



Peik Lindvall

Palveluautomaatin käytön kehitystyö

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

14.2.2024

Tiivistelmä

Tekijä:	Peik Lindvall
Otsikko:	Palveluautomaatin käytön kehitystyö
Sivumäärä:	22 sivua + 2 liitettä
Aika:	14.2.2024
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine:	Autosähkötekniikka
Ohjaajat:	Lehtori Heikki Parviainen Korjaamopäällikkö Kaspar Liiver, Hedin Automotive Espoo

Insinööriyön tavoitteena oli tutkia keinoja parantaa ja kehittää Smartbox-palveluautomaatin käyttöä Hedin Automotiven Espoon-toimipisteessä, missä kyseinen automaatti tarjoaa ratkaisuja autohuoltoon ja varaosaliikkeille. Palveluautomaatti mahdollistaa asiakkaille auton jättämisen tai noutamisen korjaamosta ilman jonottamista, myös korjaamon aukioloaikojen ulkopuolella.

Opinnäytetyö toteutettiin ensin tutustumalla Smartbox-palveluautomaattiin ja selvittämällä sen toimintaa toimipisteessä. Kun palveluautomaatin toimintaan oli tutustuttu, kerättiin tietoa sen käytöstä haastattelemalla toimipisteen työnjohtajia, jotka palvelevat ja opastavat asiakkaita palveluautomaatin käytössä, sekä tekemällä asiakaskysely toimipisteen asiakkaille. Näiden tietojen perusteella saatiin parempi käsitys palveluautomaatin käytöstä ja siitä, miten sitä voisi jatkossa kehittää.

Tutkimus osoittaa, että Hedin Automotive Espoon Smartbox-palveluautomaatin käyttöä voisi tehostaa vahvemmalla markkinoinnilla ja selkeällä tiedottamisella. Kehitysuosituksissa korostetaan palvelun etuja verkkosivuilla ja -varauksessa sekä aktiivista markkinointia työnjohtohenkilöstöltä. Selkeämmät käyttöohjeet, tekniset parannukset, 24/7-tuki ja kampanjat huoltojen yhteydessä voisivat kasvattaa käyttöastetta ja asiakkaiden luottamusta.

Avainsanat: Smartbox-palveluautomaatti, Hedin Automotive Espoo, autohuolto

Abstract

Author: Peik Lindvall
Title: Developing the Usage of Smartbox Locker
Number of Pages: 22 pages + 2 appendices
Date: 14 February 2024

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Automotive Engineering
Professional Major: Automotive Electronics Engineering
Supervisors: Heikki Parviainen, Senior Lecturer
Kaspar Liiver, Workshop Manager, Hedin Automotive Espoo

The aim of the thesis was to research ways to improve and develop the usage of the Smartbox locker at Hedin Automotive Espoo's branch. The locker provides solutions for vehicle maintenance and spare parts, allowing customers to drop off and pick up their vehicles from the workshop even outside regular opening hours by leaving and/or retrieving their vehicle keys in the locker.

The study was conducted by, firstly, familiarizing with the Smartbox locker and understanding its operations at the branch. After gaining insight into the functioning of the locker, information was gathered by interviewing the branch's management, who assist and guide customers in using the locker, regarding their experiences and opinions. Additionally, a customer survey was conducted among the branch's customers to gather customer insight and knowledge about the locker. Finally, based on the information gathered, a better understanding of the locker's usage and potential improvements was obtained.

The result of the research indicates that the usage of the branch's Smartbox locker could be improved through more robust marketing and clear communication. The recommendations for improvement emphasize promoting the service's advantages on the branch's website and during online reservations, along with active marketing by the management staff. Clearer instructions, technical enhancements, 24/7 support, and promotions during maintenance could increase usage and build customer trust.

Keywords: Smartbox locker, Hedin Automotive Espoo, car maintenance

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Palveluautomaatti	2
2.1	Smartbox-palveluautomaatti	2
2.2	Palveluautomaatti autoalalla	2
3	Palveluautomaatin toteutus toimipisteessä	3
3.1	Auton jättö palveluautomaattiin	5
3.2	Auton noutaminen palveluautomaatista	8
4	Asiakaskysely	9
5	Haastattelut toimipisteen työnjohdolle	15
5.1	Haastatteluiden toteutus	15
5.2	Haastattelut	16
6	Palveluautomaatin käytön kehittäminen	19
6.1	Palveluautomaatin markkinointi ja siitä tiedottaminen	19
6.2	Käytön ohjeistuksen parantaminen	21
6.3	Palveluautomaatin luotettavuuden parantaminen	21
7	Yhteenveto	22
	Lähteet	23
	Asiakaskyselyn saatekirje	1
	Asiakaskysely	1

Lyhenteet

24/7: Vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä.

QR-koodi: Kaksiulotteinen matriisiviivakoodi.

PIN-koodi: Salasanana käytettävä tunnusluku.

1 Johdanto

Asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys ovat keskeisiä tekijöitä monissa eri auto-liikkeissä ympäri maailmaa, koska niiden liikevaihto ja menestys perustuvat pääosin asiakkailta saatavaan tulovirtaan. Autokorjaamot panostavat jatkuvasti asiakaspalvelunsa kehittämiseen ja pyrkivät varmistamaan asiakkaiden tyytyväisyyden.

Teknologian kehitys on vaikuttanut merkittävästi markkinointiin, tarjoten yrityksille jatkuvasti uusia ratkaisuja (Lahtinen ym. 2022: 44). Erityisesti digitaalisiin palveluihin panostaminen on noussut keskeiseksi osaksi yritysten strategioita.

Ruotsalainen Hedin Mobility Group -konserni on yksi Euroopan suurimmista yksityisomisteisista autokaupan toimijoista (Konserniesittely 2023). Konserni laajeni Suomeen vuonna 2022, kun Kauppahuone Laakkonen Oy myi koko autoliiketoimintansa (Hedin Mobility Group acquires Laakkonen Group's automotive business 2023). Hedin Automotive Oy on Hedin Mobility Groupin Suomen maayhtiö, ja se toimii merkittävänä toimijana Suomen autokaupan alalla. Yhtiö on erikoistunut autoliiketoimintaan ja operoi kahden tytäryhtiön, Hedin Automotive Finland Oy:n ja Bavaria Finland Oy:n, kautta (Konserniesittely 2023). Hedin Automotive Finland Oy:lla sekä Bavaria Finland Oy:lla on korkea prioriteetti asiakaspalvelun laadussa, ja ne molemmat panostavat voimakkaasti digitaalisiin palveluihin (Yhteiskunta 2023).

Hedin Automotive Espoon toimipiste avattiin tammikuussa 2019, ja siellä otettiin käyttöön Smartbox-palveluautomaatti kesällä samana vuonna. Palveluautomaatti toimii toimipisteen asiakkaille vaihtoehtoisena itsepalveluna, joka on käytävissä 24/7. Sen tarkoituksena on parantaa korjaamon palvelun laatua tarjoamalla asiakkaille laajempi valikoima vaihtoehtoja ja mahdollistamalla asiakkaiden oman aikataulun määrittämisen avaimien jättämiseen tai noutamiseen korjaamolta.

Tässä insinööriyössä kuvataan aluksi Smartbox-palveluautomaatin toteutusta Hedin Automotive Espoon toimipisteellä. Tavoitteena on selvittää, miten sitä voitaisiin kehittää paremmin, sekä asiakkaiden että henkilökunnan näkökulmasta. Kehitystyö tapahtuu haastattelemalla toimipisteen työnjohtajia palveluautomaatin toimivuudesta ja kysymällä heiltä kokemuksia ja mielipiteitä. Lisäksi tehdään asiakaskysely, jossa asiakkaat vastaavat kysymyksiin palveluautomaatista omien kokemustensa perusteella.

2 Palveluautomaatti

2.1 Smartbox-palveluautomaatti

Smartbox on SHJ Group OY:n perustama kokonaisvaltainen nouto- ja palautusratkaisu, joka aloitti toimintansa alkuvuodesta 2015. Vuonna 2014 Seppo Kangas ja Jarkko Honkonen kehittivät idean Smartboxista. He harkitsivat noutoautomaattien soveltamista eri liiketoimintoihin ja tarkoituksiin. Heidän ensisijaisena tavoitteenaan oli luoda noutoautomaattijärjestelmä, joka olisi helposti integroitavissa asiakkaiden sisäisiin järjestelmiin. Tärkeä periaate oli myös varmistaa automaatin helppo käytettävyys ja mahdollisuus räätälöidä se asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Yli 300 älykästä Smartbox-nouto- ja palautusratkaisua on käytössä eri toimialoilla ympäri Suomea. Smartbox on jakeluautomaattien markkinajohtaja Suomessa. (Tarinamme 2023.)

2.2 Palveluautomaatti autoalalla

Autoalalla Smartbox-noutoautomaatti tarjoaa ratkaisuja autonvuokraukseen, autohuoltoon ja varaosaliikkeille. Smartboxin avulla on pystytty helpottamaan ja digitalisoimaan eri autoalan prosesseja. Esimerkiksi autokorjaamoissa noutoautomaatin avulla autonavainten tai varaosien nouto ja palautus toimii ilman välikäsiä, jolloin työntekijöille jää enemmän aikaa muihin tehtäviin. (Ratkaisumme autoalalla 2023.)

Kesällä 2019 Hedin Automotiven Espoon-toimipiste otti käyttöönsä Smartbox-palveluautomaatin. Palveluautomaatin käyttöönoton tavoitteena on tarjota laajempaa valinnanvaraa palvelujen käytössä. Palveluautomaatti on käytettävissä 24/7 mahdollistaen auton noudon tai jättämisen oman aikataulun mukaisesti, aukioloaikojen rajoitteista riippumatta (24–7 huoltopalvelu 2023). Palveluautomaatti vähentää jonotusta huollon vastaanotossa. Tämä puolestaan vähentää asiakkaiden odotusaikaa ja antaa työnjohdolle enemmän aikaa muihin tehtäviin.

3 Palveluautomaatin toteutus toimipisteessä

Palveluautomaattia käytetään Hedin Automotiven Espoon-toimipisteessä (kuva 1). Käytön määrä on tällä hetkellä vähäistä, mikä saattaa aiheuttaa jonotusta huollon noutopisteessä erityisesti kiireisinä päivinä. Palveluautomaatti sijaitsee toimipisteen sisällä, pääoven tuulikaapissa (kuva 2). Siinä on varusteinaan QR-koodinlukija, maksupäätte, näyttö ja sähköinen allekirjoitin (kuva 3).



Kuva 1. Smartbox-palveluautomaatti Hedin Automotiven Espoon-pisteessä.



Kuva 2. Hedini Automotive Espoon pääsisäänkäynti.



Kuva 3. Smartbox-palveluautomaatin näyttö, maksupäätte ja sähköinen allekirjoitin.

Palveluautomaatin koodi, jonka asiakkaat saavat, toimii samalla myös pääoven avauskoodina. Näin ollen asiakkaat voivat käyttää palveluautomaattia toimipisteen ollessa suljettuna. Jotta palveluautomaatin toimintaa olisi mahdollista ymmärtää paremmin käytännössä, on tarpeen tarkastella tarkemmin sen käyttöä Hedin Automotive Espoon korjaamolla.

3.1 Auton jätö palveluautomaattiin

Hedin Automotive Espoo tarjoaa useita eri tapoja varata ajan korjaamolle. Näihin kuuluvat verkkovaraus Hedin Automotiven kotisivujen kautta, puhelimitse Hedin Automotiven puhelinkeskuksen kautta tai ottamalla yhteyttä suoraan toimipisteen työnjohtoon joko puhelimitse tai paikan päällä käydessä. Palveluautomaatin käyttöä varten auton tuonnin yhteydessä on ilmoitettava etukäteen korjaamon työnjohtajille ja verkkovarausta tehdessä on valittava kyseinen palvelu.

Kun asiakas valitsee palveluautomaatin käytön autonsa korjaamoon tuonnin yhteydessä, toimipisteen korjaamon työnjohtajat toimipisteellä tekevät varauksen palveluautomaattiin käyttäen toimipisteen palveluautomaatin varausjärjestelmää. Varaus tehdään tallentamalla asiakkaan työmääräys PDF-muodossa ensin Automaster-ohjelmasta ja sitten varausjärjestelmään. Tämän jälkeen työnjohtaja kirjaa varausjärjestelmään asiakkaan auton rekisterinumeron ja puhelinnumeron ja valitsee tarvittaessa sijaisauton asiakkaalle (kuva 4). Kun tiedot on tarkistettu ja lähetetty, asiakas saa tekstiviestillä PIN-koodin palveluautomaatin varausjärjestelmästä.

Hedin Automotive Huolto Systemi LaaHuS™

Varmista, että tiedot ovat oikein

Rekisterinumero

Puhelinnumero

Sijaisauto

Kyllä Ei

Lähetä



Kuva 4. Palveluautomaatin koodin lähetys asiakkaille.

Kun tiedot on tarkistettu ja lähetetty, asiakas saa matkapuhelimeensa tekstiviestillä PIN-koodin palveluautomaatin varausjärjestelmästä. Tämä PIN-koodi avaa palveluautomaatin ja toimii myös pääoven avaamiseen (kuva 5). Asiakas syöttää koodin palveluautomaattiin ja voi sen jälkeen valita vapaan kaapin avainten jättämistä varten.



Kuva 5. Pääsisääkäynnin avaus PIN-koodilla.

Auton avaimet on jätettävä avainkuoreen, johon asiakkaat kirjoittavat yhteystiedot ja autonsa tiedot. Tarvittaessa he voivat myös lisätä lisätietoja työnjohtajille (kuva 6). Avainkuoreen asiakkaat voivat lisätä omien tietojensa lisäksi valinnan siitä, mitä lisätöitä korjaamo saa tehdä, ja esimerkiksi kuvauksen auton oireista omilla sanoillaan. Tämä antaa työnjohtajille, jotka tarkastavat aamuisin palveluautomaatin, selkeämmän käsityksen jatkotoimenpiteistä.

HEDIN AUTOMOTIVE		Avainkuori
Rekisteritunnus _____	Kaikki välitöntä korjausta vaativat lisätyöt saa tehdä ilman erillistä lupaa:	
Auton malli _____	<input type="checkbox"/> Kyllä kiitos	
Kilometrilukema _____	<input type="checkbox"/> Ei kiitos	
Nimi _____	Lisätyöt, jotka voi tehdä tarvittaessa ilman erikseen kysyttyä lupaa:	
Puhelinnumero _____	<input type="checkbox"/> Lasinpesunesteen lisäys	
Sähköpostiosoite _____	<input type="checkbox"/> Huonokuntoisten pyyhkijänsulkien vaihto	
Häiriön kuvaus _____	<input type="checkbox"/> Viallisten polttimoiden vaihto	
_____	<input type="checkbox"/> Vaihtokunnossa olevien jarrupalojen/levyjen uusinta	
_____	Allekirjoitus _____	
_____	Päivämäärä _____	

Kuva 6. Avainkuori auton jättöön.

3.2 Auton noutaminen palveluautomaatista

Kun auto on korjattu valmiiksi, työnjohtajan tulee ilmoittaa asiakkaille auton valmistumisesta. Asiakkaat voivat pyytää auton noutopalvelua työnjohtajalta joko sähköpostitse tai puhelimitse, mikäli noutotapaa ei ole etukäteen sovittu. Noudettaessa auto palveluautomaatista maksun voi suorittaa eri tavoin.

Jos asiakas maksaa korjaus- tai huoltolaskun laskulla tai verkkomaksulla, työnjohtajan on ensin lähetettävä lasku tai verkkomaksulinkki asiakkaalle. Laskun lähetettyään tai kun verkkomaksu on maksettu, työnjohtajan tulee valita vapaa kaappi palveluautomaatin näytöltä. Tämä tapahtuu syöttämällä asiakkaan puhelinnumero palveluautomaatin näytölle ja valitsemalla vapaa kaappi. Työnjohtaja sijoittaa auton avaimet ja asiakkaalle kuuluvat asiakirjat korjauksesta tai huollosta valitsemaansa kaappiin. Tiedot tarkistetaan ja painetaan näytöstä ”Lähetä koodi” -näppäintä, jolloin palveluautomaattijärjestelmä lähettää PIN-koodin asiakkaan matkapuhelimeen tekstiviestillä.

Jos maksu suoritetaan kortilla, työnjohtaja lähettää työmääräyksen tiedot Cee-pos-kassajärjestelmään. Kun tiedot on siirretty kassajärjestelmään, tulostetaan QR-koodi. Palveluautomaatti vastaanottaa maksutiedot kassajärjestelmästä QR-koodin avulla näyttämällä sen lukijalle. Kun tiedot ovat palveluautomaatissa, työnjohtaja valitsee vapaan kaapin ja lähettää PIN-koodin asiakkaalle painamalla ”Lähetä koodi” -näppäintä. Noudettaessa palveluautomaatti pyytää maksua kortilla maksupäätteen avulla. Kun maksu on suoritettu, palveluautomaatin kaappi avautuu.

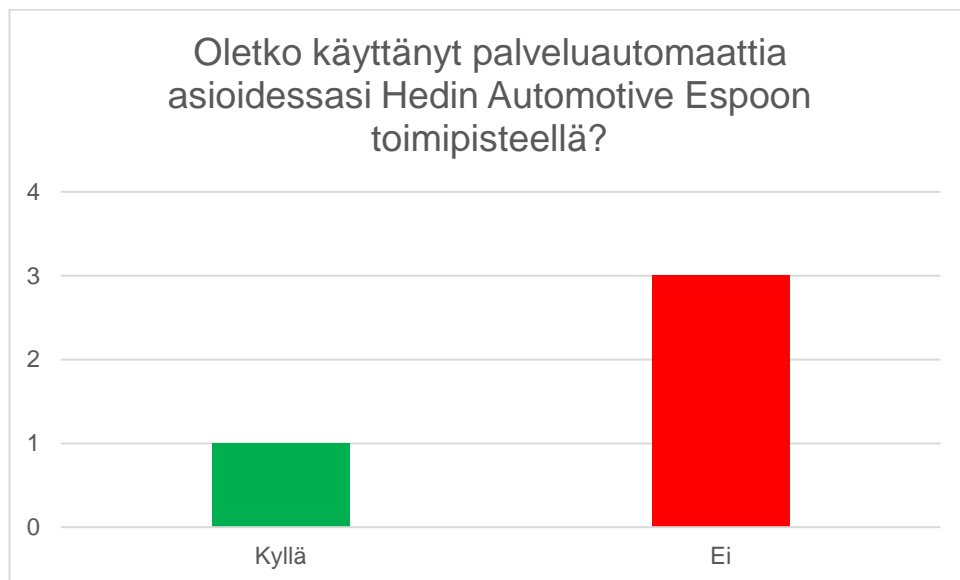
4 Asiakaskysely

Saadakseen paremman käsityksen siitä, missä palveluautomaatin palvelussa on parannettavaa, toimipisteen asiakkaille suoritettiin asiakaskysely. Kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa alueista, joissa parannuksia tarvitaan, ja selvittää asiakkaiden tietoisuus palvelusta. Kysely toteutettiin Metropolian e-lomakkeella, ja Hedin Automotive avusti sen lähettämässä asiakkaille. Kyselyssä oli kahdeksan valmista kysymystä, joissa oli valmiita vastausvaihtoehtoja asiakkaille. Kysely lähetettiin noin 35 asiakkaalle, ja siitä saatiin 4 vastausta.

Asiakaskyselyn tulokset

Kysymys 1: Oletko käyttänyt palveluautomaattia asioidessasi Hedin Automotive Espoon toimipisteellä?

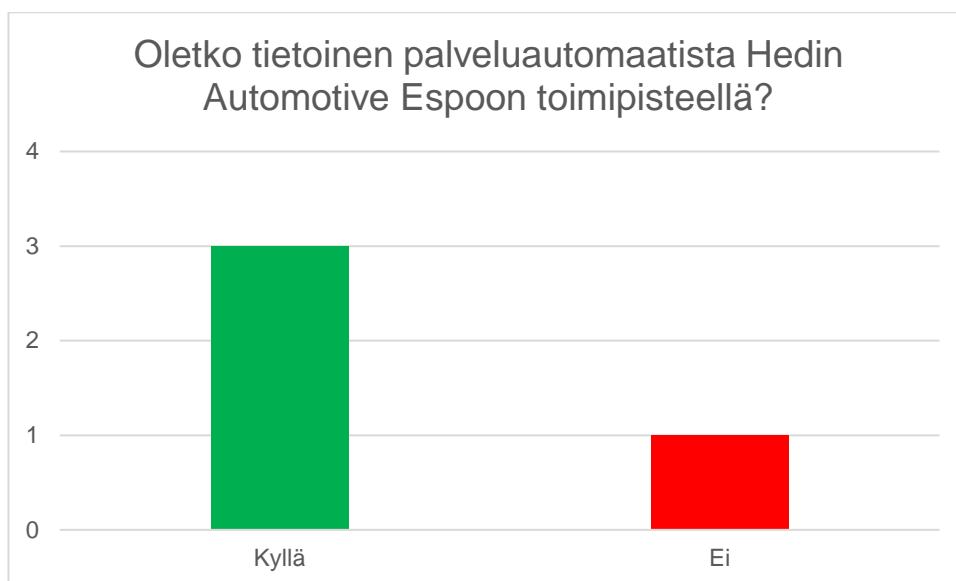
Kyselyn tavoitteena oli ymmärtää, kuinka moni vastaajista oli aiemmin käyttänyt palveluautomaattia. Neljästä vastaajasta vain yksi oli aikaisemmin hyödyntänyt toimipisteen palveluautomaattia (kuva 7).



Kuva 7. Vastaukset palveluautomaatin käytöstä.

Kysymys 2: Oletko tietoinen palveluautomaatista Hedin Automotive Espoon toimipisteellä?

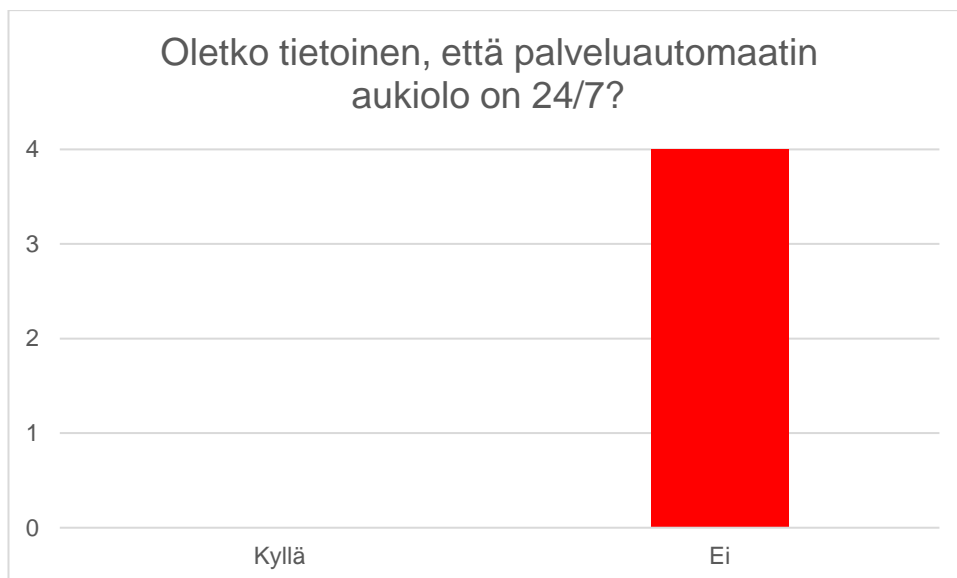
Kyselyn tavoitteena oli selvittää, oliko vastaajilla tietoisuutta palveluautomaatista. Vain yksi vastaajista ei ollut tietoinen toimipisteellä sijaitsevasta palveluautomaatista (kuva 8).



Kuva 8. Vastaukset asiakkaiden tietoisuudesta automaatista.

Kysymys 3: Oletko tietoinen, että palveluautomaatin aukiolo on 24/7?

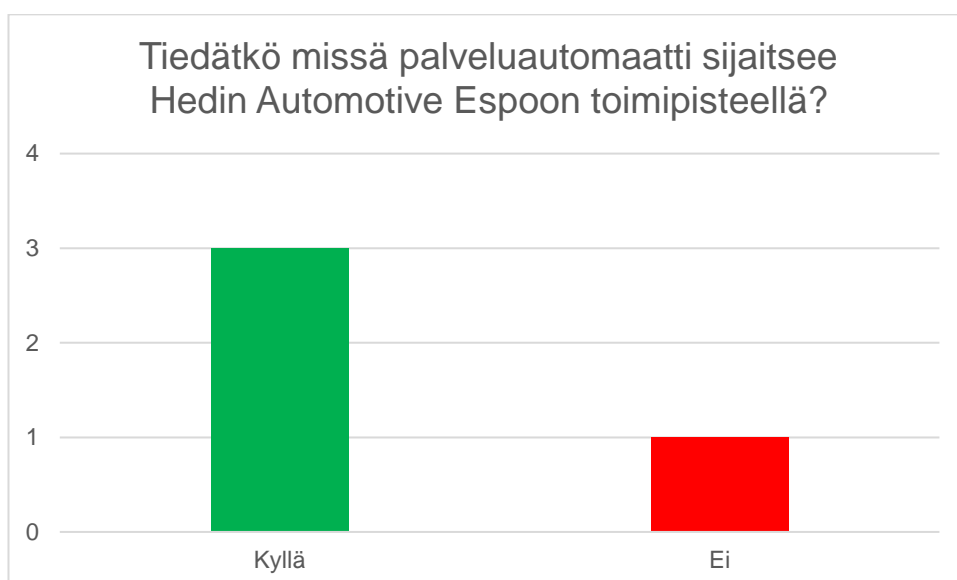
Kysymyksen avulla pyrittiin selvittämään, olivatko vastaajat tietoisia palveluautomaatin aukioloajoista. Yllättäen kukaan vastaajista ei tiennyt, että palveluautomaatti on käytettävissä ympäri vuorokauden (kuva 9).



Kuva 9. Vastaukset palveluautomaatin aukioloaikojen tuntemisesta.

Kysymys 4: Tiedätkö missä palveluautomaatti sijaitsee Hedin Automotive Espoon toimipisteellä?

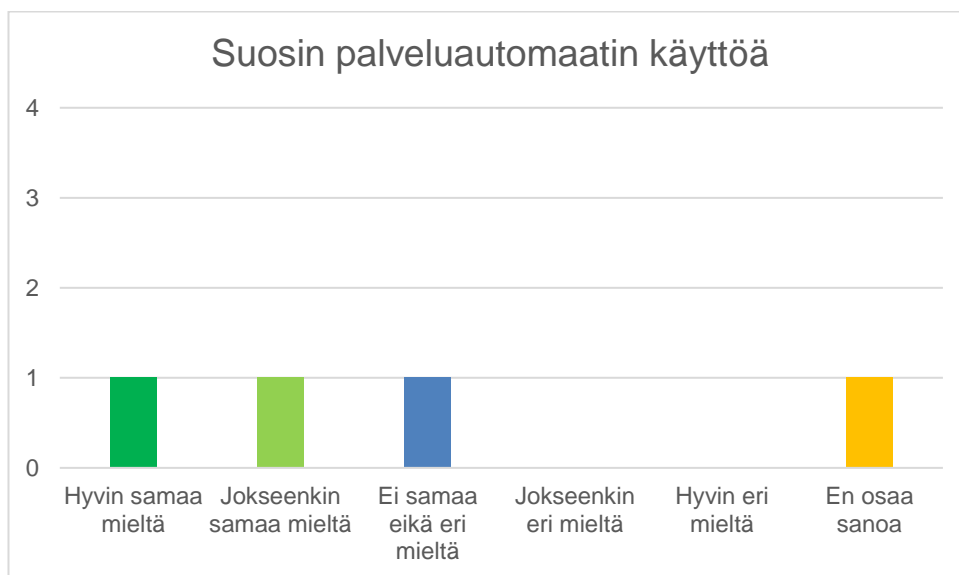
Tavoitteena oli selvittää, tunsivatko vastaajat palveluautomaatin sijainnin toimipisteessä. Vain yksi vastaaja ei tiennyt palveluautomaatin sijaintia (kuva 10).



Kuva 10. Vastaukset palveluautomaatin sijainnin tuntemisesta.

Kysymys 5: Suosin palveluautomaatin käyttöä

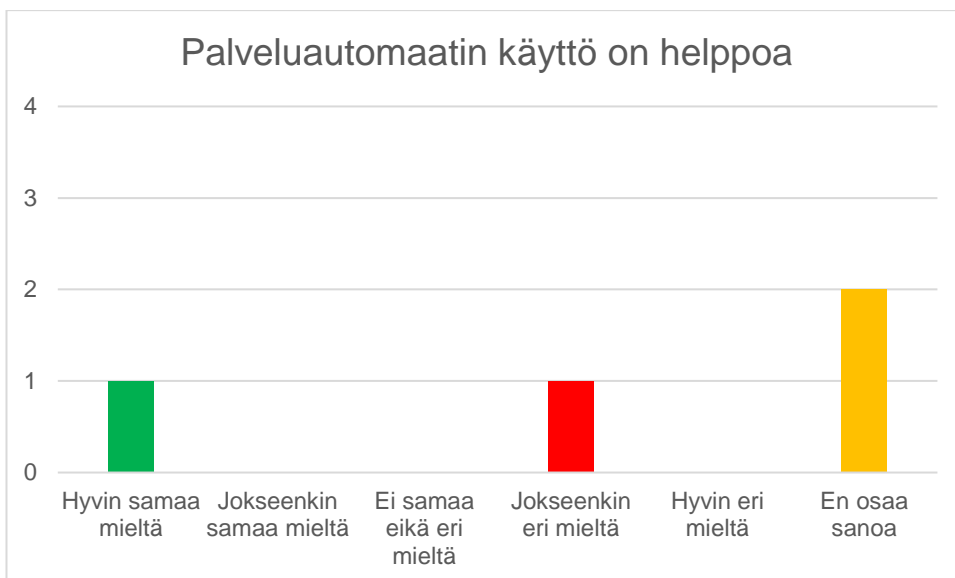
Kysymyksen avulla tarkasteltiin vastaajien mieltymystä palveluautomaatin käyttöön. Kaksi vastaajista suosi jossain määrin palveluautomaatin käyttöä, kun taas yksi oli hieman varovaisempi sen suhteen. Yksi vastaaja ei osannut ilmaista selkeää mielipidettä siitä, suosisiko hän palveluautomaatin käyttöä (kuva 11).



Kuva 11. Vastaukset palveluautomaatin käytön suosiosta.

Kysymys 6: Palveluautomaatin käyttö on helppoa

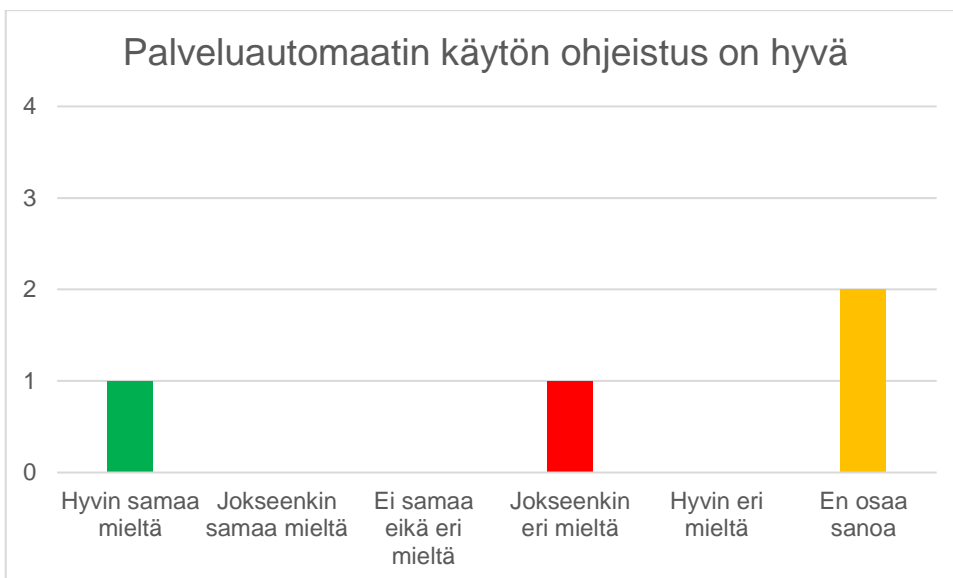
Kyselyssä tiedusteltiin asiakkailta palveluautomaatin käytön helppoutta. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että automaatin käyttö on helppoa, kun taas yhden vastaajan mielestä käyttö oli hankalaa. Kaksi vastaajaa ei osannut antaa selkeää mielipidettä palveluautomaatin käytön helppoudesta (kuva 12).



Kuva 12. Vastaukset palveluautomaatin helppokäyttöisyydestä.

Kysymys 7: Palveluautomaatin käytön ohjeistus on hyvä

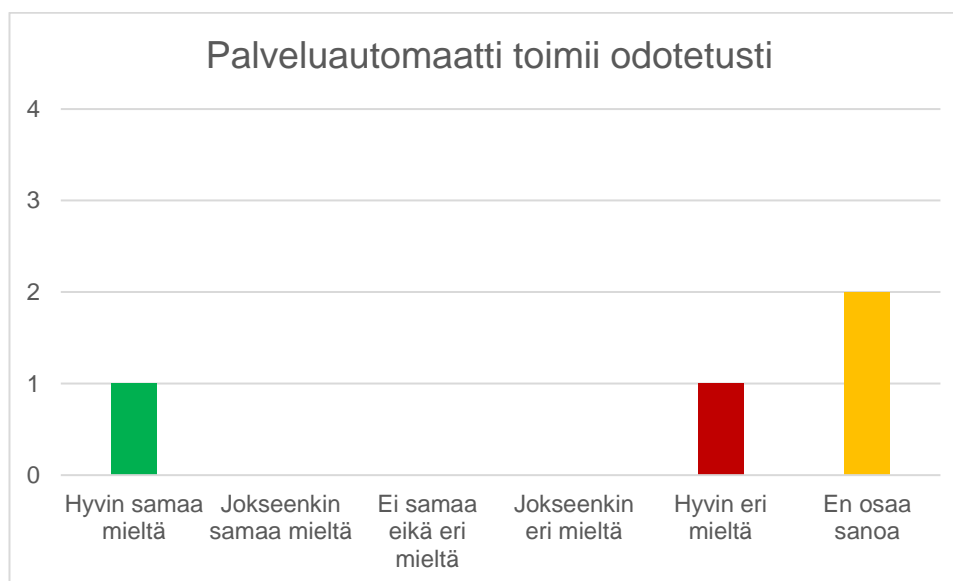
Kyselyllä pyrittiin arvioimaan vastaajien näkemyksiä palveluautomaatin käyttö-ohjeistuksesta. Yksi vastaajista koki saaneensa tarpeelliset ohjeet palveluautomaatin käyttöön. Toinen vastaaja oli sitä mieltä, että ohjeistus olisi voinut olla parempi. Kaksi vastaajista ei pystynyt antamaan mielipidettä ohjeistuksesta (kuva 13).



Kuva 13. Vastaukset palveluautomaatin ohjeistuksesta.

Kysymys 8: Palveluautomaatti toimii odotetusti

Viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli kerätä vastaajien kokemuksia palveluautomaatin toiminnasta. Yksi vastaaja oli erittäin tyytyväinen palveluautomaatin toimintaan, kun taas toinen ei kokenut sen täyttävän odotuksia. Kaksi vastaajista ei pystynyt antamaan mielipidettä sen toimivuudesta (kuva 14).



Kuva 14. Vastaukset palveluautomaatin toiminnasta.

5 Haastattelut toimipisteen työnjohdolle

Koska toimipisteen työnjohtajat ovat avainasemassa ohjatesaan asiakkaita palveluautomaatin käytössä, heidän näkemyksensä palvelun toimivuudesta ovat olennaisia. Hedin Automotive Espoon toimipisteen kolme kokenutta työnjohtajaa haastateltiin tämän tarkoituksen saavuttamiseksi. Tavoitteena oli karvoittaa työnjohtajien näkemyksiä palveluautomaatista toimipisteellä ja saada heidän kokemuksensa palvelusta. Työnjohtajat ovat ensisijaisessa kontaktissa asiakkaisiin ja hoitavat palveluautomaatin noutoja ja jättöjä, mikä tarjoaa heille arvokasta tietoa palvelun tehokkuudesta.

5.1 Haastatteluiden toteutus

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä, jota kutsutaan myös teemahaastatteluksi. Teemahaastattelu kohdentuu tiettyihin teemoihin tai aihealueisiin liittyviin kysymyksiin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa eteneminen perustuu tiettyjen keskeisten teemojen ympärille, antaen osallistujille mahdollisuuden vapaasti jakaa kokemuksiaan, mielipiteitään ja näkemyksiään aiheesta (Hirsjärvi & Hurme 2022: kappale 4.2.3). Haastattelut pidettiin yksittäin toimipisteen neuvotteluhuoneessa aikataulujen vuoksi. Työnjohtajilta tiedusteltiin heidän mielipiteitään ja näkökulmiaan palveluautomaatin käytöstä. Lisäksi heiltä kysyttiin, millaista palautetta asiakkaat olivat antaneet palveluautomaatista ja miten heidän kokemustensa perusteella palvelua voitaisiin kehittää.

Haastatteluissa mukana olivat työnjohtajat A, B ja C.

5.2 Haastattelut

Kysymys: Mikä on sinun kokemuksesi palveluautomaatista toimipisteellä?

Kaikkien haastateltujen mielestä palveluautomaatti on toiminut toimipisteellä suhteellisen hyvin. Työnjohtajien A:n ja B:n mukaan jotkut asiakkaat suhtautuvat edelleen varauksella palveluautomaattiin.

Työnjohtajan C:n mukaan palveluautomaatilla oli alussa paljon ongelmia, mutta ne on saatu korjattua. Sen jälkeen asiakkailta saatu palaute on ollut myönteisempää ja palveluautomaatin käyttö on helpottunut.

Kaikki työnjohtajat saavat edelleen runsaasti palautetta ulkonäppäimistöstä, sillä osa asiakkaista kohtaa vaikeuksia päästäkseen koodilla sisään. Työnjohtajien A:n ja B:n mukaan palveluautomaatti on kuitenkin auttanut niitä asiakkaita, jotka eivät välttämättä kykene hakemaan tai palauttamaan autoaan toimipisteen aukioloaikoina.

Kysymys: Onko palveluautomaatti helpottanut mielestäsi asiakaspalvelun antoa?

Kaikkien mielestä palveluautomaatti on helpottanut asiakaspalvelua. Työnjohtajien A:n ja B:n mukaan palveluautomaatti on helpottanut heidän työtään yleisesti, sillä asiakkaiden ei tarvitse jonottaa eikä käydä läpi auton huoltotoimenpiteitä vastaanottotiskillä. Kaikki työnjohtajat toivat myös esille, miten palveluautomaatti on helpottanut jonotuksen korjaamolla. Kiireisillä päivillä voi jonot olla pitkät. Pitkät jonot aiheuttavat työnjohdolle painetta palvella asiakkaita nopeasti, mikä saattaa heikentää palvelun laatua toimipisteellä ja kasvattaa virheiden riskiä. Pitkät jonotusajat voivat myös turhauttaa palvelua odottavia asiakkaita.

Kysymys: Ovatko asiakkaat mielestäsi tarpeellisen tietoisia palveluautomaatista toimipisteellä?

Työnjohtajien mukaan on yllättävän yleistä kohdata asiakkaita, jotka eivät ole tietoisia toimipisteessä olevasta palveluautomaatista ja sen tarjoamista palveluista. Kaikki ovat yhtä mieltä siitä, että palveluautomaattia tulisi markkinoida ja mainostaa enemmän asiakkaille. Työnjohtajat joutuvat usein kertomaan asiakkaille toimipisteessä olevasta palveluautomaatista, erityisesti silloin kun asiakkaat kohtaavat vaikeuksia auton noudossa ennen korjaamon sulkemisaikaa ja heidän on annettava ohjeita sen käytöstä.

Kysymys: Onko palveluautomaatin käyttö mielestäsi helppoa?

Kaikkien mielestä palveluautomaatti on helppo käyttää, mutta työnjohtajat ovat saaneet eniten palautetta asiakkailta ulkona olevan pääoven koodinäppäimistöä. Heidän mukaansa monet näppäilevät koodin liian hitaasti, mikä estää pääovien aukeamisen ja estää asiakkaita hakemasta tai jättämästä avaimia palveluautomaattiin.

Kysymys: Onko mielestäsi ohjeistus palveluautomaatin käytöstä tarpeelliset asiakkaille?

Työnjohtajat joutuvat usein kertomaan ja ohjeistamaan, miten palveluautomaattia käytetään toimipisteessä. Työnjohtajien A:n ja C:n mukaan ihmiset usein jännittävät palveluautomaatin käyttöä, joten heille täytyy antaa tarkat ohjeet koko prosessista.

Kaikki työnjohtajat saavat asiakkailta palautetta siitä, että pääoven avaaminen näppäimistöllä ei aina toimi, joten he joutuvat usein antamaan asiakkaille tarkkoja ohjeita siitä, miten avauskoodi näppäillään ja miten pääovi avataan.

Kysymys: Hyödyntääkö toimipiste mielestäsi palveluautomaattia tarpeeksi hyvin?

Työnjohtajien B:n ja C:n mielestä palveluautomaattia voitaisiin hyödyntää paljon enemmän. He katsoivat, että sen markkinointia tulisi tehostaa, mutta työnjohtajan C:n mukaan tämä vaatisi, että palveluautomaatti toimisi luotettavasti.

Työnjohtajan A:n mukaan palveluautomaattia on hyödynnetty hyvin. Hän korosti, että joskus myös toimipisteen varaosamyynnillä on ollut tarvetta palveluautomaatille, erityisesti silloin kun asiakkaat tarvitsevat osia eivätkä ehdi noutamaan niitä toimipisteen aukioloaikoina.

Kysymys: Onko sinulla mielipiteitä tai ratkaisuja palveluautomaatin käytön kehitykselle?

Työnjohtajien mukaan palveluautomaattia tulisi markkinoida ja mainostaa paremmin toimipisteellä. Työnjohtajien A:n ja B:n mielestä ruuhka-aikoina tulisi kannustaa enemmän palveluautomaatin käyttöä erityisesti tilanteissa, joissa kaikki tarvittavat tiedot ovat selkeitä. Tämä voitaisiin toteuttaa joko soittamalla asiakkaille ja käymällä asiat läpi tarkasti.

Työnjohtaja A ehdottaa myös, että asiakkaita kannustettaisiin noutamaan autoaan palveluautomaatista tarjoamalla alennuksia tai kampanjoita. Työnjohtaja B toivoisi, että työntekijät mainostaisivat palveluautomaattia enemmän työntekijöiden vastaanotossa tai puhelimitse.

Työnjohtaja C korosti tarvetta markkinoida palveluautomaattia selkeämmin verkkovarausten yhteydessä ja tarjota selkeitä ohjeita sen käytöstä. Lisäksi hän ehdotti mainostusta teksti- tai sähköpostiviesteissä, jotka lähetetään asiakkaille ilmoittaessaan auton valmistumisesta huollosta tai korjauksesta.

Kysymys: Oletko itse ollut tyytyväinen palveluautomaatista ja sen käytöstä toimipisteellä?

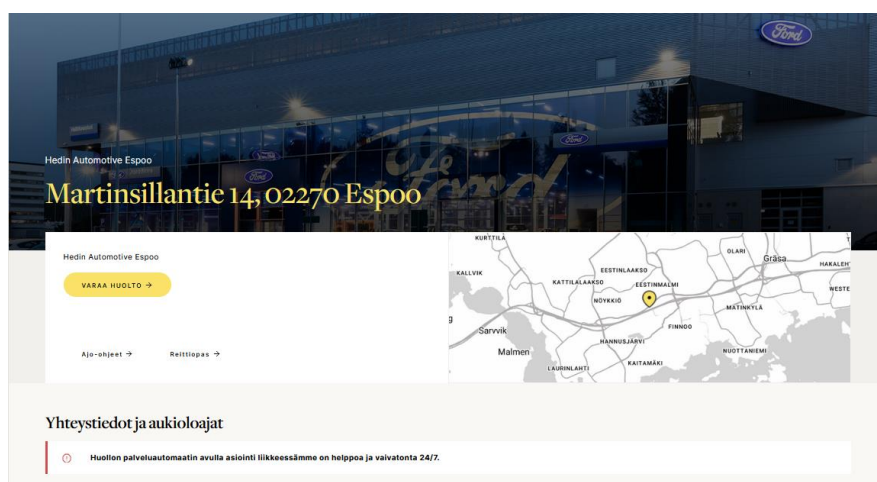
Kaikki työnjohtajat ovat olleet tyytyväisiä toimipisteessä olevaan palveluautomaattiin. Työnjohtaja C kertoi, että alussa oli useita haasteita. Hän toivoi, että palveluautomaatti olisi luotettavampi toiminnassaan, mikä auttaisi heitä tehokkaammin markkinoimaan sitä asiakkailleen.

6 Palveluautomaatin käytön kehittäminen

6.1 Palveluautomaatin markkinointi ja siitä tiedottaminen

Tutkimuksen perusteella havaittiin, että tehokas markkinointi ja kattava tiedottaminen ovat keskeisiä tekijöitä palveluautomaatin käytössä. Kehitystoimenpiteissä suositellaan vahvistamaan tiedotusta asiakkaille palveluautomaatin tarjoamista palveluista ja eduista.

Nykyisellään Hedin Automotiven Espoon-toimipisteen verkkosivuilla mainitaan palveluautomaatista yhteystietojen ja aukioloaikojen osiossa (kuva 13). Vaikka tämä lisää palveluautomaatin tunnettuutta, olisi hyödyllistä korostaa palvelua entistä selkeämmin. Tähän voidaan harkita lisättäväksi kuva palveluautomaatista ja sen sijainnista toimipisteellä.



Kuva 13. Ilmoitus palveluautomaatista toimipisteen verkkosivuilla.

Lisäksi toimipisteen verkkovarausjärjestelmässä on oma valinta palveluautomaatin käyttöön (kuva 14), joka tarjoaa informaatiota sen käytöstä ja aukioloajoista. Kuitenkin olisi hyödyllistä lisätä selkeää ohjeistusta sen käytölle esimerkiksi pienten selitteiden ja kuvien avulla. Lisäksi mahdollisuus valita palveluautomaatin käyttö avainten jättämiseen tai noutamiseen voisi olla hyödyllinen lisä, koska nykyinen verkkovarausjärjestelmä ei tarjoa tätä vaihtoehtoa. Tämä helpottaisi myös työnjohtajien verkkovarausten käsittelyä.



Kuva 14. Palveluautomaatin valinta verkkovarauksissa.

Tärkeää olisi, että työnjohto markkinoisi palveluautomaattia aktiivisesti ja selkeästi asiakkaille. Työnjohtajat voisivat esimerkiksi tiedottaa palveluautomaatista ilmoittamalla asiakkaille auton valmistumisesta ja kysymällä, haluaisivatko asiakkaat noutaa avaimet palveluautomaatista. Tehokas markkinointi ja rohkea ohjeistus palveluautomaatin käytöstä työnjohtohenkilöstön toimesta voisi merkittävästi lisätä sen käyttöä ja vahvistaa asiakkaiden luottamusta palveluun.

Vaikka palveluautomaatista mainitaan toimipisteen pääovessa, se voi jäädä huomaamatta etäältä. Kuvassa 1 voimme havaita, kuinka vaikeasti palveluautomaatin maininta erottuu. Toimipisteen pääoven yläpuolelle asennettava kyltti, jossa mainitaan palveluautomaatista ja sen aukioloajasta, tarjoaisi selkeän osoituksen palveluautomaatin sijainnista toimipisteellä ja lisäisi tietoisuutta.

Tehokas markkinointi ja kampanjoiden tiedottaminen ovat tärkeitä, jotta asiakkaat tietävät ja ymmärtävät, mitä hyötyä heille on palveluautomaatin käytöstä. Palveluautomaatin käyttöä voitaisiin tehostaa tarjoamalla kampanjoita niille, jotka hyödyntävät palveluautomaattia huollon tai korjauksen yhteydessä. Nämä kampanjat voisivat sisältää etuja, kuten alennuksia tai ilmaisia lisäpalveluita, kuten esimerkiksi auton pesun. Näiden kannustimien avulla pyritään lisäämään palveluautomaatin käyttöä ja kasvattamaan luottamusta sen käyttöä kohtaan.

6.2 Käytön ohjeistuksen parantaminen

Tulokset viittaavat siihen, että yksi palveluautomaatin käytön haasteista on puutteellinen ohjeistus. Käyttäjien luottamus palveluautomaattiin voisi merkittävästi vahvistua selkeiden ohjeiden avulla, jotka tarjotaan ennen palvelun käyttöä. Jatkokehitystoimenpiteinä suositellaan entistä selkeämpien ja helpommin ymmärrettävien ohjeiden laatimista asiakkaille. Tällaiset ohjeet voisivat sisältää tarkat vaiheittaiset ohjeet ja tarjota niitä asiakkaille ennen palvelun käyttöä. Näiden ohjeiden tarkoituksena olisi luoda luottamusta palveluautomaatin käyttöön, mikä puolestaan voisi vähentää epävarmuutta ja innostaa asiakkaita käyttämään palvelua.

6.3 Palveluautomaatin luotettavuuden parantaminen

Asiakkaiden kokemus palveluautomaatin luotettavuudesta on vaikuttanut sen käyttöasteeseen. Haastatteluissa kävi ilmi, että työnjohtajat ovat kohdanneet ongelmia palveluautomaatin ulko-oven avauskoodin näppäimistön toiminnassa aukioloaikojen ulkopuolella. Tulevaisuudessa suositellaan tekemään teknisiä parannuksia ja ylläpitotoimenpiteitä palveluautomaatille sen jatkuvan luotettavuuden ja toimivuuden varmistamiseksi. Tämä voi lisätä asiakkaiden luottamusta ja käyttöhalukkuutta.

Koska palveluautomaatti on käytettävissä ympäri vuorokauden, olisi tärkeää tarjota myös 24/7-tukea palveluautomaattiin liittyvissä asioissa. Esimerkiksi puhelintuki voisi olla saatavilla tilanteissa, joissa asiakkaat tarvitsevat apua tai

kohtaavat ongelmia. Tämä mahdollisuus antaisi asiakkaille lisää varmuutta palveluautomaatin käyttöön.

7 Yhteenveto

Insinööriyössä tutkittiin Hedin Automotiven Espoon-toimipisteen palveluautomaattia. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää kehityskohteita palveluautomaatin käytön parantamiseksi.

Tutkimus alkoi perehtymällä palveluautomaatin toteutukseen toimipisteessä, missä haastateltiin toimipisteen työnjohtajia. Heidän antamansa tiedot auttoivat hahmottamaan palveluautomaatin nykytilannetta ja sen käyttöä toimipisteellä. Heiltä kysyttiin kokemuksiaan palveluautomaatista, mikä edisti sen käytön käytännön ymmärtämistä.

Tutkimuksessa tehtiin myös asiakaskysely toimipisteen asiakkaille. Kyselyn tavoitteena oli saada parempi käsitys asiakkaiden näkemyksistä ja tietoisuudesta palveluautomaatin käytöstä. Kyselyyn vastasi vain neljä asiakasta, joten tiedot eivät ole luotettavia mutta suuntaa antavia.

Tutkimuksessa havaittiin, että Hedin Automotiven Espoon-toimipisteen palveluautomaatin käytössä on sekä vahvuuksia että kehityskohteita. Vaikka automaatti on helpottanut jonotusta ja tarjonnut lisäpalvelua, sen luotettavuus ja asiakkaiden tietoisuus sen käytöstä ovat keskeisiä haasteita. Lisäksi tutkimus osoitti, että palveluautomaatin markkinointi ja sen selkeämpi esilletuominen ovat merkittäviä kehityskohteita. Tiedotuksen ja ohjeistuksen parantaminen on keskeistä asiakkaiden jännityksen ja epävarmuuden vähentämiseksi.

Yhteenvetona voidaan todeta, että vaikka palveluautomaatti tarjoaa lisäpalvelua ja helpotusta asiakaspalveluun, sen potentiaalia ei ole vielä täysin hyödynnetty. Jatkotoimenpiteinä suosittelen panostamaan palveluautomaatin markkinointiin, tiedottamiseen sekä sen luotettavuuden parantamiseen, jotta se voisi tarjota entistä paremman käyttäjäkokemuksen.

Lähteet

Konserniesittely. Verkkoaineisto. Hedin Automotive Finland Oy.

<<https://www.hedinautomotive.fi/konserni/hedin-automotive-yrityksena/konserniesittely/>>. Luettu 15.5.2023.

Yhteiskunta. Verkkoaineisto. Hedin Automotive Finland Oy. <<https://www.hedinautomotive.fi/greendrive/vastuullisuus/yhteiskunta/>>. Luettu 15.5.2023.

24–7 huoltopalvelu. Verkkoaineisto. Hedin Automotive Finland Oy.

<<https://www.hedinautomotive.fi/nostot/24-7-huoltopalvelu/>>. Luettu 4.6.2023.

Smartbox. Verkkoaineisto. SHJ Group. Oy. <<https://smartbox.fi>>. Luettu 28.5.2023.

Ratkaisumme. Verkkoaineisto. SHJ Group Oy. <<https://smartbox.fi/ratkaisumme/>>. Luettu 28.5.2023.

Ratkaisumme autoalalla. Verkkoaineisto. SHJ Group Oy. <<https://smartbox.fi/ratkaisumme/ratkaisumme-autoala/>>. Luettu 28.5.2023.

Miten Smartbox toimii. Verkkoaineisto. SHJ Group Oy. <<https://smartbox.fi/miten-smartbox-toimii/>>. Luettu 28.5.2023.

Hirsjärvi, Sirkka. & Hurme, Helena. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. 2. painos. Gaudeamus.

Lahtinen, Niko.; Pulkka, Kimmo.; Karjaluoto, Heikki. & Mero, Joel. 2022. Digimarkkinointi. E-Kirja. Alma Talent.

Hedin Mobility Group acquires Laakkonen Group's automotive business. Verkkoaineisto. Hedin Mobility Group <<https://hedinmobilitygroup.com/news-and-media/news/a26390e3-682b-4a55-b5c7-6a0e3633f87d>>. Luettu 23.10.2023.

Asiakaskyselyn saatekirje

Hedin Automotive Espoo – Palveluautomaatin käytön kehitystyö

Saatekirje

1.8.2023

Hyvä vastaanottaja

Olen Metropolian Ammattikorkeakoulun ajoneuvotekniikan opiskelija Peik Lindvall ja olen tekemässä tutkimusta Hedin Automotive Espoon toimipisteelle toteutettavaan Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön. Tämä on kutsu asiakaskyselyyn opinnäytetyön tutkimukseen ja asiakaskysely koskee toimipisteessä olevan Smartbox palveluautomaattia, joka toimii nouto ja jättö automaattina. Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Heikki Parviainen Metropolian Ammattikorkeakoulusta.

Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Smartbox palveluautomaatin palvelua Hedin Automotive Espoon asiakkaille ja vastaamalla kyselyyn pääsette mukaan kehittämään Hedin Automotive Espoon palvelua tulevaisuudessa. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5–10 minuuttia ja pyydän vastamaan kyselyyn 20.8.2023 mennessä.

Osallistuminen kyselyyn on täysin vapaaehtoista ja voit halutessa keskeyttää osallistumisesi, milloin vain. Vastauksien tiedot käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti. Vastaukset kerätään Metropolian e-lomakkeella, jotka tallennetaan kyselyn tekijän salasanalla suojatun tietokoneen kovalevyllä ja analysoidaan tekijän omalla koneella. Kyselyn tulokset raportoidaan ja julkaistaan osana opinnäytetyön loppuraporttia. Tiedostot tuhoetaan viimeistään opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Pyydän ottamaan yhteyttä, mikäli sinulla on kysyttävää liittyen kyselyyn tai opinnäytetyöhön.

Kyselyyn pääsette linkistä: <https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/39576/lomakkeet.html>

Kiitos etukäteen osallistumisestasi!

Peik Lindvall

Ajoneuvotekniikan opiskelija

peik.lindvall@metropolia.fi

Asiakaskysely

Tarkastele selaimessa



Hyvä asiakkaamme, vastaa kyselyyn, ja ole mukana kehittämässä Espoon toimipisteen Smartbox palveluautomaatin toimintaa.

Fordin työnjohtajamme sekä Metropolia Ammattikorkeakoulun ajoneuvotekniikan opiskelija Peik Lindvall on tekemässä opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kehittää Smartbox palveluautomaatin toimintaa Hedin Automotive Espoon asiakkaille. Smartbox palveluautomaatin avulla auton voi jättää meille huoltoon sekä noutaa 24/7, eli milloin vain. Nyt sinulla on mahdollisuus osallistua palveluautomaatin kehittämiseen vastaamalla oheiseen kyselyyn.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin.

Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 20.8.2023 mennessä.

Osallistuminen kyselyyn on täysin vapaaehtoista. Vastauksien tiedot käsitellään anonymisti ja luottamuksellisesti. Kyselyn tulokset raportoidaan ja julkaistaan osana opinnäytetyön loppuraporttia. Tiedostot tuhoetaan viimeistään opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Kiitämme jo etukäteen osallistumisesta!

VASTAA KYSELYYN TÄSTÄ

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 9.8.2023 9.20 ja päättyy 20.8.2023 23.59

Hedin Automotive Espoo - Smarbox palveluautomaatti

Tervetuloa kyselyyn!

Tämä kysely tehdään Hedin Automotive Espoon toimipisteelle toteutettavaan Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön. Kysely liittyy Hedin Automotive Espoon toimipisteellä olevaan Smartbox palveluautomaatin käyttöön.

Kyselyn tavoitteena on ymmärtämään ja kehittämään Smartbox palveluautomaatin käyttöä Hedin Automotive Espoon toimipisteellä. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5–10 minuuttia ja on täysin vapaaehtoista. Kaikki vastaukset pidetään anonyymeina!

Kiitos ajastasi!

Peik Lindvall, Ajoneuvotekniikan opiskelija, peik.lindvall@metropolia.fi

Opinnäytetyön ohjaaja
Heikki Parviainen, lehtori, Heikki.Parviainen@metropolia.fi

Suostumus

Tämä kysely tehdään opinnäytetyötä varten. Tiedot kerätään Metropolian e-lomakkeella, jotka tallennetaan tekijän salasanalla suojatun tietokoneen kovalevylle ja analysoidaan tekijän omalla koneella. Kyselyn tulokset raportoidaan ja julkaistaan osana opinnäytetyön loppuraporttia. Tiedostot tuhoetaan viimeistään opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Suostun vastausteni käyttämiseen opinnäytetyössä *

Kysely

Oletko käyttänyt palveluautomaattia asioidessasi Hedin Automotive Espoon toimipisteellä?

* Valitse yksi Kyllä
 Ei

Oletko tietoinen palveluautomaatista Hedin Automotive Espoon toimipisteellä?

* Valitse yksi Kyllä
 Ei

Oletko tietoinen, että palveluautomaatin aukiolo on 24/7?

* Valitse yksi Kyllä
 Ei

Tiedätkö missä palveluautomaatti sijaitsee Hedin Automotive Espoon toimipisteellä?

* Valitse yksi Kyllä
 Ei

Suosin palveluautomaatin käyttöä

* Valitse yksi Hyvin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Ei samaa eikä eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Hyvin eri mieltä
 En osaa sanoa

Palveluautomaatin käyttö on helppoa

- * Valitse yksi
- Hyvin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Hyvin eri mieltä
 - En osaa sanoa

Palveluautomaatin käytön ohjeistus on hyvä

- * Valitse yksi
- Hyvin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Hyvin eri mieltä
 - En osaa sanoa

Palveluautomaatti toimii odotetusti

- * Valitse yksi
- Hyvin samaa mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Ei samaa eikä eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Hyvin eri mieltä
 - En osaa sanoa

Tietojen lähetyks

Tallenna

Esitäyttö URL