

Jaro Kinnunen

Mercedes Me -järjestelmä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinööriytyö

12.5.2017

Tekijä(t) Otsikko	Jaro Kinnunen Mercedes Me -järjestelmä
Sivumäärä Aika	17 sivua + 4 liitettä 12.5.2017
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Koulutusvastaava Pertti Ylhäinen Tiimiesimies Henri Savenius
<p>Tässä insinööriyössä tarkastellaan uutta Mercedes Me -järjestelmää sekä suunnitellaan mielipidetutkimus asiakkaille työn tilaajan myöhempää käyttöä varten. Työn tavoitteena on koota tietoa ja kokemuksia Veholle aivan uudesta järjestelmästä Suomessa. Kyselyn avulla voidaan selvittää, miten asiakkaat ovat ottaneet vastaan uudenlaisen digitaalisen järjestelmän ja miten he omaksuvat täysin uudenlaisen ideologian auton huoltamisen suhteen. Tietoja voidaan hyödyntää tuotteiden sekä huoltopalveluiden kehittämisessä.</p> <p>Itse järjestelmä on Daimlerin kehittänyt, ja se on käytössä laajalti ympäri maailmaa. Suomessa Mercedes-Benzin maahantuoja toimii Veho Oy Ab, jolla on myös koko maan kattava jälkimarkkinointiverkosto. Järjestelmä antaa asiakkaille käyttöön laajat mobiilipalvelut sekä täysin uuden tavan saada huoltopalveluita.</p> <p>Järjestelmää käyttäneille asiakkaille oli tarkoitus tehdä mielipidekysely, jonka avulla kerättäisiin tietoja ja kokemuksia, mutta aivan viime hetkellä kysely päätettiin jättää lähettämättä. Sähköisen mielipidekyselyn sijaan järjestelmää käyttäneille asiakkaille tehtiin puhelinhaastattelu, joista saatiin kerättyä heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan. Tietoja kerättiin myös automyyjiltä sekä huoltoneuvojilta, jotka ovat olleet asiakkaiden kanssa tekemisissä liittyen Mercedes Me -palveluun. Tiedot analysoitiin ja kerättiin muotoon, josta Veho voi niitä hyödyntää. Tiedot ovat salassa pidettäviä, joten niitä ei julkaista. Ne ovat työn liitteinä, ja luovutettu vain yrityksen käyttöön.</p> <p>Pieneltä määrältä asiakkaita saatiin tuloksena mielipiteitä ja kokemuksia uudesta järjestelmästä. Vastaukset jakautuivat pääasiassa kahteen ryhmään. Toinen ryhmä oli perehtynyt Mercedes Me -järjestelmään ja siten tunsi sen ominaisuudet. Toisella ryhmällä ei ollut niin laajaa tietoa, jolloin se koki järjestelmän turhaksi.</p>	
Avainsanat	Mercedes Me, mielipidekysely

Author(s) Title	Jaro Kinnunen Mercedes Me system in Finland
Number of Pages Date	17 pages + 4 appendices 12 May 2017
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Henri Savenius, Team Manager
<p>This thesis investigates the new Mercedes Me system and develops a customer survey to be used later. The objective of the thesis was to gather information and experiences of the new system in Finland. This information can be utilized in developing products and maintenance services.</p> <p>The system is developed by Daimler and it is used globally. Veho Oy Ab is the importer of Mercedes Benz in Finland and their after sales network covers the whole country. The system makes broad mobile services available for its customers creating a completely new way of offering maintenance services.</p> <p>Users of the system were interviewed via phone gathering their opinions and experiences. In addition data was collected from sales people and service advisors who have interacted with customers regarding the Mercedes Me system service. Data was collected and analyzed in a format that can be used by Veho. This information is classified, and therefore, cannot be published.</p> <p>Some answers were gathered from customers and they can be divided into two groups. One group of people was familiar with the Mercedes Me system, and therefore, knew its features. The other group did not have as much information, and therefore, felt that the system is useless.</p>	
Keywords	Mercedes Me, Opinion poll

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Veho-konserni	2
3	Mercedes Me	2
3.1	Tietosuoja	3
3.2	Palvelut	3
3.2.1	Peruspalvelut	3
3.2.2	Mukavuuspalvelut	4
3.2.3	Navigointi	4
3.3	Mercedes Me -portaali	5
3.4	Mercedes Me -adapteri	5
3.5	Huoltopalvelut	5
3.5.1	Edut asiakkaalle	6
3.5.2	Huoltoliikkeen edut	6
4	Mielipidekysely	6
4.1	Kyselyn tavoitteet	6
4.2	Sähköinen kysely	7
4.3	Järjestelmä	7
4.4	Kysymysten suunnitteluprosessi	7
4.5	Kysymysten asettelu	8
4.5.1	Likert-asteikko	8
4.5.2	Kysymysten järjestys	9
4.6	Sähköisen kyselyn kohderyhmä	9
4.7	Kyselyn toteutus	9
5	Haastattelut	10
5.1	Toteutus	10
5.2	Haastattelun kohderyhmä	10
5.3	Kysymykset haastatteluun	11
5.4	Automyyjät	11
5.5	Huoltoneuvojat	11
6	Tulokset	12

6.1	Yhteenveto asiakkaiden mielipiteistä	12
6.2	Yhteenveto henkilökunnan vastauksista	13
6.3	Tulevaisuuden näkymät	13
7	Kilpailijoiden järjestelmät	14
7.1	Audi MMI Connect	14
7.2	Volvo On Call - VOC	14
8	Yhteenveto	15
	Lähteet	17

Liitteet

Liite 1. Mercedes Me -kysymyspohja (vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 2. Sähköinen mielipidekysely (vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 3. Kysymyksiä asiakkaille Mercedes Me -järjestelmästä (vain työn tilaajan käyttöön)

Liite 4. Kysymyksiä Vehon työnjohdon henkilökunnalle Mercedes Me -palvelusta (vain työn tilaajan käyttöön)

1 Johdanto

Maailma mobilisoituu valtavaa vauhtia ja palvelut siirtyvät nopealla tahdilla myös mobiililaitteille. Myös autoalalla kilpailu on kiristynyt Suomessa, kun EU:n säädökset kilpailun rajoittamisesta vahvasti riippumattomien monimerkkikorjaamoiden asemaa. Näistä syistä moni automerkki ja maahantuojat ovat alkaneet panostaa myös muiden palveluiden lisäksi mobiilipalveluihin, jotka helpottavat asiakkaan toimintaa oman autonsa kanssa niin jokapäiväisessä käytössä kuin huoltojen hallinnassa. Isot palvelukokonaisuudet ja niiden saatavuus luovat asiakkaille laadukkaan kuvan palveluista, mikä voi helpottaa valintaa eri automerkkien välillä. On tärkeä olla mukana uusissa ideoissa jo alkuvaiheessa, jolloin markkinointietu on selkeästi suurempi, kuin tulla vastaavalla tuotteella mukaan jo oleville markkinoille. Tarjottavat palvelut ovat tärkeitä, mutta ne ovat usein vain kuluja maahantuojille. Näin ollen palveluihin on hyvä saada mukaan kannustimia, joilla saadaan asiakkaat pysymään oman korjaamotoiminnan piirissä, koska sitä kautta on mahdollista saada tuloja takaisin. Palveluna huoltojen hallinta ovat yksi keino saada pidettyä asiakkaat maahantuojan liikkeissä, ja tätä hyödynnetään mm. lähettämällä asiakkaalle lähestyvistä huollosta ilmoitus, joka sisältää yksilöidyn tarjouksen tulevasta huollosta. Mercedes-Benz on myös kehittänyt palvelun niin pitkälle, että se on mahdollista asentaa vanhempiin autoihin OBD2-adapterin avulla, ja se on tällä hetkellä ainoa autonvalmistajan tarjoama tuote maailmassa.

Tässä opinnäytetyössä pureudutaan Mercedes-Benzin uuteen Mercedes Me -järjestelmään sekä Vehon asiakkaiden ja henkilökunnan mielipiteisiin, joita pyrittiin selvittämään jo järjestelmää käyttäneiltä henkilöiltä kyselyn avulla. Tiedot analysoitiin ja kerättiin muotoon josta Veho voi niitä hyödyntää. Tiedot ovat salassa pidettäviä, joten niitä ei julkaista. Ne ovat työn liitteinä, ja luovutettu vain yrityksen käyttöön. Pieneltä määrältä asiakkaita saatiin tuloksena mielipiteitä ja kokemuksia uuden järjestelmän parista. Vastaukset jakautuivat pääasiassa kahteen ryhmään. Toinen ryhmä oli perehtynyt Mercedes Me -järjestelmää, jolloin he tiesivät sen ominaisuuksista. Toisella ryhmällä ei ollut niin laajaa tietoa, jolloin he kokivat järjestelmän turhaksi.

2 Veho-konserni

Veho-konserni on Suomen suurimpia autoalan konserneja, jolla on toimintaa myös Ruotsissa ja Baltiassa. Nykyään Veho-konsernilla on useita toimia niin maahantuonnissa, huoltotoiminnassa kuin vähittäismyynnissä. Veho toimii Mercedes-Benzin sekä Smartin maahantuoja Suomessa. Veholla on laaja henkilöautojen jälleenmyynti- ja huoltoliikverkosto. Veho-liikkeet toimivat Suomessa Mercedes-Benzin ja Citroenin henkilö- ja pakettiautojen jälleenmyyjänä. Näiden lisäksi liikkeissä myydään ja huolletaan Honda-, Ford-, Peugeot- ja Škoda-autoja. Pääkaupunkiseudulla Veho-liikkeitä on seitsemän, ja lisäksi Veho henkilöautopuolen jälleenmyyjäliikkeitä on Tampereella ja Turussa.

Vehon alaisuudessa toimiva Vaihtoplus on erikoistunut käytettyjen autojen myyntiin. Myös kaikille merkeille huoltoa tarjoava Huoltoplus-ketju on osa Vehon verkostoa. Sixt-autonvuokraus sekä pääkaupunkiseudun erilliset vauriokorjaamot täydentävät palveluja. Veho Hyötyajoneuvot tuo maahan ja markkinoi Mercedes-Benz-hyötyajoneuvoja pakettiautoista raskaisiin yhdistelmäajoneuvohin, minkä lisäksi Veho myy erikoisajoneuvoja kuten paloautot ja ambulanssit, Setra-linja-autoja sekä Fuso Canter -mallistoa. Veho Hyötyajoneuvoilla on oma, maan kattava huolto ja korjaamoverkosto, joka toimii myös valtuutettuna Renault- ja Sisu-kuorma-autojen huoltoedustajana 19 paikkakunnalla. [1]

3 Mercedes Me

Mercedes Me on laaja palvelukokonaisuus, joka tarjoaa paljon erilaisia palveluita liikumiseen liikenteessä. Mercedes Me sisältää kuluttajille suunnattuja Mercedes-Benzin, Daimlerin ja yhteistyökumppanien palveluita, tuotteita ja lifestyle-tarjouksia. Kaikki nämä ovat käytettävissä Mercedes Me -portaalin kautta. Mercedes Me -palveluiden alle kuuluu mm. Mercedes Me connect, joka on Mercedes-Benz-autoissa oleva järjestelmä. Se on otettu virallisesti käyttöön Suomessa joulukuussa 2016, mutta toimii pääsääntöisesti autoissa, jotka on ostettu kesäkuun 2016 jälkeen. Järjestelmän toimiminen autossa vaatii Hermes-kommunikointimoduulin, joka on GPS- ja GSM-tekniikkaa käyttävä auton järjestelmä. Hermes-kommunikointimoduulin kautta auto on internetin välityksellä jatkuvassa yhteydessä Daimlerin ylläpitämään palvelimeen, jonka kautta kaikki järjestelmän tietoliikenne kulkee. Connect järjestelmän palvelut mahdollistavat useita auton

etäkäyttöön liittyviä palveluita. Etäkäyttö on mahdollista älypuhelimien sovelluksen kautta (iOS- tai Android-käyttöjärjestelmät). Rekisteröityminen Mercedes Me -portaaliin antaa kaikille mahdollisuuden hyödyntää palveluita ja tarjouksia missä vain ja milloin vain. Järjestelmä on käytössä 20:ssä eri maassa.

3.1 Tietosuoja

Monelle asiakkaalle on varmasti kynnyskysymys antaa huomattava määrä yksityisiä tietoja palveluun käyttöön. Daimler on tehnyt hyvin selkeästi selväksi, että asiakkaan antamia tietoja käytetään vain järjestelmän tarpeisiin, eikä tietoja luovuteta millekään ulkopuoliselle taholle. [2]

3.2 Palvelut

Mercedes Me connect -autoissa on erilaisia palveluita, joita on jaettu muutamaani eri kategoriaan. Osa palveluista ovat asiakkaille ilmaisia 3 vuotta, mutta sen jälkeen osa niistä muuttuu maksullisiksi. Erilaisia palvelutasoja käydään läpi seuraavaksi. [2]

3.2.1 Peruspalvelut

Järjestelmän peruspalveluihin kuuluvat huoltojenpalveluiden hallinta, palvelut onnettomuustilanteissa, palvelut vikatilanteissa ja Mercedes-Benz -häätäpuhelukeskusjärjestelmä. Peruspalvelut ovat lähinnä turvallisuuteen liittyvät palvelut, jotka ovat käytössä kaikille veloituksetta koko auton elinkaaren ajan. Häätäpuhelukeskusjärjestelmä yhdistää auton Hermes-kommunikointimoduulin kautta Mercedes-Benzin häätäpuhelukeskukseen joko automaattisesti, kun auton turvatyyny ja törmäystunnistimet antavat signaalin, tai jos SOS-näppäintä painetaan. Järjestelmä välittää tällöin tarkan sijainnin lisäksi myös auton matkustajien lukumäärän sekä tiedot auton kunnosta. Häätätapauksessa tiedot välitetään Euroopassa suoraan yleiseen hätäkeskukseen, jotta tarvittavat pelastustoimenpiteet voidaan aloittaa mahdollisimman pian. Häätäpuhelukeskuksen jälkeen sinut yhdistetään Customer Assistance Centeriin, jonka työntekijät auttavat sinua onnettomuustapauksen käsittelyssä, pelastustoimenpiteillä tai järjestämällä kolariauton hinauksen. Vikatilanteiden palvelu muodostaa vikatilannenäppäintä painamalla yhteyden Customer Assistan-

ce Centeriin, jonka kautta etsitään ratkaisu ongelmaasi. Mercedes Me -huoltopalvelut kuvataan vielä erikseen. [2]

3.2.2 Mukavuuspalvelut

Peruspalveluiden lisäksi Mercedes Me connect antaa mahdollisuuden lukuisiin muihin palveluihin. Mukavuus on yksi iso osa Mercedesin palveluita, joita asiakkaille tarjotaan. Yksi järjestelmän innovatiivisin palvelu on ”Remote Parking Pilot”, jolla voi parkkeerata tietyn varustetason omaavan auton mobiilisovelluksen kautta jopa auton ulkopuolelta. Palvelu on tarpeellinen esimerkiksi ahtaissa autotalleissa tai parkkihalleissa. Valitettavasti palvelu ei ole toistaiseksi käytössä Suomessa. Myös ”Concierge-palvelut” tuovat henkilökohtaista luksusta arkeen. Se on kuin henkilökohtainen avustaja, joka vastaa kysymyksiin, varaa konserttiliput, suosittelee ravintoloita ym. Yksi tärkeimmistä palveluista on ”Remote Online” -palvelu joka tuo kaikki auton tiedot käden ulottuville, suoraan älypuhelimien. Remote Onlinen avulla voi saada näkyviin kaikki auton tärkeät tiedot milloin tahansa. Auton asetusten muutokset, autotiedot kuten tankissa oleva polttonestemäärä, rengaspaine tai jarrujen kunto, auton sijainnin valvonta on saatavilla reaaliaikaisesti. [2]

3.2.3 Navigointi

Normaalin navigointijärjestelmän lisäksi Mercedes tarjoaa reaaliaikaisen liikennetiedotuksen, jonka avulla pääsee aina suotuisinta reittiä perille. ”Live Traffic Information” -palvelu vastaanottaa reaaliaikaisia ja tarkkoja liikennetilannetietoja ruuhkista, pysähtelvästä liikenteestä ja keskinopeuksista pääteillä ja optimoi sen reittiopastukseen. ”Car to X Communication” -palvelun avulla autoilija välttää ei-toivotut tilanteet liikenteessä. Palvelu hyödyntää myös toisilta ajoneuvoilta kerättyjä tietoja ruuhkista, onnettomuuksista ja muista lähiympäristön vaaroista ja varoittaa niistä sinua ajoissa. Palvelun perusta on algoritmi, joka ottaa huomioon lähtö- ja kohdepaikan sijainnin sekä aikaisempien ajomatkojen viikonpäivän ja kellonajan. Kaikki henkilökohtaiset tiedot tallennetaan ainoastaan paikallisesti, ja ne voi kytkeä pois omasta Mercedes Me -älypuhelinsovelluksesta.

3.3 Mercedes Me -portaali

Mercedes Me portaali on erittäin laaja, ja siitä löytyvät niin auton tiedot, huoltopalvelut, uusia projekteja ja tarjouksia sosiaalisessa mediassa, sekä useita eri vaihtoehtoja liikkumisen eri muodoissa liikenteessä ympäri Eurooppaa. Portaalin kautta on myös mahdollista ostaa Mercedes Me -palveluja sekä laajasti muita Mercedesin tuotteita.

Portaali on hyvä työkalu Mercedes-Benz-merkkisen auton omistajalle. Portaali sisältää erittäin laajat palvelut liittyen liikenteeseen sekä liikkumiseen ja niiden ympäristöön. Palvelut ovat käytössä ympäri maailmaa ja aina saatavilla.

3.4 Mercedes Me -adapteri

Mercedes Me -adapteri on suunnattu vanhempiin Mercedes-Benz-autoihin. Adapteri voidaan jälkiasentaa auton OBD2-liitäntään kiinni, minkä jälkeen adapteri voidaan Bluetoothilla parittaa älypuhelimien kanssa. Adapteri ei ole yhteydessä internetiin, mutta asiakkaan puhelimen kautta tietyt palvelut ovat näkyvissä myös palveluportaalissa. Koska adapteri on yhteydessä vain älypuhelimien kautta, niin etäyhteys ei ole mahdollinen. Näin ollen myös valittavissa palveluissa on eroja connect- tai adapteriauton välillä. Jos autossa on connect -järjestelmä, niin adapteria ei ole mahdollista asentaa autoon.

Adapteriauton tärkeimmät sovellukset ovat reaaliaikainen auton tilan näkymä, kuten polttonestemäärä, ajokilometrimäärästä sekä pysäköinnin kestoista, ajomatkalista (ajo-päiväkirja), jonka avulla voi seurata päivittäistä liikkumista ja pitää niistä tarkkaa kirjaa. Myös automaattinen huoltojen hallinta on tärkeä ominaisuus asiakkaille. Autosi huollon kannalta oleelliset tiedot välitetään omalle huoltopisteelle. Huoltopiste voi lähettää huoltoajankohdista varten räätälöidyn, yksilöidyn tarjouksen Mercedes me -portaalien kautta.

3.5 Huoltopalvelut

Huoltopalvelut on yksi järjestelmän tärkeimmistä ominaisuuksista niin palveluna kuluttajille kuin työkaluna maahantuojan huoltoilikeille. Auto lähettää huoltoilikeelle noin viisi viikkoa ennen huoltoa tiedon lähestyvistä huolloista, sisältäen huoltokoodin, jonka perusteella asiakkaalle voidaan lähettää yksityiskohtainen tarjous tulevasta huollosta.

Mittaristoon huoltovalo syttyy vasta viisi vuorokautta tämän jälkeen. Järjestelmä laskee arvioidun huoltopäivän ajettujen kilometrien sekä jäljellä olevien päivien mukaan auton huolto-ohjelmasta riippuen. Auto lähettää huoltoliikkeelle myös tiedon muista vioista, jolloin asiakkaaseen voidaan välittömästi olla yhteydessä ja sopia korjaamokäynti mahdollisimman nopeasti. Huoltoliikkeen tarjouksia voit tarkastella omasta Mercedes Me portaalista, ja hallita niitä esimerkiksi varaamalla ajan huoltoon.

3.5.1 Edut asiakkaalle

Asiakkaiden ei tarvitse enää huolehtia huoltojen ajankohdista, vaan auto ilmoittaa huoltoliikkeille hyvissä ajoin ennen huoltoa. Asiakas saa yksityiskohtaisen tarjouksen, jolloin isompaankin huoltoon voi varautua taloudellisesti etukäteen. Tarjous ei kuitenkaan velvoita ottamaan huoltoa maahantuojaan liikkeestä, vaan tarjouksia voi luonnollisesti kysyä muistakin liikkeistä. Asiakas saa myös tiedon auton muista vioista, jolloin huolto- liike on yhteydessä mahdollisimman nopeasti, jotta asiakas saa auton kuntoon.

3.5.2 Huoltoliikkeen edut

Kun auto lähettää maahantuojan huoltoliikkeille tiedon auton lähestyvistä huolloista, niin siihen pyritään reagoimaan 24 tunnin sisällä, jolloin asiakkaalle olisi lähetetty valmis tarjous. Tähän olisi hyvä pyrkiä, jotta asiakas saataisiin mahdollisimman hyvin pidettyä oman liikkeen asiakkaana niin nopean toiminnan kuin palvelunkin puolesta. Huoltoliikkeiden etu on selkeä, kun se voi tarjota asiakkaalle yksityiskohtaisen tarjouksen etukäteen, jolloin asiakas ei välttämättä tarvitse edes kysellä hintoja muista liikkeistä.

4 Mieli­pide­kysely

4.1 Kyselyn tavoitteet

Kyselyn tavoite oli kerätä asiakkailta mielipiteitä ja kokemuksia uudesta järjestelmästä ja sen sisältämistä palveluista. Mielipiteet ja kokemukset ovat tärkeitä, jotta niiden avulla voidaan kehittää palveluprosessia huoltoliikkeiden päässä. Järjestelmä ei ole maailmalla uusi, mutta asiakkaiden huoltokäytännöt vaihtelevat eri maiden välillä. Tämä

huomioon ottaen pitää omilta asiakkailta saada mielipiteitä, jotta saadaan kehitettyä prosessi heille mahdollisimman hyväksi.

4.2 Sähköinen kysely

Kysely päätettiin tehdä sähköisenä. Mercedes Me -järjestelmän käyttöönottoasiakkaita ennen 17.3.2017 oli 303 kpl. Sähköinen järjestelmä valittiin kyselymuodoksi sen helppouden vuoksi. Vastausten analysointi helpottuu, kun järjestelmä antaa suoraan erilaisia luotettavia raportteja sekä kaavioita. Yksi sähköisen kyselyn eduista on ns. kysymyshypyt, joiden avulla voidaan jaotella asiakkaita vastausten perusteella eri kysymyksiin. Tässä tapauksessa asiakkaille oli tarkoitus tehdä kysymyksiä eri palveluista riippuen siitä, kumpi palvelu heillä on autossaan käytössä, connect vai adapteri.

4.3 Järjestelmä

Kysely oli tarkoitus toteuttaa Questback -nimisellä ohjelmalla, koska Veho käyttää sitä muissakin kyselyissä. Questback perustettiin vuonna 2000 Osllossa. Toimipisteitä on jo 19 eri maassa ja sen palveluita käyttää maailmanlaajuisesti yli 5000 asiakasorganisaatiota, jotka käyvät vuosittain dialogia yli 150 miljoonan ihmisen kanssa. Suomessa yrityksellä on 30 henkilön tiimi Espoon Keilarannassa. Asiakkaina on mm. Finnair, Valio, YIT, Neste ja Osuuspankki.

4.4 Kysymysten suunnitteluprosessi

Kysymysten suunnittelussa lähdettiin siitä, että selvitettiin mitä halutaan tietää. Järjestelmä on uusi, joten tietoa ei käytännössä ollut, mitä ominaisuuksia ja palveluita asiakkaat olisivat jo käyttäneet. Näin ollen kysymykset piti olla hyvin pintapuolisia ja yksinkertaisia, joihin oli helppo vastata, vaikka ei olisi perehtynyt järjestelmään sen paremmin. Kyselyllä haluttiin tietää asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia uudesta järjestelmästä sekä sen ominaisuuksista.

Suunnittelu aloitettiin pitämällä palaveri Veholla, johon osallistuivat myös asiakkuuspäällikkö, tiimiesimies sekä kehitysjohtaja. Palaverissa käytiin läpi järjestelmän ominaisuuksia sekä sen tuomia mahdollisuuksia. Palveluita tarkasteltiin asiakkaiden näkö-

kulmasta ja tutustuttiin mobiilisovellukseen, joka oli vielä siinä vaiheessa demoversio. Kyselyn tavoitteita ja tarvetta käytiin yhdessä läpi, jotta esille tulevia asioita pystyttiin yhdessä jo tässä vaiheessa miettimään. Yksi järjestelmän keskeisimmistä asioista, eli huoltopalvelut, oli esillä luonnollisesti eniten. Tarkastelimme huoltopalvelun prosessia niin asiakkaan kuin Vehon näkökulmasta, jotta osaisimme toimia tulevaisuudessa uusien haasteiden parissa. Tämä osuus oli kyselyn laadinnan tarpeet huomioiden tärkeä, koska pystyimme sisäistymään asiakkaan näkökulmaan ja ohjaamaan prosessia myös Veholle edulliseksi.

Oli selvää, että kysely tulisi pitää hyvin kompaktina ottaen huomioon lähtökohdat. Täysin uusi järjestelmä asetti tietyt rajat liittyen kysymysten syvyyteen. Asiakkaiden on vaikea vastata asioihin, joihin he eivät ole perehtyneet, tai ainakaan vastausten luotettavuus ei siinä tapauksessa ole riittävällä tasolla. Asiakkaiden aikaa ei myöskään haluttu viedä kohtuuttomasti.

Kun tavoitteet ja lähtökohdat olivat selvät, aloin rakentamaan kysymyksiä PowerPoint-ohjelmalla. Ensin jaoin aihealueet omiin sivuihin, joihin aloin kerätä tietoja ja kysymyksiä. Suurin osa kysymyksistä oli helppo ja selkeä ottaa mukaan kyselyyn. Nämä kysymykset liittyivät lähinnä mielipiteisiin jostain palvelusta tai ominaisuudesta. Myös kyselyn perustiedot, niin ”oman” Vehon kysymyksistä kuin henkilötiedoista olivat helppo hahmottaa. Eniten työtä aiheutti oikeanlaisten kysymysmuotojen asettelu tarkentavien kysymysten osalta, jotta ne eivät menneet liian vaikeiksi ottaen huomioon asiakkaiden tietotason.

4.5 Kysymysten asettelu

4.5.1 Likert-asteikko

Kyselyssä käytettiin mahdollisuuksien mukaan Likert-asteikkoa. Arvioasteikossa on tarkoitus käyttää sanoja numeroiden sijaan. Kun kyselyssä halutaan mitata asenteita tai mielipiteitä, niin Likert-asteikko on yksi suosituimmista ja luotettavimmista tavoista mitata niitä. Likert-asteikolla voidaan kyllä/ei-kysymysten sijaan mitata mielipiteiden eri asteita. Numeroidut asteikot ovat osoittautuneet vastaajille usein hankalaksi hahmottaa kummassa päässä on positiiviset ja negatiiviset vaihtoehdot, joten on selkeämpää käyttää sanoja numeroiden sijaan. On helppo hahmottaa esimerkiksi asteikot ”erittäin hyvä

- erittäin huono” kuin 1-5. Mahdollisuuksien mukaan kyselyssä pitäisi pystyä pitämään yhtenäinen linja arvioasteikoissa ja se luonnollisesti vaikuttaa kysymysten asetteluun. Kun halutaan asiakkailta todenmukaisia vastauksia, niin on parempi esittää kysymyksiä kuin väittämiä. Väittämiä on helppo myötäillä, joten on todennäköistä, että mielipiteet eivät ole välttämättä täysin luotettavia. [3]

4.5.2 Kysymysten järjestys

Kyselyyn on mukavampi vastata, kun kysymykset ovat loogisessa järjestyksessä. Kysely on hyvä aloittaa helpoilla kysymyksillä ja siirtyä niistä aihealueittain eteenpäin. Järjestin kysymykset aiheisarjoihin, jolloin saman aiheen kysymykset olivat samalla sivulla ja sivun vaihto tarkoitti siis myös aiheen vaihtoa, vaikkakaan sitä ei vastaajalle kyselyssä mitenkään ilmoitettu.

Kysely alkoi Vehon tiedoista ja palveluista. Niistä siirryttiin Mercedes Me -kysymyksiin alkaen loogisesti rekisteröitymisestä ja parituksesta, minkä jälkeen jatkettiin aiheittain eteenpäin. Vasta lopuksi kysyttiin vastaajan ikää ja sukupuolta, koska on hyvä jättää ne viimeiseksi, jotta vastaajalle ei tule heti alussa oloa, että kysely ja vastaaminen on heille taakka tai jotenkin vaikeaa.

4.6 Sähköisen kyselyn kohderyhmä

Sähköinen kysely oli tarkoitus lähettää kaikille ennen 17.3.2017 rekisteröityneille asiakkaille. Kaikki eivät olleet vielä siinä vaiheessa käyttäneet palvelua laajemmin, mutta kuitenkin sen verran he olivat perehtyneet aiheeseen, kun olivat rekisteröityneet. Oletamus oli, että heillä oli vähintään jo pieni tietopohja järjestelmästä, jolloin heillä oli edellytykset vastata kyselyyn. Ajatuksena oli myös epäsuorasti mainostaa järjestelmää niille, jotka eivät olleet vielä käyttäneet sen enempää sitä. Järjestelmään kirjautuneet Vehon asiakkaat tuli suoraan Vehon omasta asiakashallinnasta.

4.7 Kyselyn toteutus

Tulosten analysointi jäi lähes kokonaan pois koska kysely jätettiin lähettämättä johtuen huonosta ajankohdasta sekä päällekkäisyyksistä Vehon muiden kyselyiden kanssa.

Veholta oli lähdössä asiakkaille 2-3 kyselyä samassa periodissa, ja asiakkaita ei haluttu rasittaa liikaa useilla eri kyselyillä. Kyselyä voidaan hyödyntää tulevaisuudessa, jolloin on myös järkeväkin se toteuttaa, kun järjestelmää ja palveluita käyttäneitä asiakkaita on enemmän. Tavoite on saada Mercedes Me -adaptereita asennettua autoihin vuonna 2017 jopa 8000 kpl. Myös ennuste uusien Mercedes Me connect -autojen määrästä vuoden 2017 lopussa on 3000 kpl. Jos kyselyä esimerkiksi siirtää vuodella, on sen tuloksilla huomattavasti suurempi arvo, kuin se että se olisi lähetetty noin 300 käyttäjälle. Arvioin että vastausprosentti jäisi johonkin 10-20 %:in välille, joten pienellä asiakasmäärällä vastauksia tulisi hyvin vähän, jolloin tulosten luotettavuus on huono.

5 Haastattelut

5.1 Toteutus

Sähköistä kyselyä ei kuitenkaan lopulta voinut asiakkaille lähettää. Asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia päädyttiin kuitenkin kysymään puhelinhaastatteluilla. Asiakkaille laadittiin 13 kysymyksen lista, jota käytettiin pohjana puhelinkeskustelulle. Puhelinhaastattelun etu oli siinä, että pystyttiin tekemään tarkentavia kysymyksiä asiakkaiden vastausten perusteella. Puhelinhaastattelun haaste oli tietojen talteenotto, kun puhelun yhteydessä piti kirjata vastauksia ylös, mutta onneksi Vehon järjestelmällä puheluita pystyy kuuntelemaan jälkikäteen uudestaan. Myös osa asiakkaiden vastauksista oli hyvin ympäröityä ja selkeää mielipidettä ei välttämättä jokaiseen kysymykseen saatu.

5.2 Haastattelun kohderyhmä

Haastattelut piti rajata vain järjestelmää käyttäneihin ihmisiin ja tarkemmin niihin, joiden auto oli jo lähettänyt huoltoilmoituksen Vehon järjestelmään. Näitä asiakkaita oli 20.3.2017 vain 32 kpl, joista suurin osa oli taksi- tai työsuhdeauton omistajia. Syy miksi kohderyhmä oli syytä rajata näin pieneksi, johtui siitä, että saatiin kokemuksia huoltopalveluista, joita he olivat jo käyttäneet. Nämä asiakkaat olivat jo saaneet tarjouksen lähestyvistä huolloista, jolloin heillä oli kokemuksia ja mielipiteitä asiasta.

5.3 Kysymykset haastatteluun

Kysymykset puhelinhaastatteluun suunniteltiin kyselyn pohjalta. Kysymykset oli karsittu keskittymään vain tarvittaviin mielipiteisiin. Yleisiä tietoja ei tarvittu, koska ne näkyivät suoraan meidän järjestelmistä. Olin kerännyt tiedot yhteen tiedostoon, mikä helpotti hahmottamaan kokonaisuutta. Kysymyksiä oli palvelusta, auton liittämisestä sekä huoltopalveluista. Kysymyksillä oli tarkoitus saada tietoa niistä asioista, joihin Veho voisi vaikuttaa. Sovelluksen toiminnasta ja sivuston teknisistä asioista vastaa Daimler, joten niiden muutokset olisivat ison työn takana, mutta Vehon on mahdollista kehittää palveluitaan, jotka liittyvät asiakkaan kanssa toimimiseen.

5.4 Automyyjät

Lyhyet keskustelut automyyjien kanssa vahvistivat sitä käsitystä, että järjestelmä on hyvä ja tarvittava lisäpalvelu asiakkaille tulevaisuudessa. Kysyntää ja mielenkiintoa palvelu on herättänyt heti ensimmäisistä tiedotteista lähtien. Varsinkin nuoremmat ovat olleet kiinnostuneita palvelusta, ja se antaa automyynnille lisäarvoa ja työkaluja myyntiin.

5.5 Huoltoneuvojat

Eniten adapteriparituksia tehneille huoltoneuvojille lähetettiin myös oma lyhyt kysely, jossa kysyttiin heidän mielipiteitään sekä kokemuksia asiakaskeskusteluista. Kysely lähti kahdeksalle huoltoneuvojalle, joista osa palautti kyselyn sähköisenä ja osan kanssa keskustelin kasvotusten.

Kysymyksiä oli adapterin liittämisestä, portaalista, palveluista ja huoltopalveluista. Kysymykset liittyivät lähinnä tapahtumien kulkuun, palveluiden mielipiteisiin, sekä hieman Vehon sisäisiin toimintoihin. Kysymykset olivat hyvin yksinkertaisia eikä niissä syvennytty esimerkiksi tiettyjen palveluiden sisältöihin.

6 Tulokset

6.1 Yhteenveto asiakkaiden mielipiteistä

Puhelinhaastattelu tehtiin yhteensä 12 eri asiakkaalle. Oli myös vaihtoehtona kysyä sellaisten työntekijöiden kokemuksia, joilla on järjestelmä käytössä, mutta jääväsini heidät ulos, koska en pitänyt heidän mielipiteitään täysin luotettavina ja vertailukelpoisina asiakkaisiin nähden.

Asiakkaiden vastaukset ovat Vehon käytössä, ja niitä voi hyödyntää palveluja kehittäessä. Suurin osa vastaajista oli taksiautoilijoita tai -yrittäjiä, joten heidän vastauksensa ovat suoraan käytettävissä parantamaan taksipalveluita Veholla.

Asiakkaiden puhelinhaastatteluista kävi ilmi muutamia asioita hyvinkin selkeästi. Myös jotkut asiat jakoivat vastaajien mielipiteet lähes kahtia. Ensimmäinen asia oli tietojen saaminen automyyjältä tai huoltoneuvojalta uudesta järjestelmästä. Osa oli saanut järjestelmästä ja sen palveluista riittävästi tietoa, mutta osa joutui pääasiassa perehtymään niihin itsenäisesti. Lähtökohtaisesti auton liittäminen järjestelmään tapahtui Vehon henkilökunnan toimesta, missä yhteydessä tietoja pitäisi pystyä antamaan asiakkaille riittävästi. Itse liittäminen kestää noin 5 minuuttia, jos käyttäjätili on valmiiksi luotuna, ja lähes poikkeuksetta se on onnistunut asiakkaiden kanssa helposti. Selkeästi kaikki oli sitä mieltä, että on vain hyvä asia, että huoltoliikkeestä päin ollaan yhteydessä asiakkaaseen, kun auton huolto lähestyy. Tarjouksen sisältö oli hyvä ja selkeä, ja siihen toivotut asiat olivat huoltokohteet ja hinnat, jotka siinä jo ovatkin. Eniten haastateltavien mielipiteet vaihtelivat huoltotarjouksen ilmoitusajankohdasta eli siitä, kuinka kauan ennen huoltoa tarjouksen olisi hyvä tulla. Haarukka oli yhden viikon ja neljän viikon välillä. Hieman eroja asiakkaiden mielipiteissä oli myös siinä, milloin asiakkaaseen tulisi olla yhteydessä huoltotarjouksen lähetyksen jälkeen. Vastaukset vaihtelivat yhden ja kahden viikon välillä, mutta osa oli sitä mieltä, että huoltoliikkeestä ei tarvitse olla yhteydessä ollenkaan, vaan he reagoisivat tarjoukseen itsenäisesti.

Vastauksista sai selkeästi sen käsityksen, että ne asiakkaat jotka olivat perehtyneet järjestelmään etukäteen sekä tunsivat sen ominaisuudet, olivat uuteen palveluun tyytyväisiä ja aikoivat jatkossa hyödyntää sitä enemmän. Vastaavasti ne asiakkaat jotka

eivät olleet perehtyneet järjestelmään tarkemmin, eivät pitäneet sitä erityisen hyödyllisenä tai tarpeellisena.

6.2 Yhteenveto henkilökunnan vastauksista

Huoltoneuvojen sekä automyyjien yleinen mielipide Mercedes Me -adaptereiden liittämässä on, että se on lähtökohtaisesti yksinkertaista ja helppoa. Toki ongelmia on tullut, mutta pääasiassa ne on onnistuttu selvittämään heti paikan päällä ja nekin ovat yleensä liittyneet johonkin tietosuojan hyväksymiseen tai auton valinnan puuttumiseen portaalista. Suurin osa asiakkaista on kirjautunut etukäteen portaaliin, mutta ei ole valinneet autoaan, jolloin liittäminen vie enemmän aikaa. Suurin osa asiakkaista tietää palveluista etukäteen ja heitä opastetaan lyhyesti niistä lisää, mutta asiakas saa tarkemmin itse tutustua palveluihin ja ominaisuuksiin. Myös automyyjät kertovat uudesta järjestelmästä jo luetellessaan auton ominaisuuksia uusille asiakkaille. Eniten asiakkaat ovat pettyneet tietoon siitä, että adapteriautoihin ei voi olla etäyhteydessä, vaan toiminnot vaativat, että auto on käynnissä ja Bluetooth yhteys toiminnassa. Adapteriautoissa eniten kiinnostusta on herättänyt ajopäiväkirja ja connect-autoissa auton tietojen näkemisen etänä. Huoltoneuvojat näkevät Mercedes Me -portaalin hyvänä asiana ja pitävät sitä selkeänä ja helppokäyttöisenä.

6.3 Tulevaisuuden näkymät

Tulevaisuudessa auton huoltaminen digitalisoituu varmasti. Jo nyt autoissa on valtavasti sähköisiä järjestelmiä, joita voidaan etälukea. Tulevaisuudessa niitä voidaan mahdollisesti laajemmin käyttää auton huoltamisessa, lähinnä diagnosoinnissa. Jatkossa myös järjestelmien yhteistoiminta voi olla avuksi sellaisissa tilanteissa, jossa normaalisti sähkövian takia auto jättäisi tielle. Myös huoltoliikkeiden järjestelmät kehittyvät, niin auton tietojen näkemisen kuin hinnoittelun suhteen. On iso etu, jos korjaamo voi antaa tarkan hinnan asiakkaalle etukäteen lähes korjauksesta kuin korjauksesta.

Digitalisoituminen vaikuttaa varmasti myös tulevaisuudessa huoltoneuvojen työnkuvaan. Uusien järjestelmien tarkoitus on helpottaa ja tarkentaa huoltoneuvojen työtehtäviä, jotta asiakkaalle saadaan mahdollisimman hyvä arvio tarvittavasta huoltotehtävästä. Uudet järjestelmät on myös rakennettu parantamaan asiakaspalvelun sujuvuut-

ta joka mahdollistaa samalla asiakasta saamaan paremman asiakaskokemuksen. Huoltoneuvojen työtä ja tarvittavaa muistipohjaista tietoa pyritään vähentämään, jotta virheet pystyttäisiin minimoimaan. Useat liikkeet voivat sisältää monta eri automerkkiä ja niiden järjestelmiä, joten työntekijän muistinvaraisia asioita pitäisi pyrkiä vähentämään uusilla järjestelmillä ja sovelluksilla. Huoltoneuvoja on kuitenkin tulevaisuudessa-kin tärkeä linkki asiakkaan välillä, ja se työ tuskin koskaan poistuu, vaikka järjestelmät ja teknologiat kehittyisivät tulevaisuudessa hurjaa vauhtia.

7 Kilpailijoiden järjestelmät

7.1 Audi MMI Connect

Audin järjestelmä on hyvin pitkälle saman tyyppinen kuin Mercedes Me -connect. Palvelut ja ominaisuudet ovat hyvin samanlaisia molemmissa järjestelmissä. Audin järjestelmässä ei ole erilaisia palvelutasoja, eli jos palvelu on autossa käytössä, niin kaikki ominaisuudet ovat vapaasti käytettävissä. Turvallisuuspalvelut ovat asiakkaalle ilmaisia 10 vuotta auton ostohetkestä, ja kaikki muut palvelut ovat käytettävissä veloituksetta 3 vuotta, minkä jälkeen ne maksavat noin sata euroa vuodessa. Palvelu on tietyissä malleissa aina vakiona, ja joihinkin malleihin se on saatavana lisävarusteena. Palvelulla ei ole erillisiä käyttökustannuksia tai datasiirtomaksuja, vaan tehdas maksaa nämä asiakkaan puolesta.

Mercedes Me suurimmat edut Audi MMI Connect -järjestelmään verrattuna on adapteri vanhempiin autoihin, jolloin myös vanhempia autoja on mahdollista saada paremmin pidettyä maahantuojan liikkeen asiakkaina. Myös Mercedes Me -portaali on kaikessa laajuudessaan hyvä työkalu, josta löytyy myös paljon palveluita ja viihdettä. Audilla on esimerkiksi mobiililaitteille muita sovelluksia, joista löytyy muita palveluita, mutta Mercedeseltä ne löytyvät kaikki keskitetysti Me-portaalista. [4]

7.2 Volvo On Call - VOC

Volvon eCall -järjestelmä oli Suomen ensimmäinen hätäpuhelujärjestelmä, joka tuli käyttöön vuonna 2012 kesällä. Volvon hätäpuhelujärjestelmä aktivoituu muiden merkien tavoin SOS-nappia painamalla, jolloin puhelu yhdistyy suoraan Volvo On Call -

keskukseen, jossa määritellään tilanteen vakavuus. Volvolla on myös käytössään automaattinen hätäkeskukseen yhdistys ja auton sijainnin ilmoitus, kun auton turvatyyny laukeavat eivätkä matkustajat ole kommunikointikykyisiä. Volvo oli myös ensimmäisiä automerkkejä, joka toi markkinoille mobiililaitteilla toimivan sovelluksen, joka avulla pystyi hyödyntämään tiettyjä auton ominaisuuksia, joita oli mm. auton paikannus, ovien etälukitus, lisälämmittimen ohjaus ja paljon muuta. VOC-järjestelmän ja älypuhelimien yhteistyö perustuu GPS- ja GSM-tekniikoihin. Luonnollisesti GPS edellyttää esteettömyyttä ulkona ja GSM puolestaan verkon kattavuutta. VOC on erillinen tehdasvaruste, joka tulee kommunikaatiovarustepaketin mukana. VOC toimii luonnollisesti niin iOS- kuin Android-käyttöjärjestelmien kanssa, mutta muiden automerkkien järjestelmistä poiketen VOC toimii myös Windows Phone-käyttöjärjestelmässä, mikä voi olla valttikortti vanhempien ihmisten keskuudessa. Volvon järjestelmässä on vertailun muihin merkkeihin nähden iso epäkohta, nimittäin huoltopalvelut. Järjestelmä ei tunnista eikä ilmoita huoltoliikkeelle lähestyvistä huolloista, jolloin asiakkaaseen voitaisiin olla yhteydessä tulevasta huollosta. VOC on osittain maksullinen, Hätäaputoiminnot toimivat ilmaiseksi mutta mukavuustoiminnot muuttuvat maksulliseksi 3 vuoden jälkeen. Hinta on kuitenkin maltillinen 40€/vuosi. [5]

8 Yhteenveto

Opinnäytetyöprosessin aikana kävi se seikka selväksi, että järjestelmä oli hyvin uusi Suomessa. Valtaosa siihen liittyvistä asioista oli tuoreita, eikä näin ollen valmiita käytäntöjä ollut käytettävissä. Tämä luonnollisesti vaikutti myös minun toimintaani tämän projektin parissa, koska opiskeltavaa ja opittavaa oli joka osa-alueella, niin minulla kuin muilla työntekijöillä. Toisaalta oli erittäin hyvä olla näkemässä koko prosessin ajan eri vaiheiden kehitystä ja niiden vaikutuksia.

Itse kyselyn prosessi oli myös mielenkiintoinen. Kyselyn tavoitteiden ja mahdollisten tarpeiden kartoitus oli olennainen osa tätä projektia, jolloin kokonaiskuvan hahmotus oli tärkeää, jotta asiakkailta olisi saatu mahdollisimman paljon arvokasta tietoa Vehon käytettäväksi. Oli tärkeää ymmärtää Mercedes Me -järjestelmän toiminta, niin asiakkaan kuin Vehon näkökulmasta, jotta oikeat asiat olisi mahdollista saada tietoon ja että niitä voisi tulevaisuudessa hyödyntää.

Asiakkailta saatu palaute oli mielestäni jopa hieman odotettu. Uusi järjestelmä sekä uudet palvelut vaativat jonkin verran perehtymistä, joten vastauksetkin vaihtelivat hyvin pitkälti sen mukaan, mitä asiakas tiesi järjestelmästä. On oletettavaa, että varsinkin kun adapteriautojen parituksia odotetaan tulevan vuonna 2017 noin 8000 kpl, niin korjaamoiden työnjohtajilla ei ole aikaa perehdyttää asiakkaita kovinkaan pitkään. Tämä toki voi tuoda lyhyellä tähtämellä haasteita asiakkaiden asenteisiin, mutta uskon että pitkällä tähtämellä asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun. Uusi palvelukokonaisuus on niin laaja, että sen täydellinen perehdyttäminen veisi keneltä tahansa kohtuuttoman paljon aikaa ja resursseja. Järjestelmä ja palvelut ovat kuitenkin kaiken kaikkiaan hyvin yksinkertaisia, joten on oletettavaakin, että asiakkaat perehtyvät niihin itsenäisesti. Haasteita tuo toki vanhemmat ihmiset, joille ei ylipäätään mobiililaitteet ole niin arkisia välineitä kuin nuorille ihmisille.

Asiakkailta tulleet vastaukset oli mielestäni yksinkertaisuudessaan helppo jakaa kahteen ryhmään. Toinen ryhmä oli lähtökohtaisesti tyytyväisiä, ja he olivat perehtyneet järjestelmään etukäteen ja pitivät uutta järjestelmää toimivana ja tarpeellisena. Toinen ryhmä, joka ei ehkä pitänyt sitä niin tarpeellisena tai hyödyllisenä, eivät ollut juuri perehtynyt asiaan etukäteen, jolloin sen odotukset olivat turhan korkealla, varsinkin, kun puhutaan adapteriautojen ominaisuuksista ja palveluista. Suurimpana yllätyksenä asiakkaille tuli adapteriautojen etäyhteyden puuttuminen.

Uusi järjestelmä on selkeästi tulevaisuutta. Sen ympärille tuodut palvelut helpottavat asiakkaita lähes missä tahansa asiassa, joka liittyy autoihin ja liikenteeseen. Isot palvelukokonaisuudet ovat vielä varsin tuntemattomia, mutta jo nyt on mahdollista, että yhdeltä palvelusivustolta on mahdollista varata vuokra-autoista elokuvalippuihin, puhumattakaan auton huollon helppoudesta, kun auto tarvittaessa haetaan vaikka kotipihalta.

Lähteet

- 1 Veho esittely Suomi. Veho lyhyesti -esitys 2016. Vehon extranet.
- 2 Laine, Petri & Rauhala, Risto. 2016. Mercedes me -koulutusmateriaali, Veho-koulutus.
- 3 Kyselylomakkeen laatiminen. 2010. Verkkodokumentti. KvantiMOTV. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>> Päivitetty 26.8.2010. Luettu 5.3.2017.
- 4 Kaskinen, Juha-Matti. 2017. Automyyjä, Audi Center Espoo. Espoo. Keskustelu 21.4.2017.
- 5 Volvo On Call. 2017. Verkkodokumentti. Herttoniemi Bilia myynti. <<https://securewww.volvocars.com/fi/palvelut/omistajalle/volvo-on-call>> Päivitetty 2017. Luettu 19.4.2017.

Mercedes Me –kysymyspohja

(Vain Veho Oy Ab:n sisäiseen käyttöön)

Sähköinen mielipidekysely

(Vain Veho Oy Ab:n sisäiseen käyttöön)

Kysymyksiä asiakkaille Mercedes Me -järjestelmästä

(Vain Veho Oy Ab:n sisäiseen käyttöön)

Kysymyksiä Vehon työnjohdon henkilökunnalle Mercedes Me -palvelusta

(Vain Veho Oy Ab:n sisäiseen käyttöön)