

## Kitkakustannukset pois

Yritysten väliseen liiketoimintaan liittyy vielä yllättävän paljon niin sanottuja kitkakustannuksia. Niillä tarkoitetaan liiketoimintaprosesseihin liittyvien tietojenkäsittelytehtävien kustannuksia.

Jyväskylän yliopiston professori Tapio Pento on paneutunut näihin asioihin syvällisesti useiden tutkimusten myötä. Eräässä viime vuoden seminaariesityksessään hän toteaa tutkimuksiinsa pohjautuen, että laskujen manuaalisen käsittelyn kitkakustannukset ovat ostavalla ja myyvällä yrityksellä yhteensä keskimäärin 10 % laskujen loppusummasta. Kustannuksista 2,3 % syntyy myyjän ja 7,7 % ostajan organisaatiossa.

Professori Penton mukaan kustannuksia voidaan alentaa automatisoimalla laskuihin liittyvien tapahtumien käsittelyä, koskien laskutietojen vastaanottoa, laskutietojen siirtoa reskontraan, laskujen tiliointiä, laskujen maksatusta ja edelleen laskuttamista.

Samanlaisia kitkakustannuksia liittyy myös tuotetietoihin, hintatietoihin ja tilaustietoihin, joiden käsittelykustannukset lisäävät aiemmin mainittuja kuluprosentteja.

Me SLO:ssa olemme määritelleet tavoitteeksemme olla paras hankintapaikka asiakkaille ja tehokkain jakelutie teollisuudelle. Tätä tavoitetta tukeaksemme olemme investoineet systemaattisesti liiketapahtumien automaattiseen käsittelyyn.

Automatisoinnissa olemme huomioineet yrityksemme sisäiset tapahtumat ja eritoten sidosryhmiimme päin tapahtuvan tapahtumaliikenteen. Tässä yhteydessä sidosryhmillä tarkoitamme asiakkaitamme, toimittajiamme ja käyttämiämme rahoituslaitoksia. Samojen tapahtumien käsittely moneen kertaan ihmisvoimin toimitusketjussa ei ole mielekäs, koska se aiheuttaa vain turhia kustannuksia ja kasvattaa virheriskiä.

Näkemyksemme mukaan tekemämme investoinnit tehostavat kaikkien osapuolten toimintaa ja helpottavat yhteistyötämme pienentämällä kitkakustannuksia.

Olemme olleet mukana kehittämässä LVIS-Netin toimintaa, jotta tapahtumaliikenne olisi mahdollisimman automaattista asiakkaisiimme päin: tuotteet, hinnastot, tilaukset, tilausvahvistukset ja laskut useammassa eri muodossa.

Viimeisimpänä kehityshankkeena toteutimme tuotteiden saatavuuskyselyn tietojärjestelmäämme. Tavoitteenamme on säästää asiakkaidemme puhelinkeselyihin uhraamaa aikaa tuottavampaan työhön. Saatavuuskyselyn toteutuksessa emme rajoittaneet asiakaskuntaa vain LVIS-Netin käyttäjiin, vaan katsoimme, että jokaiselle asiakkaalle, jolla on toimintaan sopiva järjestelmä, on mahdollistettava samat hyödyt.

Niille asiakkaille, joilla ei ole sähköisen tiedonvaihdon mahdollistavaa järjestelmää, olemme rakentaneet selainpohjaisen "nettikaupan", jonka olemme nimenneet SLO Online -palveluksi.

Tämänkin järjestelmän tavoitteena on vapauttaa asiakas turhista puhelinsoihtoista ja antaa mahdollisuus ajasta riippumatta selvittää tuotetietoja ja tuotteiden saatavuutta sekä tehdä tarvittavat tilaukset ja seurata tilausten etenemistä toimituksiksi. Toki SLO Online -järjestelmää asiakkaat voivat hyödyntää aina, kun katsovat sen oman toimintansa kannalta kustannustehokkaimmaksi tavaksi.

Uskoakseni minkään sähköisellä toimialallamme olevan yrityksen ydinliiketoimintaa ei ole tietojen syöttö järjestelmiin. Syötetään tiedot siellä, missä ne aidosti syntyvät ja välitetään tietoa automaattisesti. Näin toimien jokainen voi poistaa oman toimintansa osalta turhat kitkakustannukset.



**ARTO PESSI**

**logistiikkajohtaja  
SLO Oy**