

Erkki Salminen

Yrityksen huoltopalveluosaston toiminnan tarkastelu

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Opinnäytetyö

28.4.2015

Tekijä(t) Otsikko	Erkki Salminen Yrityksen huoltopalveluosaston toiminnan tarkastelu
Sivumäärä Aika	35 sivua + 2 liitettä 28.4.2015
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Kehityspäällikkö Tiina Lundqvist, Veho Autotalot Oy
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Vehon huoltopalveluissa työskentelevän työntekijän työn haasteita, monipuolisuutta ja laajuutta eli sitä, miten kattava tietotaito heillä pitää olla eri korjaamoprosesseista ja tietojärjestelmistä. Samalla pyrittiin selvittämään ongelmakohtia, joihin kyseinen työntekijä törmää työssään ja olisiko ongelmakohtiin löydettävissä ratkaisuja.</p> <p>Opinnäytetyö perustuu tekijän omaan työkokemukseen sekä henkilökohtaisiin keskusteluihin yrityksen eri osastoilla työskentelevien työntekijöiden kanssa.</p> <p>Tulosten perusteella on havaittavissa kehityskohteita tietojärjestelmissä, joista kaikki eivät ole yrityksen omassa hallinnassa, sekä tiedonvälityksessä korjaamon ja huoltopalvelun välillä. Korjaamojärjestelmään ei kirjata kaikkea asiakasviestintää, jolloin asiakaskontaktit ovat haasteellisia asiakaspalvelijalle, jolle asiakaskontakti tulee.</p>	
Avainsanat	Korjaamojärjestelmä, asiakaspalvelija

Author(s) Title Number of Pages Date	Erkki Salminen Activity Analysis of an Automotive Company's After Sales Service Department 35 pages + 2 appendices 28 April 2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Tiina Lundqvist, Development Manager, Veho Autotalot Oy
<p>The objective of this Bachelor's thesis was to describe the after-sales employees' work challenges and also the extent of the expertise required of different kind of workshop processes and computer systems. The thesis was commissioned by Veho Autotalot Oy. Secondly, the work-related problem areas confronted by the employees are discussed and in addition, possible solutions are suggested.</p> <p>This study is based on the writer's own work experience and personal discussions with the other employees at the company's departments.</p> <p>Based on the results, development targets were discovered in the transmission of information between the workshop and after-sales customer service as well as the computer systems, which all are not in the company's own management. Furthermore, it was discovered that all important customer contacts are not recorded on the workshop data base, which makes the customer contacts of after-sales service employees challenging.</p>	
Keywords	employee, after-sales, workshop data base

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tausta	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet	2
1.3	Yritys	2
2	Yleistä	3
2.1	Vehon henkilökunnan tiedot internet-sivuilla	5
2.2	Kontaktimäärien kehitys puhelimitse ja sähköisesti	5
3	Korjaamo- ja tietojärjestelmien haasteet	7
4	Ajanvaraus	8
4.1	Ajanvaraus korjaukseen	9
4.2	Kampanjat ja asiakkaan tuomat varaosat	10
4.3	Sijaisauton varaus huollon tai korjauksen yhteydessä	10
4.4	Lisätyöt ja muutokset	12
4.5	Ajanvarauksen peruutus	13
4.6	Hinta-arviot	14
4.7	Rengassesongit	17
4.8	KehäVeho Lommila ja Huoltoplus	18
4.9	Noutopalvelu ja lentohuolto	19
4.10	Vauriotarkastukset	20
5	Auton valmistuminen	20
6	Huolenpitosopimus	21
7	Takuut	22
7.1	Veho Takuu	23
7.2	Mercedes Benz ja Smart	24
7.3	Citroen	24
7.4	Ford	25
7.5	Honda	25
7.6	Skoda	25

7.7	Kampanjat, aktiot	26
7.8	Kampanjoiden ja aktioiden tarkastaminen	27
7.9	Kampanjoissa ja aktioissa käytettävät varaosat	27
8	Varaosat	28
9	Henkilötietojen päivitys	32
10	Yhteenveto	32
10.1	Kehityskohteet ja toimintatapojen yhtenäistäminen	32
10.2	Tulevaisuus	33
	Lähteet	35
	Liitteet	
	Liite 1. Puhelumäärät kuukausittain vuosina 2011–2013	
	Liite 2. Skoda, Tekninen tiedote 9/2014, 10.4.2014	

1 Johdanto

1.1 Työn tausta

Tämän työn tarkoituksena on tarkastella Vehon huoltopalveluissa työskentelevän teknisen koulutuksen saaneen asiakaspalvelijan työn kuvaa ja laajuutta puheluiden osalta ja esittää kehitysehdotuksia havaituille kohteille. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä huoltopalveluihin yrityksen kotisivujen ja sähköpostin välityksellä, mutta prosessi on sisällöltään samankaltainen kuin puhelimen välityksellä otetuissa yhteydenotoissa, joten sähköpostiyhteydenottojen ja internetin välityksellä tapahtuneiden yhteydenottojen käsittelyjen kuvaaminen tässä opinnäytetyössä on jätetty vähemmälle. Tämän opinnäytetyön tekijä on aloittanut työskentelyn yrityksen huoltopalveluissa keväällä 2010.

Asiakaspalvelijan pitää hallita ainakin joiltakin osin kuuden eri automerkin ja niiden mallien tekniikkaa, huoltokäytäntöjä ja ominaisuuksia. Pitää pystyä hallitsemaan puhelinjärjestelmää, korjaamojärjestelmää, viiden eri päämiehen korjaamo- ja varaosajärjestelmiä, rengasohjelmia ja eri ATK -ohjelmia.

Huoltopalvelujen asiakaspalvelija on yleensä ensimmäinen henkilö, johon asiakas on kontaktissa ottaessaan yhteyttä Veho Autotalojen huoltoon, ellei asiakas sitten tule paikalle ns. kivijalkaliikkeeseen. Tässä kontaktissa uuden asiakkaan kohdalla rakennetaan ensimmäisten sekuntien aikana mielikuva Veho Autotalojen huoltoorganisaatiosta, ja tuota mielikuvaa saattaa olla hankala myöhemmin muuttaa. Tästä syystä olisi ensiarvoisen tärkeää saada hoidettua asiakkaan asia jo saman puhelun aikana. Aina se ei ole mahdollista, mutta silloin asiakkaalle pitää jäädä mielikuva, että hänen asiansa otetaan tosissaan ja asiaan palataan kohtuullisen ajan kuluessa.

Yleisimmät syyt yhteydenotoissa Vehon huoltopalveluihin oman kokemukseni mukaan ovat:

- ajanvaraukset ja hintatiedustelut
- varaosakyselyt
- saapumis- ja valmistumistiedustelut

- tekniset kyselyt
- numerotiedustelun yhdistämä väärä numero.

Huoltopalveluissa työskentelevän asiakaspalvelijan olisi kyettävä ymmärtämään korjaamalla tapahtuvaa huollon prosessia. Paitsi että asiakaspalvelija palvelee asiakasta, palvelee hän myös samalla korjaamoa.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää yrityksen huoltopalveluissa työskentelevän asiakaspalvelijan työn laajuutta ja mahdollisia ongelmakohtia huolto-organisaatiossa. Selvitys on tehty huoltopalveluissa työskentelevän asiakaspalvelijan näkökulmasta sekä pyritty hakemaan mahdollisiin ongelmiin erilaisia toimintamalleja, ratkaisuja.

1.3 Yritys

Veho Autotalot Oy Ab on osa Veho Group Oy Ab konsernia, joka on Aminoffin suvun omistuksessa oleva suomalainen perheyritys. Veho Group Oy Ab on perustettu tammikuussa 1939. Autokauppa oli elpynyt koko 1930-luvun alun lamavuosista. Autoja oli kuitenkin vaatimaton määrä tuon ajan Suomessa. Vaikka yllä leijui uhka sodasta, niin vuoden 1940 tulevat kesäolympialaiset ja puunjalostusteollisuuden sekä kaupan kasvu antoivat suomalaisille lujan uskon parempaan tulevaisuuteen.

Tänä päivänä konsernilla on yli 2000 työntekijää ja se on Suomen suurin yritys autoalalla liikevaihdolla mitattuna. (1)

Veho Autotalot Oy myy ja huoltaa kuutta eri automerkkiä: Mercedes Benziä, Citroenia, Fordia, Hondaa, Skodaa ja Smartia. Toimipisteitä on pääkaupunkiseudulla neljä ja sen lisäksi vielä toimipisteet Oulussa, Tampereella ja Turussa.

2 Yleistä

Veho Autotalojen huoltopalvelujen puhelinjärjestelmänä toimivan OC Contact Center -järjestelmän (kuva 1) toimittaa Elisa. Järjestelmästä näkee kunkin asiakaspalvelijan statuksen. Punainen pallo tarkoittaa varattua eli asiakaspalvelija ei ota jostain syystä vastaan asiakaskontakteja. Keltainen pallo tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelijalla on asiakaskontakti hoidettavana. Vihreä pallo tarkoittaa, että asiakaspalvelija on vapaa vastaanottamaan asiakaskontaktin.

Jos asiakaspalvelija ei ole vapaana eli hänen statusensa on jokin muu kuin vihreä pallo, asiakaspalvelijan nimen perässä on syy -merkintä. Mikäli asiakaspalvelija on varattu eli statusena on punainen pallo, voi asiakaspalvelija halutessaan vielä tarkentaa syytä, miksi on varattuna.

The screenshot shows the OC CONTACT CENTER SOLUTION interface. At the top, there are navigation tabs: Yleinen, Jonotilanne, Agentit, Tilastot, Viestit, Palvelut, Kontaktit, Tehtävät, Soita, and Hallinta. The main area displays a list of agents with their names, status (Tila), and current call duration (Aika). The status is indicated by a colored circle: green for available, yellow for handling a call, and red for unavailable. A sidebar on the left shows a traffic light icon for 'Kontaktinhoitotila' with buttons for 'TAUKO', 'VARATTU', and 'RUOKATUNTI'. At the bottom, there are system status indicators for PBX, REC, ACD, and REAL, along with the current time and date.

Nimi	Tila	Aika	Nimi	Tila	Aika
(-) Andersson Heini ...	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	27:43	(0105698505) Assist...		01:04:11
(0105692994) Assist...		01:01:46	(0503792937) Enkss...		01:18:00
(-) Eriksson Katarina ...		01:18:31	(-) Grents Genrh MAIL	TAUKO	01:23
(0105697198) Hakal...	SISÄÄNKIRJAUTUMIN...	46:06:54	(0105692127) Heikki...	PUHELU (Sisään)	01:26
(-) Heikkilä Seppo M...	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	24:27	(0505283325) Hellqv...	JÄLKIKIRJAUS	00:54
(-) Heliqvist Kai (TAM...		01:58:12	(0105692128) Hiovai...	JÄLKIKIRJAUS	01:59
(-) Hiovain Marko M...	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	01:24:10	(0105692136) Huota...	MUU TYÖ	01:16
(-) Huotar Miska MAIL	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	01:15	(0504062327) Härkö...	PUHELU (Sisään)	00:51
(-) Härkönen Marko (...)	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	00:53	(0105692130) Ilves ...	PUHELU (Ulos)	03:37
(-) Ilves Otto MAIL	SISÄÄNKIRJAUTUMIN...	59:57	(0503756993) Kajjal...	PUHELU (Sisään)	01:43
(0105692131) Kosa...	PUHELU (Ulos)	02:25	(-) Kosama Kalle MAIL	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	49:33
(0105692122) Pakk...	PUHELU (Ulos)	02:11	(-) Pakkanen San M...	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	24:31
(0505362463) Rajala...		01:59:40	(-) Rajala Heikki (TA...		02:00:06
(-) Raussi Susanna ...		01:22:18	(0405607363) Rauss...		01:21:58
(0105692114) Salmi...	PUHELU (Ulos)	17:25	(-) Salminen Erkki (H...	SÄHKÖPOSTI (Sisään)	02:00:47
(0504274491) Toikk...	SISÄÄNKIRJAUTUMIN...	165:45:20			

Kuva 1. Puhelinjärjestelmä, josta näkee asiakaspalvelijan statuksen.

Puhelinpalvelukeskusten menestykseen johtaneita tekijöitä on tutkittu Aalto-yliopistossa markkinoinnin laitoksella vieraillevan professorin Pekka Mattilan ja tutkija Elina Koiviston sekä projektitutkija Terhi Rekilän toimesta. Tulokset on julkaistu keväällä 2013. (2)

Tutkimuksessa korostetaan nimenomaan asiakkaan asian ratkaisua yhdellä puhelinsoitolla. Tutkimuksesta myös selviää, että mitä tyytyväisempää henkilöstö on, sitä parempi on myös asiakastyytyväisyys. Kokeneen asiakaspalvelijan tehokkuus laskee näennäisesti, mutta hän pystyy kokemuksensa perusteella palvelemaan asiakasta paremmin. Tällöin asiakkaan asia on hoidettu kerralla, eikä hän joudu ottamaan uudestaan yhteyttä samasta asiasta eli asiakas ei ole jäänyt epätietoisuuden valtaan. (2)

Tutkimuksessa huomattiin myös, että asiakkaan odotukset voidaan ylittää lisämyynnillä vaikka monesti taas asiakaspalvelija saattaa kokea sen tuputtamisena. Asiakas saattaa jopa haluta lisäpalvelua, jota hän yhteydenottohetkellä ei muista pyytää. (2)

Asiakkaan ottaessa yhteyttä yritykseen, hän yleensä luulee puhuvansa jo kyseisen henkilön kanssa, jota on yrittänyt tavoitella. Asiakas on saattanut esimerkiksi tavoitella toimipisteen työnjohtajaa tai huolenpito-osaston sopimusvastaavaa. Asiakkaan asia pitäisi mahdollisuuksien mukaan pyrkiä ratkaisemaan tämän yhteydenoton aikana, jotta asiakkaalle ei tulisi tunne, että häntä pompotellaan luukulta toiselle. Tämä vaatii asiakaspalvelijalta laajaa järjestelmien hallintaa. Oman hankaluutensa tähän tuovat eri järjestelmät, jotka eivät ns. keskustele keskenään. Tietojen hakemisessa eri järjestelmistä (tehdasjärjestelmät, asiakastietokannat jne.) ja siirtämisessä korjaamojärjestelmään joutuukin käyttämään melko paljon ”copy paste” -menetelmää.

Mikäli asiakkaan tarvitsemaa tietoa ei ole heti saatavissa, otetaan asiakkaan tiedot ylös ja ilmoitetaan palattavaksi asiaan mahdollisimman pian. Tämän jälkeen joko selvitetään asia, jos tilanne sen sallii tai välitetään soittopyyntö sellaiselle henkilölle, joka asiasta tietää. Tällöin asiakasta pompotellaan mahdollisimman vähän, kuin että annettaisiin puhelinnumero, johon ottaa yhteyttä.

Jos asiakkaalle annettaisiin puhelinnumero, johon ottaa yhteyttä, voi käydä niin, ettei tavoiteltu henkilö ehdi vastaamaan puhelimeen ja hetken päästä puhelu saattaa yhdistyä takaisin samalle asiakaspalvelijalle, jonka kanssa asiakas hetki sitten asioi. Jos asiakas on joutunut jo ensimmäisen puhelun aikana jonottamaan päästäkseen puhumaan jonkun kanssa, asiakastyytyväisyys laskee kyseisen asiakkaan kohdalla. Ja koska asiaa ei ole vielä hoidettu, kyseinen asiakas kuluttaa asiakaspalvelun resurssia hoitaessaan omaa asiaa, johon ei ole saanut ratkaisua. Oman kokemukseni mukaan asiakastyytyväisyys laskee tällöin puhelinpalvelun osalta.

2.1 Vehon henkilökunnan tiedot internet-sivuilla

Hyvänä asiakaspalveluna yrityksen internet-sivuilla voisi olla henkilöiden kohdalla tittelin ja puhelinnumeron lisäksi myös maalippu (kuva 2), millä kielillä kyseinen henkilö palvelee. Tilanteessa, jossa asiakaspalvelija ei hallitse asiakkaan puhumaa kieltä, asiakaspalvelija voisi jättää yhteydenottopyynnön sellaiselle yrityksen työntekijälle, joka hallitsee asiakkaan käyttämän kielen.

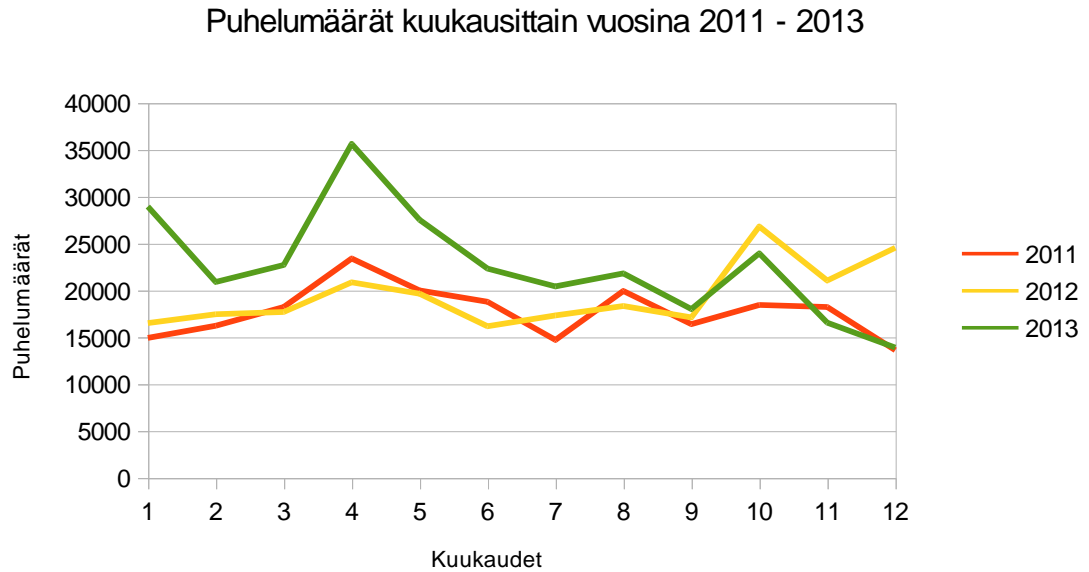


Kuva 2. Internet-sivut. Vasemmalla puolella asiakas näkee, millä kielillä palvellaan ja oikealla ei. (3; 4)

2.2 Kontaktimäärien kehitys puhelimitse ja sähköisesti

Onko erilliselle puhelinpalvelulle tarvetta (puhelinpalvelukeskus, call center jne.)? Puhelimien, kannettavien päätelaitteiden ja tietokoneiden kehitysten myötä asiakkaiden mahdollisuudet ottaa yhteyttä yritykseen ovat kasvaneet. Myös yrityksen on pitänyt vastata asiakkaiden kasvaneeseen vaatimustasoon yhteydenpidossa, jotta asiakastytyvyisyys ei laskisi tältä osin.

Tarkasteltaessa asiakkaiden yhteydenottoja puhelimitse yritykseen vuosina 2011–2013 (kuva 3), huomataan yhteydenotoissa kasvua tapahtuneen. Tämä puhuisi sen puolesta, että puhelinpalvelulle on tarvetta. Näin voidaan työnjohtajien, varaosamyymien ja korjaamoiden kuormittavuutta tältä osin vähentää ja he pystyvät paremmin keskittymään ydintoimintoihinsa.



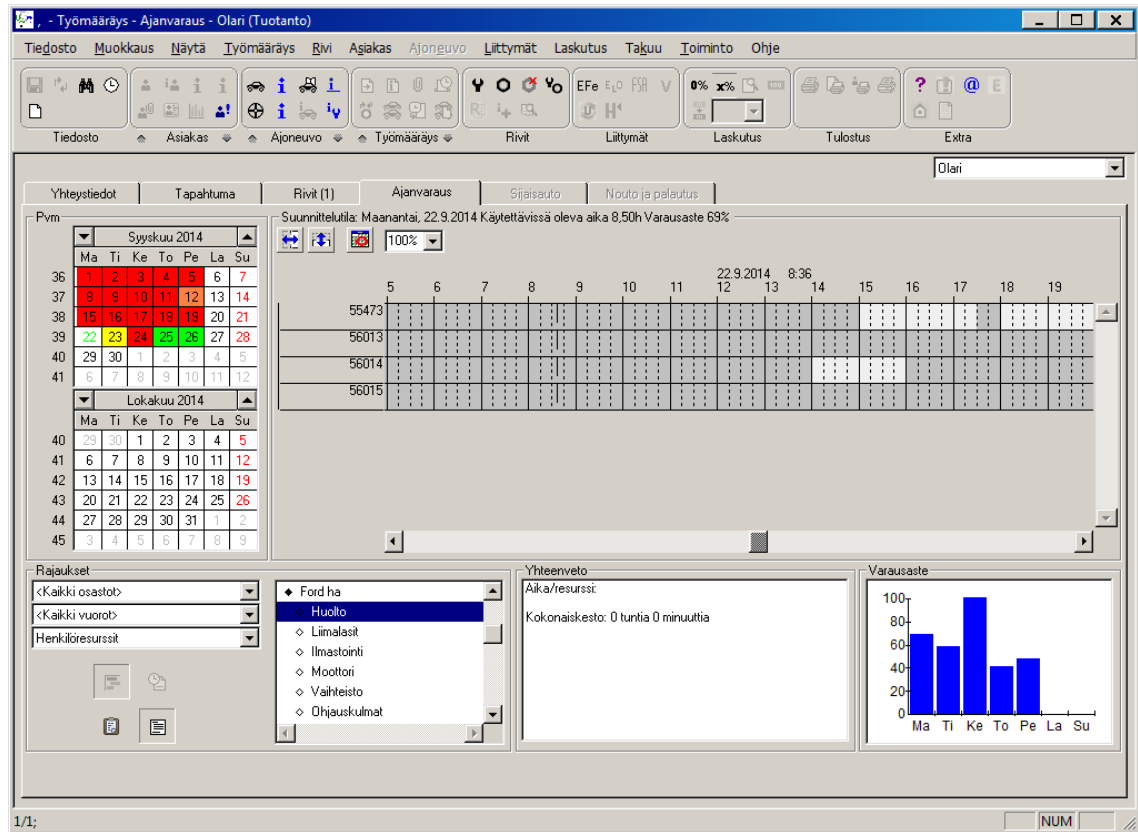
Kuva 3. Puhelumäärien kehitys kuukausittain vuosina 2011–2013.

Rengassesongit ovat ajoittuneet vuosina 2011–2013 kuvan 3 mukaan keväällä huhtikuuhun ja syksyllä lokakuuhun.

Asiakkaat voivat ottaa yritykseen yhteyttä puhelimitse huoltopalveluihin, työnjohtajille tai varaosiin. Asiakkaat voivat varata huolto- ja/tai korjausajan yrityksen internet-sivujen kautta ja saada vahvistuksen haluamallaan tavalla puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaat voivat lähettää sähköpostia suoraan työnjohtajille ja varaosamyymyjille sekä tehdä myöskin varaosakyselyjä yrityksen kotisivujen kautta.

3 Korjaamo- ja tietojärjestelmien haasteet

Yrityksellä on korjaamojärjestelmänä käytössä Automaster, versio 8.0 (kuva 4). Sen lisäksi on käytössä myös automerkkikohtaiset huolto- ja varaosajärjestelmät.



Kuva 4. Näkymä Automasterin ajanvarauskalenterista.

Mikäli korjaamojärjestelmä (Automaster) menee jumiin, otetaan kesken olleen työn (ajanvaraus, varaosatilaus tms.) tiedot ylös esim. erilliselle muistiolle. Sen jälkeen kaadetaan korjaamojärjestelmä tehtävienhallinnasta ja käynnistetään korjaamojärjestelmä uudestaan. Jos korjaamojärjestelmä aukeaa edelleen lukittuneessa tilassa, otetaan yhteyttä IT-tukeen. IT-tuelle ilmoitetaan oma tunnus ja työaseman tunnus, jolla työskennellään. Ilmoitetaan ongelma IT-tuelle ja pyydetään heitä vaihtamaan kyseisen työaseman korjaamojärjestelmän palvelinta. Kun IT-tuki vaihtaa palvelinta, lukittunut korjaamojärjestelmä sammuu automaattisesti. Tämän jälkeen käynnistetään uudestaan korjaamojärjestelmä, jotta voidaan todeta korjaamojärjestelmän toimivan eikä enää olevan lukittuneessa tilassa. Sen jälkeen jatketaan keskeneräistä työtä, josta oli tehty muistio.

Jos asiakas haluaa varaosia tai hinta-arviota korjauksesta ja kyseisen merkin kyseinen ohjelma ei toimi, ilmoitetaan asiakkaalle, että kyseisessä järjestelmässä on tilapäinen häiriö ja palataan asiaan heti, kun järjestelmä taas toimii. Kysytään asiakkaalta, mikä olisi hänelle lähin toimipiste, jolloin järjestelmien taas toimiessa ennen asiakasyhteydenottoa voidaan kaikki tarvittavat tiedot katsoa valmiiksi asiakaskontaktia varten.

4 Ajanvaraus

Ajanvarausta tehdessä pitää merkitä muistiin soittajan puhelinnumero ja nimi sekä myös sähköpostiosoite. Erityisen tärkeää se on silloin, jos tilaaja on joku muu kuin auton omistaja. Tietoja tarvitaan korjaamon ja työn tilaajan väliseen yhteydenpitoon. Mikäli tilaaja on joku muu kuin auton omistaja, pitää Automasterin asiakkaan yhteystiedoista valita tilapäinen yhteyshenkilö (kuva 5). Tällöin käyttäjän eli tilaajan yhteystiedot eivät tallennu auton omistajan tietoihin.

Kuva 5. Asiakkaan yhteystietokohta, johon on valittu valikosta ”Tilapäinen yhteyshenkilö”.

Jos ajanvaraaja on auton omistaja, niin tarkistetaan tiedot. Jos tiedot ovat joiltain osin muuttuneet, niin korjataan tiedot oikeaksi ja ilmoitetaan myös muuttuneet tiedot reskontraan. Mikäli asiakkaalla on huolenpitosopimus, on muutoksesta ilmoitettava myös asiakkaan automerkin huolenpitosopimusosastolle. Myös rengassäilöohjelmaan on tiedot muutettava, mikäli asiakkaan renkaat ovat yrityksen rengashotellissa säilytyksessä. Rengassäilytyksestä pitäisi olla maininta auton info-kentässä.

Kun tiedot muutetaan asiakkaan yhteystietokohtaan (kuva 6), silloin ne tallentuvat asiakastietoihin ilman, että niitä tarvitsee käydä korjaamassa asiakastietokannassa.

The screenshot shows a software window titled 'Asiakas - Asiakas - (Asi... (TESTI 0.0)'. The interface is in Finnish and displays various fields for customer and vehicle information. A red rectangular box highlights the 'Asiakkaan yhteystiedot' (Customer Contact Information) section, which includes fields for name, address, phone number, and email. A callout box labeled 'Tiedot pakollisia' (Mandatory information) points to this section. The highlighted fields include: 'Nimi' (Name) with value 'Kerttu - 805600 - TANELI TESTAAR...', 'Puhelinnumero' (Phone number) with value '0200 234567', 'Sähköpostiosoite' (Email address) with value 'taneli.testaar@veho.fi', 'Sähköposti' (Email) with value 'TESTAARA', and 'Lähtöpaikka' (Origin) with value 'TESTITIE 10'. Other visible fields include 'Vakuutus' (Insurance) with value '2008', 'Ennenkäytön pvm' (Previous use date) with value '24.9.2008', and 'Ajokortin nro' (License number) with value '805600'.

Kuva 6. Asiakkaan yhteystietokohta.

4.1 Ajanvaraus korjaukseen

Asiakkaan varatessa aikaa auton korjaukseen, pitää selvittää millaisessa tilanteessa vika ilmenee. Selvittäviä asioita ovat: ajotilanne, nopeus sekä mahdolliset keliolosuhteet. Lisäksi on tarpeen tietää, koska vika on ilmaantunut ja onko autolle mahdollisesti tehty aikaisemmin jotain toimenpiteitä.

Jos autolle on aikaisemmin tehty korjaustoimenpiteitä, joista vika voi johtua, on selvittävä, missä autoa on korjattu. Jos autoa on korjattu toisella korjaamolla, onko asiakas reklamoinut kyseiselle korjaamolle ja saanut sieltä luvan tuoda auton yritykseen korjattavaksi? Muussa tapauksessa asiakas joutuu itse maksamaan korjauslaskun. Jos asiakas on saanut luvan tuoda auton korjattavaksi, on kysyttävä, kuka on aikaisemmassa korjaamossa yhteyshenkilö, johon voi olla tarvittaessa yhteydessä.

Mikäli ajanvarauksessa on normaalin huollon lisäksi kyse korjaustoimenpiteistä, pitää selvittää, että tarvittavat varaosat löytyvät ainakin keskusvarastolta. Jos tarvittavia varaosia ei löydy keskusvarastolta, pitää toimipisteen varaosahenkilöstöä informoida

varaosapuutteista. Joidenkin varaosien toimitusaika voi olla melko pitkäkin, jolloin normaali kolmen päivän ennakointi toimipisteen osalta ei ole riittävä.

Asiakkaan tehdessä ajanvarauksen yrityksen internet-sivujen kautta, tarvittavat ajanvaraustiedot kysytään ajanvarauslomakkeessa. Ajanvarauksen vahvistusviestissä voi asiakkaalta tiedustella täydentäviä tietoja.

4.2 Kampanjat ja asiakkaan tuomat varaosat

Huoltovarauksien yhteydessä aina tarkastetaan, ettei kyseeseen autoon ole avonaisia tehdaskampanjoita. Mikäli kampanjoita on avoinna, varataan huollolle sellainen ajankohta, että myös kampanja saada samalla kerralla tehtyä. Silloin asiakkaan ei tarvitse tulla korjaamolle kahdesti.

Jos asiakas haluaa tuoda omat osat (esim. moottoriöljy, suodattimet, jarrupalat jne.), ilmoitetaan asiakkaalle, ettei varaosatakuu kata kyseisiä osia eikä takuu luonnollisestikaan kata vaurioita, jotka syntyvät kyseisten osien käytöstä.

Skodan maahantuojaja vaatii erikseen merkitsemään asiakkaan tuoman öljyn ja laatuluokituksen huoltokirjaan. Öljypurkin tai -kanisterin pitää olla avaamaton sekä laatuluokituksen todettavissa. Jos tuotu öljy ei täytä kyseisen auton moottorin laatuluokitusta, tehdään siitä kirjallinen huomautus työmääräimeen ja asiakas allekirjoituksellaan hyväksyy vastuun siirron asiakkaalle mahdollisissa vaurioilanteissa. Luonnollisestikaan korjaamalla ei edes laiteta moottoriin sinne sopimatonta öljyä. Myös muiden öljyjen ja nesteiden kanssa maahantuojaja vaatii samat toimenpiteet. (5)

Yrityksessä olisi hyvä tapa toimia näin myöskin muiden automerkkien osalta.

4.3 Sijaisauton varaus huollon tai korjauksen yhteydessä

Kun asiakas varaa ajan korjaamolle, asiakkaalta kartoitetaan aina sijaisauton tarve korjaamokäynnin ajaksi. Otollisin hetki kartoittaa sijaisauton tarve on ajanvarauksen vahvistamisen yhteydessä. Silloin on tiedossa, koska asiakas saapuu korjaamolle ja milloin auto valmistunee. Muussa tapauksessa sijaisauton varaaminen saattaa unohtua ja asiakas joutuu sitä kysymään, mikäli asiakas tarvitsee sijaisautoa. Heikoin tilanne on silloin, jos sijaisauton tarvetta ei ole kartoitettu ja asiakas autoa korjaamolle tullessa

ilmoittaa tarvitsevansa sijaisautoa eikä vuokraamalla ole yhtään sijaisautoa sillä hetkellä paikalla.

Sijaisautoa varatessa oletuksena on edullisin sijaisauto. Mikäli asiakas haluaa isomman (eli kalliimman) sijaisauton, pitää se manuaalisesti merkitä sijaisautotilaukseen. Mikäli asiakaspalvelijalla on samanaikaisesti useita työtehtäviä kesken, saattaa sijaisauton muutos jäädä tekemättä. Tässä tilanteessa asiakas tuodessaan autoa korjaamolle saakin pienimmän sijaisauton, jota ei nimenomaan halunnut.

Tältä vältyttäisiin, jos sijaisautoa varatessa ohjelma ei etenisi, ellei sijaisautovalikosta olisi sijaisautoa valittu, olettaen, että ohjelmassa olisi sijaisautoluokkavalikko josta haluttu sijaisauto valittaisiin (kuva 7).

Lisäykseksi sijaisautovalikko, josta pitäisi kokoluokka valita, että ohjelma etenisi.

Oletuksena edullisin sijaisauto. Tähän kirjoitetaan, jos haluaa isomman kokoluokan sijaisauton.

Lomake

Lähetäjä: HUOLTOPALVELUT <callcenter@veho.fi>
 Vastaanottaja: Sijaisauto / Veho Herttoniemi <herttoniemi@sst.fi>
 Tiedoksi:
 Pilokopio:
 Aihe: Sijaisauto Veho Herttoniemi
 Liitteet:
 Tiedostoista...
 Automaattisesti...
 Poista

Toimipiste: Veho Herttoniemi
 Aika: Maksaia
 Nimi:
 Osoite:
 Puh:
 Käyttäjä:
 Nimi:
 Osoite:
 Puh:
 Ajoneuvo:
 Rekno:
 Malli MERCEDES-BENZ B 180 Aut. Business
 Työnsäätin:
 Vite / /KM: 33270
 Vastaanottaja:
 Vuokrattava ajoneuvo:
 Luokka: <default category>

Objekt...

Kuva 7. Sijaisauton varauslomake.

Lisäksi mikäli asiakkaan oma auto on esimerkiksi Ford-merkkinen, niin maahantuojan toiveesta asiakkaalle on tarjottava ensisijaisesti Fordia. Hyvänä yleisohjeena olisi aina tarjota sen merkistä sijaisautoa asiakkaalle kuin hänen oma autonsa on. Tällöin asiakas tietäisi suurin piirtein, mistä mikäkin hallintalaite ja toiminto löytyvät. Tosin edullisimmista sijaisautokategoriasta ei löydy Skodan ja Mercedes Benzin malleja.

4.4 Lisätyöt ja muutokset

Asiakkaan ilmoittaessa lisätöistä, muutoksista tai peruutuksista kirjataan ajanvaraukseen tai työmääräimelle ilmoituksen vastaanottanut asiakaspalvelija, päivämäärä sekä kellonaika.

Mikäli huollon yhteydessä huomataan tarvetta lisätöille (jarrupalat, pakoputki, alustan tuenta tms.), ja työnjohtaja ei saa asiakasta puhelimitse kiinni, olisi työnjohtajan merkittävä tiedot ja hinta-arvio työmääräimelle tekstirivinä (kuva 8). Tällöin asiakkaan soittaessa takaisin ja kysyessä syytä yhteydenottoon, voisi kuka tahansa nähdä yhteydenoton syyn ja kertoa asiakkaalle sekä kysyä myös korjaukselle luvan. Tiedon saatuaan puhelun vastaanottaja voi välittää viestin sekä työnjohtajalle että korjaamon yhteispostilaatikkoon.

Myyjä	T	Varastomä	Vapaana	Toim.kpl	Kalkki	Nimike	0-aika
10400 = SÖDME HELGEF	x				7,19	JOB: 1. TUULILASI VAIHTO	
	x					AJUTON NOUTO PE KLO 9.00	
	x					VAKUUTUSYHTÖ IF	
	x					VTA-4531063-PRI	
	x					DMAVASTUU 2006	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	0,00	0,00	1,00		1609739080, 319319, LASHIYLLY, TUULILASI, C3	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	0,00	0,00	1,00		81204G, 319319, TIVISTE, C3	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	0,00	0,00	1,00		81204H, 319319, TIVISTE, C3	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	38,00	37,00	1,00		LIIMASARJIA, 999, WURTHKAAPPI, TUULILASILIMA WURTH, TA	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	110,00	100,00	10,00		873598, 319319, 062A5, KIILA TAKALASIN, W4	
13946 = REMANDER JAF	o	0,00		-1,00		DMA, 999, DMAVASTUUVAHENNYS, OV	
95000 = KAASINEN ALEK	x					JOB: 2. TOPPIS	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	-1,00	-1,00	1,00		6598KQ, 319319, HARNESS LI, C3	
	x					SAAPUNEE MAAHAN 6.3? YRITETTY TAVOITTA ASIAKASTA -> EIVASTANNUT JOS SOITTA NIIN VARATAAN AIKA 10.3 -> HUPA / SALMINEN 24.2. KLO 13.23	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	0,00	0,00	1,00		816357, 319319, BASE COVER, C3	
95000 = KAASINEN ALEK	x					JOB: 3. VARAOSA TAKUU	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	1,00	1,00	1,00		8116TE, 319319, LASHIYLLY, TUULILASI, C3	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	38,00	37,00	1,00		LIIMASARJIA, 999, WURTHKAAPPI, TUULILASILIMA WURTH, TA	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	0,00	0,00	1,00		81204G, 319319, TIVISTE, C3	
93503 = TURTIAINEN IIL	v	0,00	0,00	1,00		81204H, 319319, TIVISTE, C3	

Kuva 8. Yhteydenoton syy tekstirivinä. Johtosarja / ajanvaraus, kuka yrittänyt tavoitella ja koska.

Asiakkaan siirtäessä ajanvarausta tehdään siirrosta merkintä ajanvaraukselle tekstirivinä. Tekstiriviltä pitää käydä ilmi siirron päivämäärä, kellonaika ja ajanvarauksen siirron tekijä (kuva 9). Jos asiakas toisi auton huoltoon kuitenkin vasta 3. tammikuuta, hän voisi kiistää siirtäneensä aikaa joulukuuhun. Asiakas saattaisi kysyä, koska olen pyytänyt siirtämään ajanvarauksen, mutta korjaamolla ei olisi tällöin aikamäärettä, koska ajanvarauksen siirto on tehty ja kuka yrityksen henkilökunnasta sen on tehnyt.

Myyjä	T	Varastomä	Vapaana	Toim.kpl	K-aika	Sijaisauto	Nouto ja palautus	Nimike
000CP = HUOLTOPALVEL	x							JOB: 1. HUOLTO AJ. N. 51TKM / KT
000CP = HUOLTOPALVEL	t			1,00	0,00	SK01, 1, SK3, HUOLTOTYÖT 60 000 KM / 48 KK VÄLEIN		
000CP = HUOLTOPALVEL	t			1,00	0,00	SK01, 1, SK3, RAITISILMASUODATTIMEN VAIHTO		
000CP = HUOLTOPALVEL	t			1,00	0,00	28701919, 1, Vw3, SYTYTYSTULPAT IRROTETTUNA JA KIINNITETTY		
000CP = HUOLTOPALVEL	t			1,00	0,00	24241950, 1, Vw3, ILMANSUODATTIMEN PANOS IRROTETTUNA JA KIINNITETTYNÄ		
000CP = HUOLTOPALVEL	v	8,00	6,00	1,00		1F0129620, 101472, 138104, ILMANSUODATTIN CAXA, 200		
000CP = HUOLTOPALVEL	v	55,00	47,00	4,00		03F905600A, 101472, 136501, SYTYTYSTULPPA T40227C-G08, 200		
000CP = HUOLTOPALVEL	v	2 497,05	2 274,15	3,60		146227, 104034, SÄILIÖ A/A, MOBIL 1 ESP FORMULA 5W-30, VA		
000CP = HUOLTOPALVEL	v	25,00	20,00	1,00		03C115561D, 101472, 138506, ÖLJYNSUODATTIN 1,2/1,4TSI, 200		
000CP = HUOLTOPALVEL	v	81,00	59,00	1,00		N 90813202, 101472, 138504, ÖLJYTULPPA 14x1,5MM, 200		
000CP = HUOLTOPALVEL	v	51,00	34,00	1,00		1K18196538, 101472, 138401/2/3/PRESS, RAITISILMASUODATTIN AKTIIVIHILTI, 200		
000CP = HUOLTOPALVEL	v	3 270,00	3 189,00	1,00		ONG, 999, SÄILIÖ, ONGELMAJÄTEMAKSU, VA		
000CP = HUOLTOPALVEL	t			1,00	0,00	Kiinteäshintainen paketti KORITARKASTUS KORIN KORROOSIOTARKASTUS		
000CP = HUOLTOPALVEL	t			1,00	0,00	KORITARKASTUS, 1., KORIN KORROOSIOTARKASTUS 12 KUUKAUDENVÄLEIN		
000CP = HUOLTOPALVEL	x					JOB: 2. JARRUNESTEEN VAIHTO /		
5370P =	t			1,00	0,00	SK01, 1, SK3, JARRUNESTEEN VAIHTO		
5370P =	v	169,00	155,00	2,00		B 000750M2, 101472, ÖL41L6, JARRUNESTE-SKODA DOT 4 SUPER 0.5L, 200		
5307P =	x					JOB: 3. AS TOIVE: Poltonestejärjestelmän puhdistus "tehuhoito"		
	x					ASIAKAS SOITTI JA SIIRSI AJAN 3.1.->27.12.2013		

Kuva 9. Työmääräys, josta siirron tehneen asiakaspalvelijan nimi, päivämäärä ja kellonaika puuttuvat.

4.5 Ajanvarauksen peruutus

Jos asiakas soittaa ja haluaa peruuttaa ajan, tiedustellaan asiakkaalta rekisterinumeron lisäksi, mitä töitä hän oli tilannut. Tällä pyritään varmistamaan, että ajan peruuttaja on oikealla asialla, etenkin, jos puhelu tulee sellaisesta numerosta, jota ei ajanvaraukselta löydy.

Tämän lisäksi pyritään selvittämään syytä peruutukseen ja kirjataan se ajanvaraukselle tekstirivinä. Monesti asiakkaat kertovat sen pyytämättäkin. Jos lyhyen ajan sisällä

peruutuksia tulee keskimääräistä enemmän, niin silloin toimipisteessä olisi syytä pohtia, onko toimipisteen prosessissa jotain muuttunut tai onko toimipisteen toimintatavoissa muuten jotain parannettavaa. Näin toimipisteet voivat tarvittaessa kehittää toimintaansa, mikäli peruutuksia alkaa tulemaan keskimääräistä enemmän.

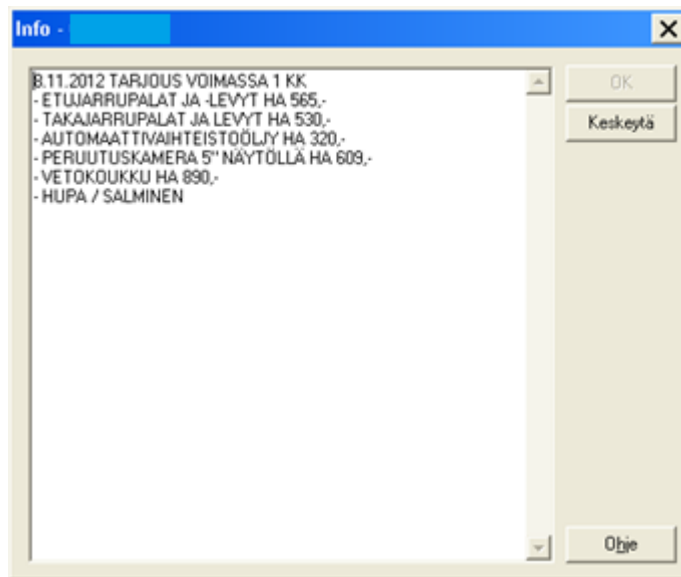
Ajanvaraukseen kirjataan myös peruutuksen päivämäärä ja kellonaika epäselvyyksien välttämiseksi sekä päivämäärä, jolle ajanvaraus oli tehty. Lisäksi merkitään kuka on ilmoituksen ottanut vastaan. Kalenterista mitätöidään ajanvaraus ja tehdään varattuun toimipisteen työnjohtoon ilmoitus. Mikäli huoltoon tai korjauksiin on ennakoitu varaosia, niin silloin tehdään ilmoitus myös toimipisteen varaosiin.

Jos asiakas haluaa perua ajan, joka on avoimena työmääräyksenä, ilmoitetaan asiakkaalle työnjohtajan olevan mahdollisesti yhteydessä asiakkaaseen. Peruutuksesta ilmoitetaan työnjohtajalle. Tämä siitä syystä, että autolle on voitu jo tehdä jotain, josta asiakas ei ole vielä maksanut. Autolle on voitu esimerkiksi tehdä vianhaku ja laitettu tarvittavat osat ulkomaan tilaukseen. Kuitenkin asiakas on sen jälkeen päättänyt viedä auton muualle korjattavaksi tai ei jostain muusta syystä palaa korjaamolle.

Jotta korjaamolla ei olisi tällaisia avoimia työmääräyksiä, olisi asiakkaalta veloitettava vianhaku ja laskutettava ulkomailta tilattavat osat tilausvaiheessa. Uusi työmääräys avataan asiakkaan tullessa asennuttamaan tilatut osat autoon. Jos asiakas haluaa viedä auton muualle korjattavaksi, ei laskuja korjaamolle ole avoinna ja asiakas voi noutaa tilaamansa ja maksamansa varaosat niiden saavuttua.

4.6 Hinta-arviot

Hinta-arviot pitää merkitä auton infokenttään (kuva 10). Hinta-arviossa pitää ilmetä päivämäärä, jolloin arvio on annettu ja hinta-arvion antajan nimi. Hinta-arviossa pitää näkyä myös, kuinka kauan arvio on voimassa, mikäli se poikkeaa yhteisestä toimintatavasta.



Kuva 10. Hinta-arvio auton infokentässä.

Korjaamojärjestelmästä (Automaster) löytyy valikkoina tarjous, ajanvaraus sekä työmääräys. Hinta-arviota asiakkaalle laskettaessa valitaan hinta-arvio käytettäväksi. Normaaleille huolloille, pesuille, rengastöille ja muille erittäin yleisille töille korjaamojärjestelmästä löytyy hinta omilla koodeillaan tai hakusanoilla.

Mikäli asiakas kysyy hinta-arviota korjauksesta (kuva 11), katsotaan oikeat työvaihekoodit kyseisen automerkin ohjelmasta ja tarvittavat varaosien tuotekoodit ja määrät. Korjauksiin pitää myös muistaa lisätä pientarvikelisiä, joka sisältää ylimääräiset tarveaineet, joita korjauksessa ei voi ennakoida kuten mutterit, pultit, nippusiteet, johdot, liimat sekä asiakkaan auton suojaamisessa tarvittavat suojat ja niin edelleen.

Jos kyseessä on isohko korjaus, esimerkiksi moottorin, vaihteiston, polttoainekäyttöisen lisälämmittimen tai ilmastoinnin korjaus, jossa viallinen tai vialliset komponentit ovat tiedossa, on parempi pyytää asiakkaalta puhelinnumero ja ilmoittaa korjauksen hinta-arvio asiakkaalle myöhemmin. Sitten välitetään soittopyyntö toimipisteeseen, jossa asiakas mahdollisesti korjauttaisi autonsa. Tämä siitä syystä, että toimipisteessä on tarkempi tieto mahdollisesti korjauksissa käytettävistä tarveaineista, komponenteista, korjaukseen käytettävästä ajasta ja niin edelleen.

Hinta-arvion antamisen jälkeen, jos asiakas haluaa varata ajan huollolle tai korjaukselle, muutetaan tarjous ajanvarauksesi. Ajanvaraukseen pitää laittaa työriville näkyviin hinta-arvio. Jos hinta-arvioon tulee isoja muutoksia hinta-arvion antamisen jälkeen, pystytään asiakkaalle perustelemaan hinnanmuutos.

Hinta-arvioita annettaessa on selvitettävä, mihin yrityksen toimipisteeseen asiakas olisi autoa tuomassa. Eri puolilla Suomea voi hinta olla eri riippuen paikallisesta kilpailutilanteesta. Lisäksi on selvitettävä, että auton omistussuhde on oikea korjaamojärjestelmässä, sillä eri asiakkailta voi olla erilaisia alennusprosentteja.

Jos omistussuhde on muuttunut, aiheuttaa se asiakaspalvelijalle haasteita muuttaa tiedot oikeiksi hektisessä asiakaspalvelutilanteessa. Tästä syystä tiedot olisi hyvä korjata joka kerta heti, kun muutoksia havaitaan. Tällöin seuraava asiakaskontakti sujuu nopeammin ja jouhevammin.

4.7 Rengassesongit

Rengassesonkiaikoina toimipisteet resursoivat omaksi ryhmäkseen asentajia, jotka tekevät pelkästään renkaiden vaihtoja. Näille resursseille varataan ainoastaan rengastöitä. Jos kyseessä on pelkkä renkaiden vaihto, varataan aikaa puoli tuntia. Asiakas voi tällöin tuoda auton toimipisteeseen tietyinä kellonaikoina ja odottaa. Ja jos tarvitsee tehdä vannetöitä, niin silloin varataan aikaa yksi tunti. Jos toimipiste on avannut useampia resursseja renkaiden vaihdoille, niin vannetyöt varataan ainoastaan ensimmäiseen resurssiin. Tämä johtuu siitä, että toimipisteissä on yleensä vain yksi rengastyö- ja tasapainotuskone.

Rengassesongin ollessa kiivaimmillaan, toimipisteet avaavat ajanvarauskalenteriin myös ilta-aikoja. Ilta-ajat varataan iltapäivästä iltaa kohti. Muuten etenkin rengassesongin alussa tai lopussa on vaarana, että asiakkaalle on varattu illan viimeinen aika ja ennen sitä saattaa olla pari tuntia, jolloin yhdellekään autolle ei ole varattu aikaa. Tällöin asentajilla ei ole korjaamolle veloittavia töitä, eli korjaamon tuottavuus laskee.

Asiakkaan varatessa aikaa renkaiden vaihtoon varmistetaan asiakkaalta, ovatko renkaat asiakkaalla tullessa mukana vai yrityksen rengashotellissa säilytyksessä? Jos renkaat ovat rengashotellissa, on ne tilattava toimipisteeseen. Tilauksesta on laitettava merkintä ajanvaraukseen, jotta toimipiste on asiasta tietoinen. Rengastilauksen yhteydessä olisi

hyvä toimintatapa laittaa ajanvaraukseen merkintä renkaista (merkki, malli ja koko), jotka toimipisteeseen on tilattu. Samalla selvitetään, haluaako asiakas jättää renkaat seuraavaksi kaudeksi yrityksen rengashotelliin säilytykseen.

Jos asiakastiedoissa on tapahtunut muutoksia ja asiakkaan renkaat ovat säilytyksessä, tulee tarkistaa asiakastiedot myös rengassäilytysohjelmasta. Tällöin rengashotellin työntekijät voivat olla tarvittaessa asiakkaaseen yhteydessä, kun heillä on ajantasaiset asiakastiedot.

Mikäli asiakas tuo renkaat mukanaan, on kartoitettava asiakkaan renkaiden kunto. Tarvittaessa tarjotaan uusia renkaita, mikäli asiakkaan renkaat ovat heikossa kunnossa.

Ajanvarauksen yhteydessä on selvitettävä renkaiden kiinnitys. Mikäli renkaat ovat lukkopulteilla kiinni, niin asiakasta on muistutettava ottamaan mukaan lukkopulttiavain.

Jos asiakas haluaa renkaiden vaihdon yhteyteen jotain muutakin, niin silloin aika on varattava huollon puolelle. Tällöin pyritään siihen, että asiakas jättäisi auton päiväksi korjaamolle. Mikäli asiakas kuitenkin haluaa jäädä odottamaan, niin silloin asiakkaalle varataan päivän ensimmäinen aika klo 7.30, jolloin auton on oltava korjaamolla. Auto otetaan heti aamusta klo 7.30 työn alle sillä edellytyksellä, ettei edelliseltä päivältä ole jäänyt mitään kesken.

4.8 KehäVeho Lommila ja Huoltoplus

Lommilaan voidaan varata huolto- ja korjausaikoja Mercedes Benzin henkilö- ja pakettiautoille. Ajanvaraukset tehdään samalla tavalla kuin muihinkin pääkaupunkiseudun toimipisteisiin. Samaten Lommilaan voi myös tehdä Mercedes Benz -varaosatilausehdotuksia, aivan kuten muihinkin yrityksen toimipisteisiin. Muiden automerkkien varaosia ei saa Lommilasta.

Veho-konserniin kuuluu myös Huoltoplus-ketju, jolla on toimipisteet Tuusulassa, Tampereella ja Oulussa. Huoltoplus -liikkeissä huolletaan ja korjataan kaiken merkkiä autoja eli ne ovat monimerkkikorjaamoja. Ne hoitavat myös Veho Takuun alaiset autot, jotka eivät ole yrityksen edustamia merkkejä.

Huoltopalvelu hoitaa Huoltoplussan ajanvarauksen siltä osin, kun huoltopalveluun tulee muiden automerkkien puheluita.

4.9 Noutopalvelu ja lentohuolto

Noutopalvelu on pääkaupunkiseudun yritysasiakkaille räätälöity palvelu. Asiakas varaa viimeistään edellisenä työpäivänä noutopalvelun, ellei sitten ole varannut sitä jo korjaamoaikaa varatessa. Mikäli ajanvarausta tehdessä vaikuttaa siltä, ettei kaikkia tilattuja töitä ehdittäisi tekemään saman päivän aikana, kysytään asiakkaalta voiko auto jäädä seuraavaan päivään.

Myös noutopalvelussa kartoitetaan asiakkaan sijaisautotarve. Mikäli asiakas tarvitsee sijaisautoa, se toimitetaan hänelle hänen omaa autoa noudettaessa. Asiakkaan autoa palautettaessa asiakas luovuttaa samalla sijaisauton pois.

Noutopalvelussa asiakkaan auto noudetaan sovittuna päivänä sovitusta osoitteesta aamulla klo 7.30 ja palautetaan sovittuun osoitteeseen klo 17.00. Noutopalvelu toimittaa asiakkaan auton korjaamolle klo 9.30 mennessä ja noutaa auton korjaamolta klo 15.00. Ajanvaraaja tekee noutopalveluun tilauksen sähköpostilla erillisellä kaavakkeella ja myy ajanvaraukselle noutohuoltopaketin. Näin korjaamo tietää, että kyseessä on noutohuolto ja toimii sen mukaan.

Lentohuolto toimii pääkaupunkiseudulla ja on myös tarkoitettu yksityishenkilöille. Lentohuollossa asiakas tekee varauksen joko puhelimitse tai yrityksen internetsivuilta löytyvällä lomakkeella. Yleensä asiakasta joudutaan pyytämään täyttämään lomake internetissä, koska aikaa varatessa tarvitaan myös lentotiedot ja harvoin ne ovat asiakkaalla hänen soittaessaan huoltopalveluihin.

Lentohuolto on tilattava viimeistään edellisenä työpäivänä ja asiakkaan matkan keston on oltava yksi työpäivä eli 8.00–16.00.

Lentohuollossa asiakas ajaa omalla autolla lentokentälle, josta löytyy erikseen merkityt parkkipaikat lentohuoltoon tuleville autoille, ja asiakas toimittaa auton avaimet Airport Service 24h -tiskille ohjeistuksen mukaan. Matkalta palattuaan asiakas saa auton avaimet samasta paikasta ja asiakas voi ajaa kotiin huolletulla autolla.

Koska lentohuollossa asiakas ei käy korjaamolla, asiakkaan laskua varten pitää avata kertalaskutustili. Laajentaakseen yrityksen palvelukonseptia yksityishenkilöiden suuntaan samaa kertalaskutustilimetodia voisi käyttää noutopalvelussa, jos asiakkaan luottotiedot ovat kunnossa.

4.10 Vauriotarkastukset

Asiakkaan ottaessa yhteyttä ja varatessa aikaa vauriotarkastukseen selvitetään, onko auto ajokuntoinen. Mikäli auto ei ole ajokuntoinen, voi asiakas hinauttaa auton vauriokorjaamolle.

Jos auto on ajokuntoinen, varataan autolle vauriotarkastusaika. Aikaa tarkastukselle varataan 0,75 tuntia. Ajanvarauksen yhteydessä selvitetään vauriot yleisellä tasolla.

Selvitetään, meneekö korjaus mahdollisesti vakuutuksiin. Jos korjaus suoritetaan vakuutusyhtiön laskuun, kysytään vakuutusyhtiö, vahinkopäivä ja vahinkotunnus. Jos asiakas ei ole tehnyt vahinkoilmoitusta vakuutusyhtiöön, ohjeistetaan asiakasta tekemään vahinkoilmoitus ja ilmoittamaan vauriokorjaamolle vahinkotunnus viimeistään autoa vauriokorjaamolle tuodessa.

Asiakkaalle pitää muistaa ilmoittaa aikaa varatessa, että auto on tuotava vauriotarkastukseen puhtaana. Muuten vauriotarkastusta ei voida suorittaa. Auto voidaan tarvittaessa pestä vauriokorjaamolla.

5 Auton valmistuminen

Asiakkaan soittaessa yrityksen huoltopalveluun ja kysyessä auton valmistumisesta katsotaan auton rekisterinumeron perusteella, joko auto on laskutusvalmis. Mikäli auto on laskutusvalmis, on työnjohtaja saanut asentajalta auton avaimet ja työmääräimen sekä työnjohtaja tehnyt laskun valmiiksi. Tällöin auto on valmiina noudettavaksi.

Mikäli laskutusvalmis-kohdassa ei ole merkkiä, niin joku näistä toimenpiteistä on tekemättä eikä auto silloin ole vielä valmis noudettavaksi. Tällöin laitetaan työnjohtajalle soittopyyntö sähköpostiin auton tilanteesta ja kopio toimipisteen työnjohtajien yhteiseen sähköpostiin siltä varalta, jos autoa hoitava työnjohtaja ei ole jostain syystä paikalla.

Vauriokorjauksissa työmääräyksessä pitäisi olla merkintä korjaukseen käytettävistä päivämääristä. Tällöin asiakkaan kysyessä auton valmistumisesta, voisi asiakkaalle ilmoittaa valmistusajankohdaksi viimeisen merkityn päivämäärän kello 16, ellei sitten asiakkaalle muuta aikaa ilmoiteta.

Asiakkaan tuodessa autoa huoltoon tai vauriokorjaamolle, työnjohtaja tarkastaa sähköpostiosoitteen oikeellisuuden. Huollon tai korjauksen jälkeen asiakkaalle voitaisiin hänen niin halutessaan lähettää maksetusta laskusta kopio sähköpostilla PDF-tiedostona.

6 Huolenpitosopimus

Huolenpitosopimuksen aikaiset huollot ja korjauksen on suoritettava Veho Group Oy Ab:n valtuuttamalla korjaamolla, mikäli autossa on yrityksen huolenpitosopimus. Jos autossa on maahantuonnin huolenpitosopimus, niin auton voi huollattaa kyseessä olevan auton valmistajan valtuutetussa korjaamossa.

Mikäli asiakas haluaa tehdä muutoksia huolenpitosopimukseensa, niin kaikissa tapauksissa on selvitettävä, joko rekisterinumero, asiakkaan nimi tai asiakasnumero. Tiedot toimitetaan huolenpito-osastolle, joka lähestyy asiakasta tarvittaessa.

Jatkosopimusta varten on selvitettävä lisäksi nykyinen ajokilometrimäärä, tulevat ajokilometrit vuosittain ja jatkosopimuksen vuosien määrä. Jatkosopimuksen voi tehdä yhdestä kolmeen vuoteen. Saatuaan tiedot, huolenpito-osasto lähettää asiakkaalle valmiiksi täytetyn jatkosopimuksen. Palauttamalla allekirjoitetun sopimuksen vastauskuoressa asiakkaan sopimus jatkuu. Jatkosopimuksen voi myös asiakaspalvelija tehdä Vehon Extranetistä löytyvällä sovelluksella.

Jos asiakkaan ajamat kilometrit poikkeavat sopimuksen arvioidusta kilometrimäärästä, niin asiakkaan on ilmoitettava huolenpito-osastolle uusi arvioitu ajokilometrimäärä koko voimassaolevalle sopimuskaudelle.

Mikäli asiakkaan tiedoissa tapahtuu muutoksia, esimerkiksi puhelinnumero, osoite tai muu vastaava muuttuu, niin vanhat ja uudet tiedot on ilmoitettava huolenpito-osastolle. Ilmoituksen voi tehdä Vehon Huoltopalvelujen kautta, joka välittää tiedot myös myyntireskontraan.

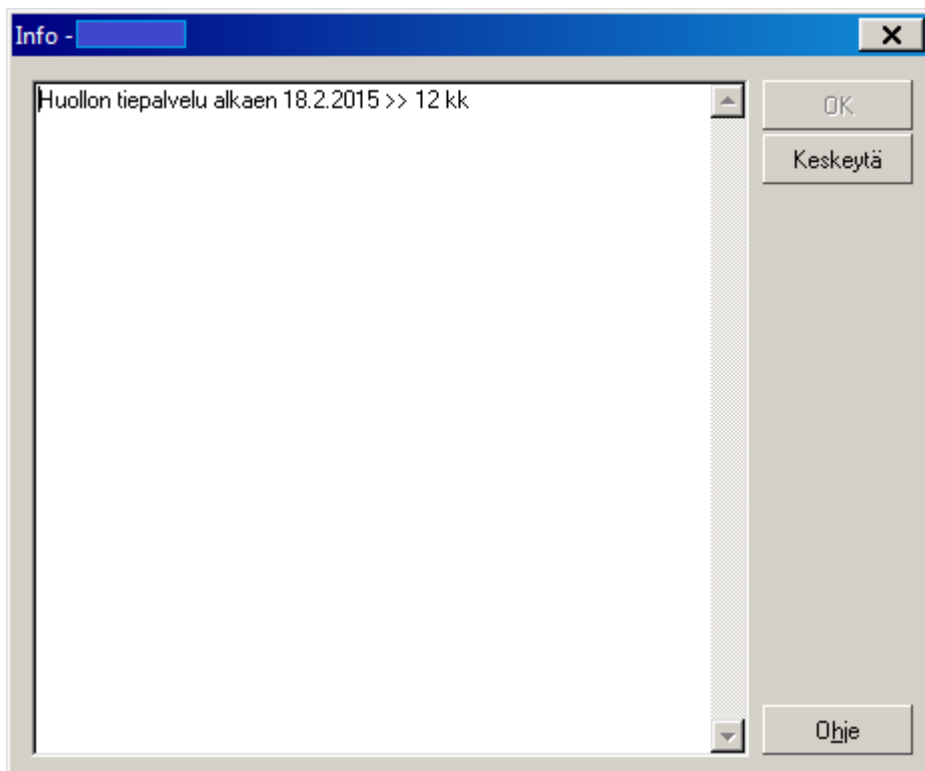
Jos asiakas jostain syystä haluaa irtisanoa huolenpitosopimuksen, niin irtisanomisaika on yksi kuukausi. Irtisanomistapauksissa on ilmoitettava auton nykyinen kilometrimäärä. Mikäli sopimuskilometrit ovat täyttyneet, niin sopimus tulee maksaa loppuun asti.

Huoltoaika on varattava korjaamolta riittävän ajoissa etukäteen. Huolto on teetettävä sopimuksen voimassaoloaikana. Ei riitä, että varaa ajan sopimuksen voimassaoloaikana. Takuusiin liittyvät korjaukset ovat asia erikseen.

Toimipisteen lähettäessä laskun asiakkaalle, jonka huolenpitosopimus on katkaistu ja korjaamojärjestelmä edelleen ilmoittaa, että asiakkaan huolenpitosopimus olisi voimassa, olisi laskun lähettäjän merkittävä maininta huolenpitosopimuksen päättymisestä myös korjaamojärjestelmään. Tällöin mahdollisissa laskuun liittyvissä reklamaatiotilanteissa nähtäisiin laskun numeron perusteella, ettei huolenpitosopimus ole ollut voimassa.

7 Takuut

Eri automerkeillä on eripituisia takuita ja sitten on vielä lisäksi vaihtoautotakuu eli Veho Takuu. Takuiden lisäksi on myös liikkumisturva määräaikaishuollossa käyneille autoille. Liikkumisturvissakin on merkkikohtaisia eroja.



Kuva 13. Esimerkillinen tieto liikkumisturvan voimassaolosta merkittynä auton infokenttään.

7.1 Vevo Takuu

Asiakkaan ottaessa yhteyttä tarkastetaan, että autossa on voimassa oleva takuu. Auton infokenttään kirjataan soittopäivämäärä, soittaja ja puhelinnumero sekä kilometrimäärä. Tarkastetaan, että soittaja on auton omistaja tai omistajan valtuuttama henkilö, sillä Vevo Takuu on myyjän ja ostajan välillä tehty takuusopimus, jota ei voi siirtää kolmannelle osapuolelle. Esimerkiksi, jos auton ostanut henkilö myisi auton eteenpäin, niin takuu ei siirry auton uudelle omistajalle. Vevo Takuu on Vehon myöntämä lisäpalvelu, joka ei ole verrattavissa tältä osin uuden auton takuuseen, joka siirtyisi uudelle omistajalle. Autoon tulleen vian ilmetessä asiakkaan on otettava yhteyttä Vevo Takuu -puhelinnumeroon seitsemän päivän kuluessa vian ilmaantumisesta.

Mikäli kyseessä on Vehon oma merkki, niin asiakkaalle varataan aika vikadiagnosiin lähimpään yrityksen toimipisteeseen. Jos kyseessä on muun merkinen auto, niin aika varataan HuoltoPlusaan.

Jos kyseessä oleva auto ei ole yrityksen edustama merkki ja vian haku vaatii auton merkkitesteriä tai muuten erityistä merkkituntemusta, asiakas ohjataan ottamaan

yhteyttä valtuutettuun merkkihuoltoon. Mikäli auto on paikassa, josta lähimpään Vehoon tai Huoltoplussaan olisi suhteettoman pitkä matka, niin siinä tapauksessa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä lähimpään Autoasi-korjaamoon vikadiagnosiin. Vikadiagnosin selvittyä korjaamo ilmoittaa diagnosin tuloksen yrityksen huoltopalveluihin puhelinnumeroon 010 569 8050, jossa tehdään heidän antamansa selvityksen perusteella takuupäätös.

Jos auto on ollut tutkittavana yrityksen omassa toimipisteessä tai Huoltoplus-liikkeessä, niin vian aiheuttajan selvittyä takuupäätöksen voi tehdä myös työnjohtaja.

Jos vian aiheuttaja ei suoranaisesti kuulu takuun piiriin, mutta auton hankinnasta ei ole kulunut pitkää aikaa, niin tarvittaessa voidaan tehdä kysely kuluista auton myyneen toimipisteen vaihtoautopäällikölle. Tällaisessa tapauksessa asiakkaalle ilmoitetaan, että yrityksestä ollaan asiakkaaseen yhteydessä, kun päätös on saatu. Jos päätös on myönteinen, niin asiakkaalle pitää ilmoittaa erittäin selvästi, että takuu ei korvaa kyseistä korjausta, mutta asiakastyytyväisyyden nimissä vaihtoauto-osasto korvaa tällä kertaa korjauksen. Tällöin asiakas ei voi seuraavalla kerralla vedota siihen seikkaan, että viime kerrallakin takuu korvasi. Mikäli vika uusiutuu, niin silloin asiakkaan on reklamoitava korjauksen tehneeseen korjaamoon.

Jos voidaan olettaa, että vika on ollut autossa jo myyntihetkellä eikä myyntihetkestä ole kulunut yli kuutta kuukautta (kuluttajansuojalaki 5 luku 15 §), voi korjausluvan antaa myös asiakaspalvelija. (7)

7.2 Mercedes Benz ja Smart

Mercedes Benzin ja Smartin takuu on kaksi vuotta ilman kilometrirajaa.

Mercedes Benzin puhkiruostumattomuusturva on voimassa jopa 30 vuotta sisältä ulospäin alkavaa puhkiruostumista vastaan 24.10.1998 jälkeen luovutettuihin henkilöautoihin.

7.3 Citroen

Citroenin takuu on 3 vuotta tai 100 000 kilometriä riippuen siitä kumpi saavutetaan ensin.

Henkilöautojen maalipintatakuu on 3 vuotta. Korin puhkiruostumattomuustakuu on 12 vuotta, mutta se edellyttää 4 tarkastusta huolto-ohjelman mukaisesti takuuajana.

Varaosatakuu on 2 vuotta.

7.4 Ford

Fordilla takuu on 3 vuotta tai 100 000 kilometriä riippuen siitä, kumpi saavutaan ensin tai 2 vuotta ilman km-rajoitusta.

Puhkiruostumattomuustakuu on Focusissa sekä uudessa Fiesta ja Mondeoissa 12 vuotta. Transit Connectissa se on 10 vuotta ja muissa 6 vuotta.

7.5 Honda

Hondan takuu on 3 vuotta tai 100 000 kilometriä riippuen siitä, kumpi saavutaan ensin.

Takuu pintaruostumista vastaan on 3 vuotta ja korin puhkiruostumista vastaan on 5 vuotta ilman kilometrirajoitusta. Takuu pakojärjestelmän puhkiruostumista vastaan on 5 vuotta ja alustaosien puhkiruostumista vastaan on 10 vuotta ajomäärästä riippumatta.

Hybridijärjestelmän takuu 8 vuotta tai 160 000 kilometriä riippuen siitä, kumpi saavutetaan ensin. Lisävarustetakuu on 3 vuotta tai 100 000 kilometriä riippuen siitä, kumpi saavutetaan ensin.

Varaosatakuu on 1 vuosi ajomäärästä riippumatta.

7.6 Skoda

Skodalla on 2 vuoden takuu autoille, varaosille ja lisävarusteille ilman kilometrirajoitusta.

Skodan takuu maalipinnalle on 3 vuotta. Fabiassa, Roomsterissa, Octaviassa ja Suberbissa on 12 vuoden takuu korin puhkiruostumattomuutta vastaan.

7.7 Kampanjat, aktiot

Asiakkaan varatessa huoltoa ja korjaamojärjestelmän ilmoittaessa avoimista tehdaskampanjoista tai Mercedes Benzin tapauksessa tehdasaktioista tarkastetaan niiden voimassaolo ja varataan myös niille aika. Korjaamojärjestelmä ilmoittaa ainoastaan Hondan kampanjoista oikein, muut pitää aina huoltoa varatessa tarkastaa kyseisen merkin ohjelmasta.

Kaikissa kampanjoissa pitää asiakkaalta kysyä auton kilometrit. Jos kampanjassa vaihdetaan autokohtaisia osia, jotka käyvät vain juuri siihen autoon, asiakkaan pitää joissakin tapauksissa ilmoittaa auton tarkat kilometrit, jotka ilmoitetaan tehtaalte. Sitten tehdas lähettää osat korjaamolle. Jos asiakas on ilmoittanut ylimalkaiset kilometrit, joilla on osa tilattu, ja kilometrit ovatkin olleet liian suuret, voi jatkossa tulla ongelmia tehdaskyselyjä tehdessä. Jos myöhemmin autosta hajoaa kyseinen osa tai jokin isompi komponentti, esimerkiksi moottori tai muu voimansiirron osa ja asiakas haluaisi tietää, korvaisiko tehdas korjauksesta mitään. Korjaamon ilmoittaessa kilometrit tehtaalte, jotka ovatkin pienemmät kuin aikaisemmin ilmoitetut, tehdas hylkää anomukset erheellisten kilometrien perusteella.

Joissakin kampanjoissa kilometrit pitää ilmoittaa myös liikenneturvallisuusvirastoon, ja jos ilmoitetut kilometrit ovat liian suuret, voi seuraavassa katsastuksessa ilmetä ongelmia. Jos autossa on katsastuksessa vähemmän kilometrejä kuin liikenneturvallisuusvirastolle on ilmoitettu kampanjaa tehdessä, katsastusviranomisen saattaa vaatia selvityksen kilometrien poikkeavuudelle (onko mittariston kilometrejä muutettu, onko kyseiseen autoon tehty liikenneturvallisuutta parantavaa kampanjaa ilmoituksesta huolimatta jne.).

Yritys voisi huomauttaa maahantuoja kampanjoista, joka kirjeet lähettää, että kirjeisiin pitäisi laittaa vakiotekstiksi; tarkat kilometrit on ilmoitettava korjaamolle ajanvarauksen yhteydessä.

Mikäli Honda-asiakas ilmoittaa saaneensa kirjeen kampanjasta, jota korjaamojärjestelmä ei ilmoita, pitää kampanjan voimassaolo tarkastaa Hondan järjestelmästä kyseisen auton tiedoilla. Kampanja ei välttämättä koske kyseistä autoa tai se on jo tehty, jolloin sille ei luonnollisestikaan varata aikaa. Kampanja voi myös olla avoinna, jolloin sille varataan aika.

7.8 Kampanjoiden ja aktioiden tarkastaminen

Citroënin avoimena olevat kampanjat löytyvät Citroën Service -ohjelmasta. Mikäli autossa on avoimia kampanjoita, Citroën Servicestä löytyy ohjeajat, jonka mukaan autolle varataan ajanvarauskalenteriin aika. Ohjeaika ja varaosat löytyvät myös korjaamojärjestelmästä.

Hondan avoimena olevat kampanjat tarkastetaan Honda Pan-European Extranetistä. Ohjeaika ja varaosat löytyvät korjaamojärjestelmästä.

Skodan kampanjat tarkastetaan ElsaPro-ohjelmasta. Ohjeaika ja varaosat löytyvät korjaamojärjestelmästä.

Fordin avoimena olevat kampanjat tarkastetaan FordEtis-ohjelmasta. Ohjeaika ja varaosat löytyvät korjaamojärjestelmästä.

Mercedes Benzin avoimet aktiot tarkastetaan Mercedes Benzin EVA RoW-järjestelmästä. Ohjeaika ja varaosat löytyvät yrityksen Extranetistä.

Smartin avoimet aktiot tarkastetaan Mercedes Benzin EVA RoW -järjestelmästä. Ohjeaika ja varaosat löytyvät yrityksen Extranetistä.

7.9 Kampanjoissa ja aktioissa käytettävät varaosat

Kampanjoita ja aktioita varatessa tarkastetaan tarvittavien varaosien saatavuus. Mikäli varaosia ei ole Suomessa, ilmoitetaan siitä kyseisen toimipisteen varaosiin, jotta korjaamolla on käytettävissä tarvittavat varaosat auton tullessa korjaamolle.

8 Varaosat

Veho Autotalojen huoltopalvelusta voi myös tiedustella varaosien hintoja, saatavuutta sekä tilata varaosia. Varaosia tiedustellessa on hyvä olla tiedossa joko auton rekisterinumero tai valmistenumero. Tällöin varaosaohjelmista nähdään nimenomaan kyseiseen ajoneuvoon kuuluvat osat.

Asiakkaille ei luovuteta tuotekoodeja eli varaosanumeroita vaikka asiakas niitä haluaisikin. Jos asiakas haluaa tilata varaosan muualta kuin yritykseltä, saa asiakas selvittää varaosan tuotekoodinkin muualta.

Jos asiakas jää miettimään, tilaako varaosan vai ei, varaosan tuotekoodi laitetaan ylös korjaamojärjestelmään rekisterinumeron taakse sekä puhelinjärjestelmän puhelun syykenttään.

Hintatiedusteluissa korjaamojärjestelmän tuotekysely saattaa antaa useita eri vaihtoehtoja, joilla myös voi olla eri hinta. Oikea tuote valitaan valitsemalla oikean varaosatoimittajan numero. Ja numeron saa haettua toimittajan alasetoalistasta (kuva 14).

Hae tuote

Tuotekoodi: 4162AH
 Hakutunnus:
 Hakutunnus 2:
 Hakutunnus 3:
 Tuotenimi:
 Tuoteryhmä:
 Toimittaja: 319319 AUTO BON
 Alue:
 Ajonivomerkki:
 Sijaintitunnus:
 Valitaan alasetoalistasta oikea tavaran toimittaja
 Hae vain varastoiduista
 Hae ajonaikaisella kielellä

Tuotekoodi	Toimittaja	Tuotenimi	Var	M.hinta	Varastossa	Mallikoo	Tuoter.	Hakutunnus	Vim. hintamu.
4162AH	319319	VIRTUALUKKO *VIN*		250,00	00		W9	C4162AH	14.2.2015
4162AH	327589	VIRTUALUKKO *VIN*		262,00				C4162AH	18.2.2015

Kumpi virtalukko valitaan?

Kuva 14. Oikean tuotteen valitseminen.

Toimitusaika eri automerkkien varaosille, mikäli ei löydy suoraan toimipisteen hyllystä, on seuraava:

- Citroen: Jos osa löytyy keskusvarastolta niin tilaus kestää päivän ja muualle Suomeen seuraavaksi päiväksi, jos tilaus tehty ennen klo 14. Tehtaalta tilatessa tilaus kestää kaksi viikkoa.
- Honda: Varmistetaan osan saatavuus Honda portaalin extranetistä. Yleisesti ottaen osia saa viidessä päivässä.
- Skoda: Jos osa löytyy keskusvarastolta niin tilaus kestää kaksi päivää. Tehtaalta tilatessa tilaus kestää neljä viikkoa.
- Ford: Osan toimitusaika on viisi päivää.
- Smart: Jos osa löytyy keskusvarastolta niin tilaus kestää päivän ja muualle Suomeen seuraavaksi päiväksi, jos tilaus tehty ennen klo 14. Saksasta tilatessa tilaus kestää kolme päivää.
- Mercedes Benz: Jos osa löytyy keskusvarastolta niin tilaus kestää päivän ja muualle Suomeen seuraavaksi päiväksi, jos tilaus tehty ennen klo 14. Saksasta tilatessa tilaus kestää kolme päivää.

Jos kyseessä on Mercedes Benzin malli, jonka valmistaminen on lopetettu yli 10 vuotta sitten, olisi hyvä, jos kaikilla asiakaspalvelijoilla olisi oikeudet päästä katsomaan varaosien saatavuutta Saksasta. Tämä nopeuttaisi asiakaspalvelutilannetta, eikä silloin tehtäisi varaosamyyntiehdotusta toimipisteeseen, joka sitten ilmoittaisi asiakkaalle, ettei osaa olekaan saatavissa.

Asiakkaan tehdessä varaosatilausta kysytään, tarvitseeko asiakas tuotteelle asennuksen ja varataan tarvittaessa asennukselle aika.

Kun asiakas päättää tilata varaosan, kysytään, mistä toimipisteestä asiakas osan noutaa. Kyseiseen toimipisteeseen tehdään tilausehdotus (kuva 15), josta selviää puhelinnumero, rekisterinumero, tilaaja, tilattava osa sekä tilausehdotuksen tekijä.

Varaosamyynnintapahtuma - Varaosamyynti - 200484, 1460796 - Koivuhaka (Tuotanto)

Tiedosto Muokkaus Näytä Myyntitapahtuma Rivi Asiakas Ajoneuvo Liittymät Toiminto Ohje

Tiedosto Tapahtuma Rivi Asiakas Ajoneuvo Näytä Liittymät Extra

Myyntitapahtuman tiedot

Myynti: 000CK = HUOLTOPALVELUT Keli: FIN
 Osoite: [redacted] Asiakkaan puh. nro tai muu viite.
 Yhte: 632,22
 Varaus: [redacted]

Avoin ppv: 3.3.2015
 L. valmis
 Laskutettu
 E-laskutettu
 Hyväksytty
 Jaoteltu lasku

Ajoneuvotiedot

Ajoneuvo: [redacted] Rekisterinumero

Asiakkaan tiedot

Asiakas: [redacted] Asiakkaan nimi.
 Nimi: [redacted]
 Asiak. nro: 020910
 I-lyhenne: IVA Ulkoinen myynti

Ajoneuvo: MERCEDES-BENZ E
 Alustanro: WDB2100051A932035
 Puhelin:
 Maksuehto: 7
 Laskutusryhmä: 1
 Moottorinno: 61196130152974
 Ulkovaikoodi: 143
 Valmistuspäivä: 1999-09-21-00.00.00.000000

Ti	Myynti	kuusi	A	Ähintä	Toim. kpl	Varaston	Ale-%	Summa	Varastotunnus
v	000CK = HUOLTOPA	A2108801518, 305009, ETULOKASUJIA 5, M4	1	383,00	1,00	-1,00	0,00%	383,00	1-KOI Päivä
x		OIK ETULOKASUJIA TILATTAVA KV ALLA OLEVISTA LITANNAJSTUOTTEISTA EI OLLUT PUHETTA							
v	000CK = HUOLTOPALV	A0019887681, 305009, P22021, KIINNIKE S 100, M4	1	1,60	3,00	215,00	0,00%	4,80	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A0029883881, 305009, P45045, PAINONAPPI 50, M4	1	1,20	1,00	11,00	0,00%	1,20	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A0029883881, 305009, P45045, PAINONAPPI 10, M4	1	2,00	2,00	4,00	0,00%	4,00	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A0029883881, 305009, P35061, PAINONAPPI 10, M4	1	2,41	2,00	9,00	0,00%	4,82	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A0099884078, 305009, P36151, KIINNIKE 25, M4	1	2,00	1,00	11,00	0,00%	2,00	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A2108890295, 305009, SUOJAKALVO, OIK. 3, M4	1	9,00	1,00	-1,00	0,00%	9,00	1-KOI Päivä
x									
v	000CK = HUOLTOPALV	A210698862 7201, 305009, LISTA, M4	1	98,00	1,00	-1,00	0,00%	98,00	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A2108171420, 305009, TYYPPIMERKKI S 5, M4	1	30,80	1,00	-1,00	0,00%	30,80	1-KOI Päivä
x		OIK ETULOKASUJIAN LISTA TILATTAVA SAKSA JA TYYPPIMERKKI TILATTAVA							
x									
v	000CK = HUOLTOPALV	A2106988430, 305009, SUOJUS, M4	1	70,00	1,00	-2,00	0,00%	70,00	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A0009889425, 305009, P06083, KIINNIKE, M4	1	1,20	1,00	1,00	0,00%	1,20	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A2019900050, 305009, P45044, MUOVIMUTTERI (4 2-24, SW10) 50 S, M4	1	1,00	4,00	7,00	0,00%	4,00	1-KOI Päivä
v	000CK = HUOLTOPALV	A2029900236, 305009, PELTIRUUMI 5x16 5, M4	1	2,60	1,00	-1,00	0,00%	2,60	1-KOI Päivä
x		OIK SISALOKASUJIA TILATTAVA KV + MUOVIKIINNIKE + 4 KPL MUOVIMUTTEJ							
x									
v	000CK = HUOLTOPALV	A2106987230, 305009, SUOJUS, M4	1	16,80	1,00	-1,00	0,00%	16,80	1-KOI Päivä
x		PITKÄN ALAPANEELIN E TUMMAINEN PITKÄKÖKI KIINNIKELISTA TILATTAVA							
x									
x		VIESTI KUN KV/LTA TILATUT OSAT SAAPUNEET PUH. SOI ITI NUMEROSTA PUH.							
x									
x		HUPA / SALMINEN							
x									

Mitä tilataan.

Muu lisäinformaatio ja tilausehdotuksen tekijä.

VALUUTTA: EUR, 1460796, SALDO: 295,48, LUOTTORAJA: 3500,00, MAKSUAJKA: 7 PV NETTO

1/27; 32,00 / 122,56

Kuva 15. Tilausehdotus.

Kun osa on kirjattu toimipisteeseen saapuneeksi, tietojärjestelmä lähettää asiakkaan antamaan puhelinnumeroon tekstiviestin osan saapumisesta. Jos varaosan saapumisessa ilmenee jotain poikkeavaa, niin toimipisteen varaosahenkilöstö voi tarvittaessa olla yhteydessä asiakkaaseen asiakkaan antamaan puhelinnumeroon.

9 Henkilötietojen päivitys

Asiakkaan ottaessa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla, otetaan auton tiedot esiin korjaamojärjestelmästä rekisterinumerolla. Näin päästään näkemään paitsi auton tiedot, niin myös asiakastiedot. Mikäli asiakastiedoissa huomataan poikkeamia, niin ne korjataan.

Jos auto on vaihtanut omistajaa, niin päivitetään tiedot auton tietokantaan ja tarkastetaan tarvittaessa omistajan tiedot Trafín tietokannasta. Tiedot pitää myös päivittää ajoneuvon asiakastietoihin, muuten asiakastiedot eivät tallennu järjestelmään.

Sen lisäksi, että tiedot osoitteenmuutoksissa päivitetään korjaamojärjestelmään, niin osoitteenmuutos pitää ilmoittaa myös reskontraan sähköpostilla. Mikäli asiakkaalla on myös huolenpitosopimus, niin osoitteenmuutos pitää ilmoittaa myös huolenpitosastolle. Tiedot muutetaan myös rengassäilöohjelmaan, jos asiakkaan renkaat ovat yrityksen rengashotellissa säilytyksessä.

10 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu yrityksen huoltopalveluosastolla työskentelevän työntekijän työn laajuutta ja monipuolisuutta. Samalla on pyritty löytämään kehitysehdotuksia havaittuihin epäkohtiin. Opinnäytetyö perustuu opinnäytetyön tekijän omaan kokemukseen ja keskusteluihin kollegoiden sekä toimipisteissä työskentelevien työntekijöiden kanssa.

Osaan tässä opinnäytetyössä havaittuihin kehittämiskohteisiin ollaankin jo puuttumassa ja hakemassa ratkaisuja. Esimerkiksi yrityksen internet-kotisivuihin on vielä tätä kirjoitettaessa vasta tulossa asiakaspalvelijoiden kohdalle maaliput, jotka kertovat, mitä kieliä kukin asiakaspalvelija hallitsee. Myöskin noutopalvelu tulee jossain vaiheessa yksityishenkilöille tarjottavaksi palveluksi.

10.1 Kehityskohteet ja toimintatapojen yhtenäistäminen

Työnjohtajan yrittäessä ottaa yhteyttä asiakkaaseen, jonka auto on korjaamolla, kuitenkin tavoittamatta tätä, olisi työnjohtajan merkittävä korjaamojärjestelmään: kuka yrittänyt tavoittaa, koska, syy, mahdolliset kustannukset. Asiakkaan ottaessa takaisinpäin yhteyttä, kuka tahansa pystyisi kertomaan asiakkaalle asian ja kysymään

lupaa jatkotoimille sekä välittämään tiedon työnjohtajalle sekä korjaamon yhteissähköpostiin.

Rengastöiden yhteydessä yrityksessä olisi hyvä merkitä korjaamojärjestelmään rengasmerkinnät, jotka rengasrikon yhteydessä löytyisivät helposti auton korjaamohistoriasta, mikäli asiakas on vaihdattanut tai uusinnut renkaat yrityksessä. Tällöin asiakkaalle olisi helppo myydä uusi tai tarvittaessa uudet renkaat, kun rengastiedot olisivat helposti löydettävissä yhdestä paikasta.

Mikäli asiakas jättää renkaat säilytykseen yrityksen rengashotelliin, pitäisi toimipisteen rengasvastaavan tai -vastaavan poissa ollessa, työnjohtajan tehdä merkintä rengassäilytyksestä auton infokenttään. Tällöin asiakastietojen muuttuessa asiakastiedot tulisi muutetuksi myös rengashotellin osalta.

Asiakkaan halutessa tuoda omat huolto- tai korjausosat, olisi asiakkaan allekirjoituksen lisäksi tehtävä merkintä myös korjaamojärjestelmään, jolloin vauriotapauksissa voitaisiin jo yhteydenoton yhteydessä huomauttaa asiakasta omien osien käytöstä. Tällaisessa tapauksessa asiakas olisi sitten tietoinen, että jos vaurio johtuu hänen toimittamastaan osasta, kustannukset jäisivät asiakkaalle.

Jotta asiakas saisi huollon ajaksi haluamansa kokoluokan sijaisauton, sijaisautovarauslomakkeesta ei pääsisi jatkamaan eteenpäin ennen kuin olisi valinnut oikean sijaisautoluokan. Tämä toiminnollisuus ei tosin ole yrityksen hallinnassa vaan korjaamojärjestelmätoimittajasta riippuvainen ominaisuus, jonka lisääminen ei liene kuitenkaan kovinkaan hankalaa.

10.2 Tulevaisuus

Yrityksen huoltopalveluosastolla tehdään jatkuvaa kehitystyötä, jotta asiakastytyväisyys olisi korkealla tasolla ja yrityksen korjaamoilla riittäisi asiakkaita. Tietojärjestelmiä ja asiakaspalvelukokonaisuuksia kehitetään ja tuodaan käyttöön huoltopalveluosastolle sekä henkilökunnalle annetaan lisäkoulutusta. Uutta tietoa pitää sisäistää kehityksen nopeutuessa, mutta samalla pitää hallita myös vanhempien automallien ominaisuudet, johtuen Suomen suhteellisen iäkkästä autokannasta (autokannan keski-ikä oli vuoden 2012 lopussa 10,6 vuotta). (6)

Tulevaisuudessa tulee yhtenä haasteena olemaan sekä huoltopalveluosastolla että yrityksen korjaamoilla asiakkaiden elektronisten laitteiden yhteensopivuudet yrityksen tuotteiden eli autojen kanssa. Esimerkiksi kosketusnäytölliset älypuhelimet ovat kasvattaneet suosiotaan huimasti alle 10 vuodessa ja asiakkaat tahtovat, että heidän älypuhelimensa pystyvät keskustelemaan eli tiedonsiirtoon auton kanssa Bluetoothin välityksellä. Asiakkaat haluavat tietää, mikä laite toimii auton kanssa tai miksi heidän jo ostamansa laite ei ole yhteensopiva auton kanssa.

Lähteet

- 1 MSN. Verkkodokumentti. MSN. <<http://auto.fi.msn.com/liikenne/2014-on-juhlavuosi-veho-konsernille>>. Luettu 5.2.2014.
- 2 Tiedote. Verkkodokumentti. SN4. <<http://www.sn4.com/fi/blog/2013/03/tiedote-mittava-tutkimus-asiakaspalvelun-menestystekijoista-vain-joka-kymmenes-suomalainen-puhelinpalvelukeskus-mittaa-onnistumista-ja-palkitsee-saannollisesti/>>. Luettu 21.2.2015.
- 3 Helsinki, Herttoniemi. Verkkodokumentti. Veho Autotalot. <<http://www.veho.fi/fi/liikkeet/Helsinki,%20Herttoniemi/Sivut/default.aspx>>. Luettu 17.3.2015.
- 4 Herttoniemi, Helsinki. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy. <<http://www.autokeskus.fi/yhteystiedot/herttoniemi/#nissan>>. Luettu 17.3.2015.
- 5 Skoda, Tekninen tiedote 9/2014, 10.4.2014.
- 6 Traf.fi – Uutinen – Keski-ikä ja muut henkilöautokannan tunnusluvut. Verkkodokumentti. Liikenteen turvallisuusvirasto. <http://www.trafi.fi/tietoa_trafista/ajankohtaista/2089/keski-ika_ja_muut_henkiloautokannan_tunnusluvut>. Luettu 7.3.2015.
- 7 Kuluttajansuojalaki. Verkkodokumentti. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L5P15>>. Luettu 7.3.2015.

Puhelumäärät kuukausittain vuosina 2011–2013

	2011	2012	2013
tammikuu	14 916	16 488	28 928
helmikuu	16 205	17 431	20 882
maaliskuu	18 201	17 676	22 697
huhtikuu	23 393	20 846	35 620
toukokuu	19 977	19 620	27 509
kesäkuu	18 763	16 150	22 309
heinäkuu	14 693	17 307	20 409
elokuu	19 919	18 307	21 796
syyskuu	16 376	17 092	17 983
lokakuu	18 419	26 801	23 935
marraskuu	18 207	21 036	16 535
joulukuu	13 602	24 530	13 880
Yht.	212 671	233 284	272 483