



TEKNIikka JA LIIKENNE

Auto- ja kuljetustekniikka

Jälkimarkkinointi

INSINÖÖRITYÖ

KESKITETTY HUOLLON AJANVARAUS PP-AUTO OY:LLE

**Työn tekijä: Timo Laakso
Työn ohjaajat: Pertti Ylhäinen
Tuomas Wuorenrinne**

Työ hyväksytty: __. __. 2008

**Etunimi Sukunimi
lehtori**



ALKULAUSE

Työni aluksi haluan kiittää sen valmistumisessa auttaneita ihmisiä sekä PP-Auto Oy:tä ja sen henkilökuntaa, erityisesti työtäni ohjannutta ja materiaalin hankinnassa auttanutta jälkimarkkinointipäällikkö Tuomas Wuorenrinnettä. Haastatteluista ja elintärkeästä käytännön tiedosta Call Centerin toiminnasta haluan kiittää autoinsinööri Tatu Karppista sekä VV-Auton huoltomyyjää Jaan Igoa. Lopuksi haluan vielä kiittää työni oikoluvussa auttanutta Tauno Laaksoa sekä työn käytännön toteutuksessa auttanutta Laura Korhosta.

Helsingissä 1.10.2008

Timo Laakso

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

Työn tekijä: Timo Laakso	
Työn nimi: KESKITETTY HUOLLON AJANVARAUS PP-AUTO OY:LLE	
Päivämäärä: 1.10.2008	Sivumäärä: 26 s. + 1 liitettä
Koulutusohjelma: Auto- ja kuljetustekniikka	Ammatillinen suuntautuminen: Jälkimarkkinointi
Työn ohjaaja: lehtori Pertti Ylhäinen	
Työn ohjaaja: Tuomas Wuorenrinne, jälkimarkkinointipäällikkö, PP-Auto Lohja	
<p>Insinööriyössä perehdytään PP-Auto Oy:n asiakkaiden puhelimitse tapahtuvan palvelun kehittämiseen. Pääasiallisena tapana em. palvelun parantamiseksi paneudun Call Centeriksi kutsutun keskitettyyn huoltoajanvaraukseen.</p> <p>Tämän lisäksi valotetaan keskitetyn puhelinpalvelukeskuksen toimintaa yleisellä tasolla. Samalla paneudutaan PP-Auton puhelinpalvelutoiminnan kehittämiseen ja mahdollisesti Call Centerin perustamisessa ja alkuun saattamisessa vastataan tulevien ongelmien ratkaisemiseen.</p> <p>Palvelun pyrkimyksenä on luoda numero, josta asiakas saa kaikki tarvitsemansa palvelut yhdellä puhelinsoitolla, niin huoltoajanvaraukset, huoltoneuvontaa kuin myös tarvittaessa varaosat ja lisävarusteet ajoneuvoonsa.</p> <p>Call Centerin toiminta tavoitteina ovat muiden muassa nähdä asiakastytyväisyyden parantaminen, työn tuottavuuden kasvattaminen, palvelun tai tuotteen käytön lisääminen ja tehostaminen sekä muun organisaation työn tuottavuuden lisääminen</p> <p>Call Center on tärkeä lenkki asiakassuhteen hallinnassa. Mitä paremmat tiedot Call Centerin työntekijöillä on asiakkaista, sitä paremmat mahdollisuudet sillä on tarjota yksilöllistä asiakaspalvelua</p> <p>Suurimpina ongelmina Call Centerin toteuttamisen osalta ovat tietojärjestelmien epäselvä ajanvarausnäkyvä, vaihtelevien huolto-ohjelmien mukanaan tuoma työntekijöiden laaja koulutustarve sekä pienentyneen liiketoiminnan myötä vähentynyt tarve keskitetylle puhelinpalvelulle.</p> <p>Työtä tehtäessä suoritettiin asiakastytyväisyyskysely, jossa kävi ilmi asiakkaiden kohtalainen tyytyväisyys puhelinpalveluun, sekä huollon puhelun määrän mittaus, joiden tuloksena havaittiin viikon alku- ja loppupäivät kiireisimmiksi huollon puhelinpalvelun osalta.</p> <p>Suuremmissa mittakaavassa Suomessa em. palvelumuoto on toiminut hyvin autoalalla.</p>	
Avainsanat: Call Center, asiakaspalvelu, puhelinpalvelu	

ABSTRACT

Name: Timo Laakso	
Title: Centralized service booking for PP-Auto Oy	
Date: 1 st of October 2008	Number of pages: 26
Department: Automotive engineering Study Programme: After sales engineering	
Instructor: Pertti Ylhäinen, Senior lecturer	
Supervisor: Tuomas Wuorenrinne, Aftersales manager /PP-Auto Oy, Lohja	
<p>In this study I get acquainted in phone service development of PP-Autos consumers. Mainly with centered service time booking system called Call Center. This study also describes the operation of centralized service booking in the car dealerships. I also let you know how the Call Center works. This study is trying to develop the operation and try to solve the problems that they are facing.</p> <p>This service is attempting to create a number, in which the client can get all the services he or she needs with one phone call. The service time booking, service advising, and spare parts and accessories in his vehicle.</p> <p>The main operational target for the Call Center could be seen to boost the customer satisfaction, increase the productivity of the work, to increase the usage of the product or service and increase work the productivity of the whole organisation.</p> <p>Call Center is an important part of managing the customer relationship. The better information the employees have for the client, the better opportunities they have to offer unique customer service. Largest problems in the executing of Call Center are incoherent time booking system in the information systems, larger need to train worker because of many different service programs, and decreased need for Call Center because of diminished business.</p> <p>In this work there were made customer satisfaction -survey, which show that customers were happy with phone service and measured number of calls in the service, that showed out that days in the beginning and in the end of the week are most hectic in the phone service.</p> <p>On larger scale in Finland Call Centers have worked well in automobile industry.</p>	
Keywords: Call Center, customer service, telephone service	

SISÄLLYS

ALKULAUSE

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO

- 1.1 Call Centerin toiminta-ajatus**
- 1.2 Korjaamoiden Call Centerien toiminta Suomessa**
- 1.3 Työn tavoitteet**

2 KÄYTÄNNÖN TOIMINTA

- 2.1 Toiminnan tavoitteet**
- 2.2 Käytännön ongelma-alueet**
- 2.3 Tehokkuuden ja laadun valvonta**

3 PP-AUTO OY

- 3.1 PP-Auto Oy lyhyesti**
- 3.2 Lohjan toimipiste**

4 HUOLLON PUHELUMÄÄRÄT LOHJAN TOIMIPISTEESSÄ

- 4.1 Huollon puhelumäärien seuranta**
- 4.2 Johtopäätökset seurantajaksolta**

5 TOIMINNASSA OLEVAAN CALL CENTERIIN TUTUSTUMINEN

- 5.1 Yleiskatsaus Metroauton Call Centerin toimintaan**
- 5.2 Metroauton Call Centerin työntekijän haastattelu**
- 5.3 Yleiskatsaus VV-Auton Call Centerin toimintaan**
- 5.4 Vierailu VV-Auto Call Centerissä**
- 5.5 Yhteenveto**

6 HUOLLON PUHELUNPALVELUN LAATUKYSELY

7 KEHITYSTOIMENPITEITÄ CALL CENTERIÄ SILMÄLLÄ PITÄEN

- 7.1 Huollon ajanvaraustoiminnan kehittäminen Call Centeriä silmälläpitäen**
- 7.2 Varaosien keräilyn toteutus**
- 7.3 Huoltohintojen taulukointi**
- 7.4 Työntekijöiden koulutus**
- 7.5 Mahdollisuudet Call Centerin toteutukseen**
- 7.6 Yhteenvetona Call Centerin ongelma-alueita ja hyötynäkökohtia**

Viiteluettelo

1 JOHDANTO

1.1 Call Centerin toiminta-ajatus

Keskitetty puhelinpalvelukeskus "Call Center" on saanut alkunsa Yhdysvalloissa 1960-luvun aikana, kyseinen toiminnan alkuvaiheet koettiin lähinnä majoitus ja matkapalvelujen markkinoinnissa, josta se on pikkuhiljaa levinnyt laajempaan käyttöön useisiin eri käyttötarkoituksiin ympäri maailmaa. Call Center nimitystä käytetään yleisnimityksenä mille tahansa työpisteelle, jossa käsitellään runsaasti puheluja keskitetysti.

Korjaamokäytössä perimmäisenä ajatuksena korjaamoiden kannalta on, että asiakas voi tilata autoonsa huolto- ja korjausajan samasta puhelinnumerosta useampaan eri saman merkin huoltokorjaamoon. Hyötynä keskitetystä useamman merkkikorjaamon huoltoaikojen vastaanotosta voidaan nähdä mahdollisuus saada asiakkaalle huoltoaika lähimpään toimipisteeseen mahdollisimman pikaisesti ja helposti. Keskitetty huoltoajanvaraus ja neuvontatoiminta jättää korjaamon työnjohdon vapaaksi puhelintyöstä täten helpottaen työtaakkaa ja parantaa asiakaspalvelua huoltotiskillä. Tarvittaessa myös varaosapalvelut on mahdollista hoitaa vastaavanlaisen palvelun kautta, joten hintojen ja saatavuuden tiedustelut on helppo suorittaa samasta numerosta nopeasti ja vaivattomasti.

Palvelun pyrkimyksenä on asiakkaan kannalta luoda numero josta asiakas saa kaikki tarvitsemansa palvelut yhdellä puhelinsoitolla, niin huoltoajanvaraukset, huoltoneuvontaa kuin myös tarvittaessa varaosat ja lisävarusteet ajoneuvoonsa. Call Centeristä saadaan selville kaikkien yrityksen toimipisteiden senhetkinen ajanvarauksien tilanne, ja täten on mahdollista varata asiakkaalle aika hieman etäämpää mahdollisimman nopeasti, jos lähin mahdollinen toimipiste olisikin täyteenvarattu.

1.2 Korjaamoiden Call Centerien toiminta Suomessa

Call Centerpalvelu toimii Suomessa parhaiten lähinnä pääkaupunkiseudulla, jonka ympäristöstä löytyy runsaasti keskitettyyn ajanvaraukstoimintaan soveltuvia merkkikorjaamoja, muissa osissa maata toiminta rajoittaa saman merkin korjaamojen vähäisyys, jonka johdosta ajanvaraus esim. toiseksi läheisimpään mahdolliseen korjaamoon ei ole mahdollista. Kyseisen kaltainen toimintamalli on käytössä tällä hetkellä ainakin VV-Autolla, Toyotalla, Bilialla, sekä Autokeskuksella.

Call Center on yleensä sijoitettu omaan erilliseen tilaansa joko yrityksen suurimman toimipisteeseen, tai maahantuonnin yhteyteen. Työntekijät ovat erikoistuneet puhelimitse tapahtuvaan asiakaspalveluun ja heitä voi olla parista aina muutamaan kymmeneen asti. Jokaiselle työntekijälle on järjestetty oma puhelin, sekä tietokonepäätte, josta hän pääsee käsiksi auton tietoihin rekisterinumeron avulla, huoltoaikojen varauksietoihin, sekä tarvittavien töiden ja varaosien hintatietoihin. Tehdyn varauksen tiedot lähetetään kyseisen toimipisteen sähköiseen ajanvarauskirjaan, jolloin voidaan varautua tarvittavien varaosien tilaukseen sekä päättää sopiva asentaja työn suorittajaksi.

1.3 Työn tavoitteet

Tämän työn tarkoituksena on pyrkiä paneutumaan PP-Auton puhelinpalvelun jatkuvaan kehittämiseen mahdollisesti perustettavan Call Centerin avulla sekä sitä perustettaessa vastaan tulevien ongelmien ratkaisemiseen. Pohjatietoa työtä varten hankittiin haastattelemalla Call Center työntekijöitä, sekä mittaamalla puhelumääriä sekä asiakastyytyvää, puhelinpalvelukyselyllä. Lisäksi työssä tarkastellaan yleisellä tasolla keskitetyn puhelinpalvelukeskuksen toimintaa sekä valotetaan kyseistä toimintaa Suomessa korjaamoiden osalta.

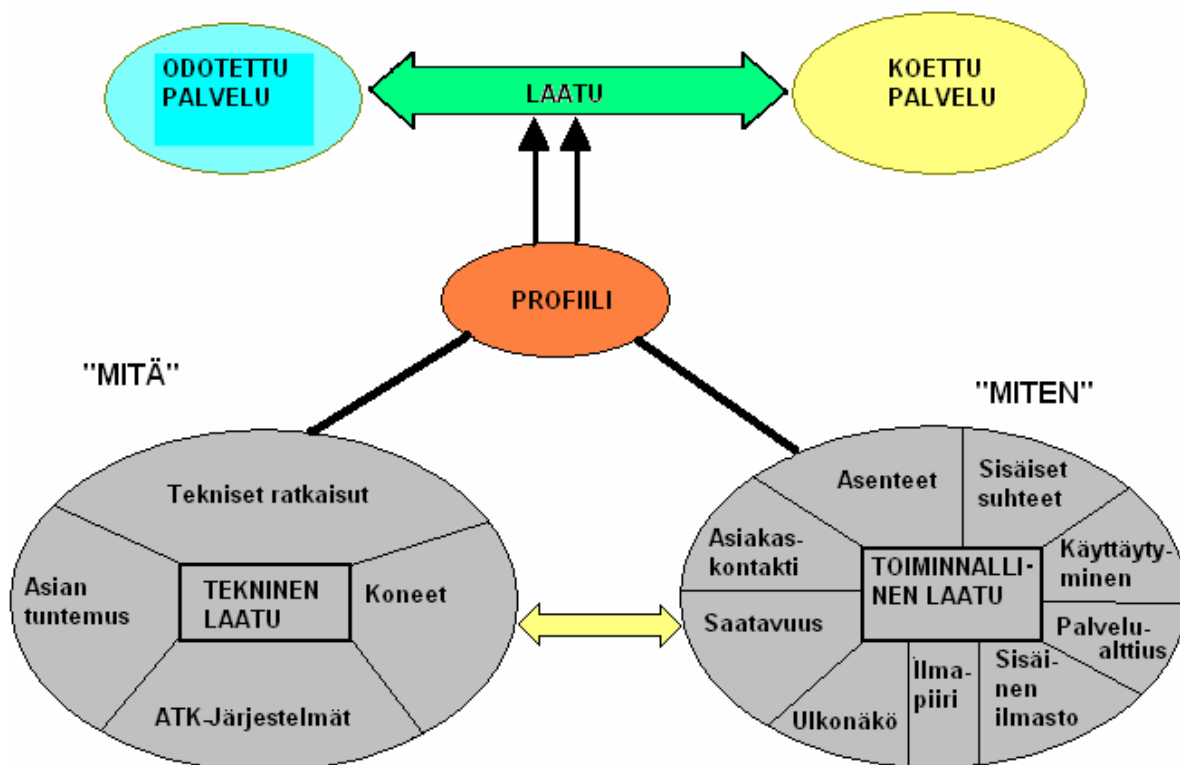
2 KÄYTÄNNÖN TOIMINTA

2.1 Toiminnan tavoitteet

Puhelintoimintojen keskittäminen helpottaa itse korjaamolla tapahtuvaa työnjohdon työtä jättäen osan työtaakasta pois ja vapauttaen työnjohdon toimimaan tehokkaammin, niin töiden vastaanottotiskillä asiakaspalvelussa, kuin myös korjaamohallissa tapahtuvaan varsinaisten töiden valmistumisen ja laadun valvontaan.

Korjaamolla puhelimeen vastaava henkilö luo voimakkaan ensivaikutelman korjaamon yleisestä olemuksesta. Täten erityisesti puhelimitse tapahtuvaan asiakaspalveluun erikoistuneen työntekijän antama positiivinen kuva yrityksestä luo pohjan asiakkaan positiivisille mielikuville kyseisen korjaamon tietotaidosta, sekä asiakaspalveluhenkisydestä. Lisäksi keskitetyn ajanvarauksen avulla pystytään tehostamaan korjaamon jonojen seuranta ja tasaamaan korjaamojen välisten jonojen pituutta.

Call Centerin toimintatavoitteiksi voitaisiin muiden muassa nähdä asiakastyytyvyyden parantaminen, työn tuottavuuden kasvattaminen, palvelun tai tuotteen käytön lisääminen ja tehostaminen sekä muun organisaation työn tuottavuuden lisääminen. [1, s. 13.]



Kuva 1. Asiakkaan laatumielikuvan muodostuminen [2, s.20.]

2.2 Käytännön ongelma-alueet

Työvoiman riittämättömyys saattaa johtaa toiminnan hitauteen ja kiireeseen asiakaspalvelussa, joten henkilökunnan riittävä määrä edesauttaa toimivan Call Centerin sujuvaa toimintaa. Toisaalta tehokkaan työskentelyn edellytyksenä on, että seuraava asiakas on jo jonottamassa, ennen kuin edellisen palvelu on suoritettu loppuun. Koulutuksella voidaan parantaa työntekijöiden tietotaitoa ja pätevyyttä joka taas tehostaa työilmapiiriä ja täten parantaa asiakastytyväisyyttä. Myös yllättävät tietotekniikkaongelmat voivat häiritä Call Centerin tuottoisaa toimintaa.

2.3 Tehokkuuden ja laadun valvonta

Call Center on tärkeä lenkki asiakassuhteen hallinnassa ja mitä paremmat tiedot Call Centerin työntekijöillä on asiakkaista, sitä paremmat mahdollisuudet sillä on tarjota yksilöllistä asiakaspalvelua. [1, s. 17.]

Puhelinpalvelun laatustandardit määrittelevät Call Center -työntekijältä vaadittavia ominaisuuksia sekä esimiesten pätevyysvaatimuksia. Vaatimusstandardit on jaettu neljään ryhmään:

- 1 asiakasviestintä
- 2 tietotekniikka ja -hallinta
- 3 organisaation tehokkuus
- 4 terveys ja turvallisuus. [1, s. 161.]

3 PP-AUTO OY

3.1 PP-Auto Oy lyhyesti

PP-Auto on vuonna 1968 Vilho Piispan ja Osmo Pölösen Salossa perustama yritys, joka tarjoaa asiakkailleen uusia ja käytettyjä autoja, rahoitus- ja vakuutuspalveluja uusia ja käytettyjä autoja, rahoitus- ja vakuutuspalveluja sekä korjaus- ja varaosapalveluita. Nykyisin PP-Auton omistaa Suur-Seudun Osuuskauppa SSO.

Alkujaan yritys pyöritti huoltoasemaa. Vuonna 1971 mukaan tuli Volga- ja Moskviths-merkkisten henkilöautojen myynti. Vuonna 1978 PP-Auto Oy avasi liikkeen Lohjan asemalla. Kymmenen vuotta myöhemmin yritys siirtyi Salon Osuuskaupan omistukseen. Osmo Pölösen jäädessä tuolloin yrityksen toimitusjohtajaksi. [3, s. 59.]

Vuosien saatossa yrityksen alkuperäinen leipäpuu, Lada, on kadonnut myynnistä kokonaan. Peugeot ja vuodesta 1993 myyntiohjelman tullut FIAT, ovat saaneet rinnalleen vuonna 1996 Nissanin ja Opelin. Joulukuussa 1998 Lohjan toimipisteen laajennusosan rakennustyöt alkoivat Venteläntien toiselle puolelle. [3, s. 81.]

PP-Auton tällä hetkellä edustamiin merkkeihin kuuluvat Saab, Opel, Chevrolet, sekä Peugeot.

Tällä hetkellä yritykseen kuuluvat kaksi autotaloa:

- PP-Auton päätoimipiste Salossa. Meriniityn teollisuusalueella. Vuodesta 1968 eteenpäin toiminut toimipiste työllistää 35 autoalan ammattilaista

- Lohjan Toimipiste sijaitsee Venteläntiellä, Lohjan asemalla noin kolme kilometriä Lohjan keskustasta Helsingin suuntaan. Lohjalle liike perustettiin 1978, ja se kasvoi nopeasti alkuperäistä Salon PP-Autoa suuremmaksi työllistää nykyisellään 29 työntekijää.

Liikevaihto vuonna 2004 oli noin 50 milj.€. Työntekijöitä PP-Autossa on yhteensä lähes 80.

Vuosien varrella PP-Auton nimellä toimineita toimipisteitä on ollut yhteensä viisi, joista viimeisimpänä luovuttiin kokonaan Forssassa autoja myyneestä ja huoltaneesta toimipisteestä. Toukokuun alussa 2007 myytiin Tammisaressa toiminut PP-Auton automyyntiin sekä varaosiin keskittynyt liike Varubodenille. Vuodesta 1995 lähtien PP-Autolla oli myös pelkästään automyyntiin keskittynyt toimipiste Loimalla joka ajettiin kannattamattomana alas 2004.

Toimintavuosien aikana myytyinä automerkkeinä on ollut päämerkkinä toimineen Ladan lisäksi Volga, Moskvits, Fiat, Lancia, sekä Nissan. Vuodenvaihteessa 2004 yhdenmukaistettiin eri kaupungeissa toimineiden autotalojen merkkipalettia, jolloin Fiat-, Lancia- ja Lada-edustukset siirtyivät Delta-Auton Nummelan toimipisteelle, sekä Nissan-edustus Uudenmaan Autolle Lohjalla ja Salon automyyntille Salossa.

Olemassa olevien liikkeidensä lisäksi PP-Auto osti tammikuussa 2007 siihen asti puoliksi Varubodenin kanssa yhteisomistamansa Uudenmaan auton liiketoiminnan kokonaan itselleen.

Uudenmaan auto Oy käsittää 2 autotaloa: Uudenmaan auton Lohjalla sekä vuodesta 1997 Salon automyyntin Salossa. Em. liikkeet edustavat ja myyvät Ford- sekä Nissan-henkilö

ja tavara-autoja, ja huoltavat edellä mainittujen merkkien lisäksi myös Chrysleriä, Dodgea ja Jeepiä.

PP-Auto ja Uudenmaan Auto fuusioituivat yhdeksi 1.1.2008 lähtien [4].

3.2 PP-Auto Oy:n Lohjan toimipiste

Lohjan toimipisteessä toimii tällä hetkellä 10 asentajaa, osa-aikainen takuukäsittelijä, sekä kolme varaosamyyjää ja kaksi huoltoneuvojaa. Puheluita huollon puolelle tulee eniten alkuvuikosta maanantaisin sekä perjantaisin. Jotakuinkin 40 % viikon puheluista ajoittuu maanantaille, tiistai - torstaille osuu n.45 % ja loput 25 % perjantaille. Niinpä alku- ja loppuviikon päivät ovat juuri hankalinta aikaa työnjohdon korjaamon pyörittämiseen keskittymiselle. Tämän johdosta olisi hyvä saada ainakin osa puheluista ohjattua johonkin erityisesti puhelinpalveluun keskittyneeseen kohteeseen.

Molemmille kahdesta huoltoneuvojasta on eritelty oma vastuualueensa, joista tällä hetkellä toiselle on varattu Peugeot-henkilö- ja -pakettiautojen hoitaminen ja toiselle GM-Finlandin maahantuomien merkkien eli Saab-, Opel- ja Chevrolet-henkilöautojen, sekä Opel-pakettiautojen hoitaminen.

Normaalisti huoltoneuvojen työvuorot alkavat kahdessa erässä, jotka ovat aamuvuoro 7.15 -15.45, tai iltavuoro 8.45 - 17.15. Tämän lisäksi korjaamopäällikkö hoitaa tarvittaessa tiskillä asiakaspalvelua ja vastaa toiseen huollon puhelimesta klo 8.00 - 16.30 ajoittuvan työaikansa puitteissa. Tämän johdosta aamuisin klo 7.30 - 8.00, sekä iltaisin 16.30 – 17.00 on mahdollista, että useat puheluita jäävät vastaamatta siitä syystä että huoltoneuvoja on varattuna tiskille saapuneen asiakkaan takia. Edelle mainituille ajanjaksoille osuvat myös autojen huoltoontuonti, sekä huollostanoutopiikit, joten tämän johdosta huoltoneuvoja on usein varattu tiskityöskentelyyn puheluiden jäädessä toisarvoisiksi.

Tätä silmällä pitäen on korjaamon johdon kanssa käydyissä keskusteluissa tullut ilmi ajatus, että tällä hetkellä puolikasta päivää tekevän osa-aikaeläkkeellä olevan takuukäsittelijän työn oheen sisältyvästä huollon-ajanvaraus toiminnasta joka voisi toimia jonkin asteisena kevennettynä Call Centerin toimintamuotona. Tässä toimintamallissa takuukäsittelijä tai käsittelijät ottaisivat oman työnsä lisäksi harteilleen huollon ajanvarauksen ja teknisen neuvonnan vaatimat puhelinpalvelut.

Edellä mainitun kaltaisen takuukäsittely ja Call Center -tyyppiseen toimintaan voitaisiin palkata Lohjan seudulle ainakin 1 vakituinen kokopäiväinen työntekijä, ja ruuhkahuippuja tasaamaan olisi hyvä saada 1 - 2 joko kokopäivästä tai osa-aikasta työntekijää, jotka toimisivat esimerkiksi maanantai- ja perjantai-aamupäivisin sekä mahdollisesti vielä muinakin päivinä puhelinpalvelun sekä takuuasioiden parissa.

Toisena mahdollisena vaihtoehtona voitaisiin nähdä toimipisteiden yhdistymiseen yhteydessä perustettavaan suurempaan koko PP-Auton yhteiseen Call Centerin luomiseen, jonne palkattaisiin kokopäiväisesti huoltoajoja varaamaan vähintään kaksi työntekijää, sekä mahdollinen osa-aikainen lisätyöntekijä ruuhkahuippujen ajaksi.

4 HUOLLON PUHELUMÄÄRÄT LOHJAN TOIMIPISTEESSÄ

4.1 Huollon puhelumäärien seuranta

Puhelumäärien seuranta toteutettiin PP-Auton Lohjan toimipisteessä perinteiseen tukkimiehen kirjanpitoon pohjautuvalla laskentatavalla tammikuun 2008 ajan, yhden huoltoneuvojan voimin.

Lohjalla puhelut jakautuvat 2 huoltoneuvojan välille, sekä ajoittain huollon asiakaspalvelun ruuhkautuessa korjaamopäällikön, sekä mahdollisesti myös autosihteerien vastaanottamien soittopyyntöjen osalle.

Seuraavassa Opel-huoltoneuvojalle tammikuussa osuneet puhelut

2.1.08 39 puhelua, josta 24 ajoittuivat aamupäivälle välille 9.00 - 11.30.

3.1.08 19 puhelua, useita välillä 13.30 - 14.30

4.1.08 22 puhelua, iltapäivään painottuen

7.1.08 30 puhelua, lähinnä aamupäivään painottuen

8.1.08 25 puhelua

9.1.08 25 puhelua

10.1.08 23 puhelua

11.1.08 32 puhelua

14.1.08 28 puhelua

15.1.08 17 puhelua

16.1.08 20 puhelua

17.1.08 22 puhelua

18.1.08 25 puhelua

21.1.08 32 puhelua

22.1.08 19 puhelua

23.1.08 20 puhelua

24.1.08 18 puhelua

25.1.08 24 puhelua

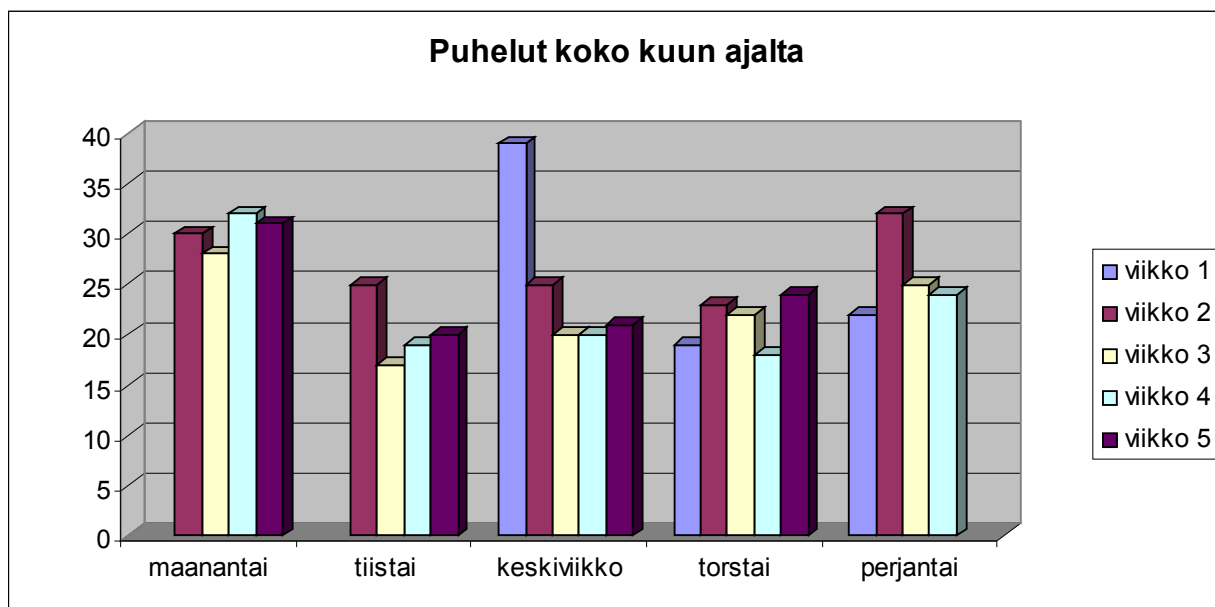
28.1.2008 31 puhelua

29.1.2008 19 puhelua

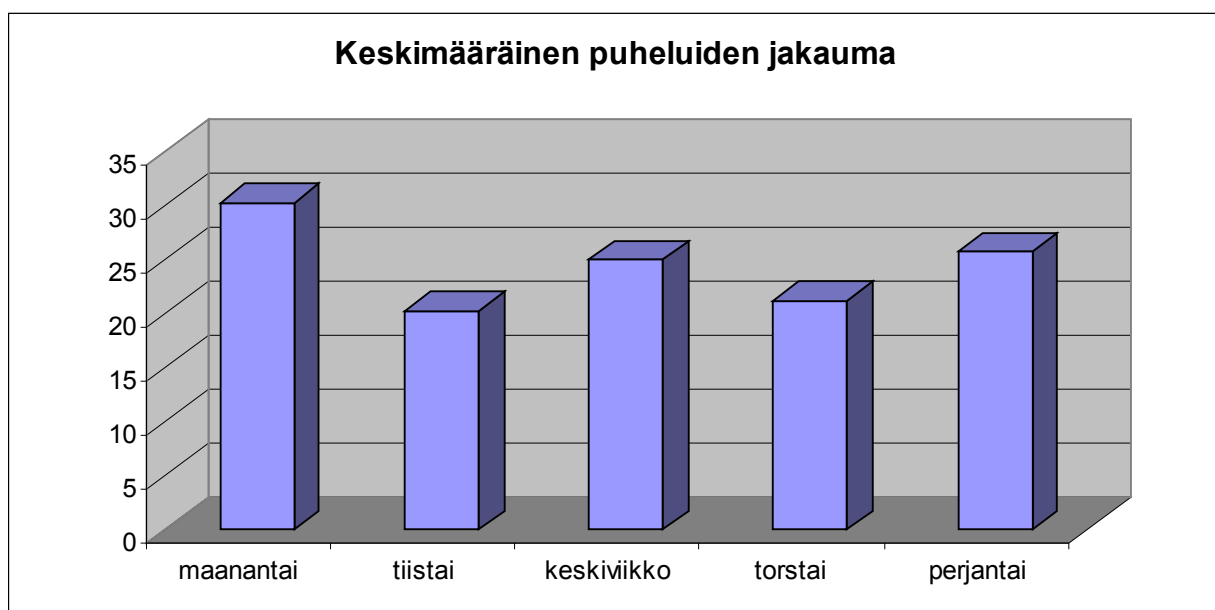
30.1.2008 21 puhelua

31.1.2008 23 puhelua

Seuraavissa diagrammeissa on esitetty koko kuun puhelut jaoteltuna päivän ja viikkojen mukaan (kuva 2 ja 3).

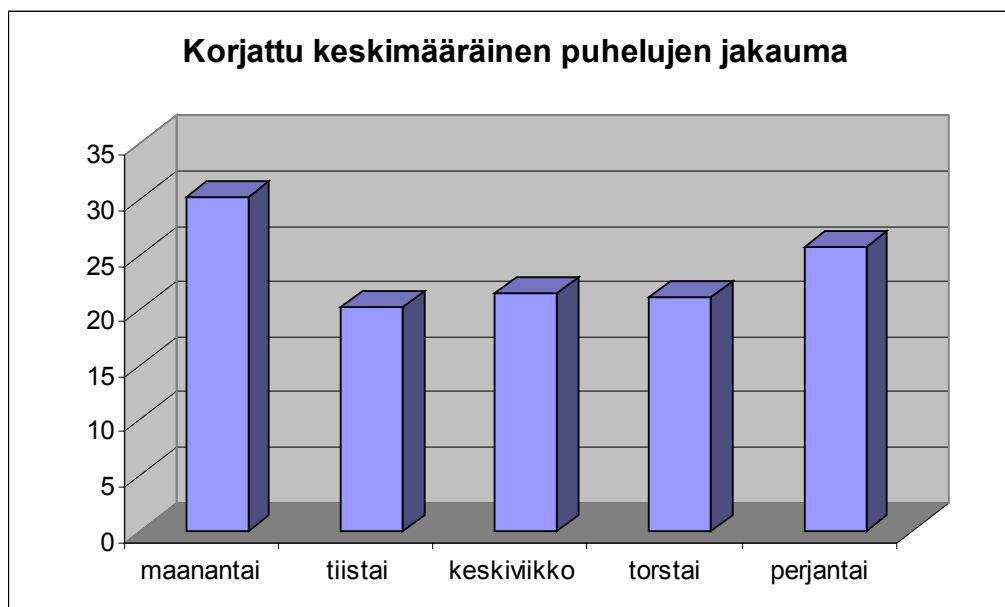


Kuva 2. Puhelut koko kuun ajalta



Kuva 3. Puhelujen keskiarvojakauma viikonpäivien mukaan

Keskiviikon 2.1.2008 pyhäa seuranneen puhelupiikin poistaminen kokonaan keskiarvosta antaa paremman kuvan normaalista puhelujen päivittäisestä jakaumasta normaalitilanteessa (kuva 4).



Kuva 4. Puhelujakauma 2.1.2008 puheluhuippu poistettuna

4.2 Johtopäätökset seurantajaksolta

Ajankohdallisesti tammikuun alkupuolen normaalia hiljaisempaan sesonkiin ajoittuva seurantajakso ei ollut parhaiten tilannetta korjaamalla kuvaava, koska puheluiden ja huoltovarausten määrä tammikuun alussa oli huomattavasti normaalia pienempi. Aiemmin mainittua normaalia rauhallisempaa jaksoa parhaiten kuvaa myös se, että normaali noin kahden viikon jonotusaika huoltoon on lyhentynyt viikon mittaiseksi ja jopa sen alle.

5 TOIMINNASSA OLEVAAN CALL CENTERIN TUTUSTUMINEN

Toiminnassa oleviin Call Centereihin tutustumiseksi haastateltiin helmikuussa 2008 Metroauton Call Centerissä työskentelevää Tatu Karppista sekä keväällä 2006 suoritettiin haastattelu- ja tutustumismatka VV-Auton Call Centeriin.

5.1 Yleiskatsaus Metro-auto Oy:n centerin toimintaan

MetroAuto Call Center

Olemassa olevaan Call Centerin toimintaan perehtyminen suoritettiin Metroautossa reilun vuoden työskennelleen autoinsinööri Tatu Karppisen haastattelulla. Valmiiksi olemassa olevan ja tehokkaasti toimivan Centerin toimintaan tutustuminen auttaa kiertämään ne sudenkuopat joihin aiemmin tapahtuneissa perustamisvaiheessa on törmätty ja tämän kautta tehostamaan aloitusvaihetta nopeuttaen aloitusprosessia.

MetroAuto lyhyesti

Oy Metroauto Ab on vuonna 1925 perustettu perheyritys, jolla on pitkä kokemus autojen vähittäiskaupasta ja korjaamotoiminnasta suurissa kaupungeissa. Vuonna 2006 MetroAuto-konsernin liikevaihto oli 527 miljoonaa euroa, työntekijöitä konsernissa oli 1028

ja automyynti yli 26 000 autoa. MetroAuto on Pohjoismaiden toiseksi suurin henkilöautojen jälleenmyyjä. MetroAutolla on toimipisteitä Helsingissä, Espoossa, Tampereella, Turussa, Vantaalla, Tukholmassa ja Göteborgissa [5].

MetroAuton Call Center on keskittynyt huollon ajanvarauksiin Helsingissä, Espoossa, Tampereella, sekä Turussa sijaitseviin seitsemään yhteensä 12 automerkkiä edustavien ajoneuvojen huoltoa hoitaviin toimipisteisiin. Call Center sijaitsee Koskelossa Espoossa automyyntin rakennuksen yhteydessä.

MetroAuton huollon ajanvarauspalvelu on avoinna arkisin samoin kuin korjaamokin eli kello 7:30 – 18:00 ja paikan päällä on vähintään kaksi asiakaspalvelijaa, jotka ovat erikoistuneet Volkswagen-, Seat-, Skoda-, Saab-, Opel-, Chevrolet- (USA) ja (Korea: entinen Daewoo-), Toyota-, Mini-, Corvette-, Subaru-, BMW-merkkisten henkilöautojen ja hyötyajoneuvojen huollon- ja korjausten ajanvaraukseen.

5.2 Metroauton Call Centerin työntekijän haastattelu

Ajatuksena Karppisen haastattelussa oli lähinnä kokea toimivan Call Centerin toimintaprosessi käytännössä työntekijän kokemusten kautta. Haastattelun avulla saatiin hyvä kuva Karppisen päivittäin kokemista ongelmista erilaisien tapauksien kanssa. Täten saimme vastauksia siihen, miten ongelmat tulisi ratkaista tai miten niiden määrä voitaisiin vähentää.

Esille tulleen MetroAutoa aiemmin vaivanneeseen miehistöpulaan Call Centerin osalta on haettu apua lisämiehityksen palkkauksella. Toisin sanoen aiemman kolmen työntekijän sijaan centeriin on palkattu yhteensä seitsemän työntekijää hoitamaan puhelinpalvelua ja ajanvarausta. Näin välttyttiin käyttämästä Elisan soittopyyntöpalvelua, jota edellisinä vuosina käytettiin ruuhkahuippujen hetkellä puhelusun purkuun. Elisan palvelujen käyttämisestä luopumalla saavutettiin suuri säästö kustannuksissa, sillä yksittäisestä soittopyynnistä Elisa veloitti n. 5 euroa, ja tällä rahalla palkattiin nyt lisätyövoimaa [6].

Eräs tärkeä piirre työskentelyssä on tehokkuus ruuhkahuipun aikana. Työntekijän on kylmästi jätettävä osa töistä kesken ja keskityttävä täysin mahdollisimman nopeaan asiakkaiden puhelinpalveluun ja täten tyypistettävä yhden yksittäisen puhelun vaatima soittoaika mahdollisimman lyhyeen, jotta puhelujen volyyymi saadaan mahdollisimman nopeaksi tuntia kohden. Tuntia kohden olisi saatava ruuhkahuippuna menemään läpi useampia kymmeniä puheluita työntekijää kohden ja siten mahdollinen varsinaisen puhelun aikana tapahtuva työn jatkoselvittely on jätettävä mahdollisesti hiljaisempaan hetkeen puhelumäärien laskettua.

Ongelmana toiminnassa on hyvin runsaan merkkipaletin vaatima koulutustarve, joten puhelinpalvelun työntekijöiltä vaaditaan erityisen laajaa perehtyneisyyttä monien yrityksen edustamien merkkien toimintaan, yleisimpiin vikakohteisiin, huoltoihin, niiden vaatimiin osiin, sekä niiden hinnoitteluun. Varaosien tilaustiedot sekä mahdolliset toimitusajat vaativat centerin työntekijöille oman nopean liittymän varastosaldoihin huolto/korjausajanvarausta tekevään toimipisteeseen. Tarkka tieto tarvittavan tilattavan varaosan normaalista toimitusajasta on välttämätön ajanvarauksen kannalta. Esimerkiksi melko varmasti tilaukseen menevän vetonivelen toimitusaika on välttämätön tieto ajanvarauksen kannalta, jotta välttyään turhalta korjausajan siirtelyltä työn suorittamassa toimipisteessä.

Tarvittavien varaosien tarpeesta tieto menee normaalitapauksessa sähköisesti toimipisteisiin, joissa on varaosapuolelle erityisesti nimetty työntekijä setvimässä ja

varautumassa, tuoreisiin, juuri perustettuihin työmääräyksiin. Erityishuomiota vaativat osatilaukset varmistetaan vielä sähköpostitse työn suorittavaan toimipaikkaan, jotta osat ovat varmasti paikalla kun auto on tulossa huolto/korjaustoimenpiteeseen.

5.3 Yleiskatsaus VV-Auton Call Centerin toimintaan

VV-Auton Call Center on keskittynyt huollon ajanvarauksiin pääkaupunkiseudulla sijaitseviin kahdeksaan Volkswagen- ja Audi- merkkisten ajoneuvojen huoltoa hoitaviin toimipisteisiin. Call Center sijaitsee VV-Auton maahantuonnin päärakennukseen yhteydessä, Hitsaajankadulla, Herttoniemessä.

VV-Auton huollon ajanvarauspalvelu on avoinna arkisin kello 7:30 – 18:00 ja paikalla on vähintään neljä asiakaspalvelijaa, jotka ovat erikoistuneet Volkswagen- ja Audi-merkkisten henkilöautojen ja hyötyajoneuvojen huollon ja korjausten ajanvaraukseen. Työntekijöistä jokaisella on takanaan tekninen koulutus sekä sopivan laaja kokemus autoalalta, joka takaa korkealaatuisen asiakaspalvelutason, herkün reagoimiskyvyn asiakkaiden ongelmiin sekä nopeaan toimintaan asiakkaan soittaessa.

5.4 Vierailu VV-Auto Call Centerissä

Vierailu tehtiin 13.4.2006 aamulla kello 7:30, eli heti kun Call Center aloittaa toimintansa. Paikan päällä siellä oli neljä työntekijää hoitamassa asiakkaiden palvelua puhelimitse ja kello 10:een mennessä oli työntekijöiden määrä kohonnut kuuteen, joten kaikkien henkilöiden haastattelu onnistui hyvin.

Haastattelussa esillä olivat lähinnä seuraavat asiat Call Centerin osalta

- toiminta-ajatus
- toimintamalli (laatukäsikirjassa)
- toimivuus heidän mielestään
- asiakaspalautteet
- vaikutus sisäiseen markkinointiin
- laadunvalvonta.

Perusasiat olivat työntekijöillä hyvin selvillä. He olivat tietoisia siitä, mitä kaikkea heiltä odotetaan, ja he pyrkivät tekemään parhaansa asiakastyytyväisyyden kohottamiseksi.

Haastattelun aikana kävi ilmi, että Call Centeriä unohdetaan joskus informoida sisäiseen markkinointiin liittyvistä asioista, esimerkiksi asiakas saattaa saada tarjouskirjeen nopeammin kuin Call Center itse. Työntekijät myös toivoisivat, että palautteet ja tiedonkulku toimisivat molempiin suuntiin, eikä vain Call Centeristä huoltopisteille. Call Centerissä kaivattaisiin myös lisää teknistä koulutusta, sillä autotekniikka kehittyy hurjaa vauhtia ja uusia malleja tulee markkinoille jatkuvasti

Käytännössä vaikutti siltä, ettei sisäinen markkinointi ollut erityisen onnistunutta vierailukohteessa. Asiakkaiden puhelinpalvelussa työskennelleiden henkilöiden asioiden käytännön tuntemus vaikutti heikolta, eikä varsinaisessa puhelinpalvelussa koettu tukkoisuus ei vakuuttanut täysin [7].

5.5 Yhteenveto haastatteluista

Haastattelun aikana kävi ilmi, että työntekijöiden riittävä määrä on ehdottoman tärkeä osa tehokkaasti toimivan Call Centerin toimintaa. Esimerkkinä toimivassa Metroauton toteutuksessa juuri liian pieni vakituisen työvoiman määrä aiheutti puhelinpalvelun huonon toimivuuden vuoden 2007 aikana. Jotta työntekijöiden määrä olisi oikea, olisi pyrittävä laskemaan tarkkaan huoltoon kullekin päivälle tulleet puhelut ja tämän kautta pyrittävä ennakoimaan tulevia puheluita, jotta voidaan optimoida puhelinpalvelun tehokkuus jättäen jonotusajat ja soittopyyntöjen jättämistarpeen minimiin.

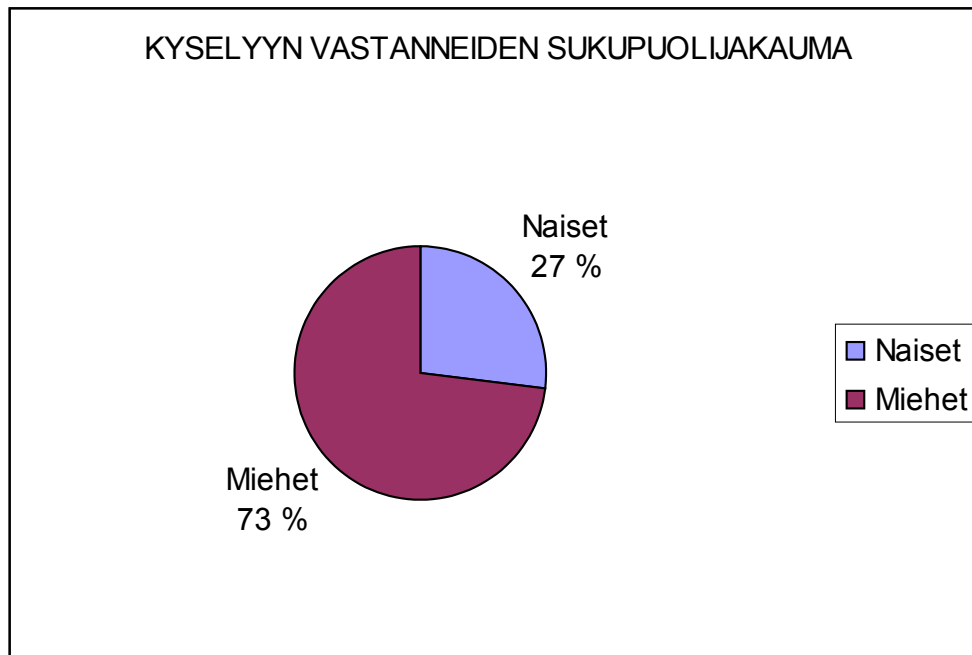
Lisäksi työntekijöiden informoinnin ja koulutuksen on oltava hyvin tehokasta. Usean eri merkin asettamat erillaiset vaatimukset olisi kyettävä täyttämään mahdollisimman hyvin, jotta voidaan välttää tilanteet, joissa puhelinpalvelija ei tarkkaan tiedä, minkä pituinen aika ja minkä taitoinen asentaja työhön vaaditaan. Lisäksi paikkansapitävän hinta-arvon tekemistä kustakin huollosta tulisi helpottaa kaikilla mahdollisilla tavoilla, joko taulukoimalla tärkeimmät tarvikkeet ja huoltoajat helppolukuisen muotoon tai järjestämällä jonkinasteinen valmiin huoltohinnan laskeva ohjelma kullekin automerkillä.

Varaosille menevän tiedon siirto sekä tilausten keräilyn järjestäminen vaati oman valmistautumisensa ennen kuin voidaan siirtyä kaikkia toimipisteitä yhdessä paikassa palvelemaan Call Centeriin.

6 HUOLLON PUHELINPALVELUN LAATUKYSELY

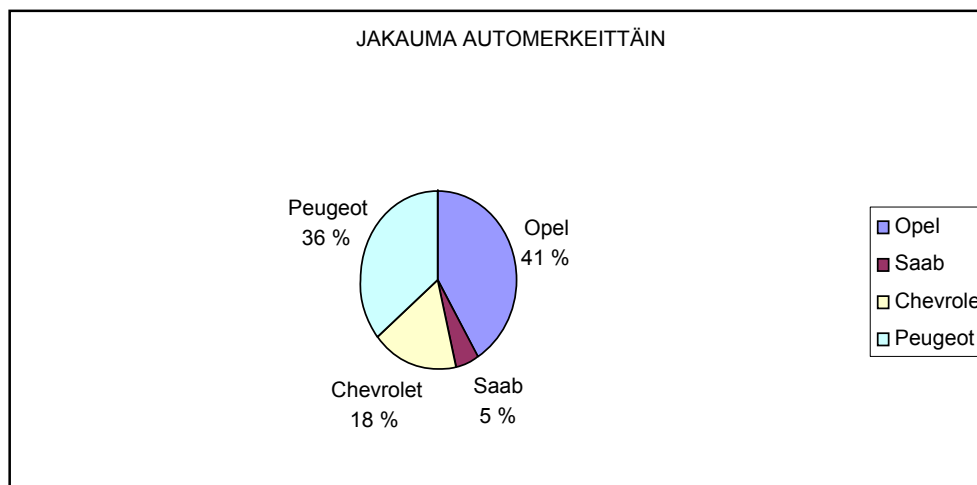
Laadin Lohjan toimipisteen puhelinpalvelun laadun kartoittamista varten puhelinpalvelun kyselylomakkeen, joita oli jaossa asiakkaiden kahvitilassa 27.5. - 30.6.2008. Täytettyjä vastauslomakkeita palautui tämän viiden viikon seurantajakson aikana kaiken kaikkiaan 41 kpl, joiden vastauksista saimme pienen otoksen asiakkaiden mielipiteestä ja kokemuksista huollon puhelinpalvelun osalta. (Liite 1.)

Kyselylomakkeen täyttäneiden ikä vaihteli 25 - 70 ikävuoden välillä ja keski-ikä oli 46 vuotta.



Kuva 5. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma

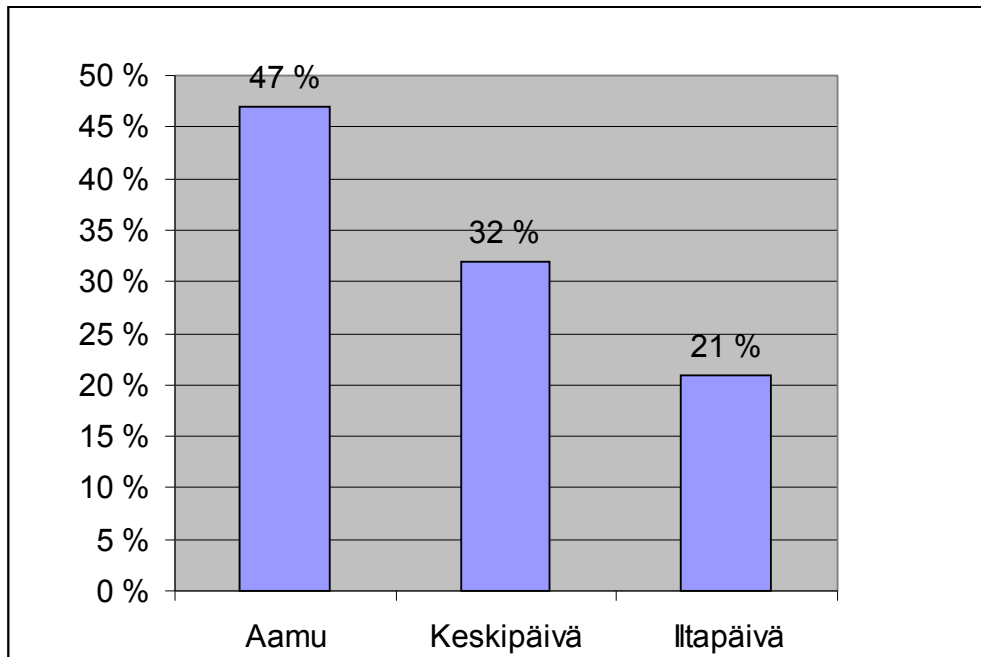
Naisia kyselyjoukosta oli vain 27 prosenttia, joten suurin osa vastauksista saatiin miehiltä (kuva 5).



Kuva 6. Jakauma automerkeittäin

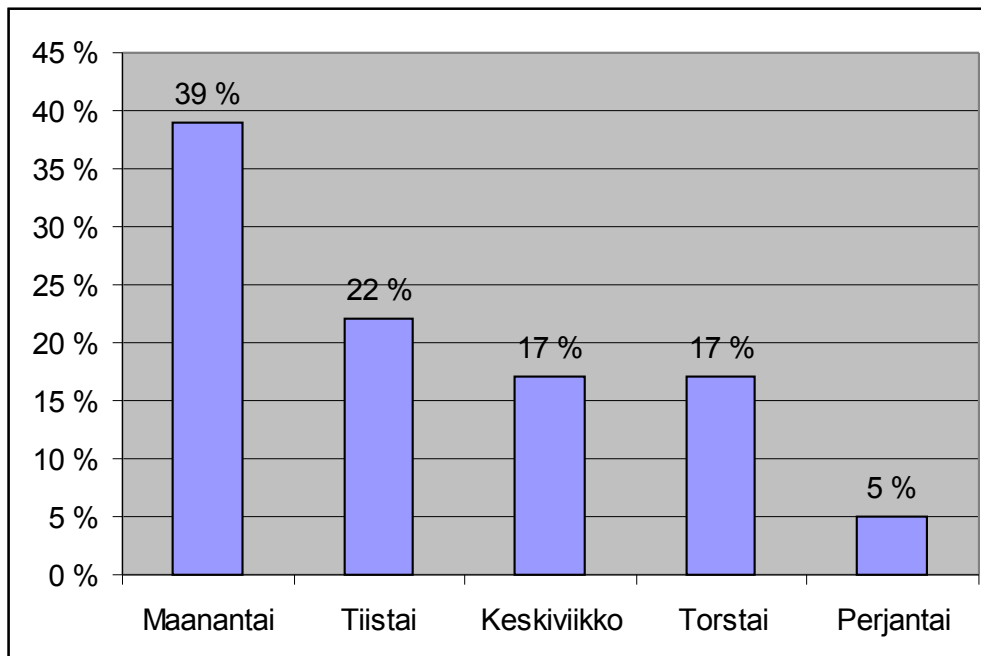
Autojen merkijakaumasta (kuva 6) ilmenee, että vastanneista suurin osa ajoi Opel- ja Peugeot-merkkisillä henkilöautoilla, kun taas Chevyn ja Saabin kuljettajat jäivät odotetusti vähemmistöön.

Selvästi suurin osa vastanneista oli käyttämässä autoaan huollossa. Huoltoa varten paikalla olleita oli vastaajien joukossa 68 %, kun taas autoaan korjauttamassa oli 32 %.



Kuva 7. Vastaajien soittoaikajakauma

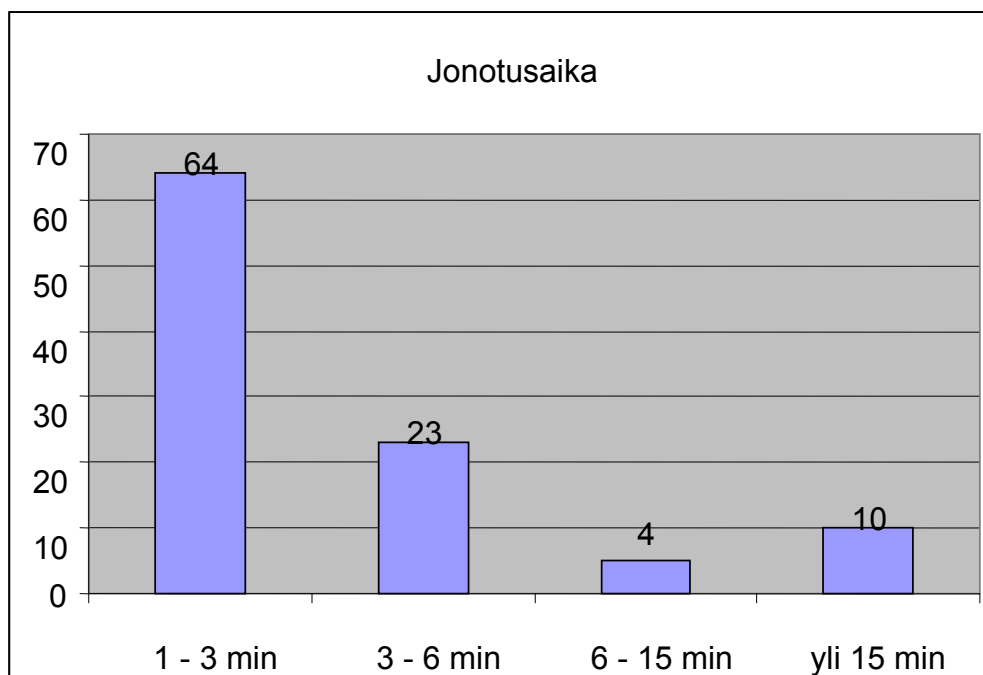
Puheluista selkeästi suurin osa ajoittuu aamupäivään (kello 7.30 - 10.30), kun taas myöhemmät kellonajat keskipäivä (10.30 - 13.30) ja iltapäivä (13.30 - 17.00) ovat soittojen määrän osalta jo huomattavasti kevyempiä (kuva 7).



Kuva 8. Jakauma viikonpäivittäin

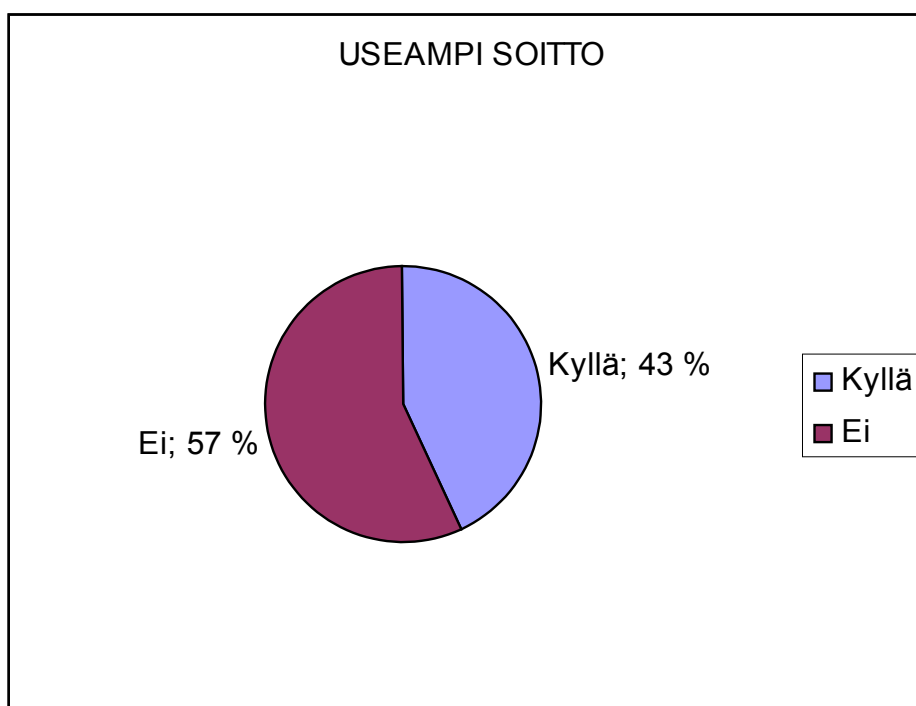
Puheluiden osalta alkuviikko, etenkin maanantai on hyvin hektistä aikaa, mutta tilanne tasoittui loppuviikkoa kohden. Jostain syystä kyselyyn vastanneista perjantaina soittaneiden määrä jäi hyvin pieneksi, vaikka yleensä perjantai on maanantain ohella

korjaamon päivistä aktiivisin asiakaspalvelun osalta. Tähän saattaa mahdollisesti vaikuttaa kyselyn pienehköksi jäänyt vastausmäärä.



Kuva 9. Jonotusaika

Suurimmalla osalla vastanneista puheluun vastaamiseen kuluva jonotusaika oli pysynyt hyvinkin kohtuullisena: 63 % ilmoitti puheluun vastatun alta kolmen minuutin odotuksen jälkeen. Yllättävän moni (10 %) ilmoitti joutuneensa odottamaan myös pitkään, yli 15 minuutin odotusajan verran (kuva 9).

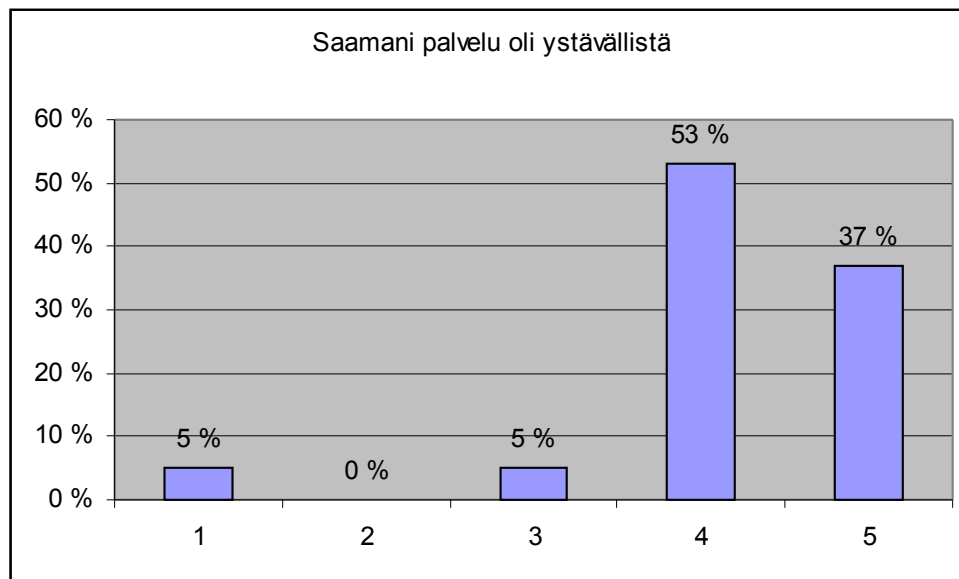


Kuva 10. Useampi soitto

Huoltoneuvoja on mahdollisesti ollut varattuna asiakkaan kanssa tai mahdollisesti kiinni edellisessä puhelussa, minkä johdosta asiakas on joutunut soittamaan uuden puhelun saadakseen yhteyden korjaamolle (kuva 10).

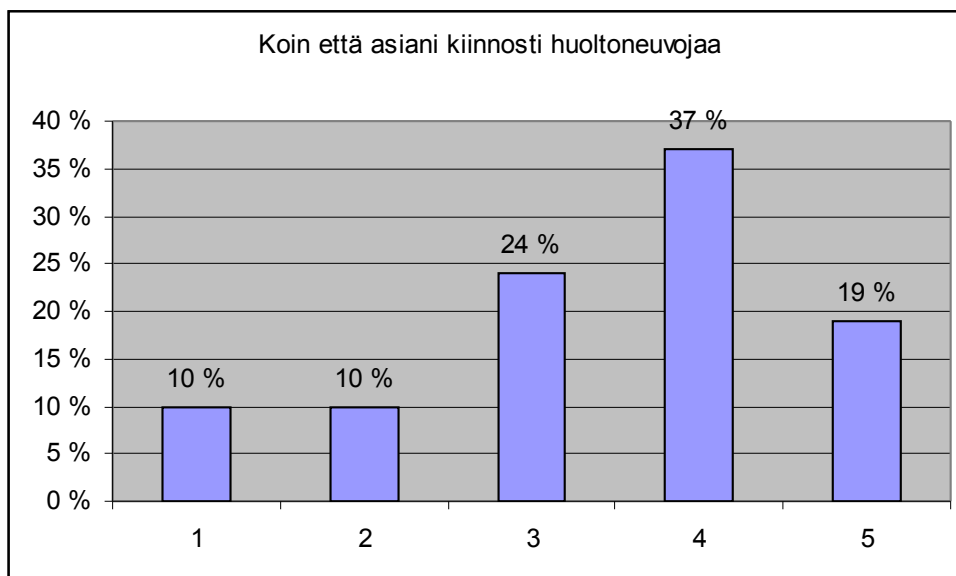
Edellisen kysymyksen heikohkoa tulosta pitkän odotuksen osalta voi osaltaan selittää tässä kysymys ”Jouduitteko soittamaan korjaamolle useamman kerran ennen kuin saitte yhteyden?”. Osa useampaan kertaan soittaneista on mahdollisesti laskenut puhelujen välisen odotusajan mukaan edellisen kysymyksen vastaukseen.

Seuraaviin kysymyksiin pyydettiin vastausta asteikolla 1 - 5, 5:n ollessa olen täysin samaa mieltä ja 1:n täysin eri mieltä (kuvat 11 - 18).



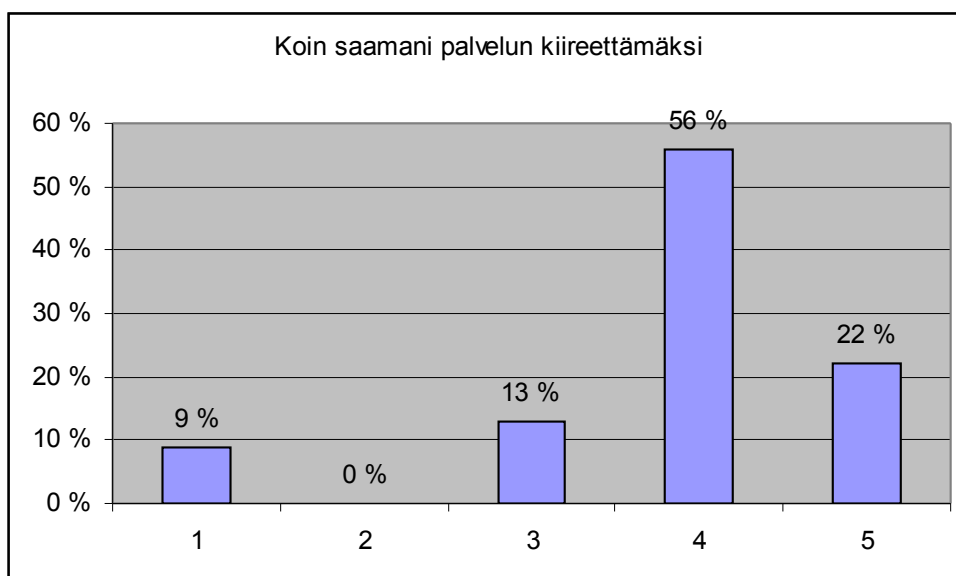
Kuva 11. Saamani palvelu oli ystävällistä

Vastaukset selkeästi positiivisella puolella, joten palvelun ystävällisyys on kunnossa.



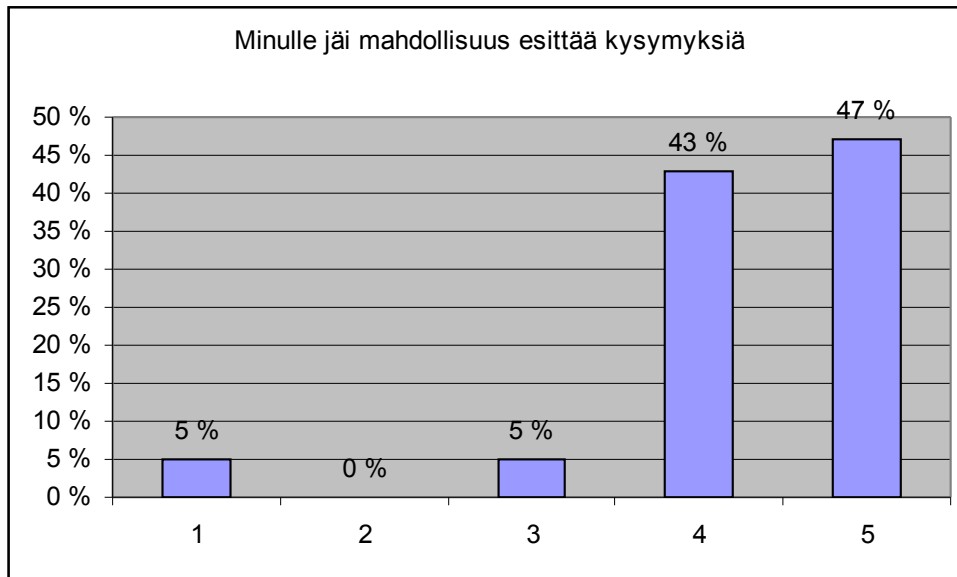
Kuva 12. Koin, että asiani kiinnosti huoltoneuvojaa

Asiakkaan omien tarpeiden kuuntelu on oleellinen osa ajanvarausta jotta kaikki oleellinen tieto korjausta varten tulee kirjatuksi paperille. Tässä edellistä kysymystä runsaammin hajontaa, mutta edelleen asiakkaat olivat vastanneet positiiviseen sävyyn.



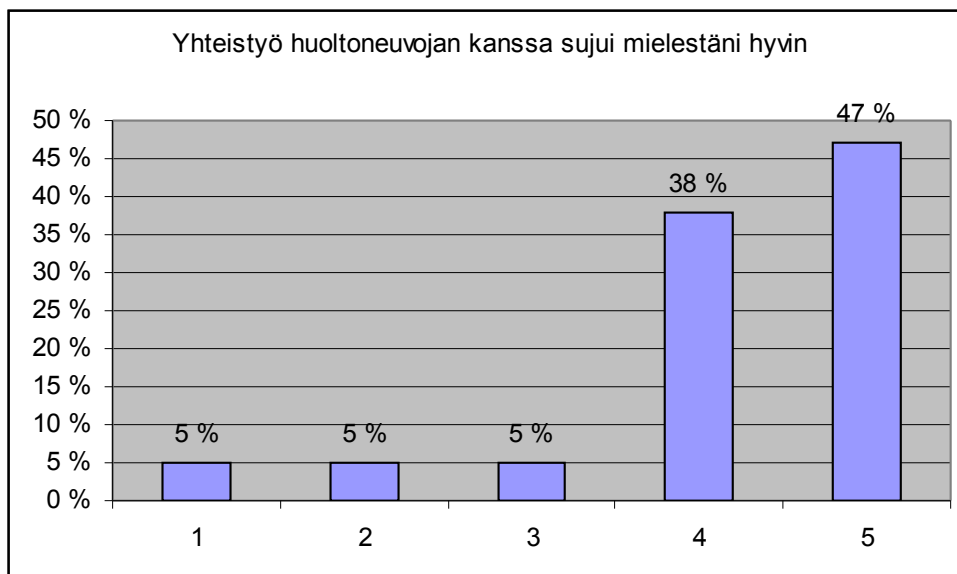
Kuva 13. Koin saamani palvelun kiirettömäksi

Kiirettähän on tunnetusti vaikea korjaamalla välttää, mutta tilanne ei onneksi kumminkaan tämän mukaan peilaudu vielä puhelimen toiseen päähän.



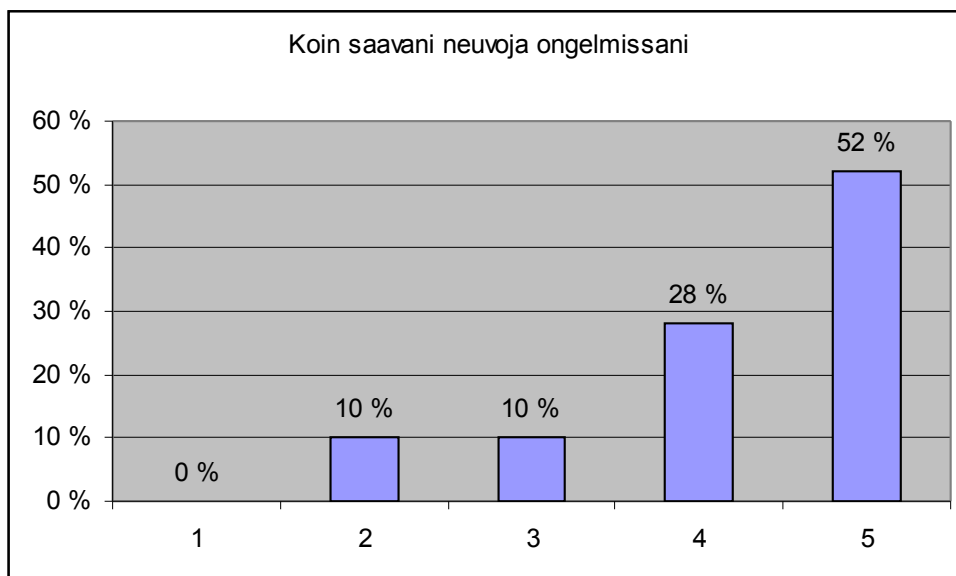
Kuva 14. Minulle jäi mahdollisuus esittää kysymyksiä

Asiakkaan omien ajatusten ja kysymysten kuuntelu on tärkeää asiakaspalvelutyössä, joten tämä kysymys on elintärkeä hyvän asiakaspalvelun näkökulmasta.



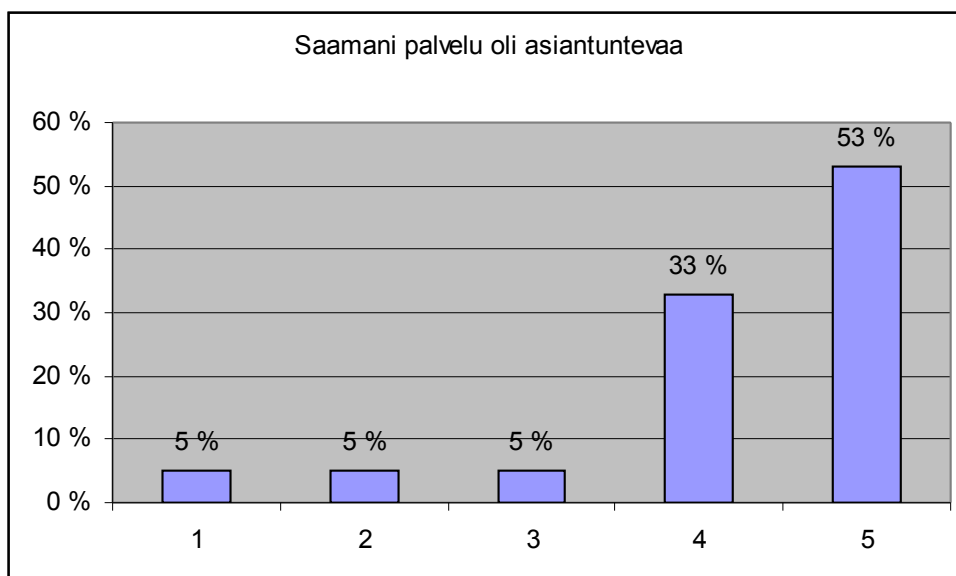
Kuva 15. Yhteistyö huoltoneuvojan kanssa sujui hyvin

Edelleen puhelintoiminta sujuu selkeästi positiivisesti.



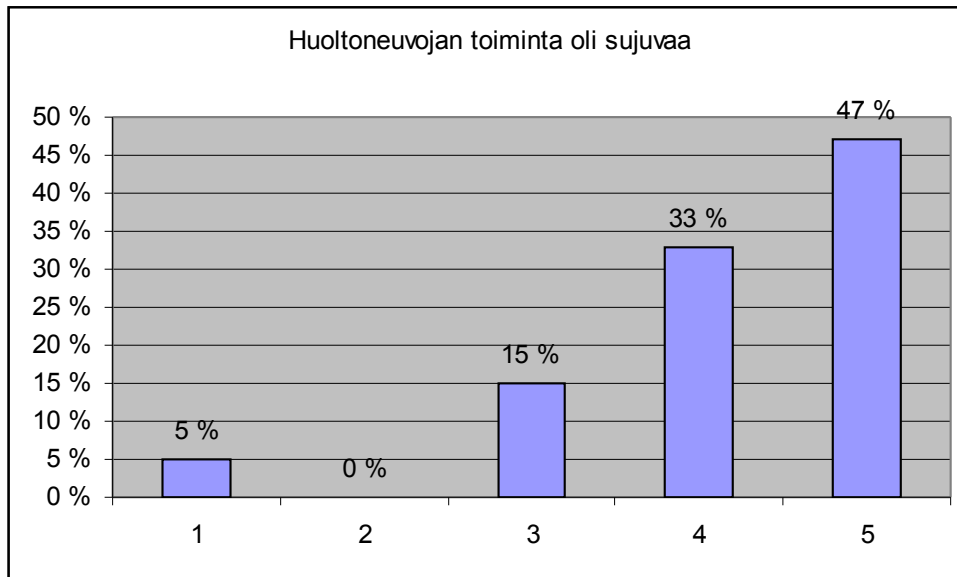
Kuva 16. Koin saavani neuvoja ongelmistani

Suurin osa asiakaista on selkeästi kokenut että hänen ongelmaansa on saatu vastauksia, joten jälleen positiivinen tulos kyselystä.



Kuva 17. Saamani palaute oli ystävällistä

Huoltoneuvojan tietotaitoaikin on kyseenalaistanut hyvin pieni joukko asiakkaita, joten asiat on osattu selittää hyvin selkeästi.



Kuva 18. Huoltoneuvojan toiminta oli sujuvaa

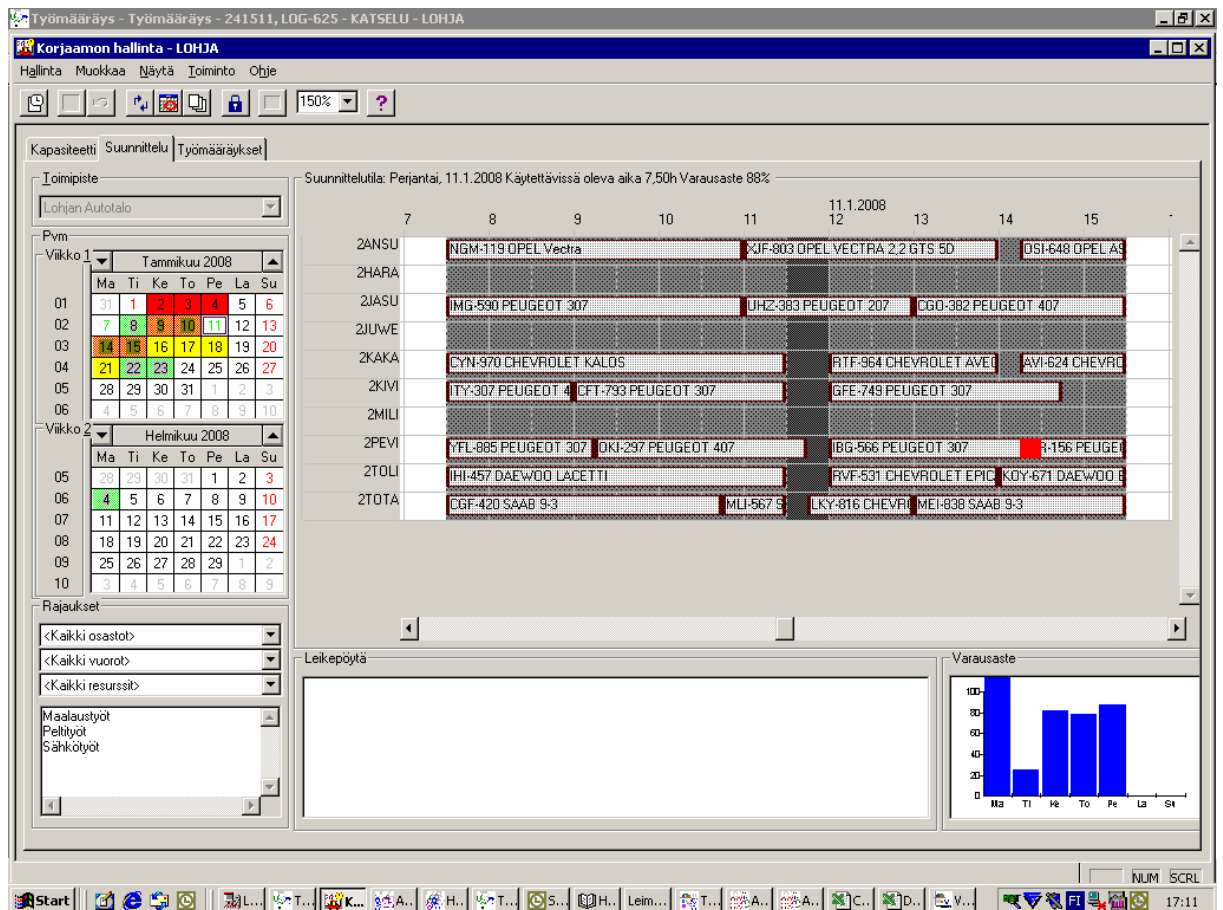
Kokonaiskeskiarvoksi puhelinpalvelun toiminnasta tuli kouluarvosanana 7,5, joten asiakkaat olivat melko tyytyväisiä puhelinpalvelun laatuun. Lisäkysymyksenä olleeseen asiakkaiden omiin kommentteihin ja parannusehdotuksiin toivottiin puhelinkeskuksen perustamista sekä useampien soittokertojen vähentämistä. Kaikkienensa kyselystä jäi positiivinen kokonaiskuva, ja suurin osa vastaajista vaikutti olevan kohtalaisen tyytyväisiä saamaansa puhelinpalveluun, mistä kertoo puhelinpalvelun toimintaa kouluarvosanalla mittaavan kysymyksen hieman yli keskiarvoon yltänyt arvosana.

7 TARVITTAVIA KEHITYSTOIMENPITEITÄ CALL CENTERIÄ SILMÄLLÄ PITÄEN

Tämän otsikon alle keräsin omat näkemykseni suurimmista epäkohdista ja niiden ratkaisuista Call Centerin perustamista silmällä pitäen.

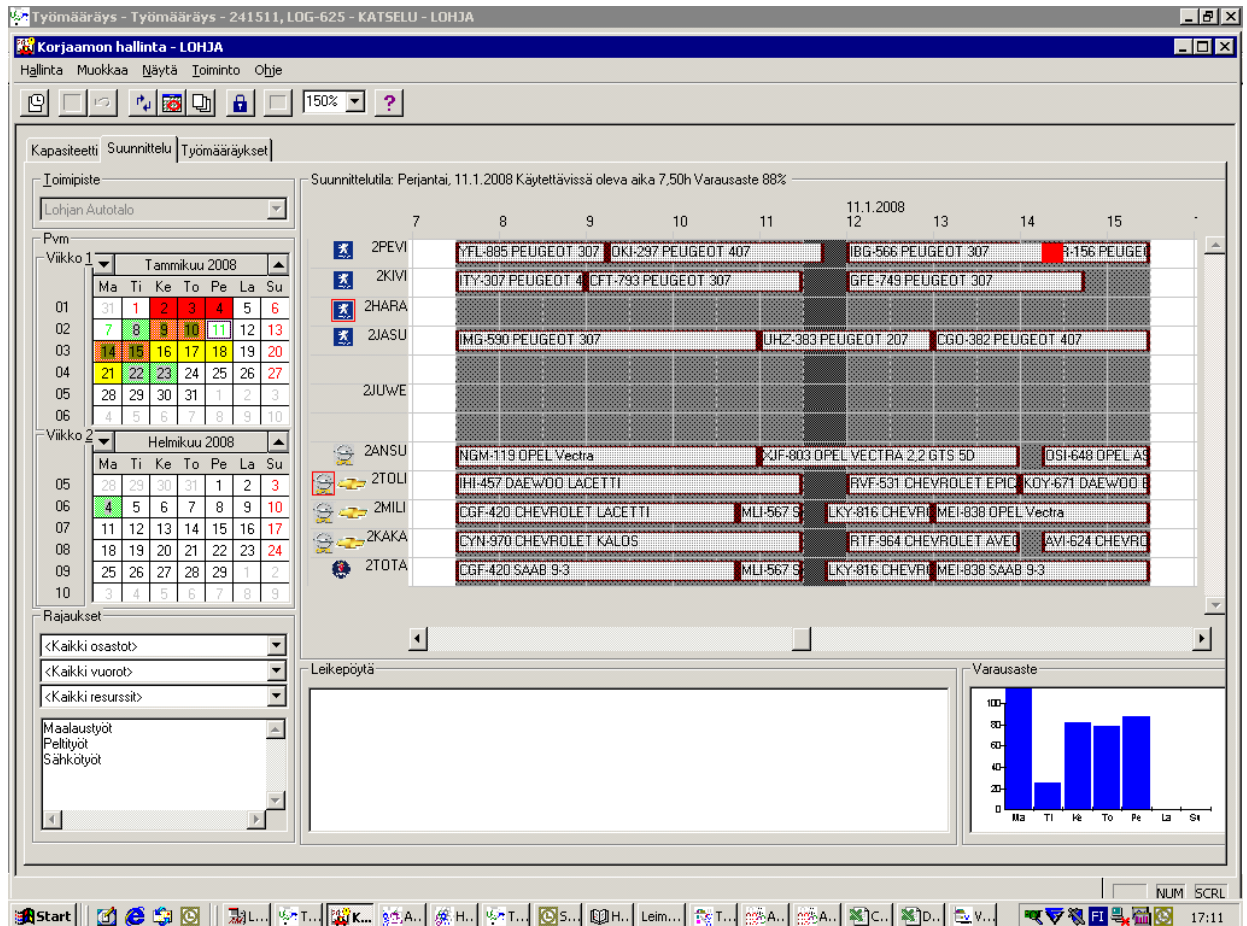
7.1 Huollon ajanvaraustoiminnan kehittäminen Call Centerin mahdollistamiseksi

Toimipisteen toimintaan perehtymättömän olisi huomattavasti helpompaa toimia ajanvaraustehtävissä, jos tällä hetkellä toimipisteissä vallitsevaa ajanvaraus ikkunaa muokattaisiin hieman selkeämpään muotoon merkkiasentajien ja nosturityypin mukaan.



Kuva 19. Ajanvarausnäköm

Yllä olevassa näyttökuvassa (kuva 19) on nähtävissä tämänhetkinen normaali ajanvarausnäköm, jossa asentajat on jaoteltu nimen ensimmäisen aakkosen mukaan. Tämän tyyppisessä ajanvarausnäkömässä ei käy ilmi asentajien erikoistuminen merkkeihin tai asentajan käyttämän nosturin soveltuminen pakettiautoille.



Kuva 20. Selkeytetty ajanvarausnäkymä

Yllä olevassa hahmotelmassa (kuva 20) asentajat on jaoteltu merkeittäin ja heidän edustamiensa merkkien logot on lisätty ikkunaan asentajan nimen vasemmalle puolelle. Tämän lisäksi pakettiautoasentajat on merkitty automerkin punaisella neliöinnillä. Näin tuoden esiin kenelle raskaampaa kalustoa on mahdollista varata.

7.2 Varaosien keräilyyn toteutus

Varaosien keräilyyn järkevin toteutus olisi sähköisessä muodossa lähetettävien erikoisosien tarpeen mukaan sekä perushuoltojen uusien työmääräysten selailun mukaan tilattavat osat. Tämä vaatisi vähintään yhden työntekijän joka toimipisteeseen selaamaan päivän aikana Call Centerissä luotuja työmääräyksiä ja tulostamaan niistä paperiversion varaosien keräilyä varten. Erikoisosista olisi vielä järkevintä lähettää sähköpostilla erikoistilaukset työn suorittavaan toimipisteeseen täten varmistaen ehkä hankalampien erikoisosien saatavuus ja ajallaan varastoon saapuminen kyseistä korjaustoimenpidettä varten.

Samalla voitaisiin pohtia kysymystä järkevimmästä valmistautumisesta tuleviin huoltoihin. Nykyisin Lohjan toimipisteessä varaosien keräily tapahtuu huoltoa edeltävänä päivänä, jolloin työmääräyksen luomisena tapahtuneen tulostuksen ja toimittamisen varaosiin välillä tapahtuneet osien saapumatta jäämiset ja mahdollisesti vastaan tulleet tilausongelmat olisivat paremmin ennakoitavissa ja mahdollisesti tilanteen viime hetken korjauskin olisi vielä mahdollinen. Yksi mahdollisuus olisi pidentää varautumisaika kahteen tai jopa kolmeen päivään, jolloin edellä mainitun kaltaiset muutokset osien saapumiseen olisi helpommin korjattavissa pikaisella uusintatilauksella lentoteitse.

Call Centeristä pitäisi lisäksi olla mahdollista päästä suoraan näkemään toimipisteiden vallitseva varaosatilanne, jotta mahdolliset kiireistä apua tarvitsevat tapaukset saataisiin ohjattua oikeaan toimipisteeseen mahdollisimman nopeasti.

7.3 Huoltohintojen taulukoiminen

Huoltohinnoittelun taulukointi tulisi suorittaa mahdollisimman selkeään ja helppolukuiseen muotoon, jotta asiakkaalle saadaan annettua mahdollisimman eksakti hinta-arvio suoritettavasta työstä. Taulukon sisältöön olisi hyvä saada kytkettyä auton tunnistetiedot tunnistava ja sen mukaan hinta-arviota muokkaava osio, jonka avulla mahdolliset eroavuudet työn alle tulevan automallin varaosahinnoissa tulisi huomioitua.

Olemassa olevia hyvin toimivia huoltohintataulukoita löytyy esimerkiksi Chevroletin ja Saabin osalta hieman vaihtelevin toteutuksin. Saabin käyttämään Menu-Pricing-taulukkoon valitaan auton malli sekä vuosimalli ja tämän perusteella saadaan selville tarvittavat varaosanumerot ja hinnat sekä mahdollinen huollon kokonaiskustannus töineen ja osineen. Vastaavanlainen ohjelma löytyy myös Opelilta, mutta sen toimivuudesta käytännössä on tullut negatiivista palautetta, joten ainakin Lohjan toimipisteessä sen käytöstä on luovuttu.

Toinen hyvin toimiva sovellus huoltohinnoittelutaulukosta löytyy Chevroletilta, jolla taulukko on toteutettu tavanomaisessa Excel-muodossa. Tässä taulukkomallissa kaikki mallivariaatiot pyritään esittämään yhden kaikki malli- ja moottorivariaatiot sisältävän taulukon avulla. Kyseisentyypisen huoltohintataulukon luonti myös Peugeotille ja Opelille olisi suuri helpottava askel Call Centerin luomistiellä. Ainoana ongelmana em. taulukossa olisi mallimuunnosten sisällyttäminen taulukkoon. Esim. Opel käyttää autoissaan useampia eri moottorivaihtoehtoja Chevroletiin verrattuna ja otettaessa huomioon vielä Opelmalliston suhteessa suurempi laajuus, olisi em. taulukon sisällön oltava hyvin suuri, jotta siitä saataisiin riittävän kattava useimpiin tilanteisiin Call Centerin toimiessa.

Microsoft Excel - Chevrolet h.hin. 2005-2006-2007 versio 17022007

Tiedosto Muokkaa Näytä Lisä Muotoilu Työkalut Tiedot Järjestelmä Ohje Kirjoita kysymys

E7 71

Kauppiiaan veloitus hinnat		
Nimike	Huomi	Hinta
Tuntiveloitus		71,00 €/h
Moottoriöljy	Castrol SLX 0W30	16,50 €/l
Vaihteistoöljy	SMX-S 75W90	20,00 €/l
Jäähdytinneste		5,50 €/l
Jarruneste		6,10 €/l
Pesuneste		1,35 €/l
Pientarvikelisa		4,00 %
Jätteenkäsittelymaksu		2,50 €

*) Huom! Kirjoita hintasarakkeeseen vain numeerinen yksikköhinta tai prosentiarvo, järjestelmä täydentää yksikön automaattisesti.

Kauppiiaan tiedot	
Kauppiiaan nimi	PP-AUTO OY
Katuosoite	VENTELÄNTIE 8
Postinumero	08500
Kaupunki	LOHJA

Paluu kansilehdelle

Kansilehti Kauppiiaan Matrisi 2005 Matrisi 2006 Matrisi 2007 M150 Base M150 Star M200 0,8 5 M200 1,0 SE T200 1,2 5 T200 1,2 5 AC T200-T250 1,4 D J20

Valmis NUM

Start Log... Työ... Tuo... Korj... Työ... Ver... Luk... Asia... Mic... Huo... EPC 11:30

Kuva 21. Esimerkki huoltohintataulukosta

Esimerkkikuva (kuva 21) Chevroletin käyttämästä hinnoittelutaulukosta, johon on valmiiksi täytetty tuntiveloitus, sekä tarvikkeiden hinnat. Näihin arvoihin ei normaalitilanteessa tarvitse lainkaan kajota.

Microsoft Excel - Chevrolet h.hin. 2005-2006-2007 versio 17022007

Tiedosto Muokkaa Näytä Lisää Muotoilu Työkalut Tiedot Ikkuna Ohje Kirjoita kysymys

A1 Nubira/Lacetti 1,4/1,6 DOHC (ilmastoinnilla)

Nubira/Lacetti 1,4/1,6 DOHC (ilmastoinnilla)

Ensimmäinen vuositarkastus, 15 000 km/12 kk

Nimike	Osanumero	Määrä	Hinta yht.
Öljynsuodatin	EC94797406	1 kpl	4,07 €
Raitisilmasuodatin	EC96554378	1 kpl	21,56 €
Moottoriöljy	Castrol SLX DW30	3,75 l	62,10 €
Pesuneste		1,00 l	1,36 €
Osat ja tarvikkeet yhteensä			89,09 €
Työvelotus		1,1 h	79,10 €
Pientarvikelisiä		4,0 %	3,56 €
Jätteenkäsittelymaksu			2,50 €
Hinta yhteensä			173,25 €

Toinen vuositarkastus, 30 000 km/24 kk

Nimike	Osanumero	Määrä	Hinta yht.
Öljynsuodatin	EC94797406	1 kpl	4,07 €
Raitisilmasuodatin	EC96554378	1 kpl	21,56 €
Sytytystulppa	EC235544	4 kpl	13,00 €
Moottoriöljy	Castrol SLX DW30	3,75 l	62,10 €
Jarruneste		0,50 l	3,05 €
Pesuneste		1,00 l	1,36 €
Osat ja tarvikkeet yhteensä			105,14 €
Työvelotus		1,6 h	113,60 €
Pientarvikelisiä		4,0 %	4,21 €
Jätteenkäsittelymaksu			2,50 €
Hinta yhteensä			225,45 €

Kolmas vuositarkastus, 45 000 km/36 kk

Nimike	Osanumero	Määrä	Hinta yht.
Öljynsuodatin	EC94797406	1 kpl	4,07 €

Metrisi 2006 / Metrisi 2007 / M150 Base / M150 Star / M200 0,8 5 / M200 1,0 SE / T200 1,2 5 / T200 1,2 5 AC / T200-T250 1,4 D / J200 1,4-1,6 D / J200 1,4-1,6 D AC / J200

Valmis

Start Log... Työ... Tuo... Korj... Työ... Ver... Luk... Ase... Mic... Huo... EPC

11:33

Kuva 22. Chevrolet nubiran huoltohinnoittelutaulukko

Tässä (kuva 22) on valittuna Chevrolet Nubira 1.6 litraisen moottorivaihtoehdon 30000:n tkm huollon hinta-arvio.

7.4 Työntekijöiden koulutus

Mahdollisimman tehokkaaseen ja tarpeenmukaisimpaan ajanvaraukseen pyrittäessä olisi hyvä, että Call Centerin henkilökunnalla olisi mahdollisimman vahva käytännön kokemus ja perusteellinen tekninen tietämys jokaisesta edustettavasta automerkistä. Toisaalta taas tehokkaimman mahdollisen puhelumäärän saamiseksi olisi puhelimitse annettava tekninen tuki ja pidemmät puhelut saatava työstetyksi mahdollisimman lyhyeen, joten tässä tilanteessa olisi hyvä, jos puhelinpalveluhenkilön tekninen tietämys ei johtaisi kumminkaan ”asiakaan kädestä pitäen” -neuvontaan puhelinpalvelun kautta. Joka tapauksessa työntekijälle olisi luotava tarpeeksi vahva omakohtaiseen kokemukseen, sekä jokaisen automerkin ja mallin opittuihin ominaisuuksiin pohjautuva perehtyminen.

7.5 Mahdollisuudet Call Centerin toteutuksen

Yhteisen yhteyskeskuksen perustamisella tavoitellaan tehokkuushyötyjä ja osaamiskeskittymien muodostumista. Kustannusten osalta keskitetty ratkaisu tuo kustannushyötyä perustamis- ja ylläpitokustannuksiin, mutta merkittävimmät edut ja hyödyt liittyvät puheluiden välityspalvelun paranevaan laatuun ja tavoitettavuuteen: keskitetyssä ratkaisussa voidaan mm. paremmin tasata ruuhka- ja puhelinpuhuja ja puheluiden

välityspalvelun laadun arviointi ja kehittämistoimenpiteet on helpommin hallittavissa ja toteutettavissa.

Tämän työn valmistumisen aikana PP-Auton toimipisteiden määrä laski neljästä PP-Auton nimellä toimivasta toimipisteestä ja kahdesta Uudenmaan auton alaisuudessa olleesta toimipisteestä yhteensä neljään autotaloon, joiden vielä eteenpäin yhdistyessä tarve suurempaan Call Center -tyyppiseen puhelinpalvelukeskukseen on huomattavasti pienentynyt.

Laajempi koko yrityksen neljän toimipisteen kattava Call Center voisi sijaita jossain neljästä toimipisteestä ja vastaanottaa kaikki huollon ajanvarausta ja mahdollista huoltoneuvontaa käsittelevät puhelut, sekä sähköpostit. Tämän laajemman kokonaisuuden miehityksenä olisi hyvä pitää vähintään kaksi koko ajan puhelinpalveluun keskittyntä työntekijää, jotka voisivat toimia porrastetusti ruuhka-ajankohdan ajan, sekä tarvittava määrä lisämiehitystä tilanteen mukaan. Lisäksi tarvittaessa Call Centerin työntekijät voisivat suorittaa osan tai mahdollisesti jopa kokonaisuudessaan toimipisteiden tekemien takuutyömääräysten laskutuksen maahantuojilta.

7.6 Yhteenvetona Call Centerin ongelma-alueita ja hyötynäkökohtia

Korjaamolle soittaessa ja huoltoa varattaessa asiakas ei kykene tietämään onko huoltotiskillä ruuhkaa. Tämän hetkellisen ruuhkautumisen vuoksi hänelle ei kyetty vastaamaan. Tässä tilanteessa asiakas saattaa saada vaikutelman, ettei korjaamolla olla halukkaita palvelemaan häntä. Tämänkaltaisen negatiivinen mielikuvan vuoksi, asiakkaalle saattaa muodostua negatiivinen yleiskuva huoltokorjaamosta, erityisesti sen palvelutasosta ja työnlaadusta. Kun asiakaspalvelu on heti ensiaskelilla lähtenyt matkaan heikosti, on töiden vastaanottotiskillä todella hankalaa saada näitä lähtökohtaisesti kielteisesti suhtautuvia asiakkaita heti tyytyväiseksi. Etenkin jos huollossa tai korjauksissa tapahtuu pieniä virheitä, asiakas on sen jälkeen suurella todennäköisyydellä todella tyytymätön saamaansa palveluun. Asiakkaille on mahdollisuuksien mukaan heti tai mahdollisimman nopeasti vastattava, jotta vältetään edellä mainitun kaltaisesta ongelmasta.

Hyötynä Call Centeristä voidaan nähdä, että töidenvastaanottotiskillä jatkuva puhelien pirinä häiritsee asiakkaan ja huoltoneuvojan kanssakäymistä. Lisäksi puhelimen jatkuva soiminen häiritsee huoltoneuvojen päivittäisten rutiinien suorittamista. Korjaamoilla tästä ylimääräisestä työn osa-alueesta irtipääsemisestä olisi suurta hyötyä. Tällöin käytännön asiakaspalvelu helpottuu ja asiakkaan tarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon.

Valinnanmahdollisuuksien kasvaessa eri korjaamoiden välillä ja mahdollisten korjaamojen välisten jonotusaikojen tasaantuessa asiakkaan kannalta huoltoonpääsy nopeutuu ja helpottuu. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus valita etäisempi, mutta lyhyemmän jonon omaava korjaamo, jos lähin toimipiste on ruuhkainen.

Call Centerin työntekijät on mahdollista kouluttaa erityisesti puhelinpalveluun, jolloin mahdollisimman positiivisen ja sujuvan ensivaikutelman luonti yrityksestä on helpommin saavutettavissa.

Ongelmina tehokkaan Call Centerin perustamisessa näkisin osaltaan työntekijöiden koulutuksen: useat merkit, joissa on hyvin vaihtelevat huolto-ohjelmat, asettaa runsaasti vaatimuksia henkilöstön pätevyydelle.

Toinen suuri epäkohta on tällä hetkellä käytössä oleva Automaster-järjestelmä pitää

sisällään ajanvarauskalenterin. Tässä kalenterissa olevien asentajien järjestys on tällä hetkellä täysin merkkien ja taitojen osalta mielivaltainen ja täten toimipisteen toimintaan paneutumaton, ulkopuolinen työntekijä, ei voi tietää ketkä asentajista hoitavat mitään merkkiä ja miten vaativiin huolto tai korjaustöihin heidän taitonsa riittävät.

Tämän johdosta olisi ensiarvoisen tärkeää tehdä pienehkö muutos em. kalenterissa näkyviin tietoihin, jolloin voitaisiin esimerkiksi lajitella eri merkeille suuntautuneet asentajat eri kategorioihin kalenterin riveille. Esimerkiksi Lohjan toimipisteessä asentajat voitaisiin jaotella Peugeot- , Opel/Chevrolet- , sekä Saab-asentajiin. Näiden jaotteluiden sisälle olisi tärkeää saada lisättyä vielä tietoa esim. asentajan käyttämästä nosturipaikasta ja taitotasosta, jolloin saataisiin helposti eriteltyä pakettiautoihin sekä vaativampiin korjaustöihin erikoistuneet asentajat, ilman ajanvarauksia tekevän työntekijän suurempaa perehdyttämistä em. toimipisteen toimintaan

Loppujen lopuksi näkisin ehkäpä suurimpana ongelmana PP-Auton puhelinpalvelun osalta osin liiotellun huonona pidetyn puhelimeen vastaamisen määrän. Sen suurimpana aiheuttajana on usein kohdalle osuva tilanne, jossa jompikumpi huoltoneuvojista on varattuna asiakkaan parissa ja toinen on samaan aikaan joko diagnosoimassa asiakkaan autossa ilmennyttä vikaa tai jopa korjaamassa sitä. Molempien huoltoneuvojien ollessa varattuna asiakaspuhelun saapuessa asiakas saa kuvan, ettei puhelimeen vastata, vaikka todellisuudessa minuuttia paria myöhemmin jompikumpi tai jopa molemmat huoltoneuvojat olisivat vapaina vastaamaan asiakaspuheluihin. Edellä mainitun tilanteen syntyessä olisi järkevää ohjata ”ylimenevät” puhelut joko korjaamopäällikölle tai muulle huoltovaroja vastaanottavalle henkilölle tai sitten järjestää myyntisihteereille kunnolliset edellytykset soittopyyntöjen vastaanottamiseen, jolloin ruuhkahuippujen purkaututtua huoltoneuvojien olisi mahdollista vastata soittopyyntöihin.

VIITELUETTELO

1. Roos Aale - Systä Pekka, *Yhteyskeskuskäsikirja*. Help Desk Institute Nordic: Vantaa. 2001.
2. Grönroos Cristian, *Miten palveluja markkinoidaan*. *Ekonomia*-sarja. Suomen ekonomiliitto ja Weilin-Göös: Espoo 1983.
3. Tapani Nurmi - Raimo Suomela. *Läntinen Uusimaa – autokaupan keskus*. MediaWallius: Kuopio. 2003.
4. PP-Auto Oy. *Yritysinfo* [verkkodokumentti]. [viitattu 1.5.2008]. Saatavissa: ppauto.fi/yritysinfo.
5. Metroauto Oy. *Konserni-info* [verkkodokumentti]. [viitattu 1.5.2008]. Saatavissa: metroauto.fi/konserni-info
6. Metroauton Call Center -työntekijä Tatu Karppisen haastattelu 9.2.2008.
7. VV-Auton Call Center -työntekijä Jaan Igon haastattelu 13.4.2006.

**PP-AUTO OY:N LOHJAN TOIMIPISTEEN PUHELINPALVELUN
LAATUKARTOITUS*****Arvoisa asiakas,***

Tämä on Helsingin Ammattikorkeakoulu Stadian Insinööriopiskelija Timo Laakson osana insinööriytään toteuttama puhelinpalvelun laatua kartoittava kysely puhelinpalvelun toimivuudesta.

Kysely on täysin luottamuksellinen. Henkilöllisyytenne ei paljastu missään vaiheessa.

Tämä kysely koskee teitä vain, jos olette olleet huoltoon yhteydessä puhelimella. Pyydämme palauttamaan täytetyn kyselykaavakkeen kahvitilassa olevaan laatikkoon.

Kiitän etukäteen antamastanne ajasta ja vaivannäöstä!

**Aluksi pyydän teitä vastaamaan taustakysymyksiin:
Rengastakaa oikea vaihtoehto.**

1. Ikä _____ vuotta

2. Sukupuoli

- mies
- nainen

3. Minkä merkkinen auto teillä on?

- Opel
- Saab
- Peugeot
- Chevrolet

4. Syy korjaamokäyntiin

- huolto
- korjaus

5. Mihinkä vuorokauden aikaan soittitte ?

- aamu
- keskipäivä
- iltapäivä

6. Minä viikonpäivänä soittitte?

- ma
- ti
- ke

- to
 pe
 7. Jonotin puhelinpalveluun

- 1-3 min
 3- 6 min
 6 - 15 min
 yli 15 min

8. Jouduitteko soittamaan huoltoon useampaan kertaan ennen kun saitte yhteyden

- kyllä
 ei

Seuraavassa esitämme puhelinpalveluun liittyviä väittämiä . Valitkaa kunkin väittämän perässä olevalta asteikolta omaa käsitystänne vastaava numero. Rengastakaa vain yksi vaihtoehto. Vaihtoehdot ovat 1 = Täysin eri mieltä 2= eri mieltä 3= Jokseenkin samaa mieltä 4=Samaa mieltä 5 = Täysin samaa mieltä Seuraavat kysymykset koskevat huoltoneuvojan palvelutaitoa

- | | |
|---|---------|
| 9. Saamani palvelu oli ystävällistä
5 | 1 2 3 4 |
| 10. Koin, että asiani kiinnosti huoltoneuvojaa
5 | 1 2 3 4 |
| 11. Koin saamani palvelun kiireettömäksi
5 | 1 2 3 4 |
| 12. Minulle jäi mahdollisuus esittää kysymyksiä
5 | 1 2 3 4 |
| 13. Yhteistyö huoltoneuvojan kanssa sujui mielestäni hyvin
5 | 1 2 3 4 |
| 14. Koin saavani neuvoja ongelmassani
5 | 1 2 3 4 |
| 15. Saamani palvelu oli asiantuntevaa
5 | 1 2 3 4 |
| 16. Huoltoneuvojan toiminta oli sujuvaa
5 | 1 2 3 4 |
| 17. Arvioikaa kouluarvosanalla kuinka toimiva kokonaisuus puhelinpalvelu mielestänne oli ? (4-10) | |

18. Omia mielipiteitä huollon puhelinpalvelusta.

Kiitos vastauksistasi!