

Hanna Kuronen, Henrika Virén

CLAS OHLSONIN TULLIPROJEKTIN VAIKUTUKSET TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTEHTÄVIIN

Opinnäytetyö

Liiketoiminnan logistiikka

Marraskuu 2015



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijät	Tutkinto	Aika
Hanna Kuronen, Henrika Virén	Tradenomi	Marraskuu 2015
Opinnäytetyön nimi		
Clas Ohlsonin tulliprojektin vaikutukset logistiikkatyöntekijöiden työtehtäviin		42 sivua 3 liitesivua
Toimeksiantaja		
Clas Ohlson Oy		
Ohjaaja		
KTM Suvi Johansson		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutustua Clas Ohlsonin uuteen tulliprojektiin ja sen vaikutuksiin yrityksen työntekijöihin. Yrityksessä päätettiin vuonna 2011 hakea ruotsin keskusvaraston muuttamista niin kutsutuksi tullivapaaksi varastoinniksi, jolloin tulliselvitykset tehtäisiin sisäisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että maahantuotavista varastoitavista tuotteista maksetaan tulli – ja maahantuontimaksut vasta lähempänä tuotteen siirtymistä myymälään.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsitellään kolmannesta maista tapahtuvaa maahantuontia, joka toimii pohjana opinnäytetyölle. Teoriaosuudessa käydään läpi lisäksi verottoman varastoinnin menetelmiä, joista Clas Ohlsonin käytössä tulee tulevaisuudessa olemaan tullivarastointi.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Empiirinen osuus opinnäytetyöstä suoritettiin lomakehaastattelun sekä teemahaastattelun välimuotona. Haastattelu suoritettiin kyselylomakkeella ja kohdistettiin kaikille Suomen Clas Ohlson myymälöiden logistiikkavastaaville.</p> <p>Tutkimustuloksista ilmeni puutteita varsinkin projektiin perehdyttämisen osalta. Kehitysideoista merkittävimpiä olivat informoinnin parempi aikatauluttaminen sekä yksinkertaistaminen. Työn tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää vastaavanlaisten projektien lanseeraamisessa tulevaisuudessa.</p>		
Asiasanat		
Tulli, veroton varastointi, tullivarasto, kyselytutkimus		

Authors	Degree	Time
<i>Hanna Kuronen, Henrika Virén</i>	<i>Bachelor of Business Administration</i>	<i>November 2015</i>
Thesis Title		
<i>Clas Ohlson's customs project's impacts on logistics workers tasks</i>		<i>42 pages 3 pages of appendices</i>
Commissioned by		
<i>Clas Ohlson Oy</i>		
Supervisor		
<i>Suvi Johansson, KTM</i>		
Abstract		
<p>The objective of the thesis was to examine Clas Ohlson's new customs project and its impacts on the company's logistics workers and their tasks. In 2011 Clas Ohlson decided to apply for Sweden's central warehouse to be changed into a bonded warehouse. This means that all of the customs declarations would be done internally and customs and import duties would be paid closer to the goods transportation to the stores.</p> <p>The theoretical part of the thesis discusses import from third world countries which forms the basis of the study. Theoretical part also addresses various methods of tax free storage. In the future Clas Ohlson will be using the bonded warehouse method.</p> <p>The research method used in this thesis is qualitative. The data was collected by conducting interviews with the logistics workers. '</p> <p>The results of this study suggest that the induction training with regard to the project was deficient. The main development ideas concerned the project's time schedule and simplifying the given information. The results can be used in the future when launching similar projects.</p>		
Keywords		
<i>Customs, tax free storing, bonded warehouse, survey study</i>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TYÖN TAUSTAT JA TAVOITTEET	7
2.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset	7
2.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	7
2.3	Teoreettinen viitekehys	8
2.4	Tutkimusmenetelmät	8
3	TUONTI KOLMANSISTA MAISTA	9
3.1	Ulkokaupan tullilainsäädäntö	9
3.2	Tullietuussopimukset	11
3.3	Tulliselvitysprosessi	13
3.4	Tulliselvitysmuodot	15
4	VEROTON VARASTOINTI.....	17
4.1	Väliaikainen varasto.....	17
4.2	Tullivarasto	18
4.3	Vapaavarastot –ja satamat	21
4.4	Verovarastointimenettely	22
5	CLAS OHLSON.....	23
6	CLAS OHLSONIN LOGISTIikka.....	25
7	TULLIPROJEKTI.....	26
7.1	Taustaa.....	27
7.2	Tulliprojektin tuomat muutokset	28
7.2.1	Tapaustenhallintajärjestelmä.....	28
7.3	Tulliprojektin hyödyt	31
8	TUTKIMUSTULOKSET	31
8.1	Vastaukset.....	32
8.2	Johtopäätökset	36
9	POHDINTAA	38
	LÄHTEET.....	39

LIITTEET

Liite 1. Saatesähköposti kyselyhaastatteluun

Liite 2. Kyselyhaastattelu

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Clas Ohlson Oy. Työn aiheena on tutustua Clas Ohlsonin uuteen tulliprojektiin ja sen vaikutuksiin yrityksen työntekijöiden työtehtäviin. Clas Ohlson on pääosin erilaisia laitteita ja kodintarvikkeita myyvä vähittäiskauppaketju, jolla on noin 180 myymälää ja runsaat 4 700 työntekijää Ruotsissa, Norjassa, Suomessa, Iso-Britanniassa, Kiinassa ja Dubaissa (Clas Ohlson, 2015a).

Clas Ohlsonilla päätettiin vuonna 2011, että yritys hakee Ruotsin keskusvarastonsa muuttamista niin sanotuksi tullivapaaksi varastoksi, jolloin omat tulliselvitykset tehtäisiin sisäisesti. Tullilaitos edellyttää, että myymälään lähetettävät toimitukset sekä myymälästä lähetettävät palautukset ovat täysin Clas Ohlsonin sekä näin ollen myös tullilaitoksen valvonnassa. (Ax & Lundgren 2015.)

Nykyisillä muutoksilla maahantuotavista varastoitavista tuotteista maksetaan tulli- ja maahantuontimaksut vasta lähempänä tuotteen siirtymistä myymälään. Tällä tavoin Clas Ohlsonin ei tarvitse maksaa suuria maksuja ennen kuin tuotteet siirtyvät ketjussa eteenpäin myymälään sekä asiakkaalle. Tullijärjestelmään on lisäksi liitetty tapaustenhallintajärjestelmä, jonka myötä kontrolli myymälöiden ja keskusvaraston välillä kulkevista tuotteista on parantunut. Tämän muutoksen myötä Clas Ohlson pystyy tarkasti osoittamaan tullilaitokselle tuotteiden kulun keskusvarastolta myymälään sekä myymälästä takaisin keskusvarastolle. (Ax & Lundgren 2015.)

Opinnäytetyö koostuu tuontia kolmansista maista ja erilaisia tullimenettelyjä käsittelevästä teoriaosuudesta sekä teoriaosuutta sivuavasta tutkimusosuudesta. Tutkimusosuuden tavoitteena on tutkia tulliprojektin vaikutuksia myymälöiden työntekijöiden työtehtäviin. Tutkimus toteutettiin Suomen Clas Ohlson myymälöiden logistiikkavastaaville lähetettävänä kyselynä.

Työn lopussa on esitetty tutkimustulokset ja niistä johdetut johtopäätelmät. Tarkoituksena on, että työn tutkimustulokset olisivat työn toimeksiantajan Clas Ohlsonin hyödynnettävissä.

2 TYÖN TAUSTAT JA TAVOITTEET

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön taustoja, tavoitteita, tutkimusongelmaa ja tutkimuskysymyksiä sekä työn teoreettista viitekehystä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu EU:n ulkokaupasta sekä verottoman varas-toinnin menetelmistä. Työn tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen tutkimus.

2.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä informaatiota Clas Ohlsonin uuden tulliprojektin vaikutuksista yrityksen logistiikkatyöntekijöiden työtehtäviin. Samalla tutkitaan teorian pohjalta, mitä kaikkea EU:n ulkokaupan lainsäädäntöön kuuluu ja mitä kaikkia toimenpiteitä aiheutuu tavarantoimituksen yhteydessä yhteisöön. Teorian avulla pyritään johdattelemaan lukijaa ymmärtämään taustoja Clas Ohlsonin tulliprojektin takana.

Opinnäytetyön tutkimus on rajattu koskemaan ainoastaan Suomessa sijaitsevia Clas Ohlson myymälöitä ja niiden logistiikkatyöntekijöitä. Työn tutkimustulokset eivät siis ole yleistettävissä jokaisen Clas Ohlson - myymälän työntekijöihin.

2.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, minkälaisia vaikutuksia tulliprojektilla on Clas Ohlsonin logistiikkatyöntekijöiden työtehtäviin ja miten toimintoja saataisiin yhä edelleen tehostettua.

Tutkimusongelmasta muodostettuja tutkimuskysymyksiä ovat:

- Minkälaisia vaikutuksia tulliprojektilla on ollut Clas Ohlsonin logistiikkatyöntekijöiden työtehtäviin?
- Kuinka helposti muutokset ovat olleet toteutettavissa?
- Mitä parannettavaa tulliprojektin mukana tulleissa uusissa muutoksissa on?

2.3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu EU:n ulkokaupan tullilainsäädännöstä, tullietuussopimuksista, tulliselvitysprosessista ja tulliselvitysmuodoista. Teoriaosuudessa käydään läpi myös verottoman varastoinnin menetelmiä.

Opinnäytetyössä käyttämämme teoria perustuu kirjallisiin sekä sähköisiin lähteisiin. Koska työssä käsitellään paljon tullaukseen liittyviä asioita, on suurin osa teoretiedosta peräisin Tullin ja Verohallinnon internetsivuilta. Kirjallisista lähteistä on käytetty erityisesti Suomen huolintaliikkeiden liitto Ry:n Huolintalan käsikirjaa 2000 ja 2010 sekä Kirsti Melinin teosta ulkomaankaupan menettelyt – vienti ja tuonti 2011.

Lähteiden valinnassa on pyritty käyttämään luotettavia sekä helposti saatavissa olevia lähteitä. Lähteitä on haettu sekä suomen- että englanninkielisinä. Erityisesti Clas Ohlsonin yritystietoja on kerätty englanninkielisenä.

2.4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme tutkimus perustuu kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimusmenetelmään, sillä se sopii uuden ilmiön ymmärtämiseen. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Laadullinen tutkimus toimii parhaiten silloin, kun ilmiöstä ei ole aiempia teorioita tai tutkimuksia, ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys tai siitä halutaan luoda uusia teorioita ja hypoteeseja. (Kananen 2010.)

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelu, sillä se soveltuu parhaiten sellaisiin tutkimuksiin, joissa tarkoituksena on kvantifioida tutkimuksen aineistoa. Haastattelu on lisäksi yksi suosituimmista tiedonkeruumenetelmistä, sillä se soveltuu useisiin tilanteisiin ja sillä saadaan hyvinkin yksityiskohtaista tietoa nopeasti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95).

Teemahaastattelua käytettiin Clas Ohlsonin Ruotsin osaston logistiikkapäällikkö Maria Axin ja tullispecialisti Göran Lundgrenin haastattelussa. Haastattelu suoritettiin videopuheluna Lync-pikaviestinsovelluksen avulla. Haastattelun

teemoina olivat tulliprojektin taustat, muutokset ja hyödyt sekä haitat. Haastattelun kesto oli noin 30 minuuttia.

Teemahaastattelua käytettiin myös myymälätasolla tietoja kerättyä. Tapaustenhallintajärjestelmän osalta haastateltiin Kotkan Clas Ohlson - myymälän tiiminvetäjää. Haastattelu suoritettiin 14.10.2015 Kotkan Clas Ohlson - myymälän tiloissa ja se kesti noin 30 minuuttia.

Tutkimusta varten on haastateltu Suomen Clas Ohlsonin myymälöiden logistiikkavastaavia. Tutkimuksesta ja tutkimusmenetelmistä lisää kappaleessa 8.

3 TUONTI KOLMANSISTA MAISTA

Tässä luvussa käsitellään Euroopan Unionin ja kolmansien maiden välistä ulkokauppaa. Ulkokaupassa noudatetaan EU:n yhteistä tullitariffia ja kauppapolitiikkaa.

Tullitariffiin ja kauppapolitiikkaan kuuluvat tuonnin valvonta ja määrälliset rajoitukset, tullimaksut, tullivapautukset, alennetut tullit ja tasoitustullit. Ulkokaupan politiikkaan kuuluu myös polkumyynnissäännökset, jalostusliikenne, viennin valvonta, preferenssisopimukset, kehitysmaiden tullietuudet sekä kansainvälisiin sopimuksiin liittyvät kiintiöjärjestelyt. (Melin 2011, 252.)

Euroopan unionilla on myös kahdenvälisiä maa- tai maaryhmittymäkauppasopimuksia sekä kehitysmaakauppasopimuksia. Kehitysmaiden kanssa solmitut kauppasopimukset mahdollistavat erityiskohtelun osalle kehitysmaista tuleville tavaroille. Usein tällaisille tuotteille on kuitenkin asetettu myös tuontikiintiöitä EU:n alueelle tuotaessa. Tällaisilta tuotteilta vaaditaan usein myös lisenssiä ja todistusta niiden alkuperästä. (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2000, 116.)

3.1 Ulkokaupan tullilainsäädäntö

Euroopan Unionin alueella on käytössä yhteinen *tullilainsäädäntö*, joka on lakina voimassa kaikissa yhteisömaissa. Tullilainsäädännön keskeisimmät säädökset ovat:

- Euroopan neuvoston asetus yhteisön *tullikoodeksista eli koodeksi*. Koodekseilla vahvistetaan lainsäädäntöä, joka määrittää yhteisön ja kolmansien maiden välistä kauppatavaroiden tuontia ja vientiä. Uusilla koodekseilla pyritään edistämään kauppaa ja takaamaan rajojen korkea turvallisuustaso. (EUR-Lex, 2014.)
- *Soveltamisasetus*, joka tarkoittaa komission asetusta yhteisön tullikoodeksista annetun neuvoston asetuksen soveltamisesta
- *Tullittomuusasetus* eli neuvoston asetus yhteisön tullittomuusjärjestelmän luomisesta
- *TARIC-asetus* eli neuvoston asetus tariffi- ja tilastonimikkeistä ja yhteisestä tullitariffista.
(Melin 2011, 252.)

Euroopan Unionin jäsenmailla on myös olemassa kansallisia tullilainsäädäntöjä, jotka täydentävät yhteisön tullilainsäädäntöä. Suomen tärkein kansallinen tullisäädös on *tullilaki*. Kansallisella lainsäädännöllä määrätään monista menettelytapasioista, joita on esimerkiksi tullirikostutkinta sekä tullin henkilöstörekisteriä ja tulliverotusta koskevat asiat. (Melin 2011, 252.)

Tullitariffi on kaiken kauppatavaran sisältävä tavaraluokitusjärjestelmä. Tullitariffissa tuotteet on jaettu eri ryhmiin ja nimikkeisiin. Jokaisen nimikkeen kohdalla ilmoitetaan kannettava tulli ja tullauserusteet. Tariffi on jokaisessa EU-maassa sama ja kansalliset tariffit julkaistaan vuosittain. (Melin 2011, 253.)

Jokaiselle maahantuotavalle tavaralle löytyy oma *tullitariffinimike*. Myös sisäkaupassa käytetään samoja nimikkeitä. Nimike on pohjana tavaroiden verotukselle sekä kauppatilastojen laatimiselle. Yhteisön ulkopuolelta tulevia tavaroita varten kaikilla EU-mailla on yhteiset ulkotullit ja yhteinen tariffi, joka on nimeltään TARIC. (Melin 2011, 253.)

Jos asiakas haluaa, hän voi ennakkoon pyytää tullilta sitovan tariffitiedon tuonnissa ja viennissä tavarahan sovellettavasta tullinimikkeestä, joka on voimassa kuusi kuukautta antamispäivästä eteenpäin. Jos sitova tariffi on tehty

yhdessä yhteisön jäsenmaassa, pätee se silloin myös kaikissa muissa jäsenvaltioissa. (Melin 2011, 254.)

3.2 Tullietuussopimukset

Tullietuussopimukset ovat vapaakauppasopimuksia tai vastaavia tullietuusjärjestelyjä. Tämä tarkoittaa sitä, että kolmansista maista tuotavasta tavarasta kannetaan yleistä alhaisempaa tullia tai että tavarasta ei kanneta tullia lainkaan. (Tulli 2015a.) Yksinomaan EU:ssa sovelletaan noin 40 vastavuoroista vapaakauppasopimusta (Tulli 2015b).

Valtaosa maailman valtioista kuuluu EU:n erilaisten tullietuusjärjestelyiden piiriin. Ainoastaan 20 valtiota, kuten esimerkiksi Amerikan Yhdysvallat, Venäjä, Japani, Australia, Taiwan ja Hongkong, ovat näiden järjestelyjen ulkopuolella. (Tulli 2015a.)

Suomen kaupan kannalta merkittävimpiä tullietuussopimuksia ovat Euroopan unionin sopimukset EFTA:n, Baltian ja keskisen Itä-Euroopan maiden kanssa (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2000, 118). Muita merkittäviä tullietuuksia antavia sopimuksia ovat muun muassa kehitysmaa eli GSP-sopimukset, EU-Välimeri-sopimus ja EU-Turkki-sopimus (Tulli, 2015a).

Vapaakauppaa käydään niin kutsuttujen kolmansien maiden kanssa. Niiden kanssa EU:lla on jokin neljästä sopimuksesta tai järjestelystä: vapaakauppasopimus, assosiaatiosopimus, yhteistyösopimus tai esimerkiksi kehitysmaajärjestely eli GSP - sopimus (General System of Preferences) (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2000, 118). Yksi maa tai alue voi myös kuulua useamman järjestelyn piiriin. Tällöin tavarakatetta ja alkuperäissäännöstöä voidaan käyttää sen mukaan, kumpi tulee edullisemmaksi. (Melin 2011.)

Etuuskohtelu edellyttää, että tuontituote kuuluu kysymyksessä olevan sopimuksen tuotekatteeseen, tuote on sopimusmaan alkuperätuote, tuote tuodaan suoraan edunsaajavaltiosta EU:hun ja tuotteen alkuperä osoitetaan asianmukaisella alkuperäiselvityksellä. Tullietuussopimusten mukaiseen kohteluun voi myös liittyä erilaisia lisäehtoja. (Tulli 2015a.)

Tullietuudet voidaan myöntää kahdella eri tavalla: jalostusmenettelyllä tai kiintiöiden ja suspensioiden kautta. Näiden tavoitteena on asettaa Unionin alueen

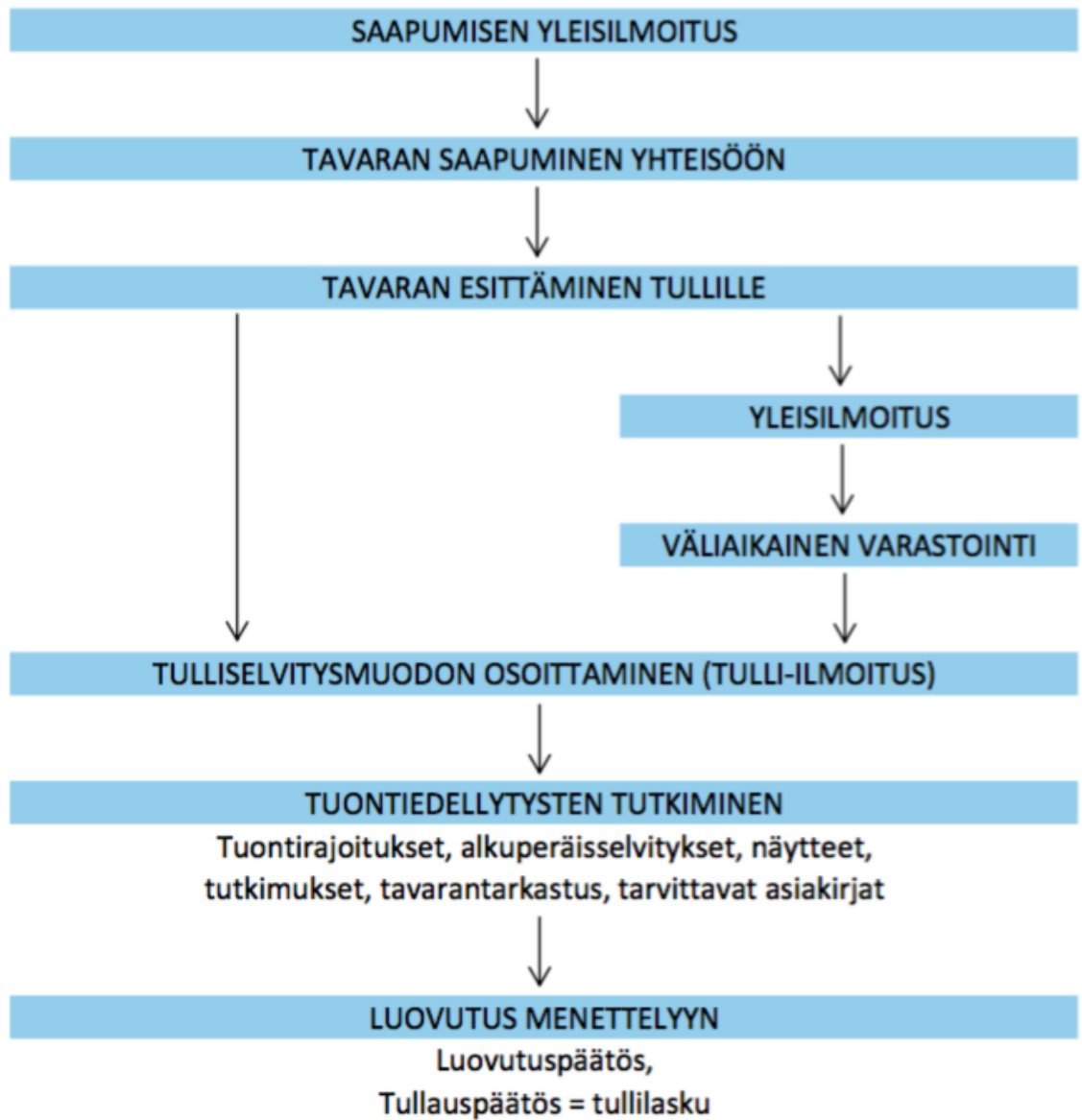
kaikki yritykset mahdollisimman tasa-arvoisiksi etuisuuksien suhteen. Tullikohdetelut, eli jalostusmenettelyt, ovat yrityskohtaisia. Tullisuspensio ja kiintiöt ovat puolestaan tuotekohtaisia. (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2000, 121.)

Tullisuspensio tarkoittaa EU:n myöntämää alennettua tullia tai tullittomuutta. Se voidaan myöntää esimerkiksi teollisuuden tuotantoon käytettäville raaka-aineille ja komponenteille, joita ei ole saatavissa EU:sta. (Tulli 2015c.) Jos edellä mainittuja raaka-aineita yms. on kuitenkin saatavissa yhteisön alueella, mutta niitä ei vain ole riittävästi, voidaan puuttuvalle määrälle myöntää autonominen tariffikiintiö. Suspensioita ja autonomisia tariffikiintiöitä myönnetään vain teollisuuden raaka-aineille eli kun kyseessä on tuotteen valmistus. (Nyberg & Nyberg 2015.)

Tullietuuksien vastapainona taas ovat tuonti- ja vientirajoitukset. Tuonti- ja vientirajoitukset liittyvät kansainvälisten sopimusten noudattamiseen tai Euroopan unionin omien etujen valvomiseen (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2000, 121). Tämä tarkoittaa sitä, että jonkin tuotteen tuonti tai vienti on joko kokonaan kielletty tai sallittu tietyin ehdoin. Esimerkiksi teollisuustuotteiden tuontirajoitukset koskevat tiettyjä tekstiili- ja vaateustuotteita sekä terästuotteita. Uhanalaisten kasvien ja eläinten kauppaa koskevat kansainväliset CITES-säännöt. Asevarusteluun ja sotateollisuuteen tarkoitettujen tuotteiden vientiä ja tuontia on rajoitettu hyvin yksityiskohtaisilla säännöillä. (Tulli 2013a.)

3.3 Tulliselvitysprosessi

Tavaroiden saapuessa Euroopan unionin alueelle ja ylittäessä fyysisesti tullirajan, tulee ne esittää tullille. Seuraavassa kaaviossa on yksinkertaisesti esitetty tulliselvitysprosessin kulku saapumisilmoituksesta tavarantoimituksen luovuttamisesta tullimenettelyyn.



Kaavio 1. Tulliselvitysprosessi

Yhteisön ulkopuolelta saapuneista tavaroista on annettava tullille yleisilmoitus ja mahdollisesti myös muita ilmoituksia. *Saapumisen yleisilmoituksella* annetaan tuodusta tavarasta niin sanotut turvatiedot, joita käytetään turvallisuutta ja vaarattomuutta koskevan sähköisen riskianalyysin tekoon (Tulli 2015d). Saapumisen yleisilmoitus tehdään sähköisesti Tullin AREX-järjestelmään, jo-

hon annetaan ilmoituksia kolmansista maista saapuvista tavaroista ja yhteisö-tavaroista (Tulli, 2013b). Ilmoitus on tehtävä ennen tavaroiden saapumista EU:n tullialueelle. Ilmoituksen antamisesta on vastuussa kuljetusyhtiö. (Tulli 2015d.)

Annettaviin ilmoituksiin vaikuttavat muun muassa se, miten tavara on tuotu yhteisön alueelle. Mikäli tavara tuodaan meri- tai lentoliikenteessä toisesta EU-maasta, tehdään *yleisilmoitus* ennen tavarain saapumista. Yleisilmoituksen esittämisen vastuu on sillä, joka tavarat esittää tullille. Jos EU:n ulkopuolisesta tavarasta on kuitenkin jo tehty sähköinen saapumisen yleisilmoitus ja siihen liittyvä *esittämislmoitus*, ei tavarasta tarvitse tehdä enää erillistä yleisilmoitusta. Saapumisen yleisilmoitus muuttuu hyväksytyn esittämislmoituksen myötä statukseltaan yleisilmoitukseksi. (Tulli 2011a.)

Sähköinen saapumisen esittämislmoitus annetaan myös meritse tai lentoteitse saapuvista tavaroista, joista on ensin annettu tullin AREX-järjestelmään saapumisen yleisilmoitus tai yleisilmoituksia. Saapumisen esittämislmoituksesta on vastuussa kuljetusliike. Jos tavara ei jatka suoraan kohdemaahansa, vaan se varastoidaan väliaikaisesti saapumispaikalle, pitää tällöin myös ilmoituksessa mainita väliaikainen varasto, johon tavarat puretaan. Maantieliikenteessä ei tarvitse tehdä sähköistä saapumisen esittämislmoitusta, vaan se korvataan esittämällä viitenumero ilmoituksesta, joka sisältää tavarat ja niistä annetut turvatiedot. (Tulli 2011b.)

Kun tavara on purettu varastoon, annetaan siitä *purkaustuloilmoitus*. Purkaustuloilmoituksessa tullille annetaan tieto siitä, kuinka paljon tavaraa todellisuudessa maahan tuli. Näin voidaan verrata ilmoitettua määrää muissa dokumenteissa ilmoitettuihin määriin. (Melin 2011, 255.)

Näiden lisäksi passitusmenettelyssä tullille annetaan passitusilmoitus (Melin 2011, 255). Passitusmenettely on selitetty seuraavassa luvussa.

Tarvittavien ilmoitusten jälkeen tavaroille osoitetaan oikea tulliselvitysmuoto. Jos tulliselvitysmuoto ei kuitenkaan ole vielä tiedossa, seuraa väliaikainen varastointi. (Melin 2011, 256.)

Tulliselvitysmuoto osoitetaan *tulli-ilmoituksella*. Tulli-ilmoitus voi olla joko tuonnin tullilmoitus, passitusilmoitus tavarain siirtämiseksi toiseen paikkaan, ilmoitus tullivarastointimenettelyyn asettamisesta tai ilmoitus jostain muusta

tulliselvitysmuodosta. (Tulli 2009.) Tulli-ilmoituksen voi antaa joko tuoja itse tai tuojan edustaja. Ilmoitus annetaan joko SAD - lomakkeella (hallinnollinen yhtenäisasiakirja) tai sähköisellä EDI - sanomalla. EDI - ilmoitukseen vaaditaan tullin lupa. (Melin 2011, 258.)

Tullauksessa voidaan käyttää myös yksinkertaistettuja menettelyjä. Tullitoimipaikka voi vastaanottaa tullilmoituksen *epätäydellisen ilmoituksen menettelyllä*, jolloin ilmoitus ei sisällä kaikki asiakirjassa kysytyjä tietoja. Tällöin tavarat voidaan luovuttaa asiakkaalle vakuutta vastaan. Täydentävä ilmoitus tulee antaa tullille määräajan kuluessa. (Melin 2011, 258.)

Yksinkertaisen ilmoituksen menettelyä voivat käyttää tullin rekisteröidyt asiakkaat. Silloin tavarat luovutetaan asiakkaalle epätäydellisen ilmoituksen perusteella. Epätäydelliseksi ilmoitukseksi voidaan hyväksyä esimerkiksi rahtikirja tai vastaava. Täydellinen ilmoitus tulee antaa tullille 7-10 päivän kuluessa epätäydellisen ilmoituksen jättämisestä. (Melin 2011, 258.)

Tavaran tuojan tulee huolehtia siitä, että kaikki tarvittavat asiakirjat esitetään tullilmoituksen kanssa. Vaadittavat asiakirjat vaihtelevat tapauskohtaisesti. Mikäli luovutukselle ei ole esteitä, tullilmoitus antaa tavarasta tullauspäätöksen. Tällöin tavarasta on maksettava tullauspäätöksen tullit, verot ja muut maksut. Tämän jälkeen tavara vapautuu tullin valvonnasta. Vaihtoehtoisesti tavaralle voidaan osoittaa myös jokin muu tullimenettely. (Melin 2011.)

3.4 Tulliselvitysmuodot

Kuten edellisessä kappaleessa mainittiin, on yhteisön alueelle kolmannesta maasta tuodulle tavaralle osoitettava jokin sallittu tulliselvitysmuoto, sillä tavara on tulliselvitettävä ennen sen myyntiä tai käyttöönottoa (Melin 2011, 256). Sallittuja tulliselvitysmuotoja ovat:

- Tavaran asettaminen tullimenettelyyn
- Siirtäminen vapaa-alueelle tai vapaa-varastoon

- Jälleenvienti yhteisön tullialueelta
- Hävittäminen tullivalvonnassa
- Luovuttaminen valtiolle

Tuontitavarat voidaan asettaa johonkin seuraavista tullimenettelyistä:

- *Luovutus vapaaseen liikkeeseen* sisältää lain mukaan tullien ja verojen kantamisen sekä kauppapoliittisten toimenpiteiden soveltamisen. Luovutus vapaaseen liikkeeseen tarkoittaa sitä, että tuotu tavara tullataan yhteisöalueelle ja se saa yhteisöaseman. (Melin 2011, 257)
- *Passitus* on tavaran kuljettamista tullivalvonnassa lähtötullista määrätulliin, jossa se tulliselvitetään. (Melin 2011, 262)
- *Tullivarastointimenettelyssä* tullaamaton tavara asetetaan tullivalvonnan alaiseen varastoon, jolloin tullit tulevat maksettavaksi vasta silloin, kun tavara siirretään pois varastosta (Melin 2011, 260) Tullivarastoinnista lisää kappaleessa 4.2.
- *Sisäisen jalostuksen menettelyllä* tavaraa tuodaan kolmansista maista väliaikaisesti yhteisöalueelle jalostettavaksi (Melin 2011, 266).
- *Ulkoisen jalostuksen menettelyllä* yhteisötavaroita viedään väliaikaisesti yhteisön ulkopuolelle jalostettavaksi (Melin 2011, 269).
- *Tullivalvonnassa tapahtuvassa valmistuksessa* tuontitavaroita käsitellään EU:n tullialueella niiden lajia ja tilaa muuttavilla toiminnoilla ennen tavaroiden luovuttamista vapaaseen liikkeeseen. (Tulli, 2014)
- *Väliaikaisessa maahantuonnissa* jälleenvietäviksi muuttumattomina tarkoitettut tavarat tuodaan yhteisön alueelle väliaikaisesti. (Melin 2011, 270)

Merikuljetuksena saapuneet tavarat on asetettava tullimenettelyyn 45 päivän kuluessa saapumisesta. Merikuljetukseksi katsotaan aluksella irtotavarana säilytetty ja kontteihin tai säiliöihin lastattu tavara. Muilla tavoin kuljetetut tavarat on asetettava tullimenettelyyn 20 päivän kuluessa saapumisesta. Muiksi tavoiksi katsotaan auto tai irtoperä aluksessa, rautatiekuljetus, lento- ja postikuljetus. (Tulli 2009.)

Tulliviranomaisten tulee ryhtyä välittömiin toimenpiteisiin tavarahan haltuunottamiseksi tai hävittämiseksi mikäli tavaraa ei säädetyn ajan kuluessa aseteta tullimenettelyyn. Tullimenettelyyn asettamisen määräaika voidaan pidentää anomuksen perusteella erityisistä syistä. (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2000, 134.)

Tavarahan säilyttäminen maksimiajan satamassa tai väliaikaisessa varastossa voi tulla tavarahan omistajalle kalliiksi, sillä varastointikustannukset ovat keskimäärin korkeita (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2000, 134). Tämän vuoksi tavara kannattaakin siirtää joko tullivarastointimenettelyyn tai vapaa-alueelle. Näistä menetelmistä on kerrottu lisää seuraavassa kappaleessa.

4 VEROTON VARASTOINTI

Tässä luvussa käsitellään keinoja, joilla maahantuotua tavaraa voidaan väliaikaisesti varastoida verottomasti tiettyjen ehtojen ja menettelyiden mukaisesti. Tavaroiden ollessa varastointimenettelyssä niistä ei kanneta tullia eikä muita veroluonteisia maksuja. Lisäksi tavarat voivat odottaa tuonnissa tarvittavia lupia ja lisenssejä. Mikäli tavarat jälleenviedään, niistä ei makseta tulleja ja veroja Suomessa lainkaan. Varastointi mahdollistaa myös lopullisen tullimenettelyn valinnan siirtämisen myöhemmäksi. (Tulli 2013c.) Varastolajin valintaan voi vaikuttaa esimerkiksi varastoinnin pituus ja mahdollinen tarve käsitellä tavaroita varastoinnin aikana.

4.1 Väliaikainen varasto

Mikäli EU:n ulkopuolisista maista tuotua tavaraa ei heti tulliselvitetä, voidaan se siirtää väliaikaiseen varastoon tullaamattomana. Väliaikainen varastointi on

siis nimensäkin mukaisesti vain tavarahan siirtämistä tilapäiseen varastoon ennen oikean tulliselvitysmuodon löytämistä. Tämä varastointimuoto on tarkoitettu esimerkiksi satama- ja lentokenttäoperaattoreille, passituksen valtuutetulle vastaanottajalle, terminaalien pitäjille ja maahantuojille varastoksi, johon voidaan purkaa ja jossa voidaan lyhytaikaisesti säilyttää tullaamatonta tavaraa. (Tulli 2013d.)

Väliaikaisessa varastossa tavarahan käsittelyä on rajoitettu ja tavaroita voi käsitellä ainoastaan niiden kunnon säilyttämiseksi. Tullilla on oikeus tarkistaa väliaikaisessa varastossa säilytettävä tavara ja ottaa siitä näytteitä kuluttajansuojavalvontaa varten. (Tulli 2015e.)

Lupa väliaikaisen varaston pitoon haetaan Tullilta. Luvan saaminen edellyttää, että hakija on Tullin rekisteröity luottoasiakas, hakijalla on väliaikaiseksi varastoksi soveltuvat tilat ja hakijalla on Tullin hyväksymä tavarakirjanpito. Luvassa ilmoitetaan väliaikaisen varaston paikan lisäksi varastoinnin ehdot ja valvova tullitoimipaikka. Tulli tarkastaa varastokirjanpidon ja varastoksi tarkoitettut tilat ennen luvan myöntämistä. Varastonpitäjä vastaa siitä, että varastoinnille on haettu tarvittavat luvat myös muilta viranomaisilta. (Tulli 2013d.)

4.2 Tullivarasto

Mikäli kolmannesta maasta tuotavasta tavarasta ei halua maksaa tuontiveroja heti maahantuonnin yhteydessä tai maahantuonti ei ole muuten järkevää, voidaan se asettaa tullivarastointimenettelyyn (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2010, 123). Tullivarastossa varastoidaan siis tullaamatonta tavaraa, josta ei kanneta tuontitulleja eikä niihin sovelleta kauppapoliittisia toimenpiteitä.

Tullivarastot voidaan jakaa yleisiin tai yksityisiin tullivarastoihin. Tavarat voidaan sijoittaa tullivarastointimenettelyyn epämääräiseksi ajaksi ja poikkeustapauksissa määrääjäksi. (Melin 2011, 261.)

Tullivarastointiluokat ovat:

Luokka A: Yleinen tullivarasto, josta vastaa varastonpitäjä

Luokka B: Yleinen tullivarasto, josta vastaa jokainen varastoonpanija

Luokka F: Yleinen tullivarasto, jonka pitäjä on tulliviranomainen

Luokka C: Yksityinen tullivarasto, jossa sovelletaan tullikoodeksin 112 artiklan 3. kohdassa tarkoitettua yksinkertaistettua menettelyä.

Luokka E: Yksityinen tullivarasto ilman erikseen tullivarastoksi rajattuja ja hyväksytyjä tiloja

(Tulli 2015c.)

Suomessa toimivista tullivarastoista suurin osa on luokan A tai E mukaisia varastoja. Tavaranhaltijan kannalta edullisin on luokka E, sillä se ei edellytä erikseen hyväksytyjä tullivarastoksi rakennettuja tiloja. (Melin 2011, 261.)

Varastonpitäjän ei tarvitse omistaa varastoimiaan tavaroita, mutta varastonpitäjä on kuitenkin vastuussa siitä, että tavarat pysyvät varastossa ja näin ollen tullin valvonnassa. Varastonpitäjä pitää siis huolta siitä, etteivät tavarat joudu vapaaseen liikkeeseen ilman tullin lupaa. Varastonpitäjän tulee lisäksi pitää varastoitavista tavaroista kirjanpitoa. (Tulli 2015f.)

Tullivarastoinnin aikana tavaroita saa käsitellä niiden säilymisen varmistamiseksi, niiden ulkonäön tai markkinointiomaisuuksien parantamiseksi tai niiden valmistamiseksi jakelua tai jälleenmyyntiä varten. Tavaroiden käsittelyyn tarvitaan kuitenkin joko valvovan Tullin tai tullipiirin myöntämä lupa. Mikäli tavaroiden käsittelyä ei voida suorittaa tullivaraston tiloissa, on tuote mahdollista siirtää tullivarastosta muualle käsittelyn ajaksi. (Tulli 2015f.)

Huolinta-alan käsikirjan (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2010, 130) mukaan sallitut käsittelyt ovat:

- Tuuletus, ripustus, kuivaus, pölyn poisto, yksinkertaiset puhdistustoiminnot, pakkauspäällysten korjaaminen, kuljetuksen tai varastoinnin aikana syntyneiden vaurioiden yksinkertaiset korjaustoiminnot sekä suojaavien kuljetuspäällisten asentaminen ja poistaminen
- Tavaroiden palauttaminen alkuperäiseen olomuotoonsa kuljetuksen jälkeen

- Varastonmääritys, näytteiden otto, lajittelu, seulonta, mekaaninen suodatus ja tavaroiden punnitseminen
- Vahingoittuneiden tai pilaantuneiden osien poistaminen
- Säilyvyyden varmistaminen pastöroimalla, steriloimalla, säteilyttämällä tai säilöntäaineita lisäämällä
- Loiseläinten vastainen käsittely
- Ruosteenestokäsittely
- Käsittely, joka muodostaa yksinkertaisesta lämpötilan nostamisesta ilman lisäkäsittelyä tai tislausprosessia tai yksinkertaisesta lämpötilan alentamisesta
- Tavarain sähköstaattinen käsittely, suoristaminen tai silittäminen
- Käsittely, joka muodostuu hedelmien kantojen ja/tai siementen poistosta, kuivattujen hedelmien tai kasvien paloittelusta ja pilkkomisesta tai veden uudelleen lisäämisestä hedelmiin tai hedelmien kuivattamisesta
- Suolan poisto vuodista sekä niiden puhdistaminen ja selkeämmiksi leikkaaminen
- Tavaroiden vähäinen lisääminen tai lisäosien lisääminen tai vaihtaminen teknisiä standardeja noudattaen ja tavarain alkuperäistä luonnetta liikaa muuttamatta tai suorituskykyä parantamatta
- Nesteiden laimentaminen tai väkevöinti ilman lisäkäsittelyä tai tislausprosessia
- Eri laatua olevien samanlaisten tavarain sekoittaminen keskenään tasalaatuisen tai asiakkaan haluamaa laatua olevan tavarain saamiseksi tavarain luonnetta muuttamatta

- Tavaroiden jakaminen tai leikkaaminen määrämittäisiin, jos se edellyttää ainoastaan yksinkertaisia toimintoja
- Pakkaaminen, pakkausten poistaminen, pakkausten vaihtaminen, dekantointi ja yksinkertainen siirto kuljetuspäilykseen, merkkien, sinettien, lipukkeiden, hintalappujen tai muiden vastaavien tunnusten kiinnittäminen, poistaminen ja muuttaminen
- Erityisesti teknisten standardien noudattamisen varmistamiseksi suoritettava koneiden, laitteiden ja ajoneuvojen testaus, viritys, säätö ja toimintakuntoon saattaminen, jos se edellyttää vain yksinkertaisia toimintoja
- Putkien liitososien käsittely mattapintaisiksi tavaroiden valmistelemiseksi tietyille markkinoille

Yleensä tullivarastoonpano tehdään tulli-ilmoituksella. Tavanomaisesta menettelystä on kyse silloin kun tavaroista annetaan kaikki vaadittavat tiedot heti hallinnollisella yhtenäisasiakirjalla eli SAD-lomakkeella. Tullivarastoonpano voidaan tehdä myös muulla tavoin, jolloin siihen vaaditaan Tullin lupa. Varastoonpanija vastaa siitä, että tulli-ilmoitus sisältää oikeat tiedot. (Tulli 2015f.)

Tullivarastoista tavarat voidaan edelleen luovuttaa vapaaseen liikkeeseen, asettaa sisäiseen jalostusmenettelyyn, tullivalvonnassa tapahtuvan valmistuksen menettelyyn tai väliaikaisen maahantuonnin menettelyyn, luovuttaa valtiolle tai hävittää (Melin 2011, 261).

4.3 Vapaavarastot ja -satamat

Vapaa-alue on muusta EU:n tullialueesta yleistä tarvetta varten erotettu alue tai tila, jossa varastoituja tavaroita voidaan säilyttää, pakata, purkaa ja luvalla myös jalostaa ilman tullikäsittelyä (Melin 2011, 260). Vapaa-alue voi olla vapaavarasto tai vapaasatama.

Vapaa-alueella voidaan säilyttää sekä yhteisötavaroita että muita kuin yhteisötavaroita (Melin 2011, 260). Verot ja muut tuontimaksut tulevat maksettavaksi vasta sitten kun tavara siirretään pois alueelta, sillä vapaa-alueelle sijoitetun tavarat katsotaan olevan yhteisön ulkopuolella kauppapoliittisten toimenpitei-

den ja tullimääräysten soveltamisen kannalta. Tavaroiden varsinaista varastointia ja käsittelyä harjoittavan on haettava lupa siihen tullipiiriltä. (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2010, 131.)

Vapaasatamien ja – varastojen tarve on vähentynyt, sillä esimerkiksi tullivarastointi on helpompaa ja tuo käytännössä katsoen samat etuudet. Vapaa-alueet edellyttävät lisäksi melko tiukkaa tavaroiden valvontaa, mikä voi helposti aiheuttaa lisäkustannuksia. Suomen ainut vapaasatama sijaitsee Hangossa. Vapaavarastoja on Suomessa toistakymmentä. (Melin 2011, 260.)

4.4 Verovarastointimenettely

Verovarastointimenettelyssä yhteisön ulkopuolelta saapuvien tavaroiden maahantuonti ja myynti on verotonta, kun tavara on tarkoitettu vietäväksi verovarastoon. Tällöin tavarasta maksetaan normaalit tullimaksut, mutta ei arvonlisäveroa. Verottoman myynnin ja maahantuonnin näytöksi tulee esittää tulliviranomaiselle verovaraston pitäjän selvitys siitä, että tavarat on siirretty verovarastoon. (Verohallinto, 2015) Verovarastointi ei siis perustu tullilainsäädäntöön vaan arvonlisäverolakiin. (Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry 2010, 131)

Verovarastossa voidaan säilyttää seuraavia raaka-aineita: Tina, kupari, sinkki, nikkeli, alumiini, lyijy, indium, vilja, käsittelemätön riisi, öljysiemenet ja öljyhedelmät, kookospähkinät, parapähkinät, cashew-pähkinät, muut pähkinät ja oliivit, jyvät ja siemenet, paahtamaton kahvi, tee, kaakaopavut, raakasokeri, kumi, villa, kemikaalit irtolastina, mineraaliöljyt, hopea, platina, perunat, kasvisöljyt ja –rasvat ja selluloosa (Verohallinto 2000).

Verovarastointimenettely ei koske verovarastossa käytettäviä tavaroita eikä sitä voi soveltaa tavaroihin, jotka on tarkoitettu myytäväksi suoraan kulutukseen. Poikkeuksena ovat kuitenkin tavarat, jotka on tarkoitettu kansainvälisessä liikenteessä olevien vesi- ja ilma-alusten varustamiseksi tai myytäväksi verotta tällaisella aluksella, satamassa tai lentokentällä sijaitsevassa verottomien tavaroiden myymälässä. (Verohallinto, 2000)

Verovarastointimenettelyssä olevien tavaroiden edelleenmyynti on verotonta sillä edellytyksellä, ettei tavaroita myyntiin liittyen siirretä verovarastosta. Li-

säksi tavaroihin kohdistuvat palvelut tai työsuoritukset, kuten tavaroiden testaus-, puhdistus- ja korjaustoimenpiteet ovat verottomia, jos ne suoritetaan verovarastossa. (Verohallinto 2000.)

Arvonlisävero suoritetaan tavaroiden siirtyessä pois verovarastosta. Kun esimerkiksi tavaran omistaja siirtää verovarastossa olevaa raaka-ainetta valmistustoimintaansa, siirto veloitetaan. Mikäli tavarat kuitenkin pysyvät koko ajan verovarastointimenettelyssä, eli ne myydään verovarastosta toiseen, on myynti verotonta. (Verohallinto 2000.)

Verovaraston pitäjäksi voidaan hyväksyä taloudellisten olosuhteiden puolesta sopiva elinkeinoharjoittaja. Lupa verovaraston pitoon anotaan varastonpitäjän kotikunnan verovirastolta hakemuksella. Varastonpitäjän on pidettävä varastoiduista tavaroista kirjanpitoa. (Verohallinto 2000.)

5 CLAS OHLSON

Tässä luvussa esitellään työn toimeksiantaja Clas Ohlson. Clas Ohlson on vuonna 1918 perustettu vähittäiskauppa, joka myy pääasiassa erilaisia teknisiä laitteita ja kodintarvikkeita. Jokaisessa Clas Ohlson - myymälässä on viisi eri tuotesastoa: koti, elektroniikka, sähkö, pienrauta ja vapaa-aika. (Clas Ohlson 2015a.)

Clas Ohlsonilla on noin 180 myymälää ja runsaat 4 700 työntekijää Ruotsissa, Norjassa, Suomessa, Iso-Britanniassa, Kiinassa ja Dubaissa. Yrityksen pääkonttori sijaitsee Insjönissä, Ruotsissa. Clas Ohlson on noteerattu Nasdaq OMX Nordic Exchange -pörssissä. Vuoden 2014 liikevaihto oli noin 7,5 miljardia kruunua. (Clas Ohlson, 2015a.)

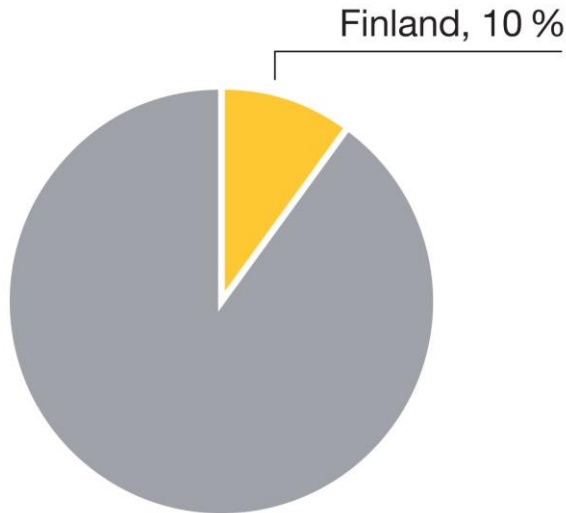
Clas Ohlsonin tavoitteena on löytää ratkaisut asiakkaiden jokapäiväisiin arjen ongelmiin. Yritys tähtää toiminnassaan siihen, että se luo jatkuvasti arvoa osakkeenomistajille, asiakkaille, työntekijöille ja myös koko yhteiskunnalle.

Clas Ohlsonin filosofiana on kestävän kehityksen ylläpito, joka koskee koko organisaatiota. Organisaation tavoitteena on luoda selkeitä ja kilpailevia tarjouksia asiakkaille. Yritys koostuu eri osastoista, joiden avulla taataan nopea, tehokas ja kestävä tapa toimittaa palveluja asiakkaille.

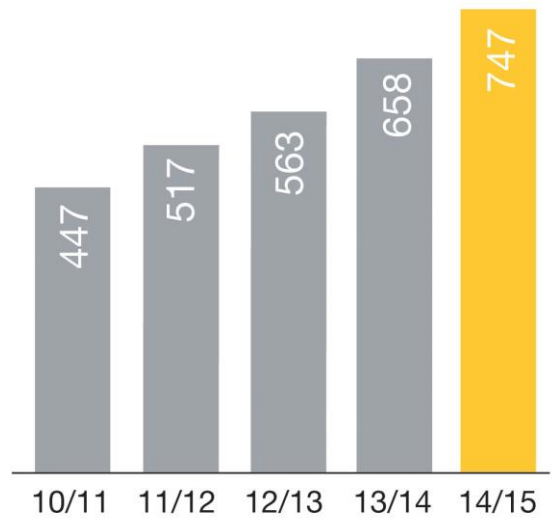
Vaikka vähittäiskaupan alalla onkin paljon kilpailua, pyrkii Clas Ohlson erottumaan joukosta erityisen hyvällä asiakaspalvelullaan. Clas Ohlsonia kutsutaankin ”moderniksi rautakaupaksi”.

Ensimmäinen myymälä Suomessa avattiin vuonna 2002. Tällä hetkellä myymälöitä on 34.

Proportion of net sales



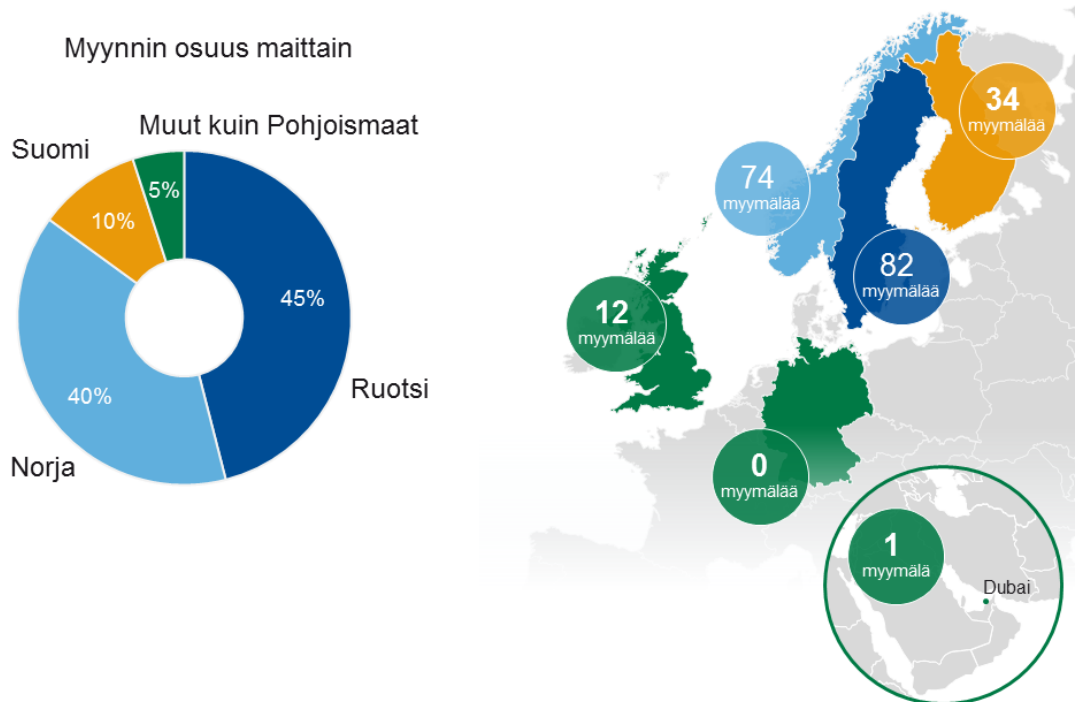
Net Sales, MSEK



Kuva 1. Suomen myynnin osuus ja myynnin kasvu viime vuosina. (Clas Ohlson, 2015d)

Kuten yllä olevasta kuvasta 1. näkyy, on Clas Ohlsonin tunnettavuus Suomessa jatkuvassa kasvussa. Yhä useampi asiakas vierailee myymälöissä joka vuosi. Yritys onkin viime vuosina keskittynyt lähinnä siihen, että sen tunnettavuus Suomen markkinoilla kasvaa. (Clas Ohlson 2015d.)

Myynti Suomessa on vuosina 2014 – 2015 ollut noin 747 Mkr (Clas Ohlson 2015c). Vuodesta 2010-2011 myynti on kasvanut jopa 67 %. Myynti on siis ollut kasvusuhdanteista tämänhetkisestä taloustilanteesta riippumatta.



Kuva 2. Myynnin osuus maittain. (Clas Ohlson, 2015a)

Yllä olevassa kuvassa 2. on esitetty Clas Ohlsonin myynnin osuus maittain. Suurin osa myynnistä kohdistuu Ruotsiin ja Norjaan. Suomen osuus myynnistä on n. 10 %.

6 CLAS OHLSONIN LOGISTIIKKA

Tässä luvussa käsitellään Clas Ohlsonin logistiikkaa. Käsiteltävinä näkökulmina ovat tuotteet, toimittajat sekä kuljetukset.

Clas Ohlson ei itse valmista tuotteitaan vaan ostaa niitä sadoilta eri toimittajilta yli 30:stä eri maasta. Kaikkien toimittajien ja valmistajien kanssa tehdään läheistä ja pitkäaikaista yhteistyötä. Yhteistyön tarkoituksena on sekä pienentää ostohintoja että antaa Clas Ohlsonille mahdollisuuden vaikuttaa tuotteiden ulkonäköön ja laatuun. Myös ohjesääntöjen noudattamisen tarkkailu on läheisen yhteistyön kautta helpompaa. (Clas Ohlson 2015b.)

Lähes 65 % Clas Ohlsonin tuotteista on valmistettu Aasiassa. Kiinassa sijaitsee oma osto-osastonsa, sillä yrityksen suurimmat ostomarkkinat sijaitsevat

siellä. Lisääntynyt läsnäolo Kiinassa on nostanut mahdollisuuksia löytää entistä fiksumpia ja edullisempia tuotteita. (Clas Ohlson 2015b.)

Tuotevalikoima on laaja, sillä siihen kuuluu noin 15 000 eri tuotetta. Lisäksi valikoima uudistuu koko ajan. Clas Ohlson on erittäin tarkka tuotteistaan, ja osto-osasto odottaakin niiltä toimivuutta, edullista hintaa, laatua ja kestävä kehityksen mukaisesti toteutettua valmistusta. Uudet tuotteet valitaan pääasiassa asiakkaiden tarpeiden mukaan ja nykypäivänä kestävä kehitys on tärkeä monille. (Clas Ohlson 2015b.)

Kaikki tuotteet kulkevat Ruotsin Insjönissä sijaitsevan keskusvaraston kautta. Siellä ne pakataan uudestaan ja jaetaan edelleen myymälöihin tai suoraan asiakkaille. Ruotsin keskusvarasto onkin koko Clas Ohlsonin logistiikan keskiö ja sen liikevaihto on korkea. (Clas Ohlson 2015b.)

Kun myymälässä jokin tuote saavuttaa tilauspisteensä, lähtee siitä automaattisesti tilaus keskusvarastolle. Tuote saapuu myymälään noin yhden – kolmen päivän aikana. Joka päivä keskusvarastolta lähetetään lähes 1000 lavaa myymälöihin ja 800 toimitusta asiakkaille. (Clas Ohlson 2015b.)

Yksi Clas Ohlsonin tärkeimmistä arvoista on kestävä kehityksen noudattaminen tuotteissa ja niiden tehokkaassa kuljetuksessa sekä matalissa ympäristöpäästöissä. Clas Ohlson pyrkii jatkuvasti vähentämään kuljetuksista johtuvia ympäristöpäästöjä muuttamalla kuljetusmuotoja ympäristöystävällisemmiksi. Kuljetusmuodoissa pyritään suosimaan meri- ja rautatiekuljetuksia maantie- ja lentokuljetusten sijasta. (Clas Ohlson 2015b.)

Kaikki tuotteet, jotka saapuvat Aasiasta Göteborgiin meritse, kuljetetaan edelleen rautateitse Insjöniin. Tuotteet, jotka tulevat eurooppalaisilta toimittajilta, kuljetetaan rekoilla. Tuotteet kuitenkin kerätään järjestelmällisesti, jotta kuljetus olisi tehokkaampaa ja ympäristöystävällisempää. Lähivuosina suurin osa Insjönistä lähtevistä kuljetuksista on siirretty kuorma-autoista rautateille pienempien ympäristöpäästöjen toivossa. (Clas Ohlson 2015b.)

7 TULLIPROJEKTI

Tässä luvussa käsitellään itse tulliprojektia, taustaa projektille, projektin myötä tapahtuneita muutoksia sekä projektin hyötyjä Clas Ohlsonille. Luvussa käsi-

tellään lisäksi yksityiskohtaisesti tullijärjestelmään liitettyä tapaustenhallintajärjestelmää.

Tämän luvun tiedot lukua 7.2.1 lukuun ottamatta on kerätty haastattelun avulla. Haastattelu suoritettiin 22.10.2015 ja haastateltavina toimivat Clas Ohlsonin Ruotsin osaston logistiikkapäällikkö Maria Ax sekä tullispesialisti Göran Lundgren.

7.1 Taustaa

Clas Ohlsonilla päätettiin vuonna 2011, että yritys hakee Ruotsin keskusvarastonsa muuttamista niin sanotuksi tullivapaaksi varastoksi, jolloin omat tulliselvitykset tehtäisiin sisäisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että maahantuotavista varastoitavista tuotteista maksetaan tulli- ja maahantuontimaksut vasta lähempänä tuotteen siirtymistä myymälään.

Koko prosessi on kestänyt lähes neljä vuotta. Syitä projektin kestoon on useita; muun muassa intergraatiohaasteet Clas Ohlsonin liiketoimintajärjestelmän ja tulliselvitysjärjestelmän välillä, ongelmat yrityksen sisäisten rutiinien kanssa ja Tullin vaatimien lupien saaminen on hidastanut prosessia. Yritys on lisäksi keskittynyt muihin asioihin tulliprojektin ohella.

Projektin aloituksen taustalla olivat tullin vaatimukset, jotka kävivät koko ajan tiukemmiksi. Tullilaitos edellyttää, että keskusvarastosta myymälään lähetettävät toimitukset sekä myymälästä keskusvarastoon lähetettävät palautukset ovat täysin Clas Ohlsonin ja näin ollen myös Tullin valvonnassa.

Myös yrityksen sisällä kaivattiin parannuksia toiminnan laatuun. Projekti aloitettiin läpikäymällä yrityksen omia tullausrutiineja, joissa havaittiin puutoksia. Kaikkia asioita ei tehty tullin mukaan oikein, ja joitain tarvittavia osia ei ollut edes olemassa. Tulli esimerkiksi vaatii, että kaikilla lähetyksillä, jotka lähetetään keskusvarastolta myymälöihin, ja palautuksilla, jotka lähetetään myymälöistä keskusvarastoihin, on jäljitettävyyden ja oikeanlainen dokumentointi oikeille osastoille. Yrityksen omia tullausrutiineja läpikäymällä huomattiin myös, että omia käytäntöjä muuttamalla pystytään tekemään myös taloudellisia säästöjä.

7.2 Tulliprojektin tuomat muutokset

Jotta lupa tullivaraston perustamiseen saatiin, tuli Clas Ohlsonin ensin hakea AEO-sertifikaattia. AEO-toimija eli valtuutettu taloudellinen toimija (Authorised Economic Operator) on yritys, joka on saanut Tullin turvallisuustodistuksen tullaus – ja logistiikkatoiminnoilleen ja on näin ollen oikeutettu etuihin koko EU:n alueella. AEO-toimija hyötyy muun muassa tullivalvontaan liittyvien tarkastusten helpottumisesta ja tiettyjen tullin myöntämien lupien nopeutetusta myöntämisestä koko EU:n alueella. Jotta tämä sertifikaatti saatiin, Clas Ohlsonin täytyi muuttaa rutiinejaan koko konsernissa.

Tullauskäytäntöjä muutettiin muun muassa huolinnan osalta. Ennen tullauksen hoitivat ulkopuoliset huolitsijat, mutta nykyään Clas Ohlson tulla tuotteensa itse yrityksen sisällä. Tämä muutos tuli voimaan pari vuotta sitten. Sisäisen huolinnan etuna ovat muun muassa parempi kontrolli sekä taloudelliset säästöt.

Tullijärjestelmään on lisäksi liitetty tapaustenhallintajärjestelmä. Aikaisemmin yrityksellä ei ole ollut käytössä tämänkaltaista järjestelmää muualla kuin Norjassa. Tuotteiden tullauksessa oli ongelmia, sillä yrityksen sisällä ei aina tiedetty, mitä palautuksia oli saapumassa myymälöistä keskusvarastolle ja milloin. Tapaustenhallintajärjestelmä mahdollistaa lisäksi sen, että yritys voi saada tavarantoimittajalta hyvityksiä suuresta osasta reklamoituja tuotteita sen sijaan, että ne vain hävitettäisiin.

Asiakkaalle reklamaatioita tehdessä myyjä täyttää lisäksi vikakuvauksen, joka auttaa keräämään informaatiota tuotekehitystä varten. Tämä johtaa parhaimmillaan siihen, että tuotteissa on huomioitu asiakkaiden tarpeet entistä paremmin.

7.2.1 Tapaustenhallintajärjestelmä

Tapaustenhallintajärjestelmän osalta haastattelimme Kotkan Clas Ohlson myymälän tiiminvetäjää Pauli Piippon. Järjestelmään on tutustuttu myös Clas Ohlsonin sisäisten ohjeistusten kautta.

CoresWeb on Clas Ohlsonin sisäinen sähköinen järjestelmä, jota niin esimiehet kuin myyjätkin käyttävät jatkuvasti työssään. Järjestelmästä löytyvät muun muassa kaikki tuotteet ja niiden tarkemmat tiedot sekä yrityksen kanta-asiakkaat. Myös reklamaatioiden teko ja tavaran vastaanotto tapahtuu CoresWebissä.

Järjestelmän avulla kaikki yrityksen osapuolet näkevät, missä mitkäkin tuotteet ovat. Kuormaa purettaessa huomataan myös jos jotain jää puuttumaan. Tämän järjestelmän avulla Clas Ohlson pystyy antamaan tullilaitokselle selvityksen jokaisen myymälään lähetetyn lähetyksen sisällöstä.

Ennen samanlaista hallintaa ei ollut. Kun keskusvarasto tai asiakaspalvelu on aikaisemmin vastaanottanut myymälästä lähetetyn palautuslavan, ei heillä ole ollut tietoa lavan sisällöstä, ellei se ollut tullut Norjasta. Koska Norja ei ole EU-maa, on sen pitänyt selvittää palautusten sisältö. Selvityksen teko on kuitenkin ollut monimutkainen manuaalinen prosessi, joten Norjasta ei ole lähetetty paljon palautuksia. Samanlainen järjestelmä on nyt koottu kaikille myymälöille hyödyntäen jo olemassa olevaa tapaustenhallintajärjestelmää tunnusten luomiseen ja kaikkien myymälästä lähetettävien tavaroiden merkitsemiseen.

CoresWebissä on kohta *tavaran vastaanotto*, jota käytetään, kun myymälään keskusvarastolta saapuvat tavarat otetaan vastaan. Kohdasta näkee kaikki myymälään tulevat tuotteet. Uudessa järjestelmässä pääsee myös tarkastelemaan laatikoiden sisältöä yksittäisiä tuotteita myöten. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että keskusvarastolla työntekijä on merkinnyt jokaisen poimitun tuotteen ja liittänyt sen skannaamalla laatikkoon tai lavaan tietojärjestelmässä. Näin luodut lavat liitetään edelleen lähetykseen, joka saapuu myymälään.

Nykyään myymälähenkilökunnan tulee toimia samoin tavoin kuin työntekijät keskusvarastolla toimivat. Tämä tarkoittaa sitä, että heidän pitää skannata palautettava tavara, liittää se laatikkoon tai lavaan ja koota yhdestä tai useammasta lavasta lähetyksiä, jotka lähetetään palautuksena keskusvarastolle tai muulle osastolle. Ennen tuotteita ei kirjattu kuljetuksiin vaan ne laitettiin laatikoihin ja lähetettiin lavojen mukana keskusvarastolle. Laatikoiden sisältöä ei myöskään eritelty, joten ei tiedetty, mitä tuotteita niissä on. Myöskään tyhjiä taittolaatikoita tai lavoja ei kirjattu aikaisemmin järjestelmään.

Kun lähetys on luotu, näyttää se pitkälti samalta kuin myymälään keskusvarastolta lähetettävät lähetykset. Tällöin myymälässä sekä keskusvarastolla nähdään, mitä lähetykset sisältävät. Palautusten vastaanottaja näkee myös selkeämmin jos palautuksesta puuttuu jotain ja näin pystytään vähentämään varkauksia ja hävikkiä. Järjestelmän avulla on helppo seurata palautuksen kulkua myymälästä.

Järjestelmässä pystyy myös tarkastelemaan yksittäistä tapausta useiden eri kriteereiden perusteella. Tapauslokista esimerkiksi nähdään missä tapaus sijaitsee sillä hetkellä. Tämä edellyttää sen, että tapaukselle on luotu tapaus-tunnus, joka on skannattu kun tapaus on luotu ja joka kerta, kun tapausta on siirretty.

Tapauksen kulku myymälästä vastaanottajalle ja mahdollisesti takaisin myymälään alkaa tapauksen luomisella. Tapaus siirretään määräpaikkana toimivaan laatikkoon palautettavaksi asiakaspalveluun. Laatikko siirretään edelleen määräpaikkalavalle kuljetettavaksi keskusvarastolle tai asiakaspalveluun.

Määräpaikkalava merkitään järjestelmässä tilaan valmis, jolloin sen kuormatila muuttuu keskeneräisestä valmiiksi. Lavat, jotka on merkitty lähetettäväksi kuljetukseen, liitetään vielä lähetykseen, joka merkitään valmiiksi. Tällöin kuorman tila muuttuu tilaan kuljetuksessa. Tämän jälkeen huolitsija noutaa lähetuksen tavallisten toimitusten yhteydessä.

Kun kuljetus saapuu keskusvarastolle tai asiakaspalveluun, otetaan lähetys vastaan, jolloin sen tila muuttuu vastaanotetuksi. Sen jälkeen keskusvaraston palautusosasto lajittelee myymälästä saapuneet lavat, jolloin niiden tilana on lajittelu. Jos kuljetuksessa saapui tuotteita, jotka ovat menossa korjaukseen, siirretään ne asiakaspalveluun.

Asiakaspalvelu vuorostaan lajittelee tapauksen ja muuttaa sen tilan valmiiksi, koska tapaus siirtyy uudelle vastaanottajalle. Kun asiakaspalvelu on saanut käsiteltäviä tapauksia, lajitellaan se lähtemään takaisin keskusvarastolle, jolloin sen tilaksi muuttuu jälleen lajittelu. Lähetystä noudettaessa merkitään sen tila valmiiksi.

Kun lähetys lähetetään takaisin myymälään, ottaa keskusvarasto sen vastaan ja lajittelee sen. Tapaukset jaetaan vastaanottajina oleviin myymälöihin. Myymälään lähetettävät lavat merkitään valmiiksi, jonka jälkeen keskusvarasto lä-

hettää lavat myymälään ja niiden tila muuttuu kuljetuksessa. Toimitus näkyy nyt myymälöiden CoresWebissä kohdassa tavarantoimitus. Toimitus myymälään tapahtuu tavalliseen tapaan ja sen saapuessa myymälään se vastaanotetaan ja puretaan.

7.3 Tulliprojektin hyödyt

Tulliprojekti on tuonut ja tuo Clas Ohlsonille merkittäviä etuja. Huolinnan muutosten sekä tapaustenhallintajärjestelmän myötä kontrolli myymälöiden ja keskusvaraston välillä kulkevista tuotteista on parantunut. Nykyään Clas Ohlson pystyy tarkasti osoittamaan Tullilaitokselle tuotteiden kulun keskusvarastolta myymälään sekä myymälästä takaisin keskusvarastolle.

Tulliprojekti tuo hyötyä myös yksittäisille myymälöille. Projektin myötä myös myymälät saavat paremman käsityksen siitä mitä reklamoidaan ja mitä lähetetään takaisin keskusvarastolle.

Itse tullivarastoa ei vielä ole olemassa, vaan se on vielä työn alla. Tullivaraston arvellaan valmistuvan ensi vuoden alussa. Ongelmia tullivaraston perustamisessa ovat aiheuttaneet muun muassa IT - integraatiot. Projekti vie lisäksi paljon resursseja, joista yrityksellä on tällä hetkellä pulaa.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön empiirisen osuuden tutkimusmenetelmiä sekä tutkimustuloksia. Empiirinen osuus opinnäytetyöstä suoritettiin lomakehaastattelun sekä teemahaastattelun välimuotona. Haastattelu suoritettiin kyselylomakkeella ja kohdistettiin kaikille Suomen Clas Ohlson myymälöiden logistiikkavastaaville.

Kyselylomake luotiin kyselynetti.com-sivustolle (Liite 2). Kyselyn mukana lähetettiin lisäksi saatesähköposti, jossa kerrottiin opinnäytetyön taustoista (Liite 1).

Kyselystä haluttiin tehdä helppo, nopea ja vaivaton. Osa haastattelun kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä ja osa valmiita kysymyksiä valmiine vastaus-

vaihtoehtoiseen. Kysymysten tarkoituksena oli kerätä haastateltavien oma-kohtaisia kokemuksia tulliprojektista ja sen vaikutuksista myymälätasolla.

Kysely lähetettiin vastaanottajille syyskuun 2015 alussa ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Kahden viikon kuluttua kyselyyn oli vastannut vain alle puolet myymälöistä, joten vastausaikaa pidennettiin viikolla. Loppujen lopuksi kyselyyn vastasi 19 myymälää 34 myymälän joukosta. Vastausprosentti oli siis 55,9 %.

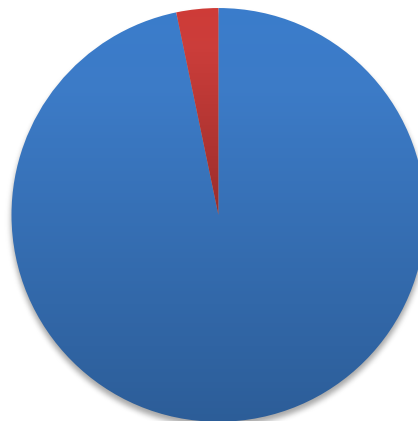
8.1 Vastaukset

Olemme käsitelleet kyselyn vastaukset kysymys kerrallaan, jonka lisäksi osa kysymysten vastauksista on havainnollistettu kaavioin. Kyselyn saatekirje on nähtävissä liitteessä 1 ja itse kysely liitteessä 2.

Kyselyssä esitettiin vastaajille yhteensä 12 kysymystä. Näistä kaksi ensimmäistä oli niin kutsuttuja taustakysymyksiä, joilla selvitettiin vastaajien nimi sekä myymälä, joissa vastaaja työskentelee logistiikkavastaavana.

Kysymyksessä 3 todusteltiin tulliprojektin mukana tuomien muutosten vaikutusta logistiikkavastaavien työtehtäviin.

3. Ovatko tulliprojektin mukana tuomat muutokset vaikuttaneet työtehtäviisi myymälässä?



■ Kyllä
■ Ei

94,74 % eli 18 vastaajaa oli sitä mieltä, että tulliprojekti on vaikuttanut logistiikkavastaavien työtehtäviin myymälässä. Ainoastaan yksi vastaajista oli sitä mieltä, että muutokset eivät ole vaikuttaneet työtehtäviin.

Kysymys 4 oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin olivatko logistiikkavastaavat saaneet mielestään tarpeeksi informaatiota tulliprojektista ennen sen käyttöönottoa. Samalla kysyttiin myös minkälaista informaatiota työntekijät olisivat kaivanneet.

Lähes puolet kyselyyn vastaajista oli sitä mieltä, että tulliprojektiin perehdytys oli huonosti suunniteltu. Suurin osa vastaajista koki, että jaettu informaatio oli sekavaa ja vaikeaselkoista. Perehdytystä tulliprojektista jaettiin vastaajien mielestä liian varhain ja suurissa määrissä, sillä järjestelmä muuttui merkittävästi vielä koulutuksen jälkeenkin. Suurin osa vastaajista toivoi, että uusista työtehtävistä annettaisiin alkuperäisiä selvempiä ja yksinkertaisempi ohjeita.

Kysymyksessä 5 tiedusteltiin ovatko uudet toimenpiteet olleet logistiikkavastaavien mielestä selkeitä ja ymmärrettäviä.



73,7 % eli 14 vastaajaa koki uudet toimenpiteet selkeiksi ja ymmärrettäviksi. 5 vastaajaa ei kokenut uusia toimenpiteitä selkeiksi ja ymmärrettäviksi.

Kysymys 6 oli avoin kysymys, jolla tiedusteltiin uusien toimenpiteiden opetteluun kulunutta aikaa. Uusien rutiinien opetteluun kului aikaa vaihtelevissa määrin. Suuri osa vastaajista kertoi oppineensa uudet rutiinit 2-5 lähetysker-

ran tai noin 2-4 viikon jälkeen. Osa vastaajista ei osannut arvioida opettelemissen kulunutta aikaa, sillä ohjeistuksia muutettiin ja tarkennettiin useaan otteeseen. Yksi vastaajista ei vielääkään koe osaavansa kaikkea oikein. Osan mielestä uudet toimet vaativat edelleen kertaamista ja onnistuvat ainoastaan ohjeiden avulla.

Kysymyksessä 7 tiedusteltiin onko tulliprojekti ollut logistiikkavastaavien mielestä heidän oman työnsä kannalta hyvä asia.



89,5 % eli 17 vastaajaa koki tulliprojektin olevan oman työnsä kannalta hyvä asia. 2 vastaajaa eivät kokeneet tulliprojektia oman työnsä kannalta hyväksi asiaksi.

Kysymys 8 oli avoin kysymys, jolla tiedusteltiin ovatko työntekijät kokeneet jonkin tulliprojektin mukana tulleen muutoksen negatiiviseksi. Pääsääntöisesti vastaajat kokivat uusien työrutiinien olevan työläämpiä ja vievän enemmän aikaa uusien työvaiheiden myötä. Erityisesti myymälöiden väliset siirrot ja suurien määrien siirtäminen keskusvarastolle koettiin hankaliksi. Erilaisten asiakirjojen tulostus CoresWebissä koettiin helpommaksi, mutta toimenpiteiden rekisteröiminen ja siirtäminen järjestelmässä on nykyisillä muutoksilla hitaampaa.

Kysymys 9 oli avoin kysymys, jolla tiedusteltiin oliko uusissa työtehtävissä logistiikkavastaavien mielestä jotain sellaista, mitä ei koettu tarpeelliseksi. Lähes kaikki vastaajat ymmärsivät tavaroiden seurannan hyödyn yritykselle sekä

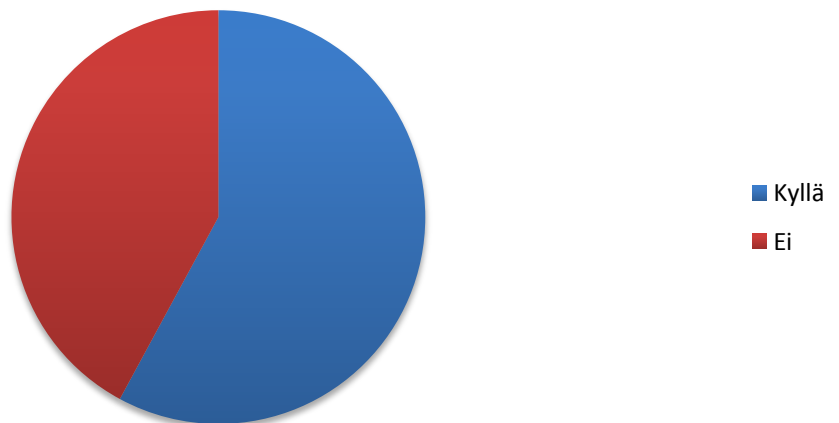
keskusvaraston työntekijöille, joiden tavaroiden lajitteluprosessia uudet rutiinit helpottavat. Myymälätasolla projektin vaikutukset koettiin kuitenkin pieniksi, sillä ne eivät osan vastaajien mielestä konkreettisesti näy myymälään tai sen henkilökunnalle. Tällöin uudet rutiinit saattavat tuntua ylimääräiseltä työltä.

Lisäksi myymälöiden väliset siirrot kokivat useat vastaajat turhan monimutkaiseksi. Suurin osa vastaajista ei kuitenkaan kokenut minkään projektin aikana tulleen uuden työtehtävän olevan tarpeeton.

Kysymys 10 oli avoin kysymys, jolla tiedusteltiin kokivatko logistiikkavastaavat työtaakkansa pienentyneen tai kasvaneen uusien työtehtävien myötä. Osa vastaajista ei kokenut uusien työtehtävien merkittävästi lisäävän tai vähentävän työtaakkaa. Suurin osa kuitenkin koki työtaakan lisääntyneen uusien työtehtävien myötä. Lähinnä projektin alussa esiintynyt epävarmuus työtehtävistä ja epäselvät ohjeistukset veivät ylimääräistä aikaa.

Kysymyksessä 11 tiedusteltiin onko logistiikkavastaavien mielestä keskusvaraston ja myymälän välinen kommunikointi helpottunut projektin myötä.

11. Onko keskusvaraston ja myymälän välinen kommunikointi helpottunut tulliprojektin myötä?



57,9 % eli 11 vastaajaa oli sitä mieltä, että keskusvaraston ja myymälän välinen kommunikointi on helpottunut projektin myötä. 8 vastaajista kuitenkin koki, että kommunikointi keskusvaraston ja myymälän välillä ei ole helpottunut.

Kysymys 12 oli avoin kysymys, jossa kysyttiin vastaajien omia kehitysehdotuksia tulliprojektiin liittyen. Suurin osa vastaajista toivoi muutoksia itse järjes-

telmään. Tavaroiden lähetysprosessista toivottiin yksinkertaisempaa ja automaattisempaa, sillä tällä hetkellä eri välilehtien välillä siirtyminen vie liikaa aikaa. Tavaroiden lähetysprosessin rekisteröiminen vie monen ”lisää”, ”hyväksy”, ”valitse” ja ”vahvista” - klikkauksen kautta turhaa aikaa, joka on myymälässä muutenkin tiukoilla.

Parannusehdotuksia esitettiin myös mahdollisten vastaavien tulevaisuuden projektien suhteen. Suurin osa vastaajista toivoi, että mikäli jatkossa tehdään vastaavia projekteja, järjestelmästä tehtäisiin lopullinen versio ennen koulutusten jakamista. Tulevaisuudessa toivottiin myös selkeämpiä ja yksinkertaisempia ohjeita, jotka olisivat läpi ketjun samat ja joita kaikki osaisivat noudattaa.

8.2 Johtopäätökset

Logistiikkavastaaville suunnattuun kyselyyn vastasi 19 myymälää 34 myymälän joukosta eli vastausprosentti oli 55,9 %. Vastausprosentin tavoitteenamme oli 75 %, joka ei kuitenkaan muistutussähköpostista huolimatta toteutunut. Vastausprosentti on kuitenkin melko hyvä ja tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Kyselyyn vastattiin melko monipuolisesti ja laajoin vastauksin, mikä helpotti tulosten analysointia sekä omien johtopäätelmien tekoa. Saimme mielestämme oikean kuvan siitä, mihin vastaavanlaisissa tulevaisuuden projekteissa kannattaisi panostaa ja mitkä asiat ovat jo yrityksen hallinnassa.

Yksi työn tutkimuskysymyksistä oli, minkälaisia vaikutuksia tulliprojektilla on ollut Clas Ohlsonin logistiikkatyöntekijöiden työtehtäviin. Tutkimuksestamme kävi ilmi, että tulliprojektin muutokset ovat pääosin lisänneet työntekijöiden työtehtäviä. Logistiikkarutiineihin kuluu uusien työtehtävien myötä enemmän aikaa. Työntekijöiden tulee järjestellä ja eritellä lähetettävät tuotteet tarkemmin kuin ennen, sillä nykyään esimerkiksi palautukset ja reklamaatiot eritellään omiin laatikoihin ja niissä kaikissa on oma seurantatunnuksensa.

Toinen tutkimuskysymyksemme koski muutosten toteuttamisen helppoutta. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista ei ollut tyytyväisiä saatuun ohjeistukseen sekä informaation määrään ja laatuun. Tämän takia muutokset eivät olleet niin helposti omaksuttavissa.

Tarve parempaan perehdytykseen tuli selkeästi esille vastauksista. Logistiikkavastaavat olisivat kaivanneet projektista yksinkertaistettuja ohjeita, jotka olisivat alusta asti pysyneet muuttumattomina. Monet kokivat opetusvideot turhiksi ja ikävystyttäväksi monotonisen äänen ja hitaan temmon takia. Lisäksi vastaajat kokivat tiedon tulleen liian aikaisin projektin oikeaan aloitukseen nähden, sillä aikataulu venyi useaan otteeseen.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli tulliprojektin muutosten parannusehdotukset. Suurin osa vastaajista kaipasi käytännön harjoittelua ennen itse projektin aloittamista. Tämä voitaisiin järjestää esimerkiksi koulutustilaisuuden avulla. Koulutus järjestettäisiin myymälöiden logistiikkavastaaville, jotka käytännön opetteluun kautta voisivat viedä osaamisensa takaisin myymälän muille työntekijöille.

Logistiikkavastaavat kaipasivat myös enemmän informaatiota projektin kokonaisuhyödyistä konsernille, sillä kaikki hyödyt eivät välttämättä tule esille yksittäisille myymälöille ja sen henkilökunnalle. Koska projektin vaikutukset eivät välttämättä näy myymälään asti, voidaan jotkut työtehtävät kokea niin sanotusti ylimääräiseksi työksi. Myymälöihin voitaisiin jakaa konkreettista informaatiota projektin tuloksista ja hyödyistä, kuten säästöistä. Tällä tavoin lisättäisiin työmotivaatiota myös työntekijöiden keskuudessa.

Uuden toimintatavan hyvänä puolena voidaan pitää tavaroiden parempaa jäljitettävyyttä ja sen tuomaa hyötyä yritykselle. Lähetykset ovat entistä organisoidumpia ja kuljetusten selvittäminen tullilaitokselle on huomattavasti helpompaa. Itse järjestelmässä on kuitenkin logistiikkavastaavien mielestä vielä kehitettävää. Järjestelmää voisi yksinkertaistaa entisestään esimerkiksi poistamalla aikaa vieviä välivaiheita. Mikäli välivaiheet ovat kuitenkin kokonaiskuvan kannalta tarpeellisia, tulisi tämä selvittää myös työntekijöille.

Vastauksista voidaan todeta, että vastaajien yksilölliset erot kuten koulutus ja vastaava logistiikkaosaaminen ovat voineet vaikuttaa uusien rutiinien ymmärtämiseen ja oppimiseen. Vastaajille, jotka eivät ole laajemmin tutustuneet ketjun logistiikkiin toimintoihin, voi olla vaikea sisäistää minkälaista hyötyä muutoksilla pyritään saavuttamaan.

Uskomme, että opinnäytetyömme tutkimustulokset auttavat Clas Ohlsonia kehittämään vastaavanlaisia tulevaisuuden projekteja yhä parempaan suuntaan.

Toivomme, että vastauksista saatu palaute auttaa yritystä kehittämään myös tätä projektia.

9 POHDINTAA

Toinen opinnäytetyön tekijöistä työskentelee Kotkan Clas Ohlsonin myymälässä osa-aikaisena myyjänä koulun ohella, joten saimme opinnäytetyön aiheen tätä kautta. Aihe on ollut mielenkiintoinen mutta haastava, sillä suurin osa työn teoriasta oli meille uutta tietoa. Työn teko on kuitenkin ollut molemmille tekijöille oivallinen oppimisprosessi.

Aloitimme opinnäytetyön aineiston keräämisen 2015 keväällä. Itse työn aloittaminen venyi kuitenkin syyskuun 2015 alkuun. Molemmat opinnäytetyön tekijät tekivät töitä opinnäytetyön teon ohella, joten ajan järjestäminen oli ajoittain hieman haastavaa.

Aluksi työn aiheen rajaaminen tuotti hieman ongelmia. Saimme tähän kuitenkin apua työmme ohjaavalta opettajalta. Näkökulmanamme teoriassa oli tullin näkökulma ja tarkoituksenamme oli johdatella lukijaa ulkokaupan ja tullausmenetelmien kautta ymmärtämään taustaa Clas Ohlsonin tulliprojektin takana.

Hankaluuksia opinnäytetyöllemme tuotti myös se, että haastattelua Ruotsin logistiikkapäälikölle ja tullispesialistille tehdessämme selvisi, että tullivarastoa ei itse asiassa vielä ole olemassa vaan se on vasta työn alla. Työn teoriaosuutta kirjoittaessamme olimme kuitenkin vielä siinä uskossa, että tullivarasto on jo toiminnassa.

Opinnäytetyön tekemistä helpotti kuitenkin toimeksiantajayrityksen osallistuminen työhön. Saimme runsaasti informaatiota tekemämme haastattelujen avulla. Myös sähköpostiviestittely meidän ja toimeksiantajan edustajan välillä oli sujuvaa.

Tutkimuksemme tavoitteena oli selvittää, minkälaisia vaikutuksia tulliprojektilla on ollut ja kuinka helposti ne ovat olleet toteutettavissa. Saimme vastauksen opinnäytetyömme tutkimusongelmiin ja löysimme tulliprojektille myös parannusehdotuksia työmme edetessä.

LÄHTEET

Ax, Maria & Lundgren, Göran. Clas Ohlson, logistiikkapäällikkö ja tullispecialisti. Videohaastattelu. 22.10.2015.

Clas Ohlson, 2015a. Clas Ohlson lyhyesti. Saatavissa:
<http://about.clasohlson.com/fi/suomi/tietoa-meista/clas-ohlson-lyhyesti/> [Viitattu: 1.10.2015]

Clas Ohlson, 2015b. Efficient logistics and supply chain. Saatavissa:
<http://about.clasohlson.com/our-offer/logistics-and-supply-chain/> [Viitattu: 1.10.2015]

Clas Ohlson, 2015c. Clas Ohlson maailmalla. Saatavissa:
<http://om.clasohlson.com/fi/suomi/tietoa-meista/clas-ohlson-maailmalla/> [Viitattu 5.11.2015]

Clas Ohlson, 2015d. Our markets. Saatavissa:
<http://about.clasohlson.com/about-us/our-markets/> [Viitattu: 5.11.2015]

EUR-Lex, 2014. Yhteisön uudistettu tullikoodeksi. Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=URISERV:do0001> [Viitattu 28.9.2015]

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt, vienti ja tuonti. Tammertekniikka / Amk-Kustannus Oy.

Nyberg, P & Nyberg, M, 2015. Teollisuusyritykset voivat hakea helpotuksia raaka-aineiden tuontitulleihin. Tulli 29.7.2015. Saatavissa:
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/julkaisut_ja_esitteet/tulliviesti/2014/AJuttu_15_2015_Tullisuspensio/index.jsp [Viitattu 28.9.2015]

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. WSOY.

Piippo, P. Kotkan Clas Ohlson myymälän logistiikkavastaava. Haastattelu. 14.10.2015.

Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry. 2010. Huolinta-alan käsikirja. Uud. painos. Helsinki. Suomen Spedservice Oy.

Suomen Huolintaliikkeiden Liitto ry. 2000. Huolinta-alan käsikirja. Helsinki. Suomen Spedservice Oy.

Tulli, 2015a. Tullietuudet tavarankäynnin alkuperän perusteella. Saatavissa: http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/etuuskohtelut/tullietuudet_alkupera/ [Viitattu: 5.11.2015]

Tulli, 2015b. Alenna kustannuksia tavarankäynnin alkuperällä tuonnissa ja viennissä. Saatavissa: http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/etuuskohtelut/alenna_kustannuksia/index.jsp [Viitattu: 5.11.2015]

Tulli, 2015c. Tullisuspensiot. Saatavissa: <http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/etuuskohtelut/tullisuspensiot/index.jsp> [Viitattu: 5.11.2015]

Tulli, 2015d. Saapumisen yleisilmoitus. Saatavissa: http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/saapuminen/saapumisen_yleisilmoitus/index.jsp [Viitattu: 28.9.2015]

Tulli, 2015e. Väliaikainen varasto. Saatavissa: http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tullimenettelyt/varastointi/valiaikainen_varasto/index.jsp [Viitattu 28.9.2015]

Tulli, 2015f. Tullivarasto. Saatavissa:

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tullimenettelyt/varastointi/tullivarasto/index.jsp [Viitattu: 28.9.2015]

Tulli, 2014. Tullivalvonnassa tapahtuva valmistus. Saatavissa:

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tullimenettelyt/erityismenettelyt/tullivalvonnassa_valmistus/index.jsp [Viitattu: 28.9.2015]

Tulli, 2013a. Rajoitukset ja kiellot. Saatavissa:

<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/rajoitukset/index.jsp> [Viitattu 5.11.2015]

Tulli, 2013b. AREX. Saatavissa:

<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/sahkoinenasiointi/internet/arex/index.jsp> [Viitattu 28.9.2015]

Tulli, 2013c. Mitä on varastointi? Saatavissa:

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tullimenettelyt/varastointi/ [Viitattu: 7.10.2015]

Tulli, 2013d. Väliaikaisen varaston luvan hakeminen. Saatavissa:

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tullimenettelyt/varastointi/varaston_perustaminen/asohje_valiaikainen_varasto.pdf [Viitattu: 6.11.2015]

Tulli, 2011a. Yleisilmoitus. Saatavissa:

<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/saapuminen/yleisilmoitus/index.jsp> [Viitattu 28.9.2015]

Tulli 2011b. Saapumisen esittämisilmoitus. Saatavissa:

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/saapuminen/saapumisen_esittamisilmoitus/index.jsp [Viitattu 28.9.2015]

Tulli, 2009. Tulli-ilmoitus. Saatavissa:

http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/saapuminen/tulli_ilmoitus/index.jsp [Viitattu: 5.10.2015]

Verohallinto, 2000. Verovarasto arvonlisäverotuksessa. Saatavissa:

<https://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Verovarasto_arvonlisaverotuksessa](https://www.vero.fi/fi-Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Verovarasto_arvonlisaverotuksessa) [Viitattu: 5.10.2015]

Aihe: Kysely tulliprojektiin liittyen

Hei,

Olen Hanna Kuronen ja työskentelen Clas Ohlsonin Kotkan myymälässä osa-aikaisena myyjänä. Opiskelen Kymenlaakson Ammattikorkeakoulussa Liiketoiminnan logistiikkaa viimeistä vuotta ja olemme Henrika Virénin kanssa tekemässä opinnäytetyötä viime vuoden lopussa Clas Ohlsonilla alkaneesta tulliprojektista.

Toivoisin sinun, myymälänne logistiikkavastaavan, ottavan osaa tutkimuskyselyymme tulliprojektiin ja sen vaikutuksiin liittyen. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa n. 10 minuuttia. Toivoisimme, että vastaisit kyselyyn mahdollisimman nopeasti, kuitenkin 21.9.2015 mennessä.

Kiitos osallistumisestasi ja mukavaa syksyn jatkoa!

Terveisin,

Hanna Kuronen

hanna.kuronen@clasohlson.fi

hanna.kuronen@student.kyamk.fi

Henrika Virén

henrika.viren@student.kyamk.fi

Tulliprojekti

0%

Sivu 1

Nimi *

Myymälä *

Ovatko tulliprojektin mukana tuomat muutokset vaikuttaneet työntekooosi myymälässä? *

 kyllä ei

Olitko saanut projektista tarpeeksi informaatiota ennen sen käyttöönottoa? Jos et, mitä olisit vielä kaivannut lisää? *

Ovatko uudet toimenpiteet olleet selkeitä ja ymmärrettäviä? *

 kyllä ei

Kuinka kauan uusien rutiinien opettelemiseen meni aikaa? *

Onko tulliprojekti ollut oman työsi kannalta hyvä asia? *

 kyllä ei

Oletko kokenut jonkun tulliprojektin mukana tulleen muutoksen negatiiviseksi? *

Onko uusissa työtehtävissäsi sellaista, mitä et ole kokenut tarpeelliseksi? *

Koetko oman työtaakkasi keventyneen tai kasvaneen muutosten myötä? *

Onko keskusvaraston ja myymälän välinen kommunikointi helpottunut? *

kyllä

ei

Onko sinulla kehitysehdotuksia tulliprojektiin liittyen? *

Kysely on suoritettu loppuun. Kiitos osallistumisestasi.

Voit nyt sulkea ikkunan.
