TEHOKAS TOIMINNANOHJAUS TUKKU- JA ERIKOISTAVARAKAUPAN YRITYKSISSÄ

Opas tukku- ja erikoistavarakaupan liiketoiminnan kehittämisen tueksi

VISMA

Sisällysluettelo

Lukijalle	3
Toiminnanohjauksen erityispiirteet tukku- ja erikoistavarakaupassa	4
Suurimmat kipupisteet tukkukauppojen toiminnassa	5
Mistä tunnistaa huonosti toimivan toiminnanohjauksen?	6
Myynti ja verkkokauppa	8
Ostot, varasto ja logistiikka	9
Asiakkuudenhallinta ja after sales -palvelut	10
Toiminnan optimointi	11
Tehokkaan toiminnanohjauksen hyödyt tukku- ja erikoistavarakaupan yrityksille	13

Lukijalle

Tukku- ja erikoistavarakauppojen liiketoimintaa leimaa monimuotoisuus. Osto- ja myyntitoimintojen lisäksi yrityksissä voidaan harjoittaa kokoonpanoa, asennus- ja huoltotoimintaa tai muuta asiantuntijaosaamista vaativaa toimintaa. Myytävät laitteet tai tavarat voidaan esimerkiksi koota useammasta osasta, räätälöidä asiakkaan tarpeisiin tai pakata uudestaan.

Talous- ja toiminnanohjausjärjestelmien (ERP) käyttäjinä tukkukaupat ovat konkareita. Järjestelmien käyttöä on edistänyt kaupan käynnin sähköistyminen mm. EDI-kanavaa hyödyntäen. Toiminnan monipuolisuus asettaa omat haasteensa ja vaatimuksensa käytettäville järjestelmille. Tärkeintä tukkuyritysten kilpailukyvylle on kannattavuuden hallinta ja ydintoimintojen kuten myynti-, osto- sekä varastotoiminnan yhteensovittaminen.

Myös asiakastiedon hallinta on tänä päivänä yhä tärkeämpää. Nykymarkkinassa erottuminen on elinehto ja se pakottaa tukkukaupat kohdentamaan toimintansa entistä tarkemmin paremman volyymin tai katteen perässä. Yritykset voivat erottua valitsemalla jonkin erityisen asiakassegmentin, kehittämällä osaamistaan kohdennetusti tai tarjoamalla parhaita kokonaisratkaisuja. Toiminta on jatkuvaa tasapainoilua asiakassegmenttien, tarjonnan ja kannattavuuden kolmiossa.

Tämä opas on kirjoitettu niille tukku- ja erikoistavarakaupan yrityksille, jotka haluavat saada lisää hallittavuutta omaan toimintaansa tehokkaan toiminnanohjauksen avulla ja siten edistää omaa kilpailukykyään

Antoisia lukuhetkiä toivottaa,
Visma Software Oy

Toiminnanohjauksen erityispiirteet tukku- ja erikoistavarakaupassa

Tukku- ja erikoistavarakaupan toiminnassa tärkeintä on varmistaa sujuva tiedon kulku, mahdollistaa katkeamaton asiakaspalvelu ja ehkäistä virheiden aiheuttamia kustannuksia.

Keskipisteessä ovat myyntitoiminnot: tarjoukset ja tilaukset. Niiden kautta optimoidaan ostoja ja varastohallintaa sekä saadaan työtilauksia mahdollisista kokoonpano- tai palvelutoimista. Asiakastiedon avulla tarjotaan huolto-, varaosa- tai muita after sales -palveluita, joilla luodaan pitkiä, tuottavia asiakassuhteita.

Ilman integroituja toimintamalleja toiminnan kannattavuus voi heikentyä monella tapaa, esimerkiksi varastonarvon noustessa virheostojen takia tai asiakastyytyväisyyden laskiessa heikon palvelun vuoksi. Yrityksen toimintojen reaaliaikainen seuranta auttaa kohdentamaan voimavarat parhaiten tuottaviin tuotteisiin ja palveluihin.

Toiminnanohjauksen tärkeimmät tehtäväalueet:

- Myyntitoiminnot ja asiakashallinta
- Osto-/hankintatoiminnot
- Sähköiset myynnin ja ostojen prosessit
- Varaston ja toimitusten hallinta
- After sales -toiminnan ohjaaminen
- Palvelu- ja työsuoritusten ohjaaminen
- Palkanlaskenta
- Rahaliikenne
- Raportointi ja seuranta

Suurimmat kipupisteet tukkukauppojen toiminnassa

Kustannustehokkuus sekä tulojen ja kulujen hallinta ovat tukkukaupan kipupisteistä suurimmat. Haasteet niissä aiheutuvat useasta eri syystä.

Varaston ja logistiikan optimointi on tärkeässä osassa kustannusten hallinnassa, sillä varastoon sitoutuu usein paljon pääomaa ja logistiikkakustannukset ovat korkeita. Myös esimerkiksi henkilöstökulujen pitäminen hallinnassa on yksi tärkeimmistä poluista kannattavaan toimintaan.

Tarkentamalla prosessien, tuotanto- ja palvelutoiminnan sekä asiakastiedon hallintaa voidaan saavuttaa säästöjä ja nostaa tuottoja. Sähköisesti ja automaattisesti toisiinsa integroiduilla järjestelmillä on tässä kehityksessä merkittävä rooli.

Toiminnan analysointi sekä tuottavien ja tuottamattomien toimintojen tai tuotteiden tunnistaminen auttaa löytämään yrityksen kilpailuedut ja mahdollistaa niihin keskittymisen.

Suurimmat kipupisteteet

- Kustannusten hallinta
- Asiakastiedon hallinta
- Varaston arvon optimointi
- Logistiikan optimointi
- After sales - ja muun palvelutoiminnan hallinta

Mistä tunnistaa huonosti toimivan toiminnanohjauksen?

Kuinka moni oikealla mainituista väittämistä pitää paikkansa sinun yrityksessäsi?

Nämä merkit kertovat siitä, että yrityksen olisi mahdollista tehostaa toimintaansa huomattavasti toimialalle suunnitellun, integroidun toiminnanohjauksen avulla. Kaikki, mikä nyt hoidetaan erillisten työkalujen avulla, kuten Excelillä, paperilla, sähköpostilla tai puhelimella, on mahdollista hoitaa yhdessä yhteisessä ERP-järjestelmässä.

Yrityksen on helpompaa minimoida virheitä ja viivästyksiä, nostaa omaa kustannustehokkuuttaan ja parantaa asiakkuuksien hallintaa, kun se hyödyntää yhteistä järjestelmää, jossa toimitaan yhteisen tiedon pohjalta.

- Tiedonkulku myynnistä ostoihin ja varastoon aiheuttaa ongelmia
- Samoja tietoja kirjataan useaan eri kertaan ja monin eri tavoin
- Varastossa hukutaan paperisiin dokumentteihin
- Varaston arvo ei ole hallinnassa
- Myynnin seuranta ja ennakointi on vaikeaa
- Tehdään virheostoja. Asiakkaiden tiedot ovat hajallaan tai vain yhden henkilön takana
- Palveluihin liittyvien tietojen raportointi on hidasta eikä asiakkaita saada laskutettua halutussa aikataulussa
- Toimitusvirheitä ja jälkitoimituksia on runsaasti

Tehokkaan toiminnanohjauksen kulmakivet tukku- ja erikoistavarakaupan yrityksissä

Myynti ja verkkokauppa

Tukkukaupan järjestelmän keskipisteessä ovat luonnollisesti myyntitoiminnot. Integroitu järjestelmä mahdollistaa myyntien kautta optimoidut ostot sekä varasto-, tuotanto- ja palvelutoiminnan tehokkaan hallinnan. Myyntiin liittyy oleellisesti myös monipuolinen tuotekäsittely. Pakettikäsittelyn ansiosta asiakkaalle näytettävä yksi tuote ja hinta voidaan yrityksessä raportoida myös osina.

Sähköiset tilaukset ovat tätä päivää, tehtiin ne sitten edi/ovt- tai xml-tilauksina, tukun omasta verkkokaupassa tai extranetissä. Niitä hyödyntämällä voidaan saada kilpailuetua ja kustannustehokasta myyntivolyymiä, mutta toimintaa aloitettaessa on viisasta edetä pienin panoksin.

Verkkokauppaan kannattaa keskittää asiakkaiden helposti tunnistettavissa olevat tuotteet, jolloin asiantuntijoille jää enemmän aikaa palvella erikoistuotteista kiinnostuneita. Sähköisyyden päähyötyjä ovat säästöt tilausprosessissa sekä toimitus- ja ostovirheiden väheneminen.

Myös palvelutaso nousee, kun asiakas pääsee tekemään tilauksen kellonajasta riippumatta, ilman jonotusta, sekä näkee saldot ja hinnat saman tien. Verrattuna perinteiseen, esimerkiksi puhelimella tai paperilla hoidettuun tilausprosessiin, on sähköinen toimintatapa huomattavasti kustannustehokkaampi.

Myynnin avaintoiminnot

- Integroinnit ostoihin ja varastoon
- Monipuolinen tuotekäsittely
- Sähköiset tilaukset tai verkkokauppa

Ostot, varasto ja logistiikka

Osto-, varasto- ja logistiikkaprosessien yhteensovittaminen ja sähköistys ovat tärkeässä osassa tukun kustannushallinnassa. Tehokkaassa toiminnassa myyntitiedot välittyvät sähköisesti varastoon toimitettaviksi tai muodostavat ostotilauksen.

Ostojen osalta oleellista on tietää milloin, mitä, keneltä ja kuinka paljon kannattaa ostaa, ettei varastoon sitoudu liikaa pääomaa, mutta toimitusvarmuus säilyy. Järjestelmän avulla ostoehdotus syntyy automaattisesti perustuen esimerkiksi olemassa olevaan tilauskantaan, aikaisempiin tilauksiin tai tilauskustannuksiin.

Kun laaja tuotevalikoima on tärkeä kilpailuvaltti, on tehokkuuden edellytys varaston kiertäminen. Hitaasti kiertävien tuotteita kannattaa ostaa suoraan myyntitilaukselle ja optimoida niiden toimitusajat.

Varastossa parempaa hallintaa ja säästöjä voi hakea hyllypaikkajärjestelmän ja käsipääteratkaisujen avulla. Hyötyjä saadaan, kun tilankäyttö tehostuu, ostojen hyllytys ja myyntien keräily nopeutuu sekä varastoja pystytään seuraamaan tarkemmin.

Kustannuksena logistiikka on yleensä merkittävä osa-alue, mutta myös erottuminen esimerkiksi nopeudella on mahdollista. Sähköisiä yhteyksiä on kehitetty myös kuljetusliikeyhteistyöhön, mikä tarkoittaa käytännössä paperitonta kuljetusasiakirjojen käsittelyä.

Ostojen, varaston ja logistiikan avaintoiminnot

- Integroinnit myyntiin
- Automaattiset ostoehdotukset
- Tuotevalikoiman, toimitusaikojen ja varastonarvon optimointi
- Hyllypaikkajärjestelmä
- Sähköiset yhteydet kuljetusliikkeiden kanssa

Asiakkuudenhallinta ja after sales -palvelut

Kun kaikki asiakasta koskeva tieto käsitellään ja tallennetaan samassa järjestelmässä, on asiakasta helpompi palvella hyvin läpi koko organisaation ja asiakkuuden kaaren. Asiakkaan aikaisempien ostotietojen avulla hänelle pystytään tarjoamaan uusia tuotteita sekä palveluita kohdennetusti.

Useimmat tukkualan yritykset tarjoavat asiakkailleen tuotteisiin liittyvää asiantuntijaosaamista sekä myynnin jälkeisiä, ns. after sales -palveluita kuten asennus-, varaosa- tai huoltopalvelua. Tärkeintä palvelujen hallinnassa on varmistaa tiedon kulun sujuminen käyttämällä sopivia työkaluja.

Mikäli palvelutilaukset toimitetaan työntekijöille paperilla, sähköpostitse tai puhelimitse, tärkeät tiedot hajautuvat eikä palveluliiketoimintaan saada reaaliaikaista näkymää. Jos taas tiedot välitetään siihen tarkoitetun sähköisen järjestelmän avulla, pysyvät sekä johto että työntekijät ajan tasalla siitä, mitä on tehty, mitä tehtäviä on työjonossa, kuka ne hoitaa ja milloin.

Tehokasta tiedonkulkua edistää, mikäli työntekijät pystyvät kirjaamaan tehdyt työt, tunnit sekä käytetyt materiaalit järjestelmään suoraan työn tekemisen paikalta ja, että kirjaukset saadaan siirtymään suoraan laskutukseen.

Hyvin suunnitellulla asiakkuuden hallinnalla ja after sales -toiminnalla mahdollistetaan pitkien, tuottavien asiakassuhteiden muodostuminen.

Asiakkuudenhallinnan ja after salesin avaintoiminnot

- Asiakastiedon kokonaisvaltainen hallinta
- Integroinnit tilauksiin ja laskutukseen
- Työnhallintaan sopivat sähköiset työkalut ja sähköiset työmääräimet
- Tuntien, töiden ja materiaalien kirjaaminen suoraan järjestelmään myös kentältä

Toiminnan optimointi

Tukkualan yrityksissä on tärkeä seurata tuotteiden ja palveluiden myyntivolyymejä, kateraportteja ja kannattavuuslaskelmia. Ilman tietoa siitä, miten yrityksellä menee, on toimintaa vaikea kehittää systemaattisesti. Kehitystyö lähtee siis ajantasaisesta raportoinnista.

On hyvä muistaa, että vain tietoja, joita järjestelmään on kerätty ja kirjattu, voidaan raportoida. Tästä syystä kaikki olennainen tieto tulee olla samassa järjestelmässä. Näin mahdollistetaan toiminnan oikeellinen analysointi ja kehityspäätöksiä voidaan tehdä tuoreiden, toteutuneiden tietojen perusteella.

Seurannan ja analysoinnin avulla yrityksen on mahdollista erottaa tuottavat ja tuottamattomat toiminnot toisistaan sekä kohdentaa panostuksensa oikein. Tukkualan kilpailutilanne vaatii yrityksiä keskittymään niihin segmentteihin, joissa on jo valmiiksi vahvoilla. Optimoinnissa olennaista on myös prosessien virtaviivaistaminen. Esimerkiksi logistiikassa olisi hyvä pyrkiä paperittomuuteen ja manuaalisten myynti-rutiinien karsinnalla voisi pienentää työvoimakustannuksia.

Kustannuksena logistiikka on yleensä merkittävä osa-alue, mutta myös erottuminen esimerkiksi nopeudella on mahdollista. Sähköisiä yhteyksiä on kehitetty myös kuljetusliikeyhteistyöhön, mikä tarkoittaa käytännössä paperitonta kuljetusasiakirjojen käsittelyä.

Optimoinnin avaintoiminnot

- Tärkeiden tietojen kirjaaminen yhteen järjestelmään
- Raportointi ja analysointi
- Prosessien virtaviivaistaminen
- Automaation ja sähköisten toimintojen hyödyntäminen

Taloushallinnon ulkoistaminen ja raportointi

Tukkukaupan alalla on havaittavissa trendi, jossa yritykset pyrkivät keskittymään ydinosaamiseensa ja pienentämään hallinnollisia kulujaan. Isossa roolissa tässä kehityksessä on taloushallinnon - erityisesti kirjanpidon ja palkanlaskennan toimintojen - ulkoistaminen. Taloushallintoa ulkoistettaessa pitäisi muistaa huomioida yrityksen raportointiin liittyvät tarpeet. Reaaliaikaisuudesta ei kannata tinkiä, vaan tarpeeksi kattava, ajantasainen raportointi tulisi saada päätöksenteon tueksi. Myös tiedon luotettavuuteen ja riittäviin seurantatasoihin kannattaa kiinnittää huomiota taloushallinnan ulkoistusratkaisuja pohdittaessa. Käytännössä tämä tarkoittaa kirjanpidon raportoinnin täsmäytystä operatiiviseen toimintaan.

Tehokkaan toiminnanohjauksen hyödyt tukku- ja erikoistavarakaupan yrityksille

Tukku- ja erikoistavarakaupalle ominainen toiminnan monipuolisuus ei hankaloita kannattavuuden hallintaa, kun käytössä on tarpeiden mukaiset tietojärjestelmät. Toiminnanohjausjärjestelmän automaatiota ja sähköisiä toimintoja hyödyntämällä yrityksen ydintoiminnot saadaan viritettyä tehokkaiksi.

Tärkeitä osa-alueita tehokkuuden luomisessa ovat mm. sujuva tiedon kulku, katkeamaton asiakaspalvelu, varastonarvon pitäminen kurissa sekä tilaus-, toimitus- ja ostovirheiden ehkäisy.

Kilpailijoista erottuminen ja keskittyminen on tukkutoiminnassa elinehto, joten niihin liittyvien tärkeiden päätösten tueksi pitää yrityksen pystyä saamaan reaaliaikaista ja oikeaa tietoa toiminnastaan.

ERP-järjestelmän hyödyt

- Varaston hallittavuus tehostuu
- Tiedonkulku parantuu
- Asiakastyytyväisyys nousee
- Kustannus- ja kateseurannan hallinta tehostuu
- **Henkilöstön tyytyväisyys parantuu**

Pysy ajan tasalla – Tilaa uutiskirjeemme!

Tilaamalla uutiskirjeemme, saat sähköpostiisi tietoa kiinnostavista artikkeleista, blogikirjoituksista ja oppaista.

Tilaa uutiskirje

Löysitkö tarvittavan tiedon oppaasta?

Jäikö jokin aihe mietityttämään? Visma Suunnasta löydät sinulle suunnattua ajantasaista tietoa; artikkeleita, blogikirjoituksia ja oppaita. Löydät sieltä ideoita liiketoiminnan ja oman työn kehittämiseen sekä työkaluja päivittäisen työn tehostamiseen.

Lue lisää

Kiinnostuitko?

Vastaamme mielellämme yrityksesi ohjelmistotarpeisiin liittyviin kysymyksiin.

Ota yhteyttä

Visma.net ERP

Moderni toiminnanohjausohjelmisto pilvessä, joka kasvaa ja kehittyy yrityksesi mukana. Yhdistää materiaalihallinnon ja taloushallinnon yhdeksi saumattomaksi kokonaisuudeksi.

Tarjoaa avoimen rajapinnan, joka mahdollistaa integroinnit muihin järjestelmiin nyt ja tulevaisuudessa. Lokalisoitu Suomeen, Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan ja Hollantiin, joten ratkaisu täyttää kunkin maan viranomaisvaatimukset, sekä pankkiliikenne- ja verkkolaskukäytännöt. Visman lippulaivatuote pitkälle tulevaisuuteen.

Tutustu tarkemmin: visma.fi/vismanet

Visma Software Oy

Olemme osa Pohjoismaiden johtavaa yritysohjelmistojen ja -palveluiden tarjoajaa. Tarjoamme toiminnanohjaus- ja taloushallintaohjelmistoja sekä niihin liittyviä koulutus- ja ylläpitopalveluita tilitoimistoille ja pk-yrityksille. Tarjoamme asiakkaillemme myös mm. matkalasku-, verkkolaskutus- ja palkanlaskentaohjelmia. Lue lisää: visma.fi

VISMA