä vähittäiskaupalle ja terveydenhuollolle. Tällä hetkellä Kuehne & Nagelilla ei ole thermo- eikä vaarallisten aineiden varastoa, mutta tarvittaessa Kuehne & Nagel saa alihankkijoidemme kautta sellaisen järjestymään. Asiakkaille tarjotaan kaikki varastointiin liittyvät palvelut noudosta, vastaanotosta ja purkamisesta tarkastukseen, hyllytykseen, tilausten vastaanottoon, keräilyyn, terminaalitoimintoihin ja varastotuotteiden laaduntarkkailuun esim. parasta ennen-käsittely. Asiakkaiden varastotuotteiden inventointi voidaan tehdä asiakkaan kanssa yhteistyössä. Varastoissa toimitaan asiakkaan vaatimusten mukaan esimerkiksi FIFO tai LIFO periaatteella. Yhtenä mahdollisuutena toiminnassa on mm. ulkomaalaisten varastojen hallinnointi Suomesta käsin. Kuehne & Nagel tekee Cross-dockingia erityisesti maailmalla, mutta nykyisin Suomessakin. Erityisesti High Tech- asiakkaat ovat kiinnostuneita palvelusta.

Kuehne & Nagel alihankkii tarvittaessa pakkauspalveluita Suomessa.. Suomessa tehdään tarvittaessa asiakaskohtaisia myyntieriä, etiketöintiä, uudelleen etiketöintiä, pakkaamista ja laputusta, -pakkausten hankintaa ja standardisointia, viivakoodi-

palveluita, lajitelmia sekä hinta- ja tuotemerkintöjä. Maailmalla myymäläpakkausten tekeminen on paljon yleisempää kuin Suomessa.

4.5.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Kuehne & Nagel tarjoaa Suomessa kuten maailmallakin logistisia palveluita eli lento-, meri-, rautatie ja autokuljetuksia sekä varastointia ja jakelua. Kuehnen pääperiaatteena on toimia ”Non Asset based” -periaatteella eli pääasiassa kuljetuskalusto ei ole yrityksen omistuksessa vaan pitkäaikaisilla leasing-sopimuksilla, myös esim. vedot on ostettu K&N kanssa sopimuksen tehneiltä eri toimijoilta. Kuehnellä on myös omistuksessa muutama kymmenen erikoiskontteja, jotka on suunniteltu painavan tavaran kuljetukseen. Kuehnen kautta on mahdollista kuljettaa vaarallisia aineita, thermo kuljetuksia sekä arvokuljetuksia.

4.5.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Kuehne & Nagel tekee huolinta- ja tullauspalveluita. Kuehne tekee myös ulkopuolisessa liikenteessä oleville lähetyksille tullauksia. Kaikki kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut sekä lupien ja lisenssien haut ovat saatavissa. Kuehne tekee myös tarvittaessa Intrastat-tilastointia.

4.5.9 Postituspalvelut

Kuehne & Nagel toimii tarvittaessa myös postituspalveluiden parissa.

4.5.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Kuehne huolehtii asiakkaidensa paluulogistiikasta sopimuksen mukaan. Asiakas voi antaa tuotteiden palautukset, pakkausmateriaalin palautukset ja takuut Kuehnen hoidettavaksi. Kerätyt palautukset lajitellaan ja toimitetaan asianmukaiseen jatkokäsittelyyn.

4.5.11 Muut palvelut

Kuehne & Nagel:in erillinen liiketoimintayksikkö KN LeadLogistics Solutions on keskittynyt tarjoamaan toimitusketjun hallintaan liittyviä palveluita. Palveluja ovat mm. kuljetusten seuranta- ja monitorointijärjestelmät, logistiikan optimointi (taktinen /strateginen) sekä logistiikan ulkoistaminen Lead Logistics Provider (LLP) – konseptilla. KN LeadLogistics Solutions toimii itsenäisenä yksikkönä ja on riippumaton Kuehne & Nagel:in kuljetuspuolesta. Yksikkö toimii kaikkien logistiikkapalveluita tarjoavien kuljetus- ja huolintalikkeiden kanssa ja etsii asiakkaalle aina parhaimman vaihtoehdon. Yksikkö toimii sekä Suomessa, että maailmanlaajuisesti. Kuehne & Nagel:in kuljetuspuoli tarjoaa myös omia logistiikkakonsepteja, joissa Kuehne & Nagel toimii itsekin kuljettajana.

4.6 LOGISTIKKATALO-YHTIÖT

Logistiikkatalo aloitti toimintansa 1990-luvun alkupuolella. Aluksi toiminta keskittyi lähinnä rakennusalan logistiikkaratkaisuihin, mutta vuonna 1996 yritys laajeni muihin logistiikkapalveluihin Turussa ja vuonna 2002 perustettiin yksikkö pääkaupunkiseudulle. Logistiikkatalo-yhtiöiden nettisivut ovat osoitteessa www.logistiikkatalo.com.

Logistiikkatalo keskittyy tarjoamaan asiakkailleen valikoiman erilaisia logistiikkaan liittyviä palveluja, jotka tukevat varaston sisäisiä toimintoja. Logistiikkatalo tarjoaa palveluita konsultoinnista logistiikan kokonaisratkaisuihin. Sisaryhtiö Rakennuslogistiikka on keskittynyt rakennustyömaiden projektien hallintaan. Logistiikkatalo on kuljetus- ja huolintayrityksistä riippumaton yhtiö, jonka kumppaneina ovat lähes kaikki kotimaassa toimivat kuljetusliikkeet sekä tuonti- ja vientikuljetuksissa tunnetut kansainväliset kuljetus- ja huolintaliikkeet. Joillakin palveluiden osa-alueilla käytetään valittuja ja asiakkaan hyväksymiä partnereita. Logistiikkatalo on keskittynyt erityisesti päivittäistavaroiden, rakennusmateriaalien sekä elektroniikan ja varaosien logistiikkaratkaisuihin. Asiakkaita on kuitenkin laajasti myös muilta toimialoilta. Logistiikkatalolla on toimipisteitä tällä hetkellä sekä Länsi- että Etelä-Suomessa. Länsi-Suomen toimipisteet ovat Turussa ja Kaarinassa, Etelä-Suomen Vantaalla ja Lahdessa.

Logistiikkatalon palveluvalikoima kattaa tuontikuljetukset ja tuontikuljetusten ohjaus sekä tuontihuolinta ja tullivarastopalvelut. Logistiikkatalo tekee perinteisiä varastopalveluita sekä siihen liittyviä erilaisia lisäarvopalveluita kuten: kokoonpanoa, asennuksia, tarroituksia, tilaustenkäsittelyä, kotiinkutsuja ja laskutusta. Lisäksi Logistiikkatalo hoitaa asiakkaiden kuljetuspalvelut ja kuljetusten ohjauksen ja loppuasiakaspalvelut, kuten esim. hyllytys.

Logistiikkatalolla on varastopinta-alaa Turussa 12.000 m², Kaarinassa 8.000 m² ja Vantaalla viidessä toimipisteessä n. 26.000 m² sekä Lahdessa 28.000 m². Lisäksi Logistiikkatalo tuottaa Länsi-Suomessa logistiikkahenkilöstön vuokrauspalveluja ja pääkaupunkiseudulla ns. InHouse-palveluja kahden asiakkaan toimitiloissa.

Turussa ja Kaarinassa on henkilöstöä keskimäärin 60. Vantaan ja Lahden sekä InHouse-yksikköjen henkilöstömäärä on yhteensä noin 95. Logistiikkatalon toiminta on kasvanut nopeasti, liikevaihto vuonna 2003 oli noin 8,8 MEUR. Kasvu jatkuu edelleen.

4.6.1 Asiakaspalvelu

Logistiikkatalo toimii laajimmillaan asiakasyritystensä logistiikkakoordinaattorina, jolloin tarjottavat ratkaisut kattavat koko logistisen prosessin hallinnan ja siinä tapahtuvat fyysiset suoritteet. Logistiikkatalon asiakaspalvelu hoitaa asiakkaiden tuontikuljetusten ja tuontikuljetusten ohjaukseen liittyvät toimenpiteet.

4.6.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

Logistiikkatalolla on käytössään LogMaster toiminnanohjausjärjestelmä. Tulevaisuudessa tietoteknisten ratkaisuja tullaan kehittämään aktiivisesti. Logistiikkatalon järjestelmästä on luotu yhteys Logistiikkatalon asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmiin. Järjestelmien integrointi on toteutettu kaikkien

suurimpien asiakkaiden kanssa, koska näin jakeluketjun tehostamisesta saadaan suurin etu. Informaation siirtotekniikkana käytetään EDIä.

Logistiikkatalolla on jonkin verran käytössä varastossa langattomia tiedonkeruuratkaisuja. Logistiikkatalolla on käytössään asiakkaille toiminnanohjausjärjestelmästä PC-ohjelma sekä Internet-pohjainen versio. Materiaalivirtojen seuranta- ja ohjaus on mahdollista kuljetusliikkeiden järjestelmissä.

4.6.3 Laatuajärjelmät ja laaduntarkkailu

Logistiikkatalolla ei ole standardisoitua laatu- tai ympäristöjärjestelmää, mutta Logistiikkatalo toimii asiakkaidensa sertifioidun laatuajärjestelmän mukaisesti ja Logistiikkatalon toiminta auditoidaan asiakkaiden toimesta säännöllisesti. Laaduntarkkailussa käytetään sekä sisäisiä että asiakkaan mittareita, joiden mukaan toiminta suunnataan ja toimintaa kehitetään.

4.6.4 Hankinnat

Logistiikkatalo tekee asiakkaan puolesta kotiinkutsuja varastoon. Logistiikkatalo on ollut mukana projektihankinnoissa, joissa komponentit on tilattu varastoon ja koottu/asennettu asiakkaan ohjeiden mukaan.

4.6.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Logistiikkatalo tekee perinteisiä varastopalveluita sekä siihen liittyviä erilaisia lisäarvopalveluita kuten: kokoonpanoa, asennuksia. Tuotannollisia lisäarvopalveluita tehdään asiakaslähtöisesti. Logistiikkatalo tekee lisäarvopalveluita mm. elektroniikka- ja kemianteollisuuteen sekä maahantuontiin ja rakennuslogistiikkaan liittyen.

4.6.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Logistiikkatalo tuottaa varastointipalveluita pääasiassa maahantuonti ja tukkukaupan yrityksille. Logistiikkatalolla on myös tullivarasto-oikeudet. Varastot ovat asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User), minkä lisäksi on kaksi InHouse-yksikköä Helsingissä. Varastoista noin 4.000 m² on puolilämmintä ja loput lämmintä varastoa. Logistiikkatalolla on VAK-varastointiluvat kahdessa toimipisteessä.

Varastoinnissa hoidetaan tavaran vastaanotto ja tarkistukset, hyllytys, varastointi ja säilytys, kiertonopeuden valvonta ja inventointi sekä keräily, lähetyksen kokoaminen, pakkaaminen ja lähetys sekä Cross-docking. Lisäksi elintarvikkeille tehdään mm. parasta ennen-käsittelyä. InHouse-ratkaisuissa Logistiikkatalo voi toteuttaa asiakkaan puolesta tarvittavat henkilöstöratkaisut, ottaa varastotilojen vuokrasopimukset hoitoon, vuokrata tilat asiakkaalta tai/ja ostaa asiakkaalta olemassa olevat hyllystöt, trukit, koneet ja laitteet.

Logistiikkatalon pakkauspalveluita tarjotaan pääasiassa päivittäistavarasektorille. Pakkauspalvelut sisältävät pakkausten hankinnat asiakkaiden sopimuksilla, niputuksen, asiakaskohtaisten myyntierien ja pakkausten sekä displayn muodostamisen, etiketöinnin ja tarroitus, hinta- ja tuotemerkinä, kuristepakkausten tekemisen, pakkaamisen (mm. käyttöohjeiden lisäämisen myyntipakkaukseen) ja uudelleen pakkaamisen.

4.6.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Koska Logistiikkatalo on kuljetus- ja huolintayrityksistä riippumaton yhtiö, asiakkaat saavat aina kustannustehokkaasti kuljetukset niin lento- ja merirahdista aina maantie- ja projektikuljetuksiin. Logistiikkatalo voi toimia myös asiakkaan sopimuksilla. Logistiikkatalo tuottaa lukuisille asiakkailleen transito-palveluita, joihin liittyy kuljettamisen lisäksi mm. välivarastointia. Logistiikkatalon kautta voidaan toimittaa vaarallisia aineita sekä arvokuljetuksia. Lisäksi Logistiikkatalo voi hoitaa asiakkaiden loppuasiakaspalvelut kuten esim. hyllytys.

4.6.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Logistiikkatalon kautta on saatavana kaikki kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, tullaus, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä Intrastat-tilastointi.

4.6.9 Postituspalvelut

Logistiikkatalo ei tuota postituspalveluita, mutta tarvittaessa Logistiikkatalo käyttää alihankkijoita tuottaakseen palvelun asiakkaalle. Mikäli postituspalvelut ovat pienimuotoisia, Logistiikkatalo voi hoitaa ne itse. Logistiikkatalolta laskutuspalveluita ostavia yrityksiä ei ole useita ja laskut voidaan toimittaa myös sähköisesti.

4.6.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Logistiikkatalon paluulogistiikka tuottaa tuotteiden- ja pakkausmateriaalinpalautuksia (mm. leipälaatikot) sekä takuupalautuksia. Kierrätystä tehdään lain edellyttämällä tavalla ja kierrätettävät tuotteet toimitetaan asiaankuuluvaan jälleenkäsittelyyn. Mikäli asiakkaalla on huoltopalautuksia Logistiikkatalo ohjaa ne oikeaan paikkaan, Logistiikkatalo ei ole itse tehnyt huoltotoimenpiteitä.

4.6.11 Muut palvelut

Logistiikkatalo tekee konsultointiprojekteja asiakkaan logistiikkaketjun tehostamiseen, palvelua ei kuitenkaan aktiivisesti markkinoida ja myydä. Projekteissa Logistiikkatalo hoitaa analysoinnit ja nykyisten logistiikkaprosessien kuvaamiset sekä kartoittaa kehityskohteet. Projektista saadaan konkreettiset parannusehdotukset, sekä toimenpidesuunnitelma prosessien tehokkuuden parantamiseksi ja kustannusten karsimiseksi.

Logistiikkatalo tekee henkilöstövuokrausta ja rekrytointipalveluita mm. varastoon ja tuotantoon. Rekrytointipalveluissa Logistiikkatalo etsii ja valikoi kuhunkin tehtävään sopivat henkilöt. Lisäpalveluna Logistiikkatalo tarjoaa työkalujen mm. trukkien vuokraamista. Logistiikkatalo myös vuokraa toimistotilaa ja tekee digitaalisia tuotekuvauksia.

4.7 POSTI LOGISTIikka

Suomen Posti Oyj emoyhtiö toimii viestinvälityksen ja logistiikan yrityksenä Suomessa ja valituilla markkinoilla Itämeren alueella. Konserniin kuului 31.12.2002 kaikkiaan 38 yritystä, joista 24 toimi Suomessa ja loput ulkomailla.

Osakkuusyhtiöitä oli 17, joista 14:n kotipaikka oli Suomi. Suomen Posti-konsernin toiminta on organisoitu kolmeen liiketoimintaryhmään: Viestinvälitys, Sähköinen viestinvälitys ja Logistiikka. Viestinvälitys-ryhmä tarjoaa kirjeiden, lehtien ja suoramainosten jakelupalveluita Suomessa ja välittää palveluita muualle maailmaan sekä tuottaa kotimaisia ja kansainvälisiä pakettipalveluja yrityksille, yhteisöille ja kuluttaja-asiakkaille. Sähköinen viestinvälitys -ryhmä tarjoaa sähköisen dokumentinhallinnan ja tulostuksen sekä yritysten välisen sähköisen tiedonsiirron palveluita Suomessa ja Itämeren alueella. Posti Logistiikka tarjoaa ratkaisuja yritysten ja yhteisöjen materiaalinhallintaan, varasto- ja terminaalitoimintoihin ja logistiikan hallintaan Suomessa ja lähialueilla. Posti Logistiikan palvelut ovat varasto- ja terminaalipalvelut, pakettipalvelut, ratkaisuyksikkö ja hankintaratkaisut. Postin nettisivut ovat osoitteessa www.posti.fi.

Postin logistiikkapalvelut tarjoavat IT- ja sähköisen kaupan ratkaisuja, hankintapalveluita, palveluvarastoja, kotimaan kuljetuksia, kansainvälisiä kuljetuksia sekä huolintaa ja tullausta. Posti Logistiikalla on tytäryhtiöitä mm. LP-Logistiikkapalvelut Oy (varastointi), Global Mail FP Oy (kansainväliset logistiikkapalvelut), Logia (mm. IT-, kulutuselektroniikka- ja lääketieteellisuuden palveluvarastointi), North Euroway Oy (logistiikkapalvelut Venäjän kuljetuksiin), Tietonauha Oy (IT-talo), Oy EDI Management Oy (mm. verkkoliiketoiminnan kehittämisen asiantuntijayhtiö) sekä Jakeluykkönen ja 49 % osuus Kelpo Kuljetus FI Oy:ssä (DHL Express omistaa 51%). Posti Logistiikka tarjoaa logistiikan palveluja ja ratkaisuja yrityksille, yhteisöille ja kuluttajille sekä kotimaassa että kansainvälisesti rajaamatta toimialoja pois.

Posti Logistiikka toimii Suomessa osittain omalla sekä Kelpo Kuljetus FI Oy:n kuljetusverkostolla. Posti käyttää kuitenkin jonkin verran alihankkijoita. Posti Logistiikan yhteistyökumppaneita ovat tytäryhtiöt, alihankkijoina toimivat kuljetusyritykset, DHL Kelpo Kuljetuksen yhteisomistajuuden kautta sekä ulkomaiset postit. Posti logistiikan varastointipalvelun tarjoaa LP-Logistiikkapalvelut.

Posti Logistiikalla on varastotilaa Vantaalla 28.000 m², Toijalassa 11.000 m² ja muissa toimipisteissä 42.000 m². Varastoissa on lavapaikkoja 52.000 ja pientavarahyllyjä 37.000 metriä. Posti Logistiikka toimii myös Tallinnassa. Posti-konsernin liikevaihto vuonna 2002 oli 1,112 miljardia EUR, mistä Posti Logistiikan liikevaihto oli 230 MEUR. Koko Posti-konsernissa oli vuonna 2002 henkilöstöä 22.800 ja Posti Logistiikalla 132 Suomessa ja yksi Virossa. Konsernin liikevoitto vuonna 2002 oli 55,6 MEUR (5,0 % liikevaihdosta). Posti Logistiikan suurimmat asiakkaat ovat Rautakirja, Alko, Tapiola, Lynx ja WSOY.

4.7.1 Asiakaspalvelu

Postin ohjauskeskus on auki asiakassopimusten mukaisesti, mutta pääsääntöisesti puhelinpalvelu on auki arkisin 8-20. Valvonta- ja hälytysjärjestelmät ovat käytössä ympäri vuorokauden. Puhelinpalvelu hoitaa mm. kuljetustilausten vastaanoton ja rekisteröinnin. Posti hoitaa myös asiakkaidensa puhelinpalvelua ja teknistä tukea. Atkos tekee asiakkaalle markkinointitoimenpiteitä sekä viestintäratkaisuja. Atkosin

markkinointitoimenpiteisiin voi kuulua asiakasrekisterin ja osoitteiston ylläpito, suoramarkkinointitoimenpiteet, One to One-markkinointi, palautepalvelut, digitaalinen painaminen, postitus, kampanjapankki ja rekisteriselosteet. Erilaisten markkinointimixien käyttäminen on myös yleistä esim. suoramarkkinointi ja soitto jne. Atkosin viestintäratkaisuja ovat mm. osto- ja myyntilaskut, myyntitilausratkaisut sekä sähköiset hankintatilauspalvelut. Posti Logistiikka tekee asiakasyrityksilleen jälkimarkkinointia (mm. varaosat) toimitusten ja varastoinnin puitteissa. Tavallisten lähetysten seuraamisen ja materiaalivirtojen ohjaamisen lisäksi Posti tarjoaa asiakkailleen asiakaspalautteen hallintaa, palautusten organisointia ja reklamaatioiden käsittelyä.

Posti tarjoaa myös taloushallinnon- ja laskutus- sekä reskontra-palveluita. Posti toimittaa asiakkailleen seurantaraportteja ja tunnuslukuja toiminnastaan asiakassopimuksen mukaisesti. Asiakas voi ostaa Postilta myös palvelun, jossa rahdin maksaa loppuasiakas. Postin kautta on saatavissa vakuutuksia rahdille sekä tulli vakuudet. Varsinainen postivakuuttaminen on vakuutusturva katoamisen, anastamisen ja vahingoittumisen varalta.

4.7.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

Postilla on käytössään mm. Proteus-toiminnanohjausjärjestelmä varastojen ohjauksessa sekä sisäisessä käytössä SAP R/3 ja Logius-hankintajärjestelmä. Logius-järjestelmä ei ole ollut käytössä kauaa, joten järjestelmä ei ole tällä hetkellä laajassa sisäisessä käytössä. Posti tarjoaa samaa toiminnanohjausjärjestelmään asiakkailleen, jolloin järjestelmien integrointi asiakkaiden ja Postin välillä on helpompaa. Postin tarjoamat IT-palvelut integroivat asiakkaan ja Postin tiiviisti yhteen. Posti käyttää kaikkia olemassa olevia informaation siirtotekniikoita ja mahdollisuuksien mukaan langattomia ratkaisuja tiedonsiirrossaan. Posti tarjoaa asiakkailleen toiminnanohjausjärjestelmän lisäksi informaation siirtotekniikkaratkaisuja, myynti- ja tilausjärjestelmiä ja ASP-ratkaisuja.

Posti tarjoaa asiakkailleen konsultointipalvelua informaation siirtotekniikkaan. Postilla on tarjolla neljä informaation siirtotekniikka ratkaisua asiakkailleen: Siirtonet, EDI-tiedonsiirtopalvelu, EDItools ja eBox. eBox (Internet-pohjainen) ja Siirtonet ovat tarkoitettu organisaatioiden väliseen sähköiseen tiedonsiirtoon sekä –hallintaan. EDI-tiedonsiirtopalvelu sisältää mm. XML/EDI-aineiston tallennuksen ja siirto- ja muunnospalvelun (EDIFACT, XML, AS/400 ja iDOC sanomat). EDItools-ohjelmisto perustuu Edifact- tai XML-standardeihin pohjautuvaan sähköiseen viestinvälitykseen. EDItools sisältää EDI:n käyttöönottoon hallintaohjelmiston, Edifact-muuntimen sekä sovellus- ja kuljetusliitännät.

Postilta on saatavissa asiakkaille myös myynti- ja tilausjärjestelmiä. Sähköisen kaupankäynnin kuluttajakaupan ratkaisuja ovat mm. ratkaisut postimyyntiin ja sähköiseen kaupankäyntiin, tilaamiseen ja maksamiseen sekä markkinointi- ja informaatiopalvelut kuluttajille. eLogi on Internet-pohjainen palvelu sähköisen kaupan logistiikan hoitamiseen. EasyPick-mobiilitilauspalvelu mahdollistaa kännykkä tilaamisen tilauskoodin perusteella. NetPartner on sähköisen kaupankäynnin partneriverkosto, joka tarjoaa kokonaisratkaisuja. Mm. Suomen Posti, Nordea, Luottokunta ja Smilehouse ovat yhdessä rakentaneet EasyCommerce -starttipaketin, joka sisältää kauppapaikan, johon on valmiiksi yhdistetty sekä logistiset toiminnot että maksujärjestelmät. Tietojärjestelmät on integroitu keskenään eli tieto Internet-

tilauksesta ohjautuu suoraan varastoon, josta lähetys lähtee asiakkaalle ja vastaavasti maksu myyjälle. Myyjä pystyy seuraamaan Internetissä mm. tilaustietoja sekä varastosaldoa ja asiakkaat tilaamansa lähetyksen kulkua lähetyss seurannan avulla.

Myyntinet on valmiiksi tuotteistettu myyntitilauspalvelu jonka Internet-pohjainen Extranet-palvelu voidaan integroida osaksi tietojärjestelmiä (tiedonvälitys XML-tai EDI-sanomina). Toimitusketjun ohjaus ja lähetyss seuranta on mahdollista sähköisillä välineillä.

Toimitusketjun ohjaus on mahdollista toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Postilla on käytössään sähköisiä kuljetustilaussovelluksia. Posti tekee yhteistyötä juuri järjestelmien integroinnin kanssa ja suurin osa Postin asiakkaista käyttää sähköistä tilausjärjestelmää ja sähköisiä informaation siirtotekniikkoja. Posti hoitaa mm. R-kioskien back office- ja logistiikan tietojärjestelmän ylläpitoa ja R-kioskien keskusvarasto on ulkoistettu Postin palveluvarastoon. Kaikki informaatio välittyy sähköisesti asianomaisten välillä.

4.7.3 Laatuajärjelmät ja laaduntarkkailu

Posti Logistiikalla ei ole sertifioitua laatuajärjestelmää. Laaduntarkkailuun konsernitason ja siitä vyöryttäen alaspäin on olemassa lukuisia erilaisia mittareita ja asiakaskohtaisia mittareita tehdään tapauskohtaisesti.

4.7.4 Hankinnat

Postin hankintaratkaisut on kokonaisuus aina sähköisestä hankintajärjestelmästä tukihankintatoimen ulkoistukseen asti. Asiakas voi ulkoistaa Postille koko hankintaprosessin hankintojen kokonaisvaltaisesta suunnittelusta ja kehittämisestä toimittajakartoituksiin ja ostojen tekemiseen. Posti voi ylläpitää ostosopimuksia ja tarkkailla toimittajien laatua. Posti raportoi ostot asiakkaalle sekä tekee tilaukset/kotiinkutsut varastoon. Koko prosessin toiminnan tehostamisen vuoksi toimittajien tuoteinformaation ylläpitäminen ja välittäminen asiakasyritykselle sekä ostolaskujen tarkastaminen ja välittäminen voivat kuulua Postin tehtäväksi. Posti voi hoitaa asiakkaan puolesta myös varastoitavien nimikkeiden seurannan, hallinnan ja raportoinnin, tuotteiden palautukset/poistot varastosta sekä tuotteisiin ja tilaus-toimitusprosessiin liittyvien reklamaatioiden hoitamisen.

4.7.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Posti Logistiikka tekee tuotannollisia lisäarvopalveluita osana varastointipalveluita, mutta silloinkin voidaan puhua enemmän lähetyksen yhdistelemisestä. Posti Logistiikka tekee jonkin verran kokoonpanoa ja asennusta. Varastotuotteisiin voidaan lisätä komponentteja tai tuotteet voidaan tehdä myyntikuntoisiksi. Posti Logistiikka tekee tuotepakkauksia ja myymälätelineitä ja lisää asiakkaiden markkinointimateriaalia.

4.7.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Suomen Posti Oyj tytäryritys, LP-Logistiikkapalvelut, hoitaa Posti Logistiikan asiakkaiden varastoinnin. Lisäksi Postilla on varasto Virossa. Asiakkaita on elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian-, metsä- ja vaateteollisuudesta sekä vähittäiskaupasta. Suurimpia asiakkaita ovat mm. Alko ja Tamro.

Postilla on Vantaalla Voutilassa 28.000 m², Tampereen seudulla 11.000 m² ja muissa toimipisteissä 42.000 m². Yhteensä lavapaikkoja on 52.000 ja pientavarahyllyä 37.000 metriä. Posti toimii asiakasyritysten yhteisissä (Multi-User), yrityskohtaisissa (Dedicated) ja asiakasyrityksen omissa (InHouse) varastoissa. Varastot ovat joko lämpimiä tai kylmiä. Posti Logistiikka voi varastoida vaarallisia aineita tietyin rajoittein. Vaarallisten aineiden varastointia rajoittavat varastotilojen määrä ja aineiden laatu. Postin varastointipalvelut käsittävät kaikki normaalit nouto, purkaminen, vastaanotto, hyllytys, tarkistus, tilausten vastaanotto, keräily ja pakkaus toimenpiteet. Muita varastointi toimintoja ovat mm. kierrätys ja tuotepositukset. Varastossa tehdään laaduntarkkailua ja varasto- ja tuotekirjanpidot sekä varaston inventointi on hoidettu asiakkaan vaatimalla tarkkuudella. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti. Posti Logistiikka tekee Cross-dockingia asiakkaidensa tuotteille.

Koska asiakkaat voivat hoitaa kommunikoinnin Postin kanssa sähköisten järjestelmien avulla, integroidut toiminnanohjausjärjestelmät ja sähköiset tilausjärjestelmät nopeuttavat jakeluketjua. Posti voi mm. saada materiaalitilaukset EDIextranet-palvelun kautta varastoon. Kun asiakkaan tilausta käsitellään (kerätään ja kuljetetaan asiakkaalle) tilaajalle lähetetään samanaikaisesti EDIn kautta toimitusvahvistus. Kun tilaus on kuitattu tehdyksi, se näkyy seurantajärjestelmässä toimitettuna.

Pakkauspalveluita on kehitelty asiakaskohtaisesti, esimerkiksi joissakin asiakasratkaisuissa tuotteet pakataan rullakoihin niin, että myymälöissä tavarat saadaan suoraan hyllyihin. Posti voi olla asiakkaan kuljetuspakkausten standardisoinnissa ja hankinnassa mukana, mutta Posti ei hanki asiakkailleen myyntipakkauksia. Pakkauspalvelut sisältävät niputuksen sekä lajitelmien ja asiakaskohtaisten myyntierien muodostamisen, etiketöinnin ja uudelleenetiketöinnin, hinta- ja tuotemerkitsemisen, viivakoodipalvelut, muovituksen sekä pakkaamisen ja uudelleen pakkaamisen.

4.7.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Postilla on Suomessa oma kuljetus- ja jakeluverkosto ja Kelpo Kuljetus FI Oy:n kuljetusverkosto sekä osittain ulkoistettuja reittejä. Posti toimii kotimaassa ja Itämeren alueella ja kansainvälisten yhteistyökumppaneiden verkosto kattaa koko maailman. Postilla on kotimaankuljetuksista tarjolla saman päivän kuljetuspalvelut (aikataulutetut), neljä yön yli palvelua ja monipuolisia lisäpalveluja (esim. yökuriiri sekä huolto- ja vaihtokuljetukset). Ulkomaille asiakkaat voivat lähettää pikakirjeitä, paketteja, maksikirjeitä sekä suuria eriä. Posti tarjoaa myös lähettämisen postiennakolla, monipakettilähetyksenä, kuljetusvakuutuksella tai saantitodistuksella. Posti kuljettaa myös vaarallisia aineita ja arvokuljetuksia. Mm. R-kioskien Euro-jakelu oli Postin hoitama.

Posti tekee myös huolto- ja vaihtokuljetuksia. Tällöin tuotteet noudetaan asiakkaalta ja huollettu tai vastaava vaihtotuote toimitetaan asiakkaalle. Postilla on tämänkaltaisia lisäarvopalveluita olemassa lukuisia ja jokainen ratkaisu on asiakaskohtainen. Posti ostaa runkokuljetuksia enemmän alihankkijoilta (mm. Kelpo) ja hoitaa paikalliset jakelupalvelut omalla kuljetusverkostollaan ja kalustollaan.

4.7.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Posti tarjoaa kattavat tullauspalvelut, jotka toteuttaa tytäryhtiö Global Mail Oy. Postilla ei tällä hetkellä ole tullausta ulkopuolisessa liikenteessä oleville tuotteille, mutta Posti ei ole rajannut näitäkään asiakkaita pois palveluvalikoimastaan. Palvelu kattaa kaikki vienti- ja tuontikaupan tullauspalvelut maa-, meri- tai lentokuljetuksiin. Global Mail Oy hoitaa kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvän dokumentoinnin, tuonti- ja vientitullaukset, konsultoinnin, luovutuspyynnöt, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä Intrastat-tilastoinnin.

4.7.9 Postituspalvelut

Posti tytäryhtiö Atkos hoitaa monenlaisia tulostuspalveluja ja sähköisen liiketoiminnan sekä suoramarkkinoinnin kokonaisratkaisuja. Atkos voi hallita asiakkaan asiakastietoja, jolloin laskujen, tiliotteiden, tiedotteiden ja kyselyjen tulostaminen ja kuorittaminen onnistuu vaivatta. Atkos tekee myös digitaalista painamista, jolloin mm. ohjekirjat, koulutusmateriaalit, jäsenlehdet ja hinnastot voidaan painaa helposti ja nopeasti.

4.7.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Palautuslogistiikka kattaa tuotteiden- ja pakkausmateriaalin palautukset, takuupalautukset sekä huolto- ja kierrätyskuljetukset. Huoltokuljetuksessa laite noudetaan ja palautetaan huollettuna takaisin. Vaihtokuljetuksessa vanha laite haetaan ja samalla korvaava laite toimitetaan asiakkaalle. Lisäksi Posti hoitaa mm. palautuspullojen kuljetuksia. Kierrätyslogistiikan loppukäsittelyn hoitaa asiantuntevat partnerit, mutta Posti noutaa ja kuljettaa kierrätettäviä tuotteita.

4.7.11 Muut palvelut

Posti Logistiikka tekee logistiikan konsultointia. Posti tekee paljon asiakkaiden sähköisiä ratkaisuja, hoitaa aluevarastoja (mm. varaosavarastot) sekä konsultointia (EDI Management). Postin palkkalistoilla oleva henkilö voi mm. hoitaa asiakasyrityksen aulapalveluita ja postitusta. Palvelu on henkilöstön vuokrausta, mutta henkilöitä ei vuokrata ”kulutuspiikkeihin” vaan sopimukset ovat pitkiä. Postilla on myös Easy KM autonvuokraukseen erikoistunut yritys, jolle mm. Yle on ulkoistanut autonvuokrauksensa.

4.8 SCHENKER OY

Schenker-konserni on erikoistunut Euroopan maakuljetuksiin, maailmanlaajuisiin lento- ja merikuljetuksiin sekä logistiikkiin kokonaisratkaisuihin. Schenker on osa maailmanlaajuisista logistiikkakonsernia Stinnes AG:tä. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.schenker.fi.

Suomessa toimiva Schenker Oy on erikoistunut kansainvälisiin maakuljetuksiin, lento- ja merikuljetuksiin sekä messu- ja näyttelykuljetuksiin. Schenker tarjoaa myös varastointi- ja kokonaislogistisia ratkaisuja. Suomessa Schenkeriä edustavat Schenker Oy:n lisäksi Kiitolinja Oy ja Schenker Express Oy. Kiitolinja on erikoistunut kotimaan kuljetus-, varastointi- ja logistiikkapalveluihin ja Schenker Express valtakunnallisiin pika- ja pakettikuljetuksiin. Kiitolinja-verkko toimittaa Schenkerin kotimaan kuljetukset. Kiitolinja-verkon muodostavat aikataulutetut nouto-, runko- ja jakelukuljetukset, yli 900 ajoneuvoa, 18 terminaalia ja 13 palvelupistettä. Kiitolinja jakautuu neljään toimialueeseen, joiden toiminnasta vastaa kunkin alueen johtava

kuljetusyritys; idässä Suomen Kiitoautot Oy, lännessä Schenker Cargo Oy, pohjoisessa Vähälä Yhtiöt Oy ja etelässä Schenker Express Oy.

Schenker ei ole rajannut palvelutarjonnastaan toimialoja pois, vaan tarjoaa kaikille sektoreille palveluitansa. Yhteistyökumppaneita ovat omat edustajat, koska suurin osa kuljetuksista toimitetaan omassa verkostossa. Schenkerillä on toimintaa ympäri Suomea lukuisissa toimipisteissä.

Schenkerillä on varastointipisteitä pääkaupunkiseudulla (suurimmat), Turussa, Tampereella, Nokialla, Oulussa, Kouvolassa ja Kuopiossa. Schenker konserniin kuuluvien suomalaisten yritysten varastotilojen kokonaispinta-ala on tällä hetkellä 230.000 m². Koko Schenkerin liikevaihto vuonna 2002 oli 6,225 Miljardia EUR ja henkilöstöä ympäri maailmaa olevissa 1.100 toimipisteessä oli lähes 36.300. Maantiekuljetusten ja logistiikan liikevaihto vuonna 2002 oli 3,550 Miljardia EUR ja henkilöstöä 25.200. Lento- ja meriliikenteessä sekä logistiikassa oli vuonna 2002 liikevaihtoa 2,675 Miljardia EUR ja henkilöstöä 11.100.

4.8.1 Asiakaspalvelu

Schenkerin asiakaspalvelu on pääsääntöisesti auki toimistoaikana, mutta yhtiöllä on olemassa asiakaskohtaisia ratkaisuja. Lisäksi Internet-palvelut ovat auki ympäri vuorokauden. Schenker tekee asiakkaillensa varaosalogistiikkapalveluita varaosien varastoinnista toimituksiin. Asiakkaiden asiakaspalvelua hoidetaan mm. palautuslähetysten hallinnassa. Schenker tekee asiakkaan logistiikan koordinoitua, käsittelee kuljetustilauksia ja rekisteröi ne, suunnittelee kuljetukset ja ohjaa niitä. Lähetysten seuraaminen on mahdollista Internetissä sekä lento- ja merikuljetuksille että Suomen ja Euroopan pakettikuljetuksille. Schenker raportoi asiakaspalautetta ja reklamaatioita sekä organisoii palautukset niiden vaatimalla tarkkuudella.

Schenker ei tee laskutus- tai reskontrapalveluita asiakkaan puolesta. Seurantareportit ja tunnusluvut ovat saatavilla asiakkaiden kanssa sovitussa laajuudessa. Rahdin kerääminen loppuasiakkaalta ei kuulu peruspalveluihin, mutta sitäkin tehdään toimituslausekkeesta riippuen. Schenker tarjoaa rahdinvakuutuksia ja tullivakuuksia asiakkailleen.

4.8.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

Schenkerillä on käytössään räätälöity toiminnanohjausjärjestelmä. Varastoprosessia ohjataan TWS-tietojärjestelmällä, mutta käytössä on myös asiakkaiden omia varastointijärjestelmiä, mikäli asiakkaan prosessi niin vaatii. Asiakkaat voivat seurata varastosaldojaan Internet-pohjaisessa varastosaldoseurantajärjestelmässä. Asiakasyhteydet hoidetaan EDI:n, Internetin ja sähköpostin välityksellä. Kiitolinjan ja Schenker Express Oy:n jakoautoissa on langattomat ajoneuvopäätteet. Schenkerillä on Internet-kuljetustilaussovelluksia ja suurin osa lähetystiedoista saadaan asiakkailta sähköisesti. Varsinkin isoimmat asiakkaat käyttävät sähköistä tiedonvälitystä. Lähetysten seuraaminen on mahdollista Internet-palvelussa.

4.8.3 Laatuajärjelmät ja laaduntarkkailu

Schenkerillä on koko toiminnan kattava SFS-EN ISO 9001 laatuajärjestelmä sekä ISO 14 001. Turvallisuusosuuden vaatimusstandardina on OHSAS 18001. Laatumittareina käytetään myös asiakaskohtaisesti määriteltyjä mittareita.

4.8.4 Hankinnat

Schenker ei tee Suomessa asiakkaan puolesta hankintoja. Varastoissa tehdään automaattisia kotiinkutsuja, jolloin asiakkaan kanssa on päätetty keneltä ja miten paljon hälytysrajojen alittuessa tilataan.

4.8.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Tuotannollisia lisäarvopalveluita tehdään elektroniikkateollisuudelle ja autoteollisuudelle. Elektroniikkateollisuudelle tehdään mm. tietokonepakettien kokoamista. Autoteollisuudelle Schenkerin alihankkija tekee maahantuojille mm. renkaiden nastoituksia. Lisäksi näyttelylogistiikassa tehdään erilaisia palvelukokonaisuuksia.

Venäjän markkinoilla monet standardituotteet kaipaavat muutoksia. Näille markkinoille Schenker tekee mm. tuotteiden nimiöintiä, käyttöohjeiden liittämistä tuotteisiin ja erilaisia laadunvalvontatoimenpiteitä (esim. komponenttien toimivuuden testaamista). Lisäksi Schenker tarjoaa tuotteiden kokoamis- ja purkamispalveluita.

4.8.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Schenkerin varastointipisteitä on pääkaupunkiseudulla (suurimmat), Turussa, Tampereella, Nokiolla, Oulussa, Kouvolassa ja Kuopiossa. Schenker konserniin kuuluvien suomalaisten yritysten varastotilojen kokonaispinta-ala on tällä hetkellä 230.000 m². Varastopinta-alasta noin 40.000 m² palvelee Venäjän toimintoja. Kouvolan varastosta on suora raideyhteys Venäjälle. Varastot ovat asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User), yrityskohtaisia (Dedicated) tai asiakasyrityksen omia (InHouse). Normaaliin varastotilojen lisäksi Schenker tarjoaa myös lämpötilahallittuja varastointitiloja. Vaarallisia aineita Schenker varastoi tarvittaessa. Cross-dockingia tehdään mm. tukkukaupalle, Venäläisten asiakkaiden tarpeisiin ja elektroniikkateollisuudelle.

Varastointipalvelut kattavat kaikki palvelut noudosta, vastaanotosta, purkamisesta ja vastaanottotarkastuksesta hyllytykseen, kiertonopeuden valvontaan, inventointiin, keräilyyn, lähetyksen kokoamiseen ja lähettämiseen. Varastotuotteille voidaan tehdä laaduntarkkailua tai varaston hoitamista esimerkiksi FIFO periaatteella. TWS-tietojärjestelmässä suoritettavia toimintoja ovat FIFO-seuranta, laskutus ja raportointi. Seurantaa voi tehdä myös vanhenemispäivän ja eränumeron perusteella. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti.

Tuotteille voidaan tehdä niputusta, asiakaskohtaisten myyntierien muodostamista, etiketointiä ja uudelleenetiketöintiä, hinta- ja tuotemerkitsemistä, lajitelmien tekoa, kalvoittamista (lähinnä lähetysten muovittamista) sekä uudelleenpakkaamista.

4.8.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Schenker verkostosta on saatavilla sekä lento- ja meri- että maantiekuljetuksia. Schenker Oy:n lento- ja merikuljetukset ovat maailmanlaajuisia ja maakuljetuspalvelut kattavat koko Euroopan ja Venäjän. Schenker verkoston maakuljetuspalvelut ovat aikataulutettuja (ovelta ovelle -palvelut ovat Euroopan maakuljetusmarkkinoilla ensimmäiset laatuaan). Valtakunnallisesti Schenker Express Oy:n tarjoaa pika- ja pakettitoimitukset myös räätälöitynä. Schenker toimittaa transito-liikennettä Venäjälle ja kappalevarakuljetuksia Baltiaan 24 tunnin toimitusajalla. Schenkerin erikoisyksikkö, ColdSped, hoitaa kaikki lämpötilahallitut

kuljetukset, jakelut ja varastoinnit Euroopan alueella. Suomessa thermokuljetuksista ja -varastoinnista huolehtii Kiitolinjan Frigo-palvelu. Schenkerin kautta on mahdollista kuljettaa vaarallisia aineita. Schenkerin kotimaan kuljetukset tarjoaa koko maan kattavasti Kiitolinja-ketju.

4.8.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Huolinta- ja tullauspalveluita tehdään pääasiassa omassa liikenteessä oleville asiakkaille. Schenker hoitaa kaiken kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvän dokumentoinnin, tullauksen, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä Intrastat-tilastoinnin.

4.8.9 Postituspalvelut

Schenker ei tee postituspalveluita. Asiakkaan katalogeja liitetään tilauksiin varastossa, mutta varsinaisesti asiakaspostituksia ei tehdä.

4.8.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Asiakkaiden paluulogistiikkaa hoidetaan sopimusten mukaan. Schenker voi hoitaa tuotteiden- ja pakkausmateriaalin palautukset, takuupalautukset ja kierrätyksen. Kierrätystoimenpiteet tehdään lain vaatimassa mittakaavassa, kuitenkin Schenker ei itse hävitä tuotteita jne.

4.8.11 Muut palvelut

Schenker tekee projektikuljetuksia ja erikoiskuljetuksia. Tällaisia tapauksia ovat mm. tehdashankkeet kehitysmaissa. Schenker hyödyntää Supply Chain Modeller-työkalua asiakasprojekteissaan, näin asiakkaiden logistiset ratkaisut hahmotetaan työkalun avulla.

4.9 TBNET LOGISTICS OY LTD

TBNet Logistics Oy on Suomessa toimiva kansainvälinen yritys, joka tarjoaa varastointi, kuljetus- ja jakelu, logistiikka- ja lisäarvopalveluita ja sähköisen kaupan hallintaa. Yritys on osa TBN Logistics Groupia, jossa on neljä yritystä: TBN Logistics Moskovassa, TBN Logistics & Trade GmbH Hampurissa, TBN Ukraine Logistics Kiovassa ja TBNet Logistics Ltd Lahdessa. Lisäksi TBN Logistics Groupin partnereita ovat Fert Spedizioni Internazionale Spa Bresciassa Italiassa ja TBN Interlog srl Kishinevissä Moldovassa. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.tbnet.fi.

Yritys on erikoistunut erityisesti Venäjän ja muiden CIS maiden kuljetuksiin. TBNet toimii elektroniikka-, metalli-, kemian-, metsä- ja vaateteollisuuden sekä vähittäis/tukkukaupan ja huonekaluteollisuuden yritysten kanssa. TBNetillä on alihankkijoina noin 30 yritystä, jotka tekevät mm. tuotannollisia palveluita. Yritys toimii Lahdessa. TBNetillä ei ole omia autoja vaan kuljetukset hoidetaan yhteistyöverkostossa.

Yrityksellä on Lahdessa 5.500 m² varastoja ja henkilöstöä 6. Liikevaihto vuonna 2002 oli 874.500 EUR ja liikevoitto 29.200 EUR (3,3%). Suurimpia asiakkaita ovat Oy Hobby Hall Ab, Trexet Finland Oy, Taimi-Tapio Oy, Asko Appliances Oy, Stockmann Oyj, Eiri Oyj, Starckjohannc Steel Oy Ab, Indoor Group Oy, Rokomera Tukku Oy sekä TQ.Desk Inc.

4.9.1 Asiakaspalvelu

TBNetin asiakaspalvelu on toiminnassa pääsääntöisesti 8-16, mutta asiakaskohtaisia ratkaisuja voidaan tehdä. TBNet toimii myös asiakkaan asiakaspalveluna, jolloin loppuasiakas voi soittaa suoraan TBNetille ja tehdä tilauksensa tai hoitaa reklamaation jne. Joissakin tapauksissa TBNet on loppuasiakkaaseen yhteydessä mm. jakeluaikajankohdista sovittaessa. Asiakaspalautteen ja palautusten organisointi sekä reklamaatioiden hallinta hoidetaan asiakassopimuksissa sovitulla ehdoilla. TBNet hoitaa asiakkaidensa puolesta kuljetustilausten käsittelyn ja rekisteröinnin sekä kuljetusten suunnittelun. Lähetysten seuraaminen on mahdollista alihankkijoiden tarjoamalla palveluilla (mikäli mahdollista).

TBNet on tehnyt markkinakartoituksia ulkomaisille tuotteille mm. huonekalujen ja mustepatruunoiden maahantuojille. Näin selvitetään miten tietyt tuotteet sopivat Suomen markkinoille. TBNet on tehnyt myös yhden asiakastyytyväisyyskyselyn, mutta asiakas ei varsinaisesti ollut kyselyn tilaajana, vaan kysely oli lopputyö.

TBNet tuottaa asiakkailleen laskutus ja reskontra-palveluita. Eräs palveluista on myös rahastus loppukäyttäjän vastaanoton yhteydessä. TBNet tuottaa asiakkailleen seurantaraportteja ja tunnuslukuja sovitussa laajuudessa. TBNetillä on tullivarastoja ja yritys tarjoaa rahdille vakuuksia sekä tullivakuudet.

4.9.2 IT ja tiedonsiirto- ja ratkaisut

TBNetillä on käytössään LogMaster-varaston tiedonhallintajärjestelmä sekä Internet-pohjainen weblog-järjestelmä. Informaation siirtotekniikkana käytetään kulloinkin mahdollista sähköistä muotoa. Tuotetietoja hallitaan sisäisesti niin, että tiedetään tuoteryhmätasolla tiettyjen tuotteiden varastointikustannukset. TBNetillä oli toimintansa alussa useita myynti- ja tilausjärjestelmiä mm. Internet-kaupassa. Ns. Kauppakassi oli sähköisen kaupan palvelu, jossa elintarvikkeita voitiin tilata joko netistä, puhelimitse tai muulla tavoin tilanteessa, jossa asiakas ei päässyt kauppaan.

4.9.3 Laatu- ja laaduntarkkailu

TBNetillä ei ole standardisoitua laatu- tai ympäristöjärjestelmää. Laaduntarkkailussa on kuitenkin käytössä asiakaskohtaiset laatumittarit.

4.9.4 Hankinnat

TBNet ei tee tällä hetkellä hankintapalveluita eikä kotiinkutsuja. Täydennyksien tekeminen on mahdollista, mutta tällä hetkellä ei ole asiakasta kenen kanssa tästä toimenpiteestä olisi sovittu.

4.9.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

TBNetin toiminta-ajatuksena on tarjota perusvarastoinnin lisäksi asiakkaille lisäarvoa tuottavia palveluita. Nämä palvelut ostetaan alihankkijoilta. Kotitoimitusten ja jakelun yhteydessä TBNet voi tarjota asiakkailleen kodinkoneiden ja viihde-elektroniikan (mm. pesukoneet, tv:t, videot) asennusta ja viritystä, käyttöopastusta sekä vanhojen tuotteiden palautuksia. Huonekaluteollisuudelle TBNet on tehnyt asennuksia ja vanhojen tuotteiden palautuksia loppuasiakkaalta. Näiden palveluiden lisäksi TBNet tekee laaduntarkastuksia asiakkaidensa tuotteille.

4.9.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

TBNet tuottaa varastointipalveluita tuonti-, vienti- ja transitotuotteille tulliterminaalissa. TBNetillä on Lahdessa 5.500 m² varastointitilaa. Varasto on asiakasyritysten yhteinen. TBNet on tehnyt asiakkaalleen tarjouksen InHouse-logistiikasta, jonka kohtalo selviää keväällä 2004. Elintarvikkeille varastossa on 1.200 m² lämpötilasäädelyä tilaa mukaan lukien pakkasvarastoja ja lisäksi varastoista saadaan noin 2.000 m² tarvittaessa lämpösäädelyksi. Loput ovat lämmintä varastoa.

Varastoinnissa hoidetaan tavaran vastaanotto, purkaminen ja laatutarkastus, hyllytys, tilausten käsittely, inventointi sekä keräily, pakkaaminen ja lähetys. LogMaster-toiminnanohjausjärjestelmän avulla tuotteiden ohjaus ja inventointi on reaaliaikaisista. Lisäksi tehdään palautustuotteiden vastaanottoa ja keräilyä sekä elintarvikkeille ylikäisten tuotteiden käytöstä poistamista ja hävittämistä. TBNet ei tee varastotuotteille kiertonopeuden valvontaa. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti.

TBNet tarjoaa asiakkaille pakkauspalveluita. TBNet voi hankkia asiakkaan puolesta pakkausmateriaalia (asiakkaan sopimuksella), niputtaa, muodostaa asiakaskohtaisia myyntierä ja lajitelmia, etiketöidä ja uudelleenetiketöidä sekä pakata ja uudelleenpakata. Hinta- ja tuotemerkintöjä ei tällä hetkellä tehdä, mutta palvelut eivät ole mahdottomia.

4.9.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Kaikki TBNetin tarjoamat kuljetuspalvelut ovat alihankkijoiden tuottamia. TBNet voi käyttää kuljetuksissaan joko omia sopimuksiaan tai asiakkaan sopimuksia. Asiakkaan vaatimusten mukaan TBNet toimittaa kotimaan- ja vientirahdit lentorahtina, meri- tai maantiekuljetuksena. Jakelussa TBNet käyttää koko Suomen kattavaa alihankkijan jakeluverkostoa ja tarjoaa kotiinkuljetuspalveluita loppukäyttäjälle. Mikäli tuote vaatii asennuksia jne. alihankkijat on koulutettu toimimaan TBNetin ja asiakkaan vaatimusten mukaisesti.

4.9.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

TBNet tekee vienti- ja tuontikaupan tullauspalveluita myös ulkopuolisessa liikenteessä oleville asiakkaille. Tarjolla on kaikki kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, tullaukset, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut sekä lupien ja lisenssien haut. TBNet ei tee Intrastat-tilastointia.

4.9.9 Postituspalvelut

TBNet ei tee varsinaisia postituspalveluita.

4.9.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

TBNet hoitaa asiakassopimusten mukaisesti paluulogistiikan. Verkostossa on mahdollista hoitaa tuotteiden ja palautusmateriaalin palautukset sekä takuu- ja huoltopalautukset. Mikäli TBNet vie vanhat tuotteet loppuasiakkaalta pois on asiakkaan kanssa sovittu mitä jälkikäsitteilytoimenpiteitä tuotteille tehdään. TBNet ei varsinaisesti tee kierrätyslogistiikkaa vaan ohjaa tuotteet asiaankuuluviin paikkoihin esimerkiksi kierrätyskeskuksiin, asiakkaan omiin tiloihin tai jälleenkäsittelyyn.

4.9.11 Muut palvelut

TBNet tekee pienimuotoista konsultointia ja vuokraa toimistotilaa pienille asiakkaille. Konsultoinnissa voidaan tehdä mm. asiakaspalvelukoulutusta, varasto layoutin suunnittelua ja muuttoprojektien suunnittelua.

4.10 TNT DFDS TRANSPORT LOGISTICS OY

TNT DFDS Transport Logistics on Pohjoismaissa toimiva logistiikkayhtiö.

TNT DFDS Transport Logistics on yhteisyritys Tanskalaisen DFDS Transport:n www.dfdstransport.com ja Hollantilaisen TNT Logistics:n välillä www.tnt.com, joiden yhteenlaskettu liikevaihto on noin 5,7 mrd euroa ja joiden palveluksessa on noin 40.000 henkilöä ympäri maailmaa

TNT DFDS Transport Logistics Oy (TDTL) tarjoaa asiakkailleen pitkälle jalostettuja kansainvälisiä ja kotimaisia logistisia kokonaispalveluja Pohjoismaissa. Yrityksellä on myös kattava maailmanlaajuinen yhteistyöyritysten verkko omistajiensa kautta. Asiakkaita on elektroniikka- ja viestintävälineiteollisuudessa, auto- ja rengasteollisuudessa, metalli-, kemian- (lähinnä elintarvike- ja panimoteollisuuden raaka-aineet), metsä- ja vaateteollisuudessa, kulutustavaroissa sekä julkaisu- ja media-alalla. TDTL toimii Suomessa Vantaalla sekä Turussa.

TDTL:n logistiikkakeskukset Suomessa tarjoavat noin 40.000 m² lämmintä terminaali- ja varastointitilaa asiakkailleen. TDTL:n liikevaihto vuonna 2003 oli noin 13 MEUR ja yritys työllistää n.100 henkilöä.

4.10.1 Asiakaspalvelu

TDTL tarjoaa asiakaskohtaisia ratkaisuja asiakaspalvelussaan. Joillekin asiakkaille tarjotaan ympärivuorokauden asiakaspalvelua. Joissakin tapauksissa asiakas on ulkoistanut asiakaspalvelunsa TDTL:lle. Näissä tapauksissa jälleenmyyjä voi olla yhteydessä tilauksensa kanssa suoraan TDTL:lle. Kuljetustilausten käsittely ja rekisteröinti on normaalia asiakaspalvelua, kuten muillakin alan yrityksillä. TDTL hoitaa asiakkaidensa varaosalogistiikan toimituksia (jälkimarkkinointi). Lähetysten seuraaminen, asiakaspalautteen-, palautusten- ja reklamaatioiden hallinta tehdään myös Internetin kautta..

4.10.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

TDTL:lla on käytössään Linux-pohjainen Logistics Warehouse System. Taloushallinnossa on SAP-sovellus. TDTL voi käyttää myös asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmää ja lisäksi yrityksellä on käytössään kuljetusliikkeiden kuljetusjärjestelmiä. Informaation siirtotekniikkana käytetään EDIä. Varastossa käytetään viivakoodinlukijoita tuotteiden rekisteröinnissä ja asiakkaalla on mahdollisuus käyttää toiminnanohjausjärjestelmän Internet-versiota. Toimitusketjun hallinnassa on monenlaisia jakeluketjun seuranta sovelluksia (Track&Trace) konsernitasonlailla. Konsernissa on myös käytössä Internet-pohjaisia kuljetustilaussovelluksia. Varsinaisia Internet-pohjaisia tilausjärjestelmiä (nettikauppa) ei ole kytketty suoraan TDTL:n järjestelmään, vaan loppuasiakkaan tilaukset tulevat asiakasyrityksen kautta TDTL:lle.

4.10.3 Laatujärjestelmät ja laaduntarkkailu

TDTL:lla on SFS-EN ISO 9001 laatujärjestelmä ja SFS-EN ISO 14001 ympäristöjärjestelmä. Nämä kattavat varastoinnin ja kuljetukset. Laaduntarkkailussa käytetään sovittuja laatumittareita.

4.10.4 Hankinnat

Konsernissa maailmanlaajuisesti hoidetaan mm. lääketeollisuuden yrityksille koko toimitusketjun ohjaamista, jolloin palveluun on liitetty monipuolisia hankintapalveluita. Suomessa asiakkaiden kanssa on määritelty hälytysrajoja, joiden perusteella tehdään kotiinkutsuja varastoon.

4.10.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Tuotannollisia lisäarvopalveluita tehdään pääasiassa elektroniikkateollisuudelle. Asiakkaiden tuotekomponentit voidaan yhdistellä tai koota valmis tuote. Tuote voidaan viedä loppuasiakkaalle ja tehdä esiasennukset sekä käyttöönotto. Näissä tapauksissa kuljettajat on koulutettu antamaan käyttöönottokoulutus. Näihin asiakaskonsepteihin kuuluu myös vanhojen tuotteiden palautukset takaisin varastoon.

Asiakkaille tehdään unit-pakkaamista. Mm. elintarviketeollisuudelle tehdään kauppoihin erilaisia kuluttajapakkauskauksia, myyntilavoituksia ja yksikköpakkauskauksia.

4.10.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Varastointipalveluita tuotetaan kaikille asiakas segmenteille Toimintasäteenä on Suomi sekä Pohjoismaat. Varastoja TDTL:lla on kolme Vantaalla, yhteensä 40.000 m². Varastot ovat asiakasyritysten yhteisiä (Multi-user) varastoja tai yrityskohtaisia (Dedicated). TDTL:lla on viileää lämpösäädelyä-varastoa elintarvikkeille sekä lämmintä varastotilaa. TDTL:lla on myös mahdollisuus varastoida pieniä määriä vaarallisia aineita.

TDTL:n logistiikka palvelut ovat jaettu kolmeen tuotelinjaan: Cross-docking, varastointi ja Elintarvikelogistiikka. Cross Docking –toiminnassa maakohtaisista asiakasvarastoista on luovuttu ja korvattu ne suorilla tehdastoimituksilla vähittäiskauppaportaalle sekä tarvittaessa lopulliselle kuluttajalle asti. Logistiikkakeskukset tarjoavat kansainvälisten aikataulutettujen runkoyhteyksien lisäksi välivarastointi- ja jakelupalveluja. Logistiikkakeskuksessa on tullin hyväksymät terminaali- ja varastotilat. Elintarvikelogistiikka on elintarvikkeiden käsittelyyn erikoistunutta logistiikkatoimintaa, joka täyttää kyseisen toimialan laatuvaatimukset lämmin- ja viileävarastoinnin sekä kuljetustoiminnan osalta.

TDTL:n varastointipalvelut käsittävät toiminnot noudosta, purkamisesta ja vastaanotto tarkastuksesta hyllytykseen, tilausten käsittelyyn, keräilyyn ja pakkaamiseen.

TDTL on erikoistunut cross-docking palveluihin.Vantaalla sekä Turussa. Cross-docking-ryhmä hoitaa noin 150.000 aikataulutettua toimitusta eri maiden keskusvarastoilta asiakkaille eri puolelle Suomea sekä vastaanottajille maan rajojen ulkopuolella. Varastotuotteiden laaduntarkkailua hoidetaan mm. FIFO periaatteella, toiminnanohjausjärjestelmä antaa varoituksen hälytys rajojen lähestyessä. Kiertonopeuden valvonta ja inventointi on mahdollista asiakkaan kanssa sovituiissa laajuuksissa.

TDTL tekee asiakkaille pakkauspalveluita. Lähinnä tehdään asiakkaille unit-pakkauksia ja asiakaskohtaisia myyntieriä. Etiketöinnit, uudelleenetiketöinnit, hinta- ja tuotemerkinnät ovat yleisiä lisäarvopalveluita.

4.10.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Koska TDTL on osa DFDS Transportia ja TNT:tä, ovat molempien konsernien kuljetuspalvelut käytettävissä. TDTL voi toimia joko asiakkaan omilla kuljetussopimuksilla tai yhteistyöverkoston puitteissa.

4.10.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Huolintapalveluita tarjotaan pääsääntöisesti asiakkaille, joilla on jo yhteistyötä TDTL:n kanssa. TDTL tarjoaa kaikki kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, tullauksen, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä Intrastat-tilastoinnin.

4.10.9 Postituspalvelut

TDTL ei tuota postituspalveluita TNT:llä on Euroopassa yritysposti. Yritysposti toimittaa asiakkaiden postit perille juuri oikeaan aikaan, jolloin esimerkiksi yritysten vuosikertomukset ovat julkaisupäivänä jaettu.

4.10.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

TDTL tarjoaa paluulogistiikkaa tuotteiden-, pakkausmateriaalin- ja takuupalautuksina. Huoltotoimintaa TDTL:lla ei ole vaan huollettavat tuotteet palautuvat sopimusasiakkaan huoltoyhteistyökumppaneille. Tällaisia asiakaskonsepteja on mm. varaosalogistiikassa. Jätteiden kierrätyksessä noudatetaan ISO 14001 vaatimuksia. Kierrätettävät tuotteet toimitetaan asiakkaan kanssa sovittuun loppusijoituspaikkaan.

4.10.11 Muut palvelut

TDTL:ltä on saatavissa myös konsultointipalveluita.

4.11 TRANSPPOINT

Transpoint kuuluu Pohjolan Liikenne -yhtiöihin. Oy Pohjolan Liikenne Ab koostuu kolmesta yhtiöstä: Oy Pohjolan Liikenne Ab, Oy Transuotila Ab ja Transpoint Oy Ab. Transpoint Oy Ab omistaa Combitransista 90%. Kotimaan kuljetuspalveluiden lisäksi Transpoint tarjoaa asiakkailleen kuljetuksiin liittyvää varastointia, kansainvälisiä yhteyksiä sekä kaikkiin edellä mainittuihin liittyviä lisäpalveluita. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.transpoint.fi.

Transpoint on erikoistunut terminaaliverkoston tukeutuvaan kappaletavaraliikenteeseen, jossa kuljetetaan pääasiassa paketti- ja lavatavaralähetyksiä, mutta myös osa- ja kokokuormalähetyksiä. Transpoint toimittaa lähetykset noutopäivän jälkeisenä arkipäivänä koko maassa. Vain muutamat pohjoisimmat paikkakunnat vaativat kahden päivän kuljetusajan. Vastaanottaja voi myös noutaa lähetyksen itse terminaalista terminaalin aukioloaikana. Paikkakunnasta riippuen asiakkaat, pienet tai suuret, voivat tilata noudon iltapäivään mennessä (lähetyksiä voi tuoda terminaaliiin jopa iltakahdeksaan saakka). Selkeä ja edullinen hinnoittelu perustuu "all in" -malliin, jossa lähetykskohtainen maksu kattaa kaikki kulut. Transpoint toimii kaupan ja teollisuuden kuljetuksissa. Transpointilla on

Suomessa kaikkiaan 20 terminaalia ja lisäksi 20 palvelupistettä suurten asutuskeskusten ja teollisuusalueiden välittömässä läheisyydessä.

Transpointilla on koko maan kattavassa verkostossa n. 300 aikataulutettua linjaa, joita voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeisiin. Aikataulutettuja runkolinjoja 85 kappaletta ja aikataulutettuja jakelulinjoja 188. Transpointilla on 187 omaa ja 337 alihankkijoiden kuorma-autoa sekä 456 perävaunua ja 1010 konttia.

Kuljetushotellit sijaitsevat suurimpien terminaalien yhteydessä eri puolilla Suomea, tärkeiden asutus- ja teollisuuskeskusten läheisyydessä. Transpointilla on Helsingissä noin 5.000 m², Turussa noin 10.000 m², Tampereella noin 3.000 m² ja Lahdessa noin 1.000 m² varastointitilaa. Transpointin liikevaihto vuonna 2002 oli 102,5 MEUR, liikevoitto prosentti noin 2 ja henkilöstö noin 1.100. Transpoint kuljettaa vuosittain noin 1,9 milj. tonnia (v.2002) ja 2,4 milj. lähetystä (v.2002).

4.11.1 Asiakaspalvelu

Transpointin asiakaspalvelu on auki toimistoaikana, mutta Transpointilla on olemassa asiakaskohtaisia ratkaisuja. Transpoint hoitaa asiakkaan asiakaspalvelua mm. Essolle. Transpoint hoitaa Esson nestekaasun jakelun. Transpoint myös hoitaa erään asiakkaan mainosmateriaalivarastoa. Tällöin loppuasiakas ei välttämättä tiedä soittavansa Transpointin kontaktihenkilölle tilatessaan täydennystä. Asiakaspalvelu kattaa kuljetustilausten käsittelyn ja rekisteröinnin.

Transpoint on tehnyt asiakaskohtaisia asiakastyytyväisyyskyselyjä, jotka menevät asiakkaan asiakkaalle. Transpoint tekee asiakkaan myyntimateriaalin postitusta varastosta tilausten perusteella. Lähetysten seuraaminen on mahdollista Internetpohjaisessa palvelussa. Normaalit asiakaspalautteen hallinnat, reklamaatioiden käsittelyt ja palautusten organisoinnit ovat mahdollisia asiakaskohtaisissa ratkaisuissa.

Transpoint ei tuota asiakkaalle taloushallinnon laskutus- tai reskontrapalveluita. Transpointilla on suunnitteilla asiakkaalle kolme eri sähköisen laskutuksen toteutusmallia: EDI-lasku, XML-lasku ja verkkolasku. Seurantareportit ja tunnusluvut toimitetaan asiakkaalle sovitussa laajuudessa. Transpointilla on saatavilla tullivakuudet.

4.11.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

Transpointin toiminnanohjausjärjestelmä perustuu perustietojärjestelmään ja sen liitännäisiin. Transpoint ei käytä langattomia tiedonsiirtoratkaisuja, mutta tuontitrailereiden vastaanottotarkastuksessa järjestelmästä olisi hyötyä.

Transpointin verkkopalveluita ovat mm. Netpoint2-laskin sopimusasiakkaille kuljetussopimusten hintojen laskemiseen, Timepoint-järjestelmä lähetysten seuraamiseen, kuljetustilaussovellukset ja aikataululaskin. Timepoint perustuu tiedonkeruupäätteisiin, joilla kuljettajat lukevat viivakoodillisten rahtikirjojen tiedot ja siirtävät ne tietojärjestelmään.

Transpoint voi vastaanottaa asiakkaan kuljetustilauksia sähköisesti esimerkiksi EDI-viestinä, Internetin tai sähköpostin välityksellä. Mikäli asiakas lähettää EDI-kuljetussanomana rahtikirjasanomana tai tavaraluettelosanomana, Transpoint tulostaa rahtikirjat lähtöterminaalissa. Tilauskeskuksesta kuljetustilaus välittyy nouto-osoitteen

postinumeron perusteella oikean lähtöterminaalin hoidettavaksi. Edi-sanomana rahtikirjatiedot saadaan lähinnä suurimmilta asiakkailta. Aikataululaskin on Transpointin Internet-palvelu, jonka avulla asiakas voi laskea kuljetuspalvelun keston paikasta A määränpäähän B. Ohjelma antaa tarkat tiedot nouto- ja jakeluajoista ja jopa opastaa lähimmän terminaalin sijainnissa ja sen aukioloajoissa.

Transpoint on suunnitellut EDI-laskun, XML-laskun ja verkkolaskun käyttöönottoa. EDI-laskussa lasku lähetetään EDI-sanomana, XML-laskussa tieto välittää Internetin kautta XML-muotoisena. Verkkolaskupalvelussa Transpoint lähettää laskutiedot kaupalliselle verkkolaskupalvelun tuottajalle. Usein verkkolaskupalveluissa voidaan myös lähettää laskun kuvan esim. PDF-tiedostona.

4.11.3 Laatuajärjelmät ja laaduntarkkailu

Transpointin Toimintajärjestelmä on laadittu SFS-EN ISO 9004 standardin mukaisesti ja yksi sen osa on SFS-EN ISO 9001 laadunvarmistusstandardi. Transpointin ympäristöjärjestelmä sai SFS-EN ISO 14 001 -standardiin perustuvan sertifiointin vuonna 1999.

4.11.4 Hankinnat

Transpoint ei tee asiakkaan puolesta hankintoja, mutta hoitaa asiakkaan kanssa sovituissa rajoissa varastotuotteiden kotiinkutsun varastoon.

4.11.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Transpoint tekee lisäarvopalveluita, jotka soveltuu toteutettavaksi kuljetusprosessissa. Tuotannolliset palvelut on rajattu asiakkaiden mukaan ja palveluita tuotetaan muiden palveluiden ohessa. Transpoint tekee mm. erilaisia myyntikunnostuksia ja uudelleen pakkaamista, renkaiin liittyvää kokoonpanoa sekä siivousalan koneiden myyntikunnostusta. Tulevaisuudessa Transpoint suunnittelee yhteistyötä mm. huonekaluteollisuuden kanssa sekä sähköelektroniikanromun kierrätyksessä.

4.11.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Transpointilla on Helsingissä noin 5.000 m², Turussa noin 10.000 m², Tampereella noin 3.000 m² ja Lahdessa noin 1.000 m². Varastot ovat asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User). Varastot ovat pääasiassa lämmintä ja kylmää (ei elintarvikkeille lämpösäädelyä varastotilaa). Transpoint ei varastoi vaarallisia aineita.

Varastoinnissa hoidetaan tavaran vastaanotto, purkaminen ja tarkastus, hyllytys, varastointi, tilausten käsittely, inventointi sekä keräily, pakkaaminen ja lähetys. Lisäksi varastotuotteille on saatavilla laaduntarkkailua ja kiertonopeuden valvontaa. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti. Transpoint tekee Cross-dockingia asiakaskohtaisesti terminaalipalveluna. Transpoint ei muuta asiakkaiden nimikkeitä, mutta joillekin asiakkaille tehdään displaytä ja käyttöohjeiden pakkaamista varastotuotteiden mukaan.

4.11.7 Kuljetus- ja jakelupalvelu

Transpoint toimii Suomessa. Transpointin kuljetusjärjestelmä perustuu vakionoutoihin ja jokainen lähetys lähtee terminaalista noutopäivän iltana ja on perillä määräterminaalissa seuraavana aamuna viimeistään kello 7:00. Jakelu terminaalien lähialueille tapahtuu aamupäivällä, pidemmille etäisyyksille iltapäivän aikana. Vain muutamat pohjoisimmat paikkakunnat vaativat kahden päivän kuljetusajan.

Vastaanottaja voi myös noutaa lähetyksen itse terminaalista terminaalin aukioloaikana. Transpoint hoitaa myös asiakkaiden erikois- ja projektilähetystöjä paitsi arvo- ja thermo-kuljetuksia.

4.11.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Transpoint hoitaa huolintaa ja tullausta sopimusasiakkaille lähinnä Helsingissä ja Kouvolassa. Transpoint hoitaa kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, tullauksen, vienti- ja tuontiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä Intrastat-tilastoinnin.

4.11.9 Postituspalvelut

Transpoint hoitaa asiakaskohtaisten sopimusten mukaan asiakkaiden markkinointimateriaalin varastoinnin ja postituksen. Tällöin loppuasiakas tilaa materiaalia Transpointin kontaktihenkilöltä.

4.11.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Transpointin paluulogistiikka sisältää tuotteiden- ja pakkausmateriaalin palautukset (mm. lavat), takuupalautukset sekä huoltotoimenpiteitä (mm. maahantulokunnostus ja luovutushuolto). Varsinaisia kierrätyspalveluita Transpoint ei tuota, vaan kierrätys tapahtuu lain mukaan asiaankuuluvissa laitoksissa.

4.11.11 Muut palvelut

Transpoint on vuokrannut asiakkailleen toimistotilaa. Tulevaisuudessa Transpoint on entistä enemmän mukana kokonaisten logistiikkakonseptien luomisessa.

4.12 UPS SUPPLY CHAIN SOLUTIONS (UPS-SCS)

Valitettavasti UPS-SCS jäi viime metreillä pois tutkimuksesta, joten tämä osuus on rakennettu tietojen perusteella, jotka on saatavilla yleisistä lähteistä.

UPS Supply Chain Solutions (UPS-SCS) on UPS konsernin logistiikkayksikkö. Yhdessä muiden UPS (United Parcel Service Inc.) liiketoimintayksikköjen kanssa UPS-SCS tarjoaa kuljetus- ja huolinta-, logistiikka- ja jakelu-, tullaus-, rahoitus- sekä asiakasräätelöityjä postitus- ja konsultointipalveluita. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.ups-scs.com.

UPS-SCS on keskittynyt Suomessa tarjoamaan palveluita kaupan ja teollisuuden yrityksille lukuunottamatta lääkealaa ja näyttelylogistiikkaa. Suomessa UPS-SCS toimii Vantaalla, Turussa, Tampereella, Lahdessa ja Oulussa. UPS-SCS ei ole omia autoja vaan yhteistyöverkosto koostuu kalustoyhteistyökumppaneista.

UPS:n kuljetusverkosto kattaa 100 maata ja palveluvalikoima kattaa niin lento-, meri-, maantieliikenne- kuin rautatiekuljetukset. Logistiikkapalveluita tarjotaan myynnin post-sales palveluista korjaukseen, paluulogistiikkaan ja varaosalogistiikkaan. Tullauspalvelut toimivat kaikissa 100:ssa maassa. Rahoituspalveluita tarjotaan asiakkaille Financial Services-yksikössä, postituspalveluita UPS Mail Innovations-yksikössä ja UPS Consulting tarjoaa konsultointia. UPS-SCS toimii Suomessa yhteistyössä kuljetusliikkeiden kanssa. Keski-Euroopan trailer-liikenteessä UPS:lla on omat trailerit, mutta vedot on ostettu paikallisilta toimijoilta. UPS:n lentokeskus on

Euroopassa on Kölnissä ja Bonnissa Saksassa, muita lentokeskuksia on Amerikassa, Aasiassa, Etelä-Amerikassa ja Kanadassa.

UPS-SCS:lla on Vantaalla 16.000 m² varastointitilaa ja Turussa 100 m². UPS-SCS:n liikevaihto oli yli 50 MEUR, liikevoitto noin 2-3 MEUR (3-6%) ja henkilöstön määrä oli 96 vuonna 2002.

4.12.1 Asiakaspalvelu

UPS-SCS:n asiakaspalvelu toimii periaatteessa toimistoaikana, mutta asiakaskohtaisesti voidaan sopia laajemmista puhelinpalvelukonsepteista. UPS käsittelee ja rekisteröi asiakkaan kuljetustilaukset. Reklamaatioiden käsittely, asiakaspalautteen hallinta ja palautusten organisointi hoidetaan kuten asiakkaan kanssa on sovittu. Lähetystenseuraaminen on mahdollista joko Internet-sovelluksissa, sähköpostilla tai tekstiviestillä.

Taloushallintopalveluista UPS-SCS ei tarjoa Suomessa laskutuspalveluita, mutta UPS:n palveluvalikoimassa on rahoituspalveluiden myyntiin erikoistunut yksikkö UPS Capital. UPS-SCS kerää loppuasiakkaalta rahtia. UPS-SCS toimittaa seurantaraportit ja tunnusluvut siinä laajuudessa, joka asiakkaan kanssa on sovittu. Vakuutuspalveluita (rahdin vakuutuksia ja tullivakuuksia) hoitaa erikoisyksikkö.

4.12.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

UPS-SCS:lla on käytössään räätälöity maailmanlaajuinen toiminnanohjausjärjestelmä. Järjestelmien integrointi ja informaation siirtotekniikka (mm. EDI) on käytössä myös kuljetusliikkeisiin päin. UPS:lla on käytössään kuljetustilausten lähettämiseen Internet-palvelu. Lähetystenseuraaminen on mahdollista Internet-palvelussa, sähköpostilla tai tekstiviestillä.

4.12.3 Laatuajärjelmät ja laaduntarkkailu

UPS-SCS:lla on SFS-EN ISO 9002 laatuajärjestelmä, joka kattaa varastoinnin, kuljettamisen, hankinnat ja ostot. Asiakaskohtaisia mittareita käytetään laaduntarkkailussa asiakassopimuksen mukaan.

4.12.4 Hankinnat

UPS-SCS tekee kotiinkutsuja varastoon asiakkaan kanssa sovittujen varastosaldojen alittuessa. UPS-SCS on valmiudet tehdä pienimuotoista hankintapalvelua asiakkaalle.

4.12.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

UPS-SCS:lla on Suomessa vähän tuotannollisia lisäarvopalveluita, mutta Euroopassa tuotannolliset palvelut ovat kysytyjä. Suomessa UPS-SCS on tehnyt tuotannollisista palveluista pienimuotoista elektroniikan kokoonpanoa, testausta ja tarkastusta sekä asennusta.

4.12.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

UPS-SCS:lla on Vantaalla 16.000 m² varastointitilaa ja Turussa 100 m² varastoa (ei pelkästään terminaalia). Varastot ovat asiakasyritysten yhteisiä (Multi-User). UPS-SCS työntekijät voivat toimia asiakkaantiloissa, mutta näissä tapauksissa kyse on kuljetustenkoordinoinnista asiakkaan tiloissa eikä varsinaisesta InHouse-logistiikkapalvelusta. Kaikki varastotila on lämmintä.

Varastoinnissa hoidetaan tavaran vastaanotto, purkaminen ja laatutarkastus, hyllytys, tilausten käsittely, inventointi sekä keräily, pakkaaminen ja lähetys. Lisäksi varastotuotteille on saatavilla laaduntarkkailua (FIFO), tuotekirjanpitoa ja kiertonopeuden valvontaa. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti.

Pakkauspalveluissa UPS-SCS voi hankkia asiakkaan puolesta lähetyspakkauksia ja tehdä lähetyspakkaamista, etiketöidä ja uudelleenetiketöidä sekä kuljetus pakata esimerkiksi muovittaa lavoja.

4.12.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

UPS verkosto tarjoaa kaikki kuljetuspalvelumuodot tuontiin ja vientiin lento- ja merirahdista rautatie ja maantiekuljetuksiin. UPS-SCS tarjoaa kuljetuksissaan standardi kuljetuksista aikataulutettuihin kuljetuksiin. Viennissä UPS:lla on omia trailereita, joissa kappaletavaraa viedään pieniä eriä, muuten toimitaan muiden kuljetusliikkeiden kanssa yhteistyössä. UPS kuljettaa kylmä kuljetuksia n. 15 trailerilla. UPS kuljettaa asiakkaiden tuotteita laidasta laitaan vaarallisista aineista ja arvokuljetuksista kuriiripalveluihin.

4.12.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Huolinta- ja tullauspalveluita tarjotaan sopimusasiakkaille. UPS hoitaa kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvän dokumentoinnin, tullauksen, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisut, lupien ja lisenssien haut sekä Intrastat-tilastoinnin.

4.12.9 Postituspalvelut

UPS-SCS tekee asiakkaan markkinointimateriaalin postituksia, joissa UPS hallitsee asiakkaan asiakastiedot ja kuorettaa materiaalin.

4.12.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Paluulogistiikassa UPS-SCS tekee mm. tuotteiden-, pakkausmateriaalin- (mm. lavat, puulaatikot ja kuljetustelineet) ja takuupalautuksia. UPS-SCS:lla ei ole omaa huoltoa, mutta UPS-SCS voi toimittaa asiakkaan tuotteet ennalta määrätylle huoltoliikkeelle. UPS-SCS ei tee kierrätyspalveluita, vaan lainmukaiset kierrätystoimenpiteet tekee yhteistyökumppani.

4.12.11 Muut palvelut

UPS-SCS vuokraa asiakkaalleen toimistotilaa ja on vuokrannut henkilöstöä kuljetusten organisointiin asiakkaan omissa tiloissa. Maailmalla UPS-SCS tekee laajamittaisesti logistiikkakonsultointia.

4.13 VALLOG OY

ValLogin toiminta itsenäisenä yhtiönä ja omin visioin alkoi keväällä 2001, kun Kone Oyj ulkoisti varaosavalmistuksen ja niiden logistiikkatoiminnot Hyvinkäällä. Aiemmin ValLogin perustaja, Kyösti Enqvist, oli perustamassa ValLogiksi muuttuneen Kone Oyj:n varaosien valmistuskeskusta, joka vastasi tuotannosta poistuneiden hissinosien valmistuksesta. Varaosaliiketoiminnan kehittymisen myötä yksikkö perusti Know-How Centerin, jolla tuettiin varaosien dokumentointia ja niiden hallintaa. Huollon ja jälkimarkkinoinnin merkityksen kasvaessa varaosaliiketoiminnasta kehittyi merkittävä toiminto, jonka kivijalalle ValLog perustettiin. Uuteen yritykseen, ValLogiin, siirtyivät kaikki yksiköissä työskennelleet työntekijät. Vuonna 2002 ValLog sai uusia yhteistyökumppaneita varastoautomaatioita valmistavasta AWA Oystä ja hitsausvälineitä maahantuovasta Suomen Elektrodi Oystä, jotka ulkoistivat logistiikkatoimintonsa Hyvinkäälle. Vuonna 2003 ValLog solmi logistiikkapalvelusopimuksen Kalmar Industrien kanssa. Tämän myötä ValLog laajeni Tampereelle. ValLog Oy:n uudeksi omistajaksi tuli 27.6.2003 Tamperelainen pääomasijoittaja Panostaja Oyj. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.vallog.fi.

ValLog Oy:n on keskittynyt metalliteollisuuden logistiikkapalveluiden tarjontaan ja varaosalogistiikkaan. ValLog Oy:n logistiikkaratkaisut ovat kaikki prosessoituja palvelutuotteita, joista asiakas voi valita tarvitsemansa materiaalinkäsittelyn, tehostaa nykyistä toimintaa tai ulkoistaa koko logistiikan. ValLog tarjoaa palveluita aina materiaalin hankintapalvelusta kattavan lisäarvokäsittelyn kautta kuljetusten järjestelyyn ja lähetysten seurantaan määränpäähän asti. ValLog ei tuota itse kuljetuspalveluita vaan ValLog toimii yhteistyössä kuljetusliikkeiden kanssa. ValLog tuottaa logistisia palveluitaan Hyvinkäällä ja Tampereella.

ValLogilla on varasto- ja tuotantotilaa 9.800 m². ValLogilla on toimihenkilöitä 14 sekä 28 henkilöä sekä tuotannossa että logistiikassa. Logistiikan liikevaihto vuonna 2002 oli n. 2 MEUR ja valmistuksen noin 2,5 MEUR. Suurimmat asiakkaat ovat Kone Oyj ja Kalmar Industries.

4.13.1 Asiakaspalvelu

ValLogin normaali asiakaspalvelu on jaettu palvelukeskukseen, jossa on logistiikan ja valmistuksen asiakaspalvelu. Lisäksi ValLogilla on päivystyspalvelu (aukioloajan ulkopuolinen asiakaspalvelu) ja asiakaspalvelijat reklamaatioihin ja huoltoon. Päivystys on ValLogin aukioloajan ulkopuolista päivystysaikaa saapuvalla toimitukselle tai lähtevälle lähetykselle. Logistiikan palvelukeskus on jaettu vastaanottoon, varastointiin, lähetykseen & kuljetukseen, ostopalveluun ja laskutukseen. Valmistuksen palvelukeskus jaetaan valmistuspalveluihin ja valmistukseen liittyvään laskutukseen.

ValLogin vastaava asiakaspalvelija käsittelee asiakkaiden kuljetustilaukset ja välittää ne eteenpäin. ValLogin Mediapaja tekee asiakkaille markkinointitoimenpiteitä (kts. 11. Muut palvelut) ja metalliteollisuudelle ValLog toimii varaosalogistiikan parissa kuten varaosien tuotannossa, varastoinnissa ja jakelussa. Palautusten ja reklamaatioiden organisointi kuuluu normaaliin asiakaspalveluun.

4.13.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

ValLogilla on käytössään Kamreeri-toiminnanohjausjärjestelmä. Tällä hetkellä ValLog ei tarjoa sähköisiä asiakasliittymiä asiakkailleen, mutta järjestelmässä on tekniset valmiudet toteuttaa ao. liittymät.

4.13.3 Laatu- ja laaduntarkkailu

ValLogilla ei ole standardisoitua laatu- tai ympäristöjärjestelmää. ValLog käyttää sekä standardimittareita että asiakaskohtaisia mittareita toimintansa laadun mittaamiseen. Säännöllisesti tuotettavat mittaukset sovitaan ValLogin ja asiakkaan välillä esimerkiksi kunkin palvelun vuosisopimuksen teon yhteydessä. Standardimittareilla informaatiota on mahdollista saada varastointipalveluista, kuljetuspalveluista, hankintapalveluista, pakkauspalveluista, kierrätys- ja käänteislogistiikasta, valmistuspalvelusta, lisäarvopalvelusta, huolintatoiminnasta sekä päivystyksestä.

4.13.4 Hankinnat

ValLogin hankintapalvelu jakaantuu ulkopuoliseen hankintaan ja projektihankintaan. Ulkopuolinen hankinta jaetaan standardeihin kaupallisiin- ja tilauskohtaisiin nimikkeisiin, materiaalikutsuihin sopimuksella ja – tilauskohtaisesti yrityksen ulkopuolelta. ValLog hoitaa toimitussopimuksen teon toimittajien kanssa standardeista kaupallisista ja tilauskohtaisista nimikkeistä. Standardit kaupalliset nimikkeet ovat saatavilla avoimilta markkinoilta ilman asiakaskohtaisia muutoksia. Standardeilla tilauskohtaisilla nimikkeillä puolestaan tarkoitetaan nimikkeitä, jotka poikkeavat vuosisopimuksessa nimetyistä nimikkeistä esim. mitoiltaan, mutta ovat saatavissa standardi tuotteina. Projektihankinnat voivat sisältää sekä materiaalikutsujen että standardi nimikkeiden ostotoimintaa, valmistuspalveluiden yhdistämistä hankintatoimintaan, hintavertailujen tekemistä eri hankintavaihtoehdoista ym.

4.13.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

ValLog Oy:n valmistuspalvelu mahdollistaa teollisuuden mekaanisten komponenttien käsittelyn jatkojalostuksen. Osaaminen on tuotteistettu neljään valmistukselliseen osakokonaisuuteen: valmistuspalvelu uudelle ja asiakaskohtaiselle nimikkeelle sekä peruskunnostuspalvelu ja asennuspalvelu. Vakionimikkeen valmistuksessa nimike on luotu ValLogin toiminnanohjausjärjestelmään Nimike voidaan tehdä joko kokonaan tai osittain ValLogin valmistusyksikössä. Uuden asiakaskohtaisennimikkeen valmistuksessa nimike luodaan ValLogin toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakaskohtaisen vakionimikkeen toimitusprosessi sisältää vuosisopimuksen, asiakkaan ostotilauksen, valmistuksen ja alihankinnan, kokoonpanon, testauksen ja tarkastuksen, lähetteen ja kuljetuksen logistiikkakeskukseen, yksittäispakkauksen, pakkauksen sekä kuljetustoiminnot.

ValLogilla peruskunnostetaan komponentteja ja nimikkeitä. Nk. Green-line tuotteita voidaan tuottaa varastosta olevista nimikkeistä tai kunnostaa asiakkaan nimike toimituskuntoon. Green-line tuotteet maalataan vihreiksi, mikä viestii värillään tuotteen ympäristöystävällisyydestä. Kunnostetulle tuotteelle annetaan takuu.

Korjaus- ja asennuspalveluilla tarkoitetaan palveluita, jossa ValLogin työntekijä tekee korjaus- tai asennustyöt paikanpäällä. Asennuspalvelu voi liittyä esimerkiksi

ValLogilla huolletun koneiston asennukseen. Korjauspalvelu puolestaan voi olla esimerkiksi rikkoutuneen hissikorin korjaus paikanpäällä.

Kaapelikatkonassa ValLogin logistiikkakeskuksessa kelalla oleva kaapeli katkotaan tilauksen mukaisesti. Kaapeleiden kohdalla logistiikkayksikkö hoitaa myös mahdollisten asiakaskohtaisten kaapeleiden kutsun joko ValLogin tekemällä sopimuksella tai asiakkaan ja toimittajan välisen sopimuksen mukaisesti.

4.13.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

ValLogilla on varasto- ja tuotantotilaa 9.800 m². ValLogilla on Hyvinkäällä 2500 m² ja Tampereella 7300 m² varastotilaa.

ValLog hoitaa asiakkaiden tuotteille normaalit varastointitoimenpiteet tuotteiden vastaanotosta, vastaanottotarkastuksesta ja hyllytyksestä keräilyyn ja kuljetuspakkaamiseen. ValLog tekee mm. varastonimikkeiden ja tilauskohtaisten nimikkeiden yhdistämistä samaan lähetykseen eli konsolidointia.

ValLogin pakkauspalveluprosessi sisältää pakkauksien hankintaprosessin, merkkituotemuutokset, yksittäispakkauksen, tuotteen merkitsemisen, pakkausten standardisoinnin ja asiakaskohtaisen pakkauksen tuottamisen. Asiakaskohtaisilla pakkauksilla tarkoitetaan pakkauksia, joita ei toimiteta standardikooissa, vaan ne mitoitetaan asiakaskohtaisesti. Yksittäispakkaaminen ja tuotteiden merkitseminen onnistuu. ValLog tekee skinpakkaamista, missä tuote yksittäispakataan pahvin ja kutistekalvon väliin. Pahviin voidaan painattaa yrityksen tunnukset ja logot tai tuotteen asennusohjeet ja tunnistetiedot, kutistekalvon avulla on helppo settittää esim. asennussarjoja ohjeineen.

4.13.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

ValLog ei itse toimi kuljetusten parissa. ValLogin kuljetuspalvelu käsittää asiakkaan ilmoituksen rahdista keräyslistallaan, rahtikirjan teon, lähetysdokumenttien ja rahtikirjojen liittämisen lähetykseen, tilaajan tiedottamisen lähetyksestä ja kuljetuksen tilaamisen. ValLog tarjoaa yhteistyökumppaneiden kuljetuksista kuriiri, lento, kappaletavararekka, merirahti ja posti kuljetusmuotoja. Kaikki kuljetuspalvelut voidaan rakentaa sekä asiakkaan että ValLogin sopimuksella.

4.13.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Huolinnalla tarkoitetaan ValLogin asiakaspalvelussa tavarantoimituksen ja tuontiin liittyviä asiapapereiden järjestämistä sekä tullivelvollisuuksien noudattamista. Huolinta jakautuu EU:n sisäiseen ja EU:n ulkopuoliseen vientiin ja tuontiin. ValLog ostaa palvelut ulkopuoliselta palveluntarjoajalta.

4.13.9 Postituspalvelut

ValLog tekee jossain määrin asiakkaille postituspalveluja mm. katalogien postitusta.

4.13.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Käänteislogistiikka on suunniteltu palvelemaan erityisesti asennuspaikoille ja rajattuihin projekteihin tarvittavaa logistiikkaa. Käänteislogistiikassa hyödynnetään paluukuormia tuomalla toimituskohteesta rahtia takaisin samalla kuljetuksella.

Käänteislogistiikka jakautuu käänteistoimituksiin, ValLogin toimituksiin kohdistuviin

noutopalveluihin ja asiakkaan toimeksi antamiin palautuksiin. Käänteistoimitukset jaetaan varastointipalvelutoimituksiin, valmistuspalvelutoimituksiin ja hankintapalvelutoimituksiin ja asiakkaan toimeksi antamat palautukset palautuksiin asiakkaan kuljetussopimuksella ja palautuksiin ValLogin kuljetussopimuksella.

Kierrätyslogistiikka -palvelu koordinoi ja operoi materiaalinkierrätyksen asiakkaan puolesta. Logistiikkakeskus lajittelee ja varastoi vastaanotetun materiaalin siihen asti kunnes materiaali pääsee kiertoon. Kierrätyksen lähtövirta käsittää uudelleen käytön ValLogilla, jatkojalostuksen ValLogilla, romutuksen, energianpolton, kierrätyksen ja green-line peruskunnostuksen. Kaatopaikalle lähtee sekajätteenä muut ValLogilla syntyneet jätteet. Näihin kuuluu mm. muovit, johdonpätkät, kaapelinpäälykset ja alumiiniset pakkaukset. Mikäli kierrätys materiaalia syntyy riittävän suuria volyymeja, aletaan se erotella sekajätteestä kierrätettäväksi.

4.13.11 Muut palvelut

ValLogilla on toimistotilaa vuokrattavana logistiikkayksikön toimiston yhteydessä. Toimistotilan vuokraamisessa on mahdollista vuokrata yksi tai useampi työpiste niihin liittyvine toimistokalusteineen tai ilman kalusteita.

Kuvauspalvelu on logistiikkayksikössä tapahtuvaa nimikkeiden tai lähetysten kuvausta. Kuvauspalvelu suoritetaan asiakkaan erillisestä pyynnöstä. Reklamaatiotapauksissa nimikkeet voidaan kuvata palautuksen yhteydessä. Kuvat voidaan toimittaa asiakkaalle ValLogin palvelimen kautta, sähköpostilla tai CD-romilla.

Logistiikkakonseptit ovat logistiikan ulkoistamista tukevia asiantuntijapalveluita, joilla liiketoiminnan siirtyminen ValLogille toteutetaan hallitusti ja tarkoituksenmukaisesti. Konseptit jaetaan logistiikkakonseptiselvitykseen ja hallittuun ulkoistusprosessiin. Logistiikkakonseptiselvitys on ValLogin konsultointipalvelu, jossa selvitetään asiakkaan nykyinen ja tuleva logistiikkakonsepti. Kun asiakas on päättänyt ulkoistaa osan yrityksensä toiminnoista ValLogille ja ulkoistettu toiminta otetaan ValLogilla käytäntöön, tehdään siitä ulkoistusprosessi.

ValLog Oy:n Mediatehdas on yritysten väliseen markkinointi- ja kaupankäyntiviestintään erikoistunut palveluiden tarjoaja. Mediatehdas on jakautunut printti- ja sähköiseen mediaan. Printtimediassa Mediatehdas mahdollistaa graafisen ulkoasun kaikkeen viestintään kuten asiakkaiden esitteet, kirjeet, tarjoukset, sopimukset ja kutsut. Sähköisessä mediassa Mediapaja tuottaa mm. Internet sivuja, dynaamisia verkkoratkaisuja, sähköisiä esityksiä (yritysviestintä, tuote-esittelyt ja ideoiden mallintaminen) sekä logot ja lehtimainokset (graafinen suunnittelu).

4.14 WILSON LOGISTICS FINLAND OY

Wilson Logistics Finland Oy tarjoaa asiakkailleen lento- ja merirahdin huolinta, logistiikka, sähköinen kaupankäynti ja koordinointi palveluita. Yrityksen kotisivut ovat osoitteessa www.wilsonlog.com.

Wilsonin oma kuljetusverkosto kattaa lento- ja merirahdin huolinnan ja kuljettamisen. Logistiikkapalveluita Wilson on keskittynyt tarjoamaan elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian-, metsäteollisuuden sekä vähittäiskaupan ja terveydenhuollon parissa, mutta mitään toimialaa ei varsinaisesti ole rajattu pois palveluntarjonnasta. Wilson osallistuu erilaisiin projekteihin mikäli olemassa olevan sopimusasiakkaan kanssa päästään asiakassopimukseen. Tällä hetkellä kehitellään vaateteollisuuden riippukuljetuksia Kauko-Idästä sekä Internet-kaupan konsepteja. Wilson Logistics toimii Suomessa Vantaalla, Espoossa, Turussa, Oulussa, Lappeenrannassa, Pirkkalassa ja Kotkassa. Yhteistyöverkostossa on alihankkijoina toimivia kuljetusyhtiöitä mm. Kiitolinja, Posti, Helsingin KTK, Stenvall-Yhtiöt ja UPK.

Wilson ei tuota maantieliikennekuljetuksia omassa verkostossaan vaan kaikki maantieliikennekuljetukset ovat yhteistyöverkoston kuljettamia. Ulkomailla Wilson toimii 27:ssä maassa, joissa on 130 konttoria. Wilsonin lentokeskus on Kööpenhaminassa ja maantieliikennekeskus Göteborgissa (ei kovin merkittävä). Lento/merirahdi yhdistelmät Aasiaan kuljetetaan joko Dubain, Los Angelesin tai Vancouverin kautta. Suomen lentokeskus on Helsinki-Vantaalla ja autoliikenne Eurooppaan kulkee Espoon kautta.

Wilsonilla on Vantaalla noin 500 m² lentoterminaalia, Espoossa 25.500 m² lämmintä sekä 7.000 m² ja 15.000 m² kylmää varastotilaa ja Lappeenrannassa 4.300 m² varastotilaa. Wilsonin liikevaihto vuonna 2002 oli 35,435 MEUR ja liikevoitto 124.000 EUR (0,35%). Yksi kolmasosa Wilsonin liikevaihdosta tulee Venäjän liikenteestä. Wilsonin palveluksessa vuonna 2002 oli 136 henkilöä. Suomessa suurimmat asiakkaat ovat Nestle, Bridgestone, Valio, Volvo ja Nokia. Konsernitason suurimmat asiakkaat ovat Volvo, Mitsubishi ja Lego.

4.14.1 Asiakaspalvelu

Wilsonin lentorahdin asiakaspalvelu on avoinna ympäri vuorokauden. Muiden logistiikkapalveluiden osalta asiakaspalvelu on auki asiakassopimuksissa sovittuina aikoina. Joillekin sopimusasiakkaille on ympäri vuorokautinen palvelu, jolloin esimerkiksi akuuttien varaosien ym. kotiinkutsut voidaan tehdä nopeasti. Wilsonilla on mm. erään yrityksen paperikoneiden viirojen varastointi. Muuten Wilson ei varsinaisesti hoida asiakkaidensa varaosalogistiikkaa, aiemmin Wilsonilla oli asiakkaita varaosalogistiikan alueelta. Tulevaisuudessa varaosalogistiikan tarjoaminen ei ole mahdotonta, koska Wilsonin varastotiloissa on pientavarahyllyä, joka mahdollistaa tuotteiden varastoinnin. Wilson tarjoaa pienemmille asiakkailleen asiakaspalvelua yrityksen kesälomien aikana. Tällöin myynnin puhelut on siirretty suoraan Wilsonin varastokonttoriin. Näissä tapauksissa Wilson tekee asiakkaan asiakaspalvelua muttei myy asiakkaidensa tuotteita.

Wilson tekee asiakkaiden logistiikan koordinoimista sekä kuljetustilausten käsittelyä, rekisteröintiä ja kuljetusten suunnittelua. Wilson voi olla asiakkaan markkinointitoimenpiteissä mukana, esimerkiksi pystyttämällä asiakkaan puolesta mainosstandeja tai tulostaa kampanjaraportteja jne. Kysyntäennusteita Wilson ei

tarkkaile, mutta asiakkaiden kanssa on sovittu varaston hälytysrajoista, joiden puitteissa asiakas saa automaattisesti sähköpostia ja sähköposti voidaan toimittaa suoraan alihankkijalle.

Wilson ei välttämättä itse kuljeta kaikkea tavaraa, joten lähetysten seuraaminen on mahdollista, mikäli alihankkijana toimiva kuljetusyritys tarjoaa palvelua. Palautusten ja asiakaspalautteen sekä reklamaatioiden hallinta tehdään asiakkaan kanssa sovituksella laajuudessa. Reklamaatiotapauksissa (ja takuupalautuksissa) Wilson on sopinut asiakkaansa kanssa tietyt kriteerit, jotka täyttämällä Wilson lähettää korvaavan tuotteen suoraan loppuasiakkaalle.

Wilson tarjoaa taloushallintopalveluista mm. laskutus- ja reskontrapalveluita. Taloushallintopalveluita ei ole ollut saatavissa kauan ja asiakkaina ovat pääasiassa suomalaiset myyjät, jotka toimivat Eurooppalaisen päämiehen lukuun (suomalaiset myyjät tekevät sopimuksen Eurooppalaisen päämiehen kanssa). Tällöin tavara tulee Wilsonin varastoon ja suomalaiset myyjät myyvät provisiopalkalla tuotetta. Suomalaiset myyjät eivät siis tee Wilsonin kanssa minkäänlaista logistiikkapalvelusopimusta, vaan Eurooppalaiset päämiehet ovat sopimussuhteessa Wilsoniin. Sopimusasiakkaan kanssa Wilson suostuu keräämään rahdin loppuasiakkaalta, mutta muissa tapauksissa toimitusehtoon liittyy aina suuri riski. Seurantaraportit ja tunnusluvut ovat saatavissa suoraan järjestelmistä. Wilson tarjoaa asiakkailleen vakuutuspalveluita (rahdivakuutukset ja tullivakuudet).

4.14.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

Wilsonilla on käytössään räätälöity LogMaster-toiminnanohjausjärjestelmä. Wilson käyttää langattomia tiedonkeruuratkaisuja mm. varastotoiminnoissaan. Varastoissa voidaan käyttää mm. viivakoodipalveluita suurien tuotenumeroiden lukemisessa ja skannaamisessa. Venäjän liikenteessä viivakoodipalvelut ovat tulossa entistä voimakkaammin. Globaalisti Wilson käyttää vastaavia järjestelmiä laajemmalti. Järjestelmien integroinnissa ja informaation siirrossa Wilson käyttää EDIä. 10 isompaa asiakasta ja alihankkijoita on linkitetty suoraan Wilsonin järjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmä lähettää tietyille asiakkaille (sovittu asiakkassopimuksissa) automaattisia sähköpostiviestejä varastosaldoista esimerkiksi 4 tunnin välein (mm. Idänkaupan asiakkaille). Asiakkaille voidaan tarjota toiminnanohjausjärjestelmä ratkaisuja, mutta näissä ratkaisuissa asiakas pääsee omiin ja määriteltyihin tietoihinsa käsiksi. Asiakas- ja tuotetiedonhallinta on mahdollista järjestelmissä. Asiakastietoja ei suuremmin käytetä, mutta niiden listaaminen on mahdollista. Myynti- ja tilausjärjestelmiä on integroitu suoraan Wilsonin järjestelmään mm. Internet-kaupassa. Internet-kaupassa on tällä hetkellä kaksi pilottiyritystä, mutta tulevaisuudessa Internet-kaupalle odotetaan voimakasta kasvua. Näissä ratkaisuissa Internet-tilaus tulee suoraan Wilsonille ja kauppapaikan asiakas saa järjestelmästä varaston keräyslistan suoraan. Kuljetustensuunnittelu ja ohjaus tehdään joko omilla tai asiakkaan sopimuksilla.

Wilsonin tarjoamia IT palveluita ovat Wilshipper, Wiltrack and Wilmanagement. Wilshipper-ohjelmaa käytetään kuljetustilausten välittämiseen, Wiltrack on seurantaraporttien ja Wilmanagement on integroitu järjestelmä, joka tarjoaa monipuoliset sähköisen liiketoiminnan työkalut (mm. raportointi, EDI-laskutus, prosessien integroiminen, hankintojen suunnittelu, varastoinnin koordinointi sekä tietosuojaus ja turvaratkaisut).

4.14.3 Laatujärjelmät ja laaduntarkkailu

Wilsonilla on SFS-EN ISO 9001 laatujärjestelmä. SFS-EN ISO 14001 ympäristöjärjestelmä on tällä hetkellä työnalla. Laaduntarkkailussa käytetään standardimittareiden lisäksi asiakaskohtaisia mittareita.

4.14.4 Hankinnat

Wilsonin tekemät hankintapalvelut liittyvät muihin tarjottuihin lisäarvopalveluihin. Wilson tekee kotiinkutsuja asiakkaan kanssa sovittujen rajojen alittuessa sovituilta toimittajilta/alihankkijoilta.

4.14.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Wilson on erikoistunut tuottamaan lisäarvopalveluita. Wilson tekee tuotannollisia lisäarvopalveluita elektroniikka-, metalli-, auto-, kemian-, metsä- ja vaateollisuudelle sekä vähittäiskaupalle. Wilson on tehnyt PC-laitteiden kokoonpanoa ja asennusta (jos palveluun on liitetty jakelu, kuljettajat voivat tehdä käyttöopastuksen). Metalliteollisuudelle on tuotettu kiskostojen ja haponkestävien putkien katkontaa. Autoteollisuudelle Wilson on tehnyt moottoripyörien, maastopyörien ja perämoottoreiden maahantuontikunnostusta, lisäosien asentamista, jarrujen ym. säätämistä sekä renkaiden tasapainottamista, nastoittamista ja vanteille laittamista. Kemianteollisuuden yrityksille on tuotettu muoviraaka-aineiden käsittelyä bulk-tavaraksi ja metsäteollisuudelle erikoispapereiden koepainoja. Wilson on myös tehnyt vähittäiskaupan yritykselle joulukoreja ja vielä tällä hetkellä pienimuotoisesti Haltille viimeistelyä, silitystä, höyrytystä, tuotetarkastusta, varashälyttimien ja hintalappujen asentamista sekä tuotteiden riipulle laittoa. Lisäksi Wilson hoitaa erään asiakkaansa jäätelöalaiden varastoinnin, huollon (desinfioinnit jne), kunnostuksen ja teippaukset (myös uudelleen teippaukset). Tässä asiakaskonseptissa Wilson kerää konevikaiset jäätelöaltaat yhteen paikkaan ja kylmäkoneasentaja korjaa kaikki samalla kerralla. Tällä hetkellä Wilson on puhunut asiakkaansa kanssa tullin vapaa alueella tehtävästä elintarvikkeiden pakkaamisesta.

4.14.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Wilsonilla on varastointiasiakkaita lähes kaikilta toimialoilta. Wilsonilla on myös kaksi sairaalatarvikkeiden toimittajaa varastoasiakkaina. Wilsonilla on Vantaalla noin 500 m² lentoterminaalialia, Espoossa 25.500 m² lämmintä sekä 7.000 m² ja 15.000 m² kylmää varastotilaa ja Lappeenrannassa 4.300 m² varastointitilaa. 90% varastoalasta on asiakasyritysten yhteistä ja loput yrityskohtaista. Wilsonilla on lentokentällä pieni 50 m² kylmähuone Stockmannin lentokenttämyymäläpisteiden elintarvikkeiden varastointiin, muut toimipisteet ovat lämmintä ja kylmää tilaa. Vaarallisia aineita voidaan varastoida lyhytaikaisesti, mutta Pelastuslaitoksen lupa edellyttää ryhtymistä edelleenkuljetustoimenpiteisiin mahdollisimman nopeasti erän varastoon saapumisen jälkeen.

Varastoinnissa hoidetaan kaikki peruspalvelut mm. tavaran vastaanotto, purkaminen ja tarkastus, hyllytys, tilausten vastaanotto sekä keräily, pakkaaminen ja lähetys. Lisäksi varastotuotteille on saatavilla tuotekirjanpitoa, inventointia, laaduntarkkailua ja kiertonopeuden valvontaa. Wilson voi toimia myös asiakkaan väliaikaisena puskurivarastona ja tavarat voidaan varastoida tullaamattomina. Terminaalipalvelut ja konsolidointi tuotetaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti. Wilson tekee Cross-docking toimintaa varsinkin venäläisten tukkuliikkeiden kanssa.

Pakkauspalveluita tarjotaan pääasiassa elektroniikka- ja vaateteollisuudelle sekä vähittäiskaupalle. Wilson ei kuitenkaan ole rajannut toimialoja pois. Jokaisessa asiakastapauksessa käydään läpi investointien tarve (esim. jos tarvitaan isompi pakkauslinja jne.). Wilson tekee mm. asiakaspakkaamista (tukkureiden paketit liian isoja vähittäiskaupan kauppiaalle) ja maahantuojien kampanja-, lahja- ja lajitelmapakkaamista. Wilson voi alihankkia asiakkailleen pakkausalan yritykseltä pakkauksia asiakaskohtaisiin ratkaisuihin. Vähittäiskaupalle Wilson on kalvoittanut kylkiäisiä, lisäksi tuotteille voidaan tehdä niputusta, etiketöintiä ja uudelleenetiketöintiä, hinta- ja tuotemerkitsemistä, lajitelmia sekä varsinaista pakkaamista. Lisäksi Wilson tekee asiakkaalle asiakkaan tiloissa kuljetuspakkaamista, mikäli asiakas kokee kuljetuspakkaamisen kriittiseksi tekijäksi tuotteen ehjänä pysymisessä kuljetusputkessa.

4.14.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Wilson tarjoaa asiakkailleen lento- ja merirahtikuljetuspalveluita. Palvelut kattavat aikataulutetut lentokuljetukset ovelta-ovelle palvelulla ja merirahdin kappaletavaralle sekä täysille kuormille. Wilson tarjoaa myös lento/merirahti yhdistelmän Aasiaan. Wilson on ulkoistanut kotimaan kuljetuksensa eikä omista maantieliikenneverkostoa. Asiakkaan kuljetukset voidaan hoitaa joko Wilsonin tai asiakkaan omilla sopimuksilla.

Suomen jakelun hoitavat yhteistyökumppanit. Wilson hoitaa mm. Volvon kuriirijakelupalvelun merkkikorjaamoille. Tässä asiakaskonseptissa merkkikorjaamon ennen 15.00 tekemä tilaus Volvon omaan Euroopan keskusvarastoon toimitetaan seuraavana aamuna viimeistään klo 10 merkkikorjaamolle.

4.14.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Wilson tekee myös ulkopuolisessa liikenteessä oleville lähetyksille tullauksia. Kaikki kansainvälisiin kuljetuksiin liittyvät dokumentoinnit, tuonti- ja vientiselvitykset, luovutuspyynnöt, veronoikaisu sekä lupien ja lisenssien haut ovat saatavissa. Wilson tekee myös Intrastat-tilastointia.

4.14.9 Postituspalvelut

Wilson tekee asiakkaiden laskutuspalveluita. Näissä asiakaskonsepteissa Wilson hallitsee asiakkaan asiakastietoja ja postittaa laskut loppuasiakkaille. Wilson on tehnyt myös joululahjapostituksia yrityksen nimissä.

4.14.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Wilson hoitaa asiakkaidensa paluulogistiikkaa asiakassopimuksissa sovituissa rajoissa. Wilson hoitaa asiakkaiden tuotteiden- ja pakkausmateriaalin palautuksia, takuu- ja huoltopalautuksia ja kierrätystä. Takuupalautuksissa tai reklamaatiotapauksissa asiakkaan kanssa on sovittu kriteerit, jotka täyttämällä Wilson lähettää loppuasiakkaalle vastaavan tuotteen tilalle (asiakkaina pääasiassa maahantuojat esim. vaate- ja urheiluvälineiteollisuudesta). Kierrätyspalveluista Wilson tekee mitä laki edellyttää, lähinnä lajittelua ja jätteen toimittamista asianmukaisille loppukäsittelypaikoille. Varsinaista kierrätystä tekevät asianmukaiset laitokset. Wilson voi kuitenkin esim. joissakin reklamaatiotapauksissa tuhota tuotteita (varmistakseen ettei tuotetta yritetä reklamoida uudestaan).

4.14.11 Muut palvelut

Wilsonilla on mietitty puhelinpalvelukonseptin markkinoimista asiakkaille. Wilson ei Suomessa tee varsinaisesti laskutettavaa konsultointia, vaan asiakastapauksissa käydään läpi koko prosessi, kun asiakas harkitsee ulkoistamista.

4.15 GNT FINLAND

GNT-konserni on Suomen ja Baltian alueen suurin tietotekniikan ja viihde-elektroniikan tukkukonserni, joka on erikoistunut pitkälle automatisoituihin varasto- ja kuljetuspalveluihin. GNT Finland Oy on johdon ja henkilökunnan omistama (58 osakasta) ja yrityksen toiminta alkoi Tampereella vuonna 1995. GNT-konserniin kuuluvat maayhtiöt GNT Finland Oy, GNT Eesti AS, GNT Latvia SIA, GNT Liettua UAB ja GNT Sweden AB. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.gnt.fi.

GNT Finland Oy toimii tukkukonsernina yhteistyössä valmistajien ja jälleenmyyjien kanssa. Konsernin pääkonttori ja logistiikkakeskus sijaitsevat Tampereella, jonka lisäksi yhtiöllä on Suomessa toimipisteet Helsingin Pitäjämäessä, Turun WTC:ssä ja Oulun Teknologia kylässä. GNT:n suurimmat yhteistyökumppanit kuljetuksissa ovat Schenker ja Posti. Muille kuljettajille jää noin 5% osuus.

GNT:llä on Tampereen logistiikkakeskuksessa 13.000 m². Logistiikkakeskuksessa on lavapaikkoja 13.200. GNT Finland Oy:n liikevaihto vuonna 2002 oli 354,8 MEUR ja liikevoitto noin 8 MEUR (2,26%). Koko konsernin liikevaihto oli 514,6 MEUR. GNT Finland Oy:llä on henkilöstöä logistiikassa 100 ja yhteensä 250. GNT-konserni edustaa yli kolmeakymmentä tuotemerkkiä, joihin kuuluvat mm. 3Com, Adobe, Asustek, Canon, Compaq, Electronic Arts, Fujitsu-Siemens, Hewlett-Packard, Hitachi, IBM, Intel, Kingston, LG, Lexmark, Microsoft, Samsung ja Sony. Tulevaisuudessa GNT on monipuolistamassa viihde-elektroniikan tuotevalikoimaansa.

4.15.1 Asiakaspalvelu

GNT:n asiakaspalvelu on auki Internetissä ympäri vuorokauden ja puhelinpalvelussa on asiakaspalvelija toimistoaikana 8-18. GNT lupaa toimittaa viimeistään klo 18.45 saapuneet tilaukset seuraavana päivänä. Tämän jälkeen tilatuille tuotteille ei anneta toimitustakuuta seuraavaksi päiväksi.

GNT tekee asiakkaidensa asiakaspalvelua mm. teknistä tukea. GNT ei toimi loppuasiakkaan kanssa, vaan GNT:n asiakkaina on aina jälleenmyyjät. GNT hoitaa kuljetustilausten tekemiset, joskin suurin osa noudoista on vakionoutoja. Kysyntäennusteiden seuraaminen ratkaisee nopeasti muuttuvalla toimialalla voitot, jolloin GNT:n on seurattava markkinoita jatkuvasti. GNT seuraa tarkkaan varaston kiertonopeutta ja arvoa. Asiakaspalautteen-, reklamaatioiden ja palautusten hallinta on nopeasti muuttuvalla toimialalla elinehto.

Laskutuspalveluita tehdään mm. Internetissä toimiville yrityksille, joilla ei ole suurempaa organisaatiota. Tällöin laskutuspalvelun tuottamassa laskussa on Internetissä toimivan yrityksen tilinumero, jolloin rahat eivät varsinaisesti siirry GNT:n kautta. Näin ollen GNT ei tarjoa reskontra-palveluita.

4.15.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

GNT:llä on käytössään räätälöity DBM-järjestelmä. GNT:n logistiikkakeskus toimii automaattivarastona, joten kaikki tiedonsiirto on hoidettu sähköisesti eri järjestelmien välillä. Kaikki varastossa olevat ratkaisut ovat langattomia tiedonsiirtoratkaisuja. GNT toimii yhteistyössä Internet-kaupan kanssa ja kaikki siellä tehdyt tilaukset tulevat suoraan GNT:n järjestelmään. Virheiden välttämiseksi asiakastiedon-, tuotetiedon- ja varastointitiedon hallinta on tärkeää nopeatempoisessa toimitusprosessissa. 50% GNT:n tilauksista tulee sähköisesti ja tieto lähetyksistä kuljetusliikkeille on sähköisessä muodossa.

4.15.3 Laatu- ja laaduntarkkailu

GNT:llä ei ole standardoitua laatu- tai ympäristöjärjestelmää. Sisäinen laaduntarkkailu toimii tarkoilla mittareilla.

4.15.4 Hankinnat

GNT on tukkuri, joka hankkii tavarat omaan lukuunsa ja tarpeisiinsa sekä kampanjoita varten. Varastossa on hälytysrajat tuotteille, jonka jälkeen tilaukset tehdään.

4.15.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Elektroniikkateollisuudessa tehdään paljon tuotannollisia lisäarvopalveluita. GNT tekee mm. kokoonpanoa, asennuksia ja testausta. GNT ei varsinaisesti ole ”tietokonetehdas”, vaan kaikki perustuu peruskokoonpanojen muuttamiseen. Kokoonpanossa voidaan asiakkaan tilaamaan PC:n lisätä muistia tai vaihtaa kiintolevyä. Lisäksi tehdään mm. ohjelmien asennuksia. Lisäksi GNT tekee vanteuttamista, kelmutusta tuotteisiinsa, varashälyttimien ja -tarrojen asennuksia ja yhteen niputusta. Lisäksi GNT korjauttaa takuupalautuksena tulleen koneen ja myy sen eteenpäin korjattuna mahdollisuuksien mukaan.

4.15.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

GNT:llä on Tampereen logistiikkakeskuksessa 13.000 m². Logistiikkakeskuksessa on lavapaikkoja 13.200. GNT:n varasto on automaattivarasto, minkä vuoksi GNT on edellä kilpailijoitaan. Varaston inventointia ei tehdä esimerkiksi kuukausitasolla vaan kun tyhjä lava tulee eteen tai tyhjenee ohjelma kysyy onko lava/laatikko tyhjä ja samalla varastoa inventoidaan reaaliajassa. GNT hoitaa kaikki normaalit varastotoimenpiteet vastaanottotarkastuksesta hyllytykseen, tilausten käsittelyyn, automaattikeräilyyn, pakkaamiseen ja pakkaamisen lisänä tuotettaviin lisäpalveluihin.

GNT tekee asiakaskohtaisia myyntieriä ja kampanjapakkaamista, lajitelmia, etiketöintiä ja uudelleenetiketöintiä. Joihinkin tuotteisiin voidaan joutua asentamaan hälyttimiä ja hintamerkintöjä. GNT voi tulostaa tuotteisiin tuotelaput, joissa on valmiiksi viivakoodit. Kampanjapakkauksia tehdään niin, että kuljetuspakkaus on samalla myymäläteline ja markkinointiväline. Lisäksi mm. peleissä voidaan tehdä kahden pelin yhdistelmiä. Varsinaista uudelleenpakkaamista ei suoriteta, koska mikäli tuotteen laatikko on rikki, myydään tuote halvemmalla. Tuotteita voidaan myös koteloida ja laittaa tarrahälyttimiä pakkauksiin.

4.15.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

GNT toimii yhteistyössä Schenkerin ja Postin kanssa kuljetuspalveluissa. GNT toimittaa yli 2000 lähetystä päivässä. Mm. Posti hakee tavaraa noin 26 kertaa

päivässä. GNT:n logistiikkayksikkö toimii kolmessa vuorossa. Pohjoisen paketit toimitetaan kuljetusputkeen illalla klo 18 alkaen ja viimeiset paketit lähtevät noin klo 01 varastosta. Ensimmäiset paketit lähtevät aamulla noin klo 6.

Erikoisuutena on mm.HP:n kanssa tehty asiakaskonsepti, jossa Tanskan hubista tulevat tuotteet ovat illalla laivalla ja ne otetaan yöllä vastaan, jolloin tuotetiedot välittyvät varastosaldoille jo yöllä. Näin GNT saa tuotteet varastosaldoille aikaisemmin kuin kilpailijat, jolloin tämä voi lisätä Internet-kauppaa. Jakelupalveluihin voidaan liittää esimerkiksi jakelua toimistopaikalle (itse työpisteeseen), vanhojen koneiden poisvientä ja pakkausmateriaalin palautuksia.

GNT on halunnut kokeilla toimintatapaa, jossa GNT lähettäisi hubiin paketteja jatkuvalla syötöllä ja palveluntarjoaja konsolidoisi paketit hubissaan. Konsolidointi ei ole onnistunut kuljetusliikkeen puolesta tarvittavalla toimintavarmuudella.

4.15.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

GNT ei toimi huolinta- tai tullauspalveluissa.

4.15.9 Postituspalvelut

GNT tekee päämiehen puolesta kampanjoita ja materiaalinpostituksia (mm. julisteet). Nykyään GNT ei postita omia hinnastojaan, vaan kaikki on saatavilla Internetissä.

4.15.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

GNT on tutkinut, että noin 1-2% lähetyksistä palaa takaisin. Tuotteiden palautukset, pakkausmateriaalin palautukset, takuut ja kierrätyspalvelut ovat asiakkaiden saatavissa. Takuupalautuksissa asiakas pyytää palautusluvan, jonka jälkeen asiakas voi lähettää tuotteen GNT:n palautusnumerolla. Takuutuote lähetään vasta, kun tuote palautunut. Asiakkaan kanssa on aina sovittu kierrätyspalveluista erikseen, mikäli GNT tekee kierrätystä.

4.15.11 Muut palvelut

GNT on vuokrannut henkilökuntaansa asiakasyritystensä palvelukseen.

4.16 SCRIBONA OY DISTRIBUTION

Scribona tarjoaa jälleenmyyjille, loppuasiakkaille ja toimittajille IT-tuotehallintaa, sähköisen kaupan ratkaisuja sekä lisäpalveluita. Joka kolmas Pohjoismaissa myytävä tietokone toimitetaan Scribonan kautta. Scribona on jaettu kolmeen liiketoiminta-alueeseen: Scribona Solutions keskittyy IT-infrastruktuurin tuotteisiin ja palveluihin, Scribona Distribution IT-tuotteiden volyyminjakeluun ja Brand Alliance agentuuritoimintaan. Yrityksen nettisivut ovat osoitteessa www.scribona.fi.

Konsernilla on viisi eri keskusvarastoa, jotka sijaitsevat Tukholmassa, Espoossa, Oslolla ja Århusissa. Yhteenlaskettu varastoala on 32.000 m². Suomen varastossa on pinta-alaa 5.000 m². Koko Scribona Distributionin 13 MSEK. Suomessa henkilöstöä on yhteensä 200 Distributionin palveluksessa n. 45 henkilöä. Koko konsernin henkilöstömäärä on n. 1505.

4.16.1 Asiakaspalvelu

Scribonan Internet-kauppa on avoinna ympäri vuorokauden, mutta perinteinen puhelinpalvelu on auki toimistoaikana 8-17. Scribona toimittaa ennen klo 11-12 jätetyn tilauksen samana päivänä pääkaupunkiseudulle. Ennen klo 16.40 jätetyt tilaukset ovat asiakkaalla seuraavana päivänä. Scribona tekee asiakkailleen hintatiedustelut, tilausten vastaanoton, toimitusajan seurannan ja kuljetustilausten tekemisen.

Scribonan käytössä on Track&Trace seurantajärjestelmä, joka valvoo tilauksia ja toimituksia reaaliaikaisesti. Seurantajärjestelmän avulla asiakkaat tietävät tilausten ja toimitusten tilanteen, jolloin resurssien optimointi ja tuotteiden vastaanotto on helpompaa.

Scribona tekee tarvittaessa loppuasiakkaan tai jälleenmyyjän kanssa komissio-kauppaa eli laskutuspalveluita. Scribonan tekemässä kaupassa on aina jälleenmyyjä mukana, eikä Scribona tee kauppaa suoraan asiakkaan kanssa.

4.16.2 IT ja tiedonsiirtoratkaisut

Scribonalla on käytössään IBS:n toimittama toiminnanohjausjärjestelmä. Internetin ja EDI-pohjaisen liiketoimintaintegraation avulla Scribona Distribution parantaa asiakaspalvelua ja rationalisoi sisäisiä prosesseja. Noin 40 prosenttia osaston kaikista liiketapahtumista on sähköisiä. Informaation siirtotekniikka ratkaisuihin mm. EDI ja XML ovat käytössä. Monissa Scribonan logistiikkakeskuksissa käytetään langattomia varastonkäsittelyratkaisuja, jotka perustuvat viivakoodinlukijoihin ja käsitetokoneisiin. Scribona tarjoaa asiakkaalleen myös tietosuojaus ja turvaratkaisuja. Asiakastiedon-, tuotetiedon- ja varastointitiedon hallinta on mahdollista.

4.16.3 Laatuajärjelmät ja laaduntarkkailu

Scribonan Suomen logistiikkakeskuksella on SFS-EN ISO 9002 laatusertifikaatti. Ruotsissa sijaitsevalla Carl Lammin logistiikkakeskuksella on SFS-EN ISO 9001 standardin mukainen laatu- ja ympäristösertifikaatti. Tavoitteena on, että kaikki logistiikkakeskukset sertifioidaan tämän standardin mukaisesti vuoteen 2004 mennessä.

4.16.4 Hankinnat

Scribona toimii IT-tukkuri, joka hankkii tavarat omaan lukuunsa ja myy tuotteet jälleenmyyjille. Varastossa on hälytysrajat tuotteille, jonka jälkeen tilaukset tehdään.

4.16.5 Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Scribona tekee monipuolisesti tuotannollisia lisäarvopalveluita. Scribona tekee mm. kokoonpanoa, asennuksia ja testausta (käyttöttestaus ja kopiokoneiden käyttöttestaus jne.). Lisäksi tuotteita viimeistellään (liimataan esim. tietokoneisiin valmistajan tarrat) ja ohjelmistoja päivitetään. Lisäksi Scribona tekee käyttöomaisuusrekisteriin liittyvää numerointia.

4.16.6 Varastointi- ja pakkauspalvelut

Scribonan logistiikkakeskuksessa on lattiapinta-alaa 5.000 m². Scribona hoitaa kaikki normaalit varastotoimenpiteet vastaanottotarkastuksesta hyllytykseen, tilaustenkäsittelyyn, keräilyyn, pakkaamiseen ja pakkaamisen lisänä tuotettaviin

lisäpalveluihin. Varastoissa voidaan toimia esim. FIFO periaatteella ja varaston kiertonopeutta valvotaan. Inventointi tehdään sovituissa rajoissa.

Scribona tekee pakkausten hankintaa, asiakaskohtaisia myyntierä-, etiketöinti- ja uudelleen etiketöintiä, tuotemerkintää, lajittelmiä (esim. tulostin, kamera ja kaapeli) ja kampanjapakkauksia, pakkaamista ja kelmutusta sekä laputusta.

4.16.7 Kuljetus- ja jakelupalvelut

Scribonan logistiikkakumppaneiden kanssa tehtävän läheisen yhteistyön ansiosta tilaukset toimitetaan enintään 24 tunnissa Pohjoismaissa. Nopeimmillaan toimituksen hoituvat parissa tunnissa. 60 prosenttia kaikista Scribonan tilauksista toimitetaan suoraan loppuasiakkaalle. Kun Scribona vastaanottaa tilauksen, tuotteen pakkaamiseen ja lähettämiseen kuluu keskimäärin kaksi tuntia. Ennen klo 12 jätetty tilaus toimitetaan samana päivänä pääkaupunkiseudulla ja ennen klo 16.40 jätetty tilaus seuraavana päivänä. Yhteistyökumppaneista merkittävimmät ovat Posti ja Schenker.

4.16.8 Huolinta- ja tullauspalvelut

Scribona ei toimi huolitsijana.

4.16.9 Postituspalvelut

Scribona tekee päämiestensä puolesta kampanjoita ja materiaalinpostituksia (mm. julisteet).

4.16.10 Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut

Tuotteiden palautukset, pakkausmateriaalin palautukset, takuut ja kierrätyspalvelut ovat asiakkaiden saatavissa. Asiakkaan kanssa on aina sovittu kierrätyspalveluista erikseen. Scribona Distribution ei myy itse edelleen palautuneita ja korjattuja tuotteita.

5. PÄÄTELMÄT

Tämä tutkimus on osa VALSSI (Value Added Logistical Support Service) tutkimusprojektia. Tämän haastattelututkimuksen tarkoituksena oli selvittää Suomessa toimivien logistiikkapalveluyritysten palvelutarjontaa kuljettamisesta ja huolinnasta varastointiin ja lisäarvopalveluihin sekä IT-palveluihin. Haastatteluilla tavoitettiin 17:sta Suomessa toimivaa logistiikkapalveluyritystä. Kyselyt toteutettiin henkilökohtaisena haastattelututkimuksena yrityksen edustajan kanssa käyttäen apuna tutkimukseen luotua kyselylomaketta (kts. LIITE 1). Haastattelujen tueksi hankittiin tietoa yrityksistä mm. Internet-sivuilta, vuosikertomuksista ja alan lehdistä. Yritykset tarkistivat tutkimuskirjoitukset ennen julkaisua, minkä vuoksi joitakin tietoja ei voitu julkaista ja tästä syystä yritysosuuksiin tuli epäyhtenäisyyttä.

Tutkimuksessa olleet yritykset voidaan jakaa viiteen kategoriaan sen perusteella millainen yrityksen tausta on ja millaisia palveluita yritys tarjoaa. Yritykset voidaan jakaa kuljetuslähtöisiksi, kuljetusyryksistä riippumattomiksi tai tukkureiksi ja alihankkijoiksi:

1. Kansainväliset kuljetuslähtöiset yritykset
2. Kansainväliset kuljetusyryksistä riippumattomat yritykset
3. Kotimaiset kuljetuslähtöiset yritykset
4. Kotimaiset kuljetusyryksistä riippumattomat yritykset
5. Tukkurit tai alihankkijasta logistiikkapalveluntarjoajiksi laajentuneet yritykset

Kuljetusyryksistä riippumattomat yritykset sekä tukkurit tai alihankkijat ovat syntyneet ajatuksesta tarjota erikoistuneita logistiikkapalveluita asiakkaille. Vaikka yritykset tarjoavat kuljetuspalveluita, osa toimii asiakkaiden vaatimusten mukaan tarjoten palveluita esimerkiksi kilpailijoiden palveluverkostosta. Tästä voidaan huomata jo nyt oleva verkostoituminen ja kumppaneiden hakeminen. Tulevaisuudessa keskittyminen ydinosaamiseen ja osaamisen laajentaminen ko. alueella tulevat olemaan entistä enemmän näkyvissä. Partneriverkostoa tarvitaan varsinkin globaalien logistiikkapalveluiden tuottamiseen. Logistiikkapalveluyritykselle ei riitä pelkkä toimiminen Suomessa vaan yrityksien on etsittävä uusia markkinoita ja uusia palveluita.

Tutkimuksessa olleista yrityksistä huomattiin toimialaerikoistuminen. Suurin osa yrityksistä on keskittyneet tarjoamaan palveluita spesifeille toimialoille. Toimialavalinnat noudattavat samaa linjaa kuin markkinoiden kehittyminen maailmassa. Juuri tällä hetkellä tietotekniikka ja elektroniikkateollisuuden sekä autoteollisuuden logistiikkapalvelut ovat tarjotuimmat.

Teoria osuudessa määriteltiin lisäarvopalvelut. Määritelmän mukaan tarkasteltuna suurin osa tutkimuksessa mukana olleista yrityksistä tarjoaa jonkinlaisia lisäarvopalveluita peruslogistiikan lisäksi. Suomessa tarjotut lisäarvopalvelut ovat lähes poikkeuksetta asiakaskohtaisia ratkaisuja. Suomalaiset logistiikkapalveluyritykset, jotka ovat ulkomaalaisen konsernin omistuksessa, tarjoavat pitkälle vietyjä asiakaskonsepteja maailmalla, mutta Suomessa palveluiden tuotteistaminen tai kopioiminen ei ole yleistä.

Tutkimuksessa olleiden yritysten palvelut jaoteltiin seuraaviin osa-alueisiin: Asiakaspalvelu, IT ja tiedonsiirtoratkaisut, Laatujärjestelmät ja laaduntarkkailu,

Hankinnat, Tuotannolliset lisäarvopalvelut, Varastointi- ja pakkauspalvelut, Kuljetus- ja jakelupalvelut, Huolinta- ja tullauspalvelut, Postituspalvelut, Paluulogistiikka ja kierrätyspalvelut sekä muut palvelut. Asiakaspalveluratkaisut olivat lähes poikkeuksetta asiakaskohtaisia ratkaisuja. IT ja tiedonsiirtoratkaisusta sähköiset asiakasjärjestelmät ja –ratkaisut olivat yritysten ensisijaisia kehityskohteita. Kuljetuslähtöiset logistiikkapalveluntarjoajat tarjoavat kuljetuksilleen erilaisia sähköisiä asiakasjärjestelmiä ja tulevaisuudessa logistiikkapalveluille kehitellään erilaisia asiakkaita helpottavia ratkaisuja. Tutkimuksessa olleissa yrityksissä oli hyvin sertifioituja laatujärjestelmiä, kuitenkin suomalaisissa yrityksissä niitä on vähemmän. Hankintoja palveluntarjoajat tekevät erittäin vähän. Palveluntarjoajat tekevät asiakkailleen kotiinkutsuja varastoon, mutta varsinaisten hankintojen johtaminen on harvinaista. Tuotannollisia palveluita tarjotaan lähinnä auto- sekä elektroniikka- ja tietotekniikkateollisuudelle ja vähittäiskaupalle. Poikkeuksena on ValLog joka tarjoaa palveluita metalliteollisuudelle. Suurin osa tuotannollisista palveluista oli kokoonpano ja asennuspalveluita.

Varastointi- ja pakkaamispalvelut ovat selkeimmät logistiikkapalvelut johtuen siitä, että varastointi on lähes poikkeuksetta ensimmäinen ulkoistettu logistiikkapalvelu. Varastointi- ja pakkauspalvelussa tarjotaan asiakaskohtaisia ratkaisuja, mutta yritykset pyrkivät toimimaan samankaltaisten yritysten kanssa, helpottaakseen oman toimintansa organisointia. Varastointipalveluissa cross-docking palvelut ovat nykypäivänä ajankohtaisia varsinkin kansainvälisten yritysten toimituksissa. Kuljetuspalvelut voivat olla joko palveluntarjoajan omia tai kilpailutettuja. Palveluntarjoaja voi myös toimia asiakkaan omilla sopimuksilla tarpeen mukaan. Huolinta- ja tullauspalveluita tarjotaan joko kaikille asiakkaille tai yhdessä muiden palveluiden kanssa. Yleensä pienemmät yritykset ostavat tullauspalvelut isommalta toimijalta. Postituspalveluista palveluntarjoajat tekevät asiakkaiden markkinointipostituksia tai laskutusta. Paluulogistiikassa huolto- ja takuupalautusten organisointi oli yleisin palvelu. Logistiikkapalveluntarjoajat tuottavat itse vähän paluulogistiikan palveluita. palveluntarjoajat lähes poikkeuksetta ostavat palvelut muilta alalla toimivilta yrityksiltä. Yritykset voivat tarjota asiakkailleen myös konsultointipalveluita.

Kilpailun ja asiakkaiden vaatimusten koveudessa logistiikkapalveluyritykset ovat strategisten valintojen edessä. Palveluiden tuotteistaminen ja monistaminen ovat tulevaisuudessa logistiikkapalveluyrityksen strategian tärkeimpiä toimia, koska mm. kuljetuspalveluiden ja varastoinnin katteet ovat erittäin marginaalisia. Asiakaskohtaisten erikoisratkaisujenkin tulisi olla tuotteistettavissa jollakin tasolla. Uskoakseni lähitulevaisuudessa yhteistyöverkostojen rakentaminen ja niiden ylläpitäminen tehokkaasti tuovat suurimmat kustannusedut sekä yrityksille että asiakkaille. Jokainen logistiikkapalveluyritys tulee keskittymään omaan osaamiseensa ja palveluita tuotetaan valituille asiakassegmenteille. Tulevaisuudessa osa yrityksistä tulee varmasti ottamaan kuljetuspalvelulähtöisyyden ydintoiminnoiksi, osa taas muuntautuu entistä enemmän palveluntarjoajaksi. Uskoakseni alihankkijoista (kuten mm. ValLog) muuntautuu tulevaisuudessa joko yhteistyökumppaneiden kanssa tai toimintojen laajentamisella omalla panoksella entistä suurempia ja monipuolisempia palveluntarjoajia.

Maailmalla on myös nähtävissä muutosta logistiikkapalveluntarjoajissa. Mitä enemmän määrin alihankkijoina toimivat yritykset laajentavat palveluvalikoimaansa

logistiikan koordinointiin ja palveluiden tarjontaan. Nämä alihankkijat voivat olla miltä tahansa alueelta, esimerkiksi tuotanto, kuljetukset, hankinnat. Markkinoilla tullaan näkemään laajempia alihankintaverkostoja ja LLP toiminta laajenee. Voidaankin sanoa, että suurin osa logistiikkapalveluyrityksistä toimii LLP periaatteella. 4PL toimija ei välttämättä ole 3PL operaattori vaan pikemminkin konsulttija, sitä vastoin LLP palveluntarjoaja voi olla 3PL palveluntarjoaja, jota esim. asiakas käyttää, mutta joka on määritelty asiakkaan tiettyjen toimintojen koordinointiin muiden 3PL operaattoreiden kanssa. Voidaankin sanoa, että LLP on fyysisesti asiakkaan toiminnoissa kiinni, kun taas 4PL toimijan tulisi olla puhtaasti vain informaation ja erilaisten suoritteiden välittäjä.

Tulevaisuudessa asiakassopimusten kehittäminen on kriittistä, koska näin asiakas saadaan sitoutumaan kumppanuuteen. Tulevaisuudessa markkinoilla olevat asiakkaat hakevat kumppaneita, jotka voivat toimia kansainvälisesti tai ainakin Euroopan laajuudella samanlaisella ja samanlaatuisella palvelulla. Yleinen palveluiden benchmarkkaaminen ei ole toteutettu käytännössä, toisaalta suomalaiset asiakkaat eivät ole ainakaan vielä ulkoistaneet suuria kokonaisuuksia ja suomalaiset markkinat ovat pienempiä kuin esimerkiksi Keski-Euroopassa. Varsinaiset suomalaisvetoiset pienet yritykset ja organisaatiot ovat joustavia toimimaan, päätöksenteko ja uusien tuotevalikoimien lanseeraaminen sekä yhteistyö sidosryhmien kanssa on helpompaa joustavassa organisaatiossa.

Toimialalla on jo nyt huomattavissa suurien konsernien kansainvälistyminen ja ulkomaalaisten omistusten kasvaminen esim. Deutsche Post (DHL ja entinen Danzas) ja Deutsche Bahn (Schenker). Kun Baltian maat liittyvät EU:iin, siellä olevat laajat markkinat avautuvat koko Euroopalle. Tällä hetkellä suomalaisten yritysten (muidenkin kuin logistiikkayritysten) virta Baltian markkinoille on ollut kiivasta. Suomalaiset palveluyritykset ovat jo perustaneet tytäryrityksiään Baltiaan ja seuraava askel on, että logistiikkapalveluiden tarjoajat menevät perässä.

Toimintamallien ja informaatiovirtojen on oltava yleismaailmallisia ja yhteensopivia koko maailmassa. IT teknologiassa tullaan kiinnittämään huomiota järjestelmien integrointiin ja sähköisiin tiedonsiirtotekniikoihin sekä langattomiin ratkaisuihin. Tuotetietojen jäljitettävyyden ja IT teknologian hyödyntäminen tuotteiden tunnistamisessa ja jäljittämässä on jo nyt mahdollista, mutta tulevaisuudessa puhutaan proaktiivisesta palvelusta, jolloin toimenpiteisiin ei ryhdytä vasta poikkeamatilanteessa. Teknologian hyödyntäminen langattomissa ratkaisuissa mm. tavaran käsittelyssä mahdollistaa koko toimintaprosessin kehittämisen ja kustannusentujen saavuttamisen. Jokaisen yrityksen olisi myös rakennettava omaan kehitykseen sopivat strategiat uuden teknologian hyödyntämisestä ja erilaisten prosessia helpottavien teknologioiden käyttöönotosta.

Logistiikkapalveluiden ostaminen on selvästi kasvussa ja toimialalle tulee varmasti lisää toimijoita. Toimijoiden on kuitenkin verkostoitettava ja monipuolistuttava. Uskoakseni pienet palveluntarjoajat tulevat verkostoitumaan suurten kanssa, jolloin saavutetaan synergiaetuja sekä yrityksille että heidän asiakkailleen. Kilpailutilanne tulee kovenemaan, koska Itä-Euroopan maiden liittyttyä EU:n materiaalivirrat ohjautuvat varmasti jatkossa eri reittejä pitkin, koska teollisuus sijoittuu halvan työvoiman mukaan. Suomessa on jo menetetty palveluntarjonnan kotimaisuusastetta ja uuden tilanteen vallitessa tilanne varmasti muuttuu vielä voimakkaammin.

LÄHTEET

Haapanen, M & Vepsäläinen, A. 1999. Jakelu 2020: Asiakkaan läpimurto. Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy. 279 s.

Hannon, D. Third Party Logistics. Line blurs between 3PLs and contract manufacturers. Purchasing. April 18, 2002. [www dokumentti] www.purchasing.com.

Helsingin kauppakorkeakoulun Markkinoinnin laitoksen logistiikan tutkimus. [www dokumentti]
http://www.hkkk.fi/netcomm/venue/venue_index.asp?Level1=1174&lan=FIN

Karrus, K. 2001. Logistiikka. 3. Painos. Juva, WSOY. 419s.

Kemppainen, K & Vepsäläinen A. P.J. 2003. Trends in industrial supply chains and networks. International Journal of Physical Distribution and Logistics Management. Vol. 33 No. 8. s. 701-719.

Kerr, F. 2003. Are you perplexed about the 4PL and LLP terminology and latent payback from these relationships? eyefortransport.com [www dokumentti]
<http://www.eyefortransport.com/index.asp?news=36064&ch=182>

Kotler, P. 1997. Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control. 9th edition. Upper saddle River, N.J.. Prentice-Hall. 591s.

Rosenbloom. 1999. Marketing channels: A Management view. 6.painos. Dryden Press. s. 402-408

Rutner, S & Langley, C. 2000. Logistics Value: Definition, Process and Measurement. The International Journal of Logistics Management, 11, 2, s. 73-82.

Tekesin teknologiaohjelmat. Elektronisen liiketoiminnan logistiikka 2002-2005 (ELO). <http://akseli.tekes.fi/Resource.phx/tuma/elo/index.htx#>

VALSSI-tutkimusprojektin tutkimukset on saatavilla sähköisessä muodossa Lappeenrannan teknillisen korkeakoulun Internet-sivuilta osoitteesta:
www.lut.fi/tutkimus/valore.

Kivinen, Pasi. 2002. VALSSI: Trends and new concept model. Part 1. Department of Industrial Engineering and Management, Lappeenranta University of Technology. ISBN 951-764-694-1.

Kivinen, Pasi. 2002. VALSSI: Outsourcing process of spare part logistics in metal industry. Part 2. Department of Industrial Engineering and Management, Lappeenranta University of Technology. ISBN 951-764-695-X.

Kivinen, Pasi. 2004. VALSSI: Logistics cost structure and performance in the new concept. Part 3. Department of Industrial Engineering and Management, Lappeenranta University of Technology. ISBN 951-764-858-8.

YRITYSTEN INTERNET-SIVUT

Combitransin kotisivut: www.combitrans.fi. Lähteenä käytetty myös yrityksen markkinointimateriaalia. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Jarmo Jalkanen, aluejohtaja (Kouvolan aluekeskus). Sposti Jarmo.Jalkanen@combitrans.fi.

DFDS Transportin kotisivut: www.dfdstransport.fi. Lähteenä on käytetty myös yrityksen markkinointimateriaalia. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Jari Hyyppä, TNT DFDS Logistics, Business Development. Sposti Jari.Hyyppa@tnt-dfdstransport.com.

DHL Solutionin kotisivut: www.fi.danzas.com. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Juha Ruotsalainen, Sales. Sposti Juha.Ruotsalainen@dhl.com.

Exelin kotisivut: www.exel.com. Lähteenä on käytetty myös yrityksen markkinointimateriaalia. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Janne Jaskara, General Manager Sales & Marketing. Sposti Janne.Jaskara@exel.com.

John Nurmisen kotisivut: www.johnnurminen.com. Lähteenä on käytetty myös yrityksen vuosikertomusta. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Jussi Ruokonen, Logistics Manager. Sposti Jussi.Ruokonen@johnnurminen.com.

Kuehne & Nagelin kotisivut: www.kn-portal.com/supply. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Janne Lehtimäki, Manager Supply Chain Solutions (Scandinavia)/ Branch Manager (Pori & Rauma). Sposti Janne.Lehtimaki@kuehne-nagel.com.

Posti Logistiikan kotisivut: www.posti.fi. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Tuomas Kokkonen, toimialapäällikkö. Sposti Tuomas.Kokkonen@posti.fi.

Schenkerin kotisivut: www.schenker.fi. Lähteenä on käytetty myös yrityksen markkinointimateriaalia ja vuosikertomusta. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Joni Lehtonen, Key Account Management. Sposti Joni.Lehtonen@schenker.fi.

Logistiikkatalo-yhtiöiden kotisivut: www.logistiikkatalo.com. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Jari Rinnekoski, toimitusjohtaja. Sposti Jari.Rinnekoski@logistiikkatalo.com.

TBNet Logisticsin kotisivut: www.tbnet.fi. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Olli Helminen, toimitusjohtaja. Sposti Olli.Helminen@tbngroup.com.

TNT:n kotisivut: www.tnt.fi. Lähteenä on käytetty myös yrityksen markkinointimateriaalia. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Vesa-Matti Jussila, Myyntijohtaja. Sposti VM.Jussila@tpg.com.

Transpointin kotisivut www.transpoint.fi. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Kai Kultalahti, Myyntijohtaja. Sposti Kai.Kultalahti@transpoint.fi.

UPS Supply Chain Solutionsin kotisivut: www.ups-scs.com. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Mikko Salminen, Logistiikkapäällikkö. Sposti Mikko.Salminen@ups-scs.com.

ValLogin kotisivut: www.vallog.fi. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Kyösti Enqvist, toimitusjohtaja (vuonna 2003). Sposti Kyosti.Enqvist@vallog.fi.

Wilsonin kotisivut: www.wilsonlog.com. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Markku Loikkanen, Logistiikkajohtaja. Sposti Markku.Loikkanen@fi.wilsonlog.com.

GNT:n kotisivut: www.gnt.fi. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Mika Hölli. Sposti Mika.Holli@gnt.fi.

Scribonan kotisivut: www.scribona.fi. Yrityksen yhteyshenkilönä toimi Eija Johansson. Sposti Eija.Johansson@scribona.com.