



X

Oppiaine	Logistiikka	Päivämäärä	14.1.2010
Tekijä(t)	Petra Sundström	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	80
Otsikko	Kuljetusten ulkoistamisen hallinta ja arviointi palvelun ostajan näkökulmasta		
Ohjaaja(t)	KTT, TkT Juuso Töyli ja KTM Hanne-Mari Hälinen		

#### Tiivistelmä

Ulkoistaminen ja kiinnostus ilmiön tutkimiseen on kasvanut räjähdysmäisesti 2000-luvulla. Logistiikkatoimintojen ulkoistamisen päätavoitteina ovat yleisesti kustannussäästöjen ja logistiikan toimivuuden avulla kilpailukyvyn parantaminen sekä mahdollisuus keskittyä omaan ydinosaamiseen.

Tässä tutkimuksessa tutkitaan kuinka kuljetuspalveluntarjoajan toimintaa tulisi hallita ja arvioida kuljetuspalveluiden ostajan näkökulmasta. Osaongelmina tutkimuksessa tutkitaan miksi yritykset ulkoistavat kuljetuksiaan ja minkälaisia vaiheita ulkoistamisprosessiin yleisesti liittyy. Lisäksi selvitetään mitä keinoja kuljetuspalvelun ostajalla on palveluntarjoajan hallintaan sekä minkälaisia ulottuvuuksia palveluntarjoajan toiminnassa tulisi arvioida. Teorialukujen ja osaongelmien vastausten yhteenvedoksi rakennettiin tutkielmassa prosessikaavio kuljetusten ulkoistamisen hallinnasta ja arvioinnista.

Tutkimuksen empiirinen osa suoritettiin yksittäisenä laadullisena tapaustutkimuksena. Tutkimuksessa selvitettiin kohdeyrityksen tapaa hallita ja arvioida nykyistä ja aikaisempaa kuljetuspalveluntarjoajaansa. Yritykset voivat yleisesti hallita palveluntarjoajiaan joko luottamukseen tai sopimukseen ja suorituskykymittareihin perustuen. Kohdeyrityksen tapauksessa palveluntarjoajan toimintaa hallitaan luottamuksen avulla sekä kehittämällä jatkuvasti yhteistyösuhdetta. Kohdeyrityksen arvioinnin tärkeimmiksi ulottuvuuksiksi tutkimuksessa todettiin kuljetuspalvelun laatu, hinta sekä toimitusvarmuus.

Tutkimuksessa havaittiin hallinnan ja arvioinnin keinojen olevan riippuvaisia muun muassa yrityksen koosta. Tutkimuksessa luotu prosessikaavio voisi kuitenkin toimia pohjana yritysten pohtiessa omia keinojaan ulkoistamisprosessin hallintaa ja arviointia varten.

Asiasanat	Ulkoistaminen, ulkoistamisen hallinta, palveluntarjoajan arviointi, ulkoistamisprosessi
Muita tietoja	