

# Huolto- ja palveluprosessin kehittäminen

Autokeskus Oy Tampere Nissan-huolto

Rasmus Linko

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2020

Auto- ja kuljetustekniikka  
Korjaamotekniikka

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Korjaamotekniikka

LINKO, RASMUS  
Huolto- ja palveluprosessin kehittäminen  
Autokeskus Oy Tampere Nissan-huolto

Opinnäytetyö 54 sivua, joista liitteitä 6 sivua  
Toukokuu 2020

---

Tämä opinnäytetyö on tehty Autokeskus Oy:n toimeksiannosta yrityksen Tampereen toimipisteen Nissan-huollon kokonaisprosessin kehittämiseksi. Työssä pyrittiin selvittämään asiakastytyväisyyden heikoimpien osa-alueiden taustalla piileviä ja henkilöstön työn sujuvuutta häiritseviä ongelmakohtia. Tutkimusta tehtiin koostamalla vuosien 2019 ja 2020 asiakastytyväisyystuloksia kuvaajiksi ja tulkitsemalla niitä sekä haastatteleamalla henkilöstöä erikseen luotujen kyselykaavakkeiden avulla.

Asiakastytyväisyystuloksista voitiin päätellä, että henkilöstövaihdosten aiheuttamat negatiiviset vaikutukset palvelun laadussa vaikuttavat asiakastytyväisyyteen voimakkaasti. Lisäksi todettiin, että suurimmat negatiiviseen asiakaskokemukseen johtaneet yksittäiset syyt olivat palveluiden liian korkea hinta, tekninen ongelma, ajanvarauksen hankaluus sekä vaihtoehdoisen kuljetusratkaisun ongelmat. Henkilöstölle teetetyssä kyselyssä kokonaisprosessin tärkeimmiksi ongelmakohtiksi nousivat puutteellisin tai väärin tiedoin kirjatut ajanvaraukset, työnjohdon ja varaosahenkilöstön välisen yhteistyön ongelmat, mekaanikkojen huolimattomasti täyttämät huollon asiakirjat sekä varaosien ennakkokeräilyyn ja usein tarvittavien varaosien puuttumiseen liittyvät ongelmat.

Tulosten perusteella löydettiin mahdollisuuksia muun muassa online-varausjärjestelmän ja vaihtoehdoisen kuljetusratkaisun tarjoamisen kehittämisessä asiakastytyväisyyden parantamiseksi. Toimihenkilöiden haastatteluissa esiin nousseen huollon asiakirjojen täyttämisongelman pohjalta kehitettiin erillinen lopputarkastuslista mekaanikkoja varten.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Automobile and Transport Engineering  
Garage Engineering

LINKO, RASMUS  
Improving the Service and Customer Care Process  
Autokeskus Oy Tampere Nissan Service

Bachelor's thesis 54 pages, appendices 6 pages  
May 2020

---

This Bachelor's thesis was carried out by the assignment of a Finnish car dealer Autokeskus Ltd. Tampere to develop and improve their Nissan workshop operations. The purpose of the task was to investigate the issues behind the poorest sectors of customer satisfaction and the problems disrupting the flow of the employees' work. The research was done by composing customer satisfaction results from 2019 and 2020 into different kind of graphs and by interviewing the employees with separate inquiries.

From the customer satisfaction results a conclusion could be made that negative influences in the quality of the customer service caused by changes in staff may have a dramatic effect in the customer satisfaction results. Another conclusion from the results was that the biggest individual reasons leading to a negative experience were pricing, technical issues, tricky booking methods and problems in the arrangement of a temporary mobility. A conclusion made from interviewing the staff was that the biggest issues of the process are appointments registered with incomplete or wrong information, the lack of co-operation between the management and the parts departments, carelessly filled documents and problems with the spare part stock.

Based on the results, opportunities were found to improve the online booking system and arranging temporary mobility to ensure and enhance the customer satisfaction. A separate checklist for technicians was created to perfect out the documentation and to fix mistakes when it's least time consuming.

---

Key words: service process customer service workshop auto

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	AUTOKESKUS OY .....	7
	2.1.1 Tampereen toimipisteen Nissan-huolto .....	8
	2.1.2 Valtakunnallinen puhelinkeskus.....	9
3	PROSESSIN ESITTELY .....	10
	3.1 Ajanvaraustapahtuma .....	10
	3.2 Tulevien töiden läpikäyminen .....	13
	3.3 Auton vastaanottaminen .....	19
	3.3.1 Asiakkaan saapuminen .....	19
	3.3.2 Työn vastaanottamistapahtuma.....	21
	3.4 Huoltotapahtuma.....	22
	3.5 Valmiin työn käsittely.....	22
	3.6 Auton luovuttaminen .....	23
	3.7 Takuukäsittely .....	24
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	26
	4.1 Huoltotottumukset ja autohuoltoon liittyvät odotukset .....	26
	4.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja seuranta .....	30
	4.2.1 Yrityksen toimesta .....	30
	4.2.2 Maahantuojaan toimesta .....	31
	4.3 Asiakastyytyväisyystulosten esittäminen ja analysointi .....	31
	4.3.1 Yrityksen omien kyselyiden tulokset.....	31
	4.3.2 Nissan CVA-kyselyn tulokset.....	35
5	HENKILÖHAASTATTELUT .....	38
	5.1 Osaston toimihenkilöille teetetty kysely .....	38
	5.2 Osaston mekaanikkoryhmälle teetetty kysely .....	42
6	LOPPUTARKASTUSLOMAKE .....	45
7	POHDINTA .....	46
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET .....	49
	Liite 1. Toimihenkilöille esitetty kyselymuotoinen henkilöhaastattelu....	50
	Liite 2. Mekaanikoille esitetty kyselymuotoinen henkilöhaastattelu.....	52
	Liite 3. Laadittu mekaanikon lopputarkastuslomake .....	54

**ERITYISSANASTO**

NPS	Net Promoter Score, asiakastyytyväisyysmittari
CVA	Nissanin jälkimarkkinoinnin asiakastyytyväisyyskysely
Automaster	Yleisesti käytössä oleva korjaamojärjestelmä
Liidi	Potentiaalinen ostava asiakas, joka on osoittanut kiinnostusta tuotetta tai palvelua kohtaan
Callcenter	Puhelinkeskus

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella autoalan merkkikorjaamon huoltoprosessin eri vaiheita toimihenkilöiden – tässä tapauksessa lähinnä työnjohtajien – näkökulmasta. Huoltoprosessin vaiheet käsitellään kronologisessa järjestyksessä asiakkaan yhteydenotosta huoltotapahtuman jälkeiseen auton luovutukseen. Prosessin eri vaiheisiin pyritään esittämään keinoja tai toimintatapoja, joiden avulla voidaan tarkentaa ja tehostaa kokonaisprosessin sujuvuutta sekä tukea asiakastyytyväisyyttä. Prosessi itsessään sisältää toimihenkilön ja mekaanikon välistä vuorovaikutusta, mutta tämä opinnäytetyö ei keskity mekaanikon liikkeiden seurantaan tai mekaanisen työn tehostamiseen sinänsä.

Opinnäytetyössä tutkitaan lisäksi Autokeskus Oy:n Tampereen toimipisteen Nissan-huollon asiakastyytyväisyyttä sekä maahantuojan että yrityksen oman asiakastyytyväisyysdatan pohjalta. Tulosten käsittelyssä pyritään selittämään tuloksissa näkyviä trendejä ja luomaan kehitysehdotuksia huoltoprosessin eri vaiheisiin asiakaspalautteista esiin tulleiden ongelmakohtien perusteella.

Toimeksiannon työlle on tehnyt Autokeskus Oy Tampere, tavoitteenaan vahvistaa toimipisteen Nissan-huollon kokonaisprosessia ja parantaa asiakastyytyväisyyttä paneutumalla Nissan-huoltotiimin henkilöstön havaitsemiin ongelmakohtiin ja asiakastyytyväisyystuloksissa esille tulleisiin kehityskohteisiin. Henkilöstön havaitsemiin ongelmakohtiin syvennyttään kyselymuotoisten henkilöhaastatteluiden avulla.

Työ on toteutettu työskennellen Nissan-huollon työvastaanotossa työnjohtajana ja mekaanikkoryhmän esimiehenä.

## 2 AUTOKESKUS OY

### 2.1 Yritysesittely

Autokeskus Oy on perustettu vuonna 1934 Dodgen maahantuontia varten. Yritys toimi tuolloin nimellä Uusi Autokeskus, Nya Bilcentralen. Vuonna 1962 yhtiö solmi ensimmäisenä Euroopassa maahantuontisopimuksen japanilaisen Nissan Motor Co. Ltd:n kanssa ja aloitti Datsun-autojen maahantuonnin. Pari vuotta Datsunin maahantuonnin aloittamisen jälkeen vuonna 1964 Simo Aro osti Autokeskuksen koko osakekannan. Vuonna 1969 Autokeskus Oy ja Simo Aron vuonna 1949 perustettu bitumituotealan yritys Katepal Oy fuusioituivat Aro-Yhtymä Oy:ksi. Tampereelle autojen vähittäismyynti laajeni vuonna 1992. Autojen vähittäiskaupan osuus kasvoi vähitellen niin suureksi, että se päätettiin eriyttää omaksi liiketoiminnakseen, jolloin Aro-Yhtymä perusti nykyisen tytäryhtiön Autokeskus Oy:n. Autoalan tuotteiden ja palveluiden vähittäiskauppa siirtyi perustetulle tytäryhtiölle. (Autokeskus, 2020)

Vuosien saatossa Autokeskus Oy:n merkkivalikoimassa on tapahtunut muutoksia ja laajentumista. Tällä hetkellä uusien henkilö- ja tavara-autojen valikoimaan kuuluvat BMW, Ford, Kia, Peugeot, Citroën, Škoda sekä viimeisimpänä Toyota.

Edellä mainittujen merkkien lisäksi Autokeskus on Fiatin, Alfa Romeon, Jeepin, Chryslerin, Dodgen ja MINIn valtuutettu merkkihuolto. Autokeskuksella on tällä hetkellä seitsemän toimipistettä: Helsinki, Vantaa, Tampere, Raisio, Hämeenlinna, Hyvinkää ja Turku. Uusien autojen kaupan ja huoltotoiminnan lisäksi Autokeskuksen palveluihin kuuluu vaihtoautokauppa ja vauriokorjaustoiminta.

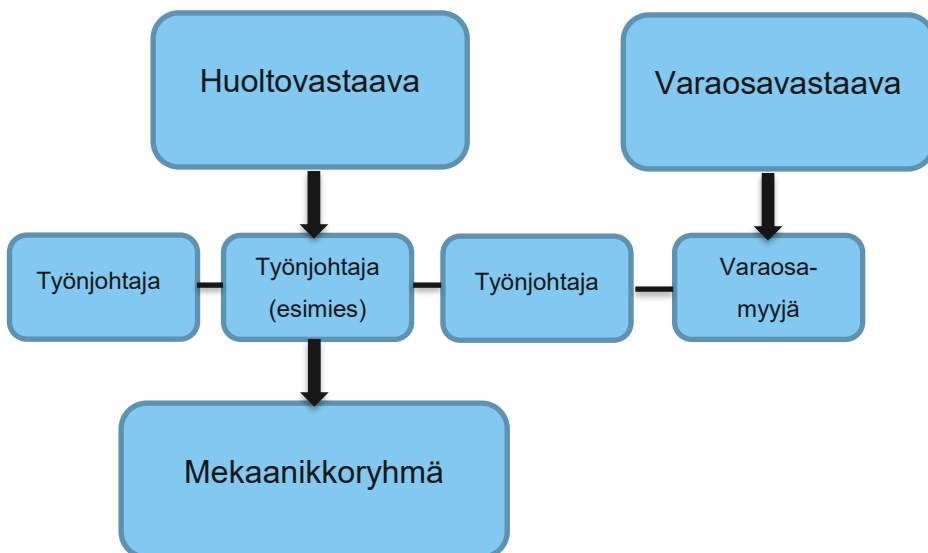
Yritys työllistää tällä hetkellä noin 500 henkilöä. Yrityksen liikevaihto oli 347 miljoonaa euroa vuonna 2018. (Autokeskus, 2020)

Autokeskus Oy:n Tampereen toimipisteen merkkiedustusvalikoimaan kuuluvat tällä hetkellä BMW, Ford ja Nissan. Huoltopalveluiden lisäksi Tampereen toimipisteessä toimii vaihtoautomyynti sekä vauriokorjaamo. Toimipisteellä on

lisäksi erillinen Outlet-vaihtoautomyyntipiste halvemman hintaluokan vaihtoautoille. (Autokeskus, 2020)

### 2.1.1 Tampereen toimipisteen Nissan-huolto

Opinnäytetyön kohteena oleva Autokeskus Oy:n Tampereen toimipisteen Nissan-huoltotiimiin kuuluu tällä hetkellä huoltovastaava, kolme työnjohtajaa, yksi varaosamyyjä ja seitsemän mekaanikkoa. Huoltovastaava toimii ryhmän ylimpänä esimiehenä sekä työnjohdon lähiesimiehenä ja yksi työnjohtaja toimii mekaanikkoryhmän lähiesimiehenä. Ryhmän varaosamyyjä toimii erillisen varaosavastaavan alaisuudessa.



KUVIO 1. Autokeskus Oy Tampere Nissan-huollon henkilöstökaavio

Huoltovastaava toimii koko osaston vetäjänä. Hän seuraa osaston kokonaissuoritusta ja viime kädessä vastaa siitä. Huoltovastaavan vastuulla on, että henkilöstö vastaa osaamiseltaan ja määrältään tuotannon kapasiteettia ja myyntitavoitteita sekä päämiesten asettamia standarditavoitteita. Lisäksi huoltovastaavan tehtäviin kuuluu korjaamolaitteiden sekä työkalujen hankinta ja kunnossapito. Huoltovastaava järjestää myös tarvittaessa tuotannon ja asiakaspalvelun henkilöiden rekrytoinnin.



Työnjohtajien toimenkuvaan kuuluu muun muassa ajanvarausten vastaanottaminen puhelimitse ja asiakkaan kanssa kasvotusten, töiden vastaanottaminen ja luovuttaminen, vastuu yhteydenpidosta asiakkaaseen korjaamokäynnin aikana, takuukäsittely kokonaisuudessaan, töiden hinnoittelu, varaosien kartoittaminen ja tilauslistalle lisääminen, varaosamyynti tiskin yli, reklamaatioiden käsittely niin pitkälle kuin mahdollista, mekaanikkojen työn ohjaaminen ja töiden organisointi. Yksi työnjohtajista toimii mekaanikkoryhmän lähiesimiehenä, mutta kaikilla työnjohtajilla on vastuu korjaamotyöntekijöiden työnjohdosta. Huoltovastaava tukee työnjohdon tehtäviä tarvittaessa osallistumalla myös juoksevaan korjaamotoiminnan kulkuun, varausten käsittelyyn ja puhelinpalvelun hoitoon.

Osaston varaosamyymä vastaa varaosien hankinnasta, varaosien sisäänostosta, töiden varaosakartoituksesta mekaanikon toimeksiannosta, lähestyvien töiden ennakkokeräilystä sekä lähestyville töille tilattujen varaosien saapumisesta. Varaosamyymä ei toimi fyysisesti asiakasrajapinnassa, mutta vastaanottaa varaosatilauksia puhelimitse ja sähköpostitse sekä yksityis- että yritysasiakkailta.

### **2.1.2 Valtakunnallinen puhelinkeskus**

Autokeskuksen valtakunnallinen puhelinkeskus toimii toimipisteiden tukena: puhelinkeskus muun muassa hoitaa osaltaan toimipisteisiin tulevaa puhelinliikennettä, käsittelee asiakkaiden jättämiä yhteydenottoopyyntöjä ja huoltoliidejä sekä tekee ajanvarauksia ja varaosamyynntejä yksityis- ja yritysasiakkaille.

### 3 PROSESSIN ESITTELY

#### 3.1 Ajanvaraustapahtuma

Ajanvaraustapahtuma alkaa yleensä asiakkaan yhteydenotosta. Pääasiallisia ajanvaraus- ja yhteydenottotapoja paikan päällä asioinnin lisäksi ovat puhelin-, sähköposti- ja online-varaustavat, joista puhelin- ja online-varausten osuus kasvaa jatkuvasti muihin varaustapoihin verrattuna. Autokeskus myös muistuttaa 11 kuukautta sitten huollettujen autojen omistajia lähestyvistä määräaikaishuolloista tekstiviestitse, jolloin asiakas voi tekstiviestiin vastaamalla valita myös erillisen yhteydenoton liikkeen puolelta asiakkaaseen.

Autokeskus on viime vuosina panostanut erityisesti online-ajanvarausjärjestelmän kehittämiseen, sillä oikein toimiessaan erityisesti yksinkertaisten määräaikaishuoltojen kohdalla asiakkaiden itsenäinen online-ajanvaraaminen voi säästää merkittävästi ajanvarausten käsittelyyn käytettäviä henkilöstöresursseja. Heikosti toimiva varausjärjestelmä sen sijaan huonoimmassa tapauksessa kuormittaa henkilöstöä entisestään. Tällä hetkellä asiakas pystyy valitsemaan online-ajanvaraukselle tietyssä tapauksessa myös väärät, ei-huolto-ohjelman mukaiset toimenpiteet. Online-ajanvaraukset tarkistetaan ja vahvistetaan pääasiallisesti puhelinkeskushenkilöstön toimesta.

Asiakkaan asioidessa puhelimitse tai paikan päällä aloitetaan asiointi asiakkaan auton mallinnuksella ja asiakastietojen varmistamisella. Auton täydellinen mallintaminen onnistuu yleensä pelkän rekisteritunnuksen avulla ja Trafi-haku löytää useassa tapauksessa jo suuren osan ajan tasaisista asiakastiedoistakin. Tämän jälkeen valitaan ajanvarauspohjalle sopiva huoltopaketti tai -paketit, jotka vastaavat ajanvaraushetkellä autolle ajankohtaisia huoltotoimenpiteitä sekä kirjataan ylös mahdolliset muut asiakkaan toiveet, kuten esimerkiksi mahdollisten erillistä tutkintaa edellyttävien vikaepäilyjen kuvaukset. Vikakuvauksia kirjatessa tulee ajanvaraajan osata erottaa asiakkaan tarinasta oleelliset, vian diagnosoinnin kannalta merkittävät asiat ja toisaalta jättää epäolennaisuudet pois. Ajanvaraajan tulee muistaa, että asiakas - joka ei ole autoalan ammattilainen - monessa tapauksessa luettelee kaikki asianhaarat

osaamatta erottaa mekaanikon työn kannalta tärkeitä ja ei niin tärkeitä yksityiskohtia. Yksinkertainen vikakuvaus on yleensä toimivin; ylimääräiset tai epäolennaiset tiedot voivat johtaa vikaa tutkivaa mekaanikkoa harhaan tai vähintäänkin hidastaa vian tutkimista. Tässä vaiheessa on vielä tarkistettava autoa mahdollisesti koskevat avoimet takaisinkutsukampanjat, joita voi parhaimmillaan osua samalle käynnille useita ja joiden vaikutus työn kokonaissuoritusaikaan voi olla merkittävä. Mahdollisista takaisinkutsukampanjoista kannattaa mainita asiakkaalle positiivisessa valossa, sillä takaisinkutsukorjauksissa asiakkaan autosta tehdään veloituksetta entistä parempia.

Työkokonaisuuksien kirjaamisen jälkeen tehdään alustava arvio resurssitarpeesta. Resurssitarpeen arviointi sisältää käytännössä arvion sopivasta työn suorittajasta huomioiden mekaanikon kokemus, mahdollinen erikoistuminen ja kullekin työlle vaadittavat erilliset koulutukset tai pätevyudet esimerkiksi sähkö- ja hybridautojen kohdalla. Liikennekäytössä olevien sähköautojen määrä kasvaa vuosi vuodelta (Autoalan tiedotuskeskus, 2020), joten mahdollinen sähköautojen korjaukseen tarvittava erityisosaaminen on otettava huomioon sopivaa työn suorittajaa valittaessa. Edellä kerrotun mukaisesti työ aikataulutetaan valitun mekaanikon – tai mekaanikkojen - kalenteriin. Aikataulutuksessa ja resurssin valinnassa on otettava huomioon myös päivän muut työt, etenkin valitulle mekaanikolle varatut työt. Näihin seikkoihin voidaan vielä kuitenkin töiden uudelleenjärjestelyllä vaikuttaa ajanvaraustapahtuman jälkeenkin, joten varsinaista asiakkaan läsnäoloa vaativaa ajanvarauskontaktia ei ole tarpeen venyttää kohtuuttomasti tässä vaiheessa. On kuitenkin hyvä varmistaa, onko asiakkaalla mahdollisia muita ”voitaisiinko samalla katsoa” -tyyppisiä toiveita käyntiin liittyen, jotta niiden toteuttamiseen pystytään varautumaan ajallisesti jo tässä vaiheessa.

Lopulta päästään tarjoamaan sopivaa ajankohtaa työn suorittamiseksi. Monessa tapauksessa asiakas jää mielellään paikan päälle odottamaan auton valmistumista, mutta läheskään kaikissa tapauksissa ei tämän tyyppistä täsmäaikaa voida tarjota. Pääasiallisesti odottavat ajanvaraukset pyritään järjestämään heti aamun ensimmäiseksi työksi, jotta voidaan taata työnsuorituksen alkaminen heti työn vastaanottamisen jälkeen.

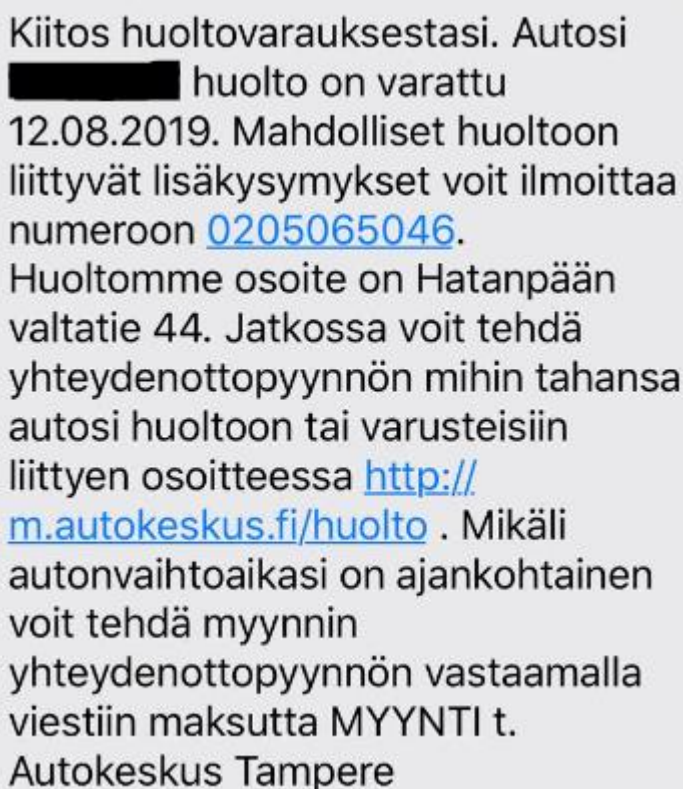
Vianmäärittämissä varauksissa ei tule varata odottavina lainkaan, koska työn kesto on yleensä mahdotonta arvioida etukäteen ja asiakkaan tyytymättömyyden on yleensä negatiivinen vaikutus asiakastytytyvyyteen. Paikan päällä odottavat asiakkaat lisäksi yleensä kuormittavat asiakaspalveluhenkilökuntaa ja vähentävät töiden uudelleenjärjestelyn ja ylivaraamalla tehokkuuden hakemisen mahdollisuutta, koska työt ovat tällöin sidottuna tarkkoihin kellonaikoihin. Töiden väliin jää lisäksi helposti hankalan pituisia joutoaikoja, joita voi olla vaikea täyttää. Tehokkuuden ja yleensä myös asiakastytytyvyyden näkökulmasta on siis järkevämpää pyrkiä sopimaan asiakkaan kanssa esimerkiksi puolikkaan tai kokonaisen päivän aikaikkunasta, mikäli tilatuissa töissä on ennustettavissa lisätyön tai muun aikataulullisen poikkeaman mahdollisuus ja sopia vaihtoehtoisen kulkemisen ratkaisusta.

Tampereella Autokeskuksen Nissan-huolto tarjoaa sijaiskulkuneuvoksi kesäisin polkupyörää ja vuoden ympäri vuokra-autoja, joita on paikan päällä luovuttamassa asiakkaille ulkoisen autonvuokrausyrityksen henkilökunta. Huollon asiakkaille tarjotaan vuokra-auto lähtökohtaisesti vuorokaudeksi veloituksetta, mutta asiakas vastaa polttoainekustannuksista. Vuokra-autosopimuksen kilometrirajoitus on lähtökohtaisesti 100 kilometriä vuorokautta kohden. Lisäksi liikkeen edustalla on vilkkaat linja-autoyhteydet molempiin suuntiin.

Hyvän merkkitietämyksen ja -kokemuksen omaava ajanvaraaja tunnistaa tietyn automallin kohdalla yleisiä vikoja sekä reklamaation- ja ihmetyksen aiheita. Tällaisen tiedon perusteella ajanvaraaja osaa varautua tarvittavilla varaosilla ja sopivalla aikaresurssilla ja auto saadaan parhaassa tapauksessa korjattua jo yhdellä käyntikerralla. Ajanvaraajan ennakkodiagnoosia ei kannata kuitenkaan liikaa painottaa asiakkaalle, jotta asiakkaalle ei synny mielikuvaa niin kutsutusta tyyppiviasta, jolloin merkki-imago voi kärsiä. Ennakkodiagnoosi ei myöskään aina välttämättä osu oikeaan, joten ajanvaraajan on oltava sanakäänteissään varovainen. Automallistossa voi esiintyä myös useita asiakkaita ihmetyttäviä, joskus epämiellyttäviäkin ominaisuuksia, joista asiakkaat esimerkiksi huoltokäyntien yhteydessä reklamoivat vikoina. Ammattitaitoisen ajanvaraajan pitää pystyä selvittämään ja blokkamaan tämän tyyppisiä reklamaatioita jo ajanvaraustilanteessa, sillä mikäli edellä mainitun kaltainen ominaisuus on jo

kertaalleen otettu vastaan ”viaksi, joka vaatii tutkintaa”, voi sitä olla hankala enää selittää ominaisuudeksi korjaamokäynnin jälkeen. Edellä mainituilla toimilla säästetään ja tehostetaan huoltokorjaamon resursseja samalla, kun asiakkaan mielikuva korjaamohenkilökunnan osaamisesta vankistuu.

Ajanvarauksen jälkeen asiakas saa tekstiviestitse ajanvarausvahvistuksen ja lisäohjeistusta ajanvaraukseen liittyen (kuva 1).



Kiitos huoltovarauksestasi. Autosi [REDACTED] huolto on varattu 12.08.2019. Mahdolliset huoltoon liittyvät lisäkysymykset voit ilmoittaa numeroon [0205065046](tel:0205065046). Huoltomme osoite on Hatanpään valtatie 44. Jatkossa voit tehdä yhteydenottopyynnön mihin tahansa autosi huoltoon tai varusteisiin liittyen osoitteessa <http://m.autokeskus.fi/huolto> . Mikäli autonvaihtoaikasi on ajankohtainen voit tehdä myynnin yhteydenottopyynnön vastaamalla viestiin maksutta MYYNTI t. Autokeskus Tampere

KUVA 1. Esimerkki Autokeskuksen lähettämästä ajanvarausvahvistuksesta.

### 3.2 Tulevien töiden läpikäyminen

Lähestyvien varausten tarkka läpikäynti viimeistään paria päivää ennen varsinaista ajanvarauspäivää on tehokkaan työnjärjestelyn, virheiden ja yllättävien tilanteiden minimoimisen, työnjohtajien valmistautumisen ja sitä kautta asiakastytyvyyden kannalta elintärkeää.

Eräs tärkeimmistä etukäteen varmistettavista asioista on työlle tilattujen varaosien saapuminen. Varaosien saapumista tarkkailee pääasiassa osaston varaosamyymä yhdessä varaosavastaavan kanssa. Varaosahenkilöstö varmistaa varaosien saapumisen viimeistään paria päivää ennen ajanvarausta, koska tässä vaiheessa voidaan vielä reagoida mahdollisiin tilausvirheisiin tai logistiikkaviivästyksiin ja tarpeen mukaan informoida työnjohtoa esimerkiksi ajanvarauksen siirtämistarpeesta. Työnjohtoa on aiheellista informoida myös silloin, jos tilattu varaosa on saapumassa vasta samana päivänä, jona työ on määrä suorittaa, jotta ajanvarauksia ei turhaan siirretä. Edellä mainitun kaltaiset lisätiedot on hyvä kirjata ajanvaraukselle.

Muilta osien varausten tarkistaminen ennalta kuuluu työnjohdon ja huoltovastaavan tehtäviin. Kulloisenkin työnjaon mukaan tämä tehtävä on yleensä sovittu yhden työnjohtajan tai huoltovastaavan vastuulle, eli koko työnjohdon ei suinkaan ole tarpeen käydä varauksia läpi päällekkäin. Työn hektisen luonteen vuoksi ajanvarauksille voi helposti lipsahtaa ajatuskatkoksia tai suoranaisia virheitä, joten jokainen varaus on syytä tarkistaa läpikotaisin vielä ennen asiakkaan saapumista. Huolellinen valmistautuminen yleensä takaa huoltokorjaamolle enemmän euroja ja asiakkaalle turvallisen mielen sekä kuvan tarkasta ja asiantuntevasta henkilöstöstä. Muutaman minuutin tarkistus kutakin ajanvarausta kohden voi säästää seuraavalta päivältä turhaa virheiden paikkaamistyötä, säilyttää asiakastyytyvyyden ja parantaa huoltokorjaamon tulosta.

Huoltotöiden läpikäymisessä on tärkeintä varmistaa varattujen töiden oikeellisuus. Tämä tapahtuu käytännössä peilaamalla varattua huoltokokonaisuutta auton huoltohistorian ja huolto-ohjelman kanssa. Mikäli varatusta huoltopaketista puuttuu jotain tai siinä on jotain liikaa, kirjataan muutostarpeet ajanvaraukselle työn vastaanottohetkeä varten, jolloin muutoksia tarjotaan ja myydään asiakkaalle. Työn vastaanottajaa varten on hyvä kirjata myös muutosten mukaiset uudet huoltopakettikoodit tai varaosanumerot, jotta työn vastaanottaminen sujuu muutoksista huolimatta mahdollisimman jouhevasti. Mikäli varattua huoltokokonaisuutta on tarpeen muuttaa radikaalisti, on monessa tapauksessa järkevää soittaa asiakkaalle ennen huoltokäyntiä. Erityisesti valtakunnallisen puhelinkeskuksen käsittelemissä online- ja puhelinvarauksissa

on tavallisesti korjattavaa. Mikäli asiakas ei halua teettää tarjottuja huolto-ohjelman mukaisia huoltotoimenpiteitä, jätetään työmääräykselle tästä maininta. Näin myös korjaamon tiedoksiantovelvollisuus täyttyy.

Varattuja vianmääritystöitä tarkistettaessa on hyvä varmistaa, että asiakkaan vikakuvaus on kirjattu helposti ymmärrettävään muotoon ja tarvittaessa kirjata työn vastaanottotilannetta varten ylös lisäkysymyksiä, jotka voidaan esittää vielä työtä vastaanotettaessa vikakuvauksen tarkentamiseksi. Mikäli varauksen tarkistajalla on vikakuvauksen perusteella vianmäärityksen kannalta hyödyllistä tietoa, kuten asiakkaan kuvaamaan vikaan viittaavia teknisiä tiedotteita, kannattaa tämän tyyppiset viittaukset kirjata tässä vaiheessa ajanvaraukselle, jotta niitä voidaan hyödyntää nopeasti ja tehokkaasti työtä suoritettaessa. Takuuikäisten autojen kohdalla erityisen tärkeää on myös varmistua siitä, että kirjattu vikakuvaus vastaa maahantuojan takuuohjeistusta: työmääräyksen tulostuvalla paperiversiolla ei saa olla arvauksia vian aiheuttajasta tai valmiiksi varattuja varaosia.

Lähestyviä korjaustöitä läpikäytäessä on aluksi syytä varmistaa huoltohistoriasta, että varattu korjaus vastaa mahdollisella vianmäärityskerralla tehtyä diagnoosia. Lisäksi tulevaa korjausta varten kannattaa tapauskohtaisesti varautua tarkistamalla korjaamokäsikirjan ohje kyseiseen korjaukseen. Korjaamokäsikirjan työvaiheet tarkistamalla voidaan tarkistaa myös mahdollisten erikoistyökalujen tarve sekä esimerkiksi se, että kaikilla tarvittavilla tiivisteillä on varauduttu.

Kaikkia lähestyviä ajanvarauksia läpikäytäessä on syytä yleisesti kiinnittää huomiota kirjoitetun tekstin ymmärrettävyyteen, ulkoasuun ja oikeinkirjoitukseen. Ajanvaraukset kannattaa kirjata niin huolellisesti, että samaa pohjaa voidaan käyttää vain pienin muutoksin työn suorittamisen jälkeen asiakkaalle annettavana kuittina. Kaikissa tapauksissa kannattaa arvioida työn resurssitarve uudestaan peilaten yksittäisen mekaanikon osaamista ja päivän muiden töiden tilannetta koko osastolla. Jokaisen ajanvarauksen osalta on hyvä tarkistaa vielä auton valmistenumeroa mahdollisesti koskevat takaisinkutsukampanjat. Liikenteen turvallisuusvirasto Traficom määrittelee takaisinkutsukampanjan seuraavasti: "Ajoneuvon valmistajan on käynnistettävä takaisinkutsukampanja, jos sen valmistamassa ajoneuvomallissa (tai sen osassa) havaitaan korjaamista vaativa

vakava virhe tai poikkeama. Vakavaksi luokiteltu virhe tai poikkeama aiheuttaa vakavaa vaaraa liikenneturvallisuudelle tai huomattavaa haittaa ympäristölle tai terveydelle. Lähtökohtaisesti tällainen vika tai puute johtaisi ajoneuvon hylkäämiseen määräaikaikatsastuksessa.” (Traficom, 2020)

Ajanvaraukset pyritään kirjaamaan mahdollisimman yksinkertaisiksi ja selkeiksi kokonaisuuksiksi, jotta asiakkaan on helppo ymmärtää autolle tehtävät toimenpiteet. Lähestyviä töitä läpikäydessä poistetaan turhat tiedot ja varmistetaan, että kaikki oleellinen, kuten esimerkiksi autolle tehtävät toimenpiteet kustannusarvioriveineen on kirjattu siististi ja selkeästi. Alla esitetään esimerkkitapaus Autokeskuksen valtakunnallisen puhelinkeskuksen henkilökunnan luomasta ja vahvistamasta online-ajanvarauksesta, joka sisältää Nissan Qashqain 24 kuukauden tai 40 000 kilometrin välein suoritettavan määräaikaishuollon, navigoinnin karttapäivityksen ja hätäjarrutusjärjestelmään liittyvän takaisinkutsukampanjan. Ensimmäisessä kuvassa esitetään alkuperäinen ajanvaraus (kuva 2) ja jälkimmäisessä kuvassa (kuva 3) sama ajanvaraus siistittynä ja yksinkertaistettuna siten, että kaikkien osapuolten kannalta tärkeät tiedot korostuvat.



TM-nro: 1097868, Ajoneuvo: SJNFEAJ11U2203967 NISSAN QASHQAI DIG-T 115 N-CONNECTA 2WD 6M/T PFEB,NNE0478271, As.nro: 804136,					
Yhteystiedot	Tapahtuma	Rivit [52]	Ajanvaraus (3,50)	Sijaisauto	Nouto ja palautus
T	Myyjä	Asentaja	R.laji	Al	Nimike
x			N=Normaali rr		JOB: 2, Määräaikaishuolto 40.000 km / 24 kk
t			N=Normaali rr		SBF, 1, 11, SBF: Vaihda jarruneste.
t			N=Normaali rr		JH, 1, 11, Jarruhuolto
t			N=Normaali rr		S20KMNE, 1, 11, S20KMNE: Suorita 20 000 km:n huolto.
t			N=Normaali rr		S40KMNE, 1, 11, S40KMNE: Suorita 40 000 km:n huolto.
t			N=Normaali rr		MT1, 1, , Ilmansuodattimen tarkistus
v			N=Normaali rr		KE90399932, 11, 17F5, JARRUNESTE DOT4 1L, 1
v			N=Normaali rr		272774BU0A, 11, 03B3, RAITISILMASUODATIN, 1
v			N=Normaali rr		1520900Q0F, 11, 03D5, ÖLJYNSUODATIN, 1
v			N=Normaali rr		32135A×001, 11, 03D6F, TIIVISTE, 1
v			N=Normaali rr		MÖ15, 30, ÖLJYVARASTO, NESTE PRO C2/C3 5W-30, 10
v			N=Normaali rr		696969, 6, KTSOSALDO, JÄTEMAKSU ÖLJYT/NESTEET, 18
x					JOB: 4, P9327 INTELLIGENT EMERGENCY BRAKING
x					Paketti P9327 Intelligent Emergency Braking PCB-NES-19-028 =
t					P93270, 1, 99, REPROGRAM ADAS & RADAR
t					P93271, 1, 99, REPROGRAM ADAS ONLY
t					P93272, 1, 99, REPROGRAM RADAR ONLY
t					P93275, 1, 99, CHECK ONLY
x					=====
x					JOB: 5, MAP02 MAP CARE UPDATE 2
x					Paketti MAP02 MAPCARE-KARTTAPÄIVITYS 2 =====
t					MAP020, 1, 99, MAPCARE-KARTTAPÄIVITYS 2
v			N=Normaali rr		9999850123, 11, IK:N PÖYTÄ, MAPCARE-KORTTI 3/2019, 1
x					=====
x			N=Normaali rr		JOB: 1, Lisätiedot
x					TEE VIDEOCHECK JOS MAHDOLLISTA
x					
x					KUSTANNUSARVIO: 477.80 EUROA
x					
x					JÄÄHDYTTINNESTEEN PAKKASEN KESTÄVYYS - ___ °C
x					
x					ALLADLEVIEN RENKAIDEN KULUTUSPINTA _____MM
x					
x					VARARENKAAN ILMANPAIN
x					
x					PAIKKAUSSARJAN VANHENTUMISPÄIVÄMÄÄRÄ:
x					
x					TUULILASI HYVÄ ( ) KULUNUT ( ) HALKEAMA ( ) ISKEMÄ ( )
x					
x					SEURAAVA HUOLTO _____ KUU /2021 TAI _____KM
x					
x					JAKOHIHNNAN VAIHTO _____ KUU/20XX tai _____KM
x					
x					AJANVARAUKSEN TEKIJÄ ON VARMISTANUT, ETTÄ AUTOSSA EI OLE AVOIMIA TEHDASTAKI
x					
x					MÄÄRÄAIKAISHUOLLON TEETTÄJÄLLE AKTIVOIDAAN ASSISTANCE-TIEPALVELU VUODEN A,
x					
x					TARJOTA ASIAKKAALLE KLARNA RAHOITUSTA JA KERRO TUO & NOUDA PALVELUAUTOMAA
x			N=Normaali rr		JOB: 3, Kokonaishinta
x			N=Normaali rr		Asiakkaan ilmoittama mittarilukema: 41000
x			N=Normaali rr		Verkkovarauksen palveluiden hinta-arvio on 477.80 eur.
x	SMSQL = ServiceOnline		N=Normaali rr		Lisätiedot: Asiakkaan ilmoittama mittarilukema: 41000 Verkkovarauksen palveluiden hinta-arvio

KUVA 2. Alkuperäinen Callcenterin luoma ajanvaraus, 52 riviä.

Yhteystiedot		Tapahtuma		Rivit (25)		Ajanvaraus (3,50)		Sijaisauto		Nouto ja palautus	
T	Myyjä	Asentaja	R.laji	Al	Nimike						
x			N=Normaali r		JOB: 2,						
t					P93275, 1, 99, RADAR- JA ADAS-DHJELMISTOVERSIOIDEN TARKASTUS JA TARVITTAESSA F						
x											
x			N=Normaali r		JOB: 3,						
t					MAP020, 1, 99, MAPCARE-KARTTAPÄIVITYS 2						
v			N=Normaali r		9999850123, 11, IK:N PÖYTÄ, MAPCARE LCN2KAI 2020, 1						
x											
x			N=Normaali r		JOB: 1,						
x					Paketti XCI1140J11						
t					XAN40C, 1, 99, MÄÄRÄAIKAISHUOLTO 40TKM						
v			N=Normaali r		MÖ15, 30, ÖLJYVARASTO, NESTE PRO C2/C3 5W-30, 10						
v			N=Normaali r		1520900Q0F, 11, 03D5, ÖLJYNSUODATIN, 1						
v			N=Normaali r		32135AX001, 11, 03D6F, TIIVISTE, 1						
v			N=Normaali r		KE90399932, 11, 17F5, JARRUNESTE DOT4, 1						
v			N=Normaali r		272774BU0A, 11, 03B3, RAITISILMASUODATIN, 1						
v			N=Normaali r		696969, 6, KTSOSALDO, JÄTEMAKSU ÖLJYT/NESTEET, 18						
x					=====						
x											
x					TEE VIDEOCHECK JOS MAHDOLLISTA						
x											
x					Lasinpesunestesäiliön täyttö ( ) veloituksetta määräaikaishuollon yhteydessä						
x					Nissan Assistance -tietopalvelun aktivoiminen määräaikaishuollon yhteydessä						
x											
x					Kustannusarvio (määräaikaishuolto 40tkm ilman lisätoita) 477,80€ (verkkovaraus).						

KUVA 3. Paikallisen työnjohdon tarkistama ja siistimä ajanvaraus, 25 riviä.

Tarkistetulta ja siistityltä ajanvaraukselta on poistettu turhat rivit, kuten jäähdytysnesteen pakkaskeston ja jakohihnan vaihtoväleistä kertovat tekstirivit. Tarkasteltavan auton moottori on jakoketjullinen, joten jakohihnan vaihtoväli ei ole tässä tapauksessa kovin informatiivinen seikka. Näin jäljelle jääneet oleelliset tiedot korostuvat ja ajanvarauksen tai työmääräyksen lukeminen selkeytyy.

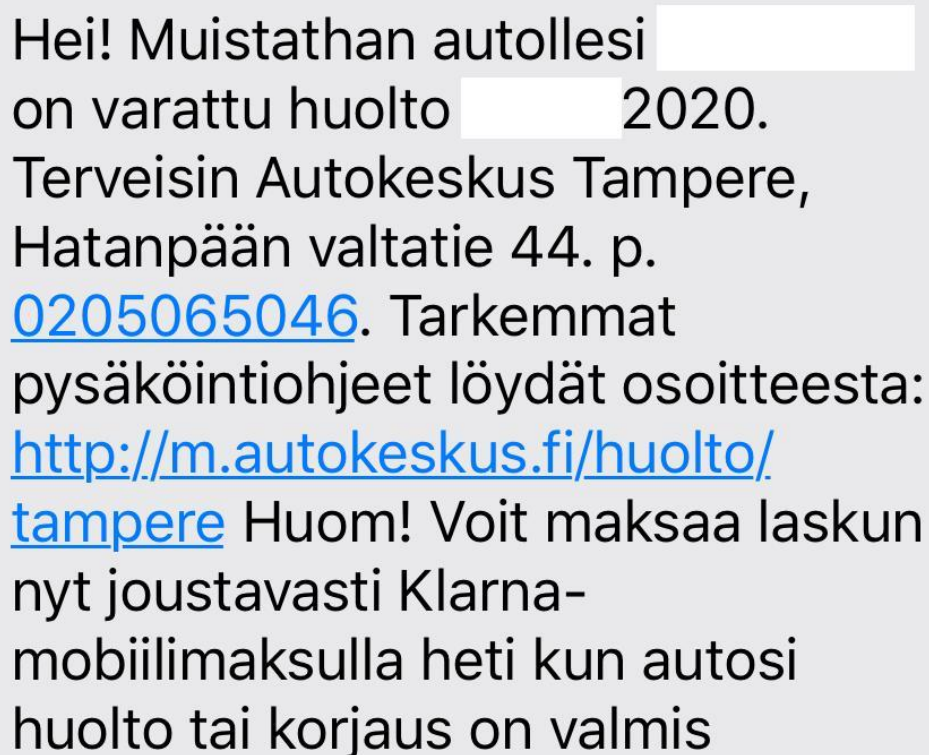
Pienemmät työt, kuten navigoinnin karttapäivitys ja takaisinkutsuluonteinen ohjelmointityö on nostettu heti työmääräyksen alkuun, jotta ne eivät huku muiden rivien keskelle ja jää mekaanikolta huomaamatta. Ajanvaraaja on luetellut tilaukselle takaisinkutsukampanjan kaikki mahdolliset työvaiheet, mutta ainoastaan alemman kuvan mukainen "...ohjelmistoversioiden tarkistus ja tarvittaessa päivitys" -rivi on tässä tapauksessa tarpeen.

Asiakas saa huollon jälkeen mukaansa erillisen huoltoselosteen, jossa luetellaan kaikki tehdyt toimenpiteet ja tarkistukset, joten varsinaisen huoltotyön vaiheita ei ole tarpeen avata kovinkaan yksityiskohtaisesti työmääräyksellä. Tehtävät työt käsitellään myös suullisesti työn vastaanottamisen yhteydessä.

### 3.3 Auton vastaanottaminen

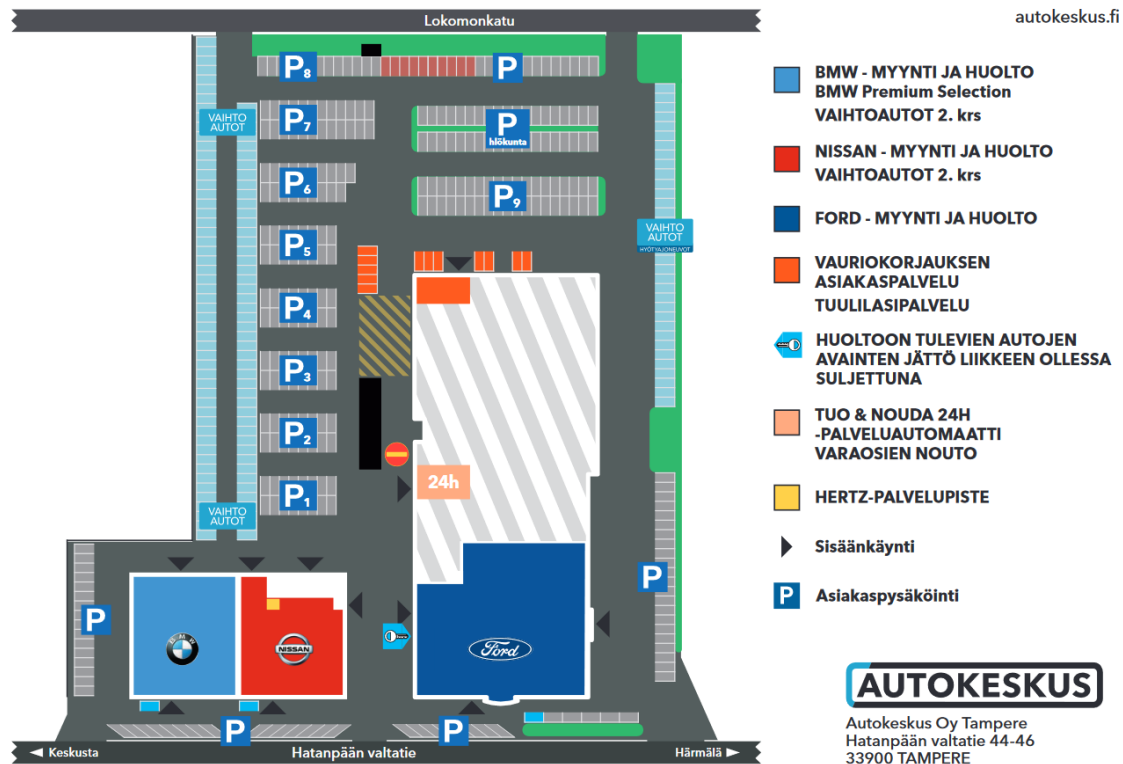
#### 3.3.1 Asiakkaan saapuminen

Asiakkaalle lähetetään korjaamokäyntiä edeltävänä päivänä automaattinen tekstiviestimuistutus (Kuva 4), jossa on varatun korjaamokäynnin päivämäärä ja linkki kiinteistön karttaan pysäköinnin helpottamiseksi (Kuva 5).



Hei! Muistathan autollesi [REDACTED] on varattu huolto [REDACTED] 2020. Terveisin Autokeskus Tampere, Hatanpään valtatie 44. p. [0205065046](tel:0205065046). Tarkemmat pysäköintiohjeet löydät osoitteesta: <http://m.autokeskus.fi/huolto/tampere> Huom! Voit maksaa laskun nyt joustavasti Klarna-mobiilimaksulla heti kun autosi huolto tai korjaus on valmis

KUVA 4. Tekstiviestimuistutus pysäköintiohjeineen huoltoa edeltävänä päivänä.



KUVA 5. Autokeskus Tampere kiinteistökartta pysäköintialueineen.

Pysäköintialue on toimiva ja kaikkiin asiakaspalvelupisteisiin etäisyydet parkkipaikalta ovat lyhyitä. Asiakkaat antavat jonkin verran suullisesti palautetta kylttien ja opasteiden vähyydestä, joten useampaan suuntaan näkyviä opasteita voisi lisätä.

Kaikissa tapauksissa asiakas ei ehdi tuomaan tai noutamaan autoa asiakaspalvelun aukioloaikojen puitteissa tai ei välttämättä pääse lainkaan itse paikalle. Mikäli asiakas ei pääse paikalle aukioloaikojen puitteissa, voi hän jättää auton avaimet erilliseen postilaatikkoon, jonka yhteydestä löytyviin kirjekuoriin kirjataan auton ja asiakkaan tiedot sekä pysäköintialueen tunnus, jolle auto on pysäköity. Avaimet sujutetaan kirjekuoren sisään ja kirjekuori lasketaan postilaatikosta sisään, jolloin kuori tippuu rakennuksen sisäpuolelle. Postilaatikko tyhjennetään joka aamu.

Autokeskuksella on lisäksi käytössä erillinen Tuo&Nouda-automaatti, jonka kautta töiden vastaanottaminen ja luovuttaminen onnistuu kaikkina vuorokauden aikoina. Automaatti sijaitsee pienessä välitilassa, jonne sisäänkäynti onnistuu erillisellä ovikoodilla. Auton noudon yhteydessä myös korttimaksu voidaan suorittaa automaattia käyttäen. Mikäli asiakas ei halua tulla tai ei pääse itse

lainkaan paikalle, voi hän hyödyntää myös lisähintaista auton nouto- ja palautuspalvelua.

### 3.3.2 Työn vastaanottamistapahtuma

Työn vastaanottamistapahtuman pääasiallinen tarkoitus on varmistua asiakkaan ja korjaamon välisestä yhteisymmärryksestä autolle suoritettavista toimenpiteistä, kerätä asiakkaalta tarvittavat lisätiedot työn suorittamiseksi ja sopia ainakin alustavasti korjaamokäyntiin liittyvistä käytännön yksityiskohdista.

Työtilaus käydään asiakkaan saapumisen jälkeen suullisesti läpi pääpiirteittäin, kysytään mahdollisia työn suorittamiseen liittyviä lisätietoja tai -toiveita ja varmistetaan asiakastiedot. Tämän jälkeen työmääräykseen täytetään kynällä auton pysäköintialue, toivottu yhteydenottotapa, alustavasti sovittu nouto-aika. Tässä vaiheessa on keskustella jo etukäteen yleisimmistä tai kulloiseenkin työhön mahdollisesti liittyvistä lisätöistä ja täyttää työmääräyksen lisätyöruudut (kuva 6).

#### Tarvittaessa lisätään / vaihdetaan

Lasinpesuneste  Jarrupalat/Levyt  Yhteydenottotapa:  
 Polttimot  Pyyhkijänsulat  AdBlue

KUVA 6. Työmääräyksen paperiversiossa on valmis ruudukko yleisimpiä huollon lisätöitä varten. Ruudut täytetään kirjainsymboleilla K(=KYLLÄ), S(=SOITTO) ja E(=EI).

Seuraavaksi työmääräys käydään kohta kohdalta asiakkaan kanssa läpi. Tilanteen lopuksi asiakkaalle kerrotaan työmääräykselle kirjattu kustannusarvio myös suullisesti, varmistetaan yhteisymmärrys tehtävistä huolto- tai korjaustoimista ja lopulta sinetöidään osapuolten yhteisymmärrys allekirjoituksin.

### 3.4 Huoltotapahtuma

Työnjohto vastaa siitä, että työkokonaisuudet on kirjattu siten, että asiakkaan toiveet välittyvät työtä suorittavalle mekaanikolle asti ja että mekaanikolla on edellytykset suorittaa tilattu työ asiakkaan toiveiden mukaisesti. Työnjohdon on pidettävä jatkuvasti silmällä mekaanikkoryhmän töiden läpimenoa ja tarvittaessa informoitava asiakasta aikataulumuutoksista.

Mikäli mekaanikko havaitsee autossa lisäkorjaustarpeen, kirjaa hän korjaustarpeen ylös ja informoi siitä osaston varaosamyyjää. Varaosamyyjä kartoittaa korjaukseen tarvittavat varaosat hintoineen, jonka jälkeen mekaanikko välittää nämä tiedot työnjohdolle, joka hinnoittelee työkokonaisuuden ja kysyy asiakkaalta luvan lisätyön suorittamiselle. Tässä vaiheessa asiakasta on informoitava ainakin lisäkustannusten määrästä ja korjauksen vaikutuksesta alun perin suunniteltuun aikatauluun. Lisäkorjausten suorittaminen samalla käyntikerralla vaatii työnjohdolta käytettävissä olevan kokonaisresurssin arviointia ja töiden uudelleenjärjestelyä, jotta jo ennalta täyteen varatun päivän kaikki työt saadaan suoritettua.

### 3.5 Valmiin työn käsittely

Varsinaisen mekaanikon tekemän työsuorituksen jälkeen työnjohtaja tarkistaa mekaanikon raportoinnin työstä ja koostaa sen perusteella asiakkaan kuitille tarvittavat tiedot ja tekee lopullisen työn hinnoittelun.

Mekaanikolta on vaadittava mahdollisimman monipuolinen ja selkeä raportti tehdyistä töistä. Raportista on löydettävä kaikki mahdollisesti työn hinnoitteluun vaikuttavat yksityiskohdat. Mekaanikon raportin ei tarvitse olla sellaisenaan välitettävissä asiakkaalle, mutta siitä täytyy välittyä selkeä kokonaiskuva työstä työnjohtajalle, joka koostaa työstä selkeästi jäsenneilyn, selkokielisen ja hyvällä suomen kielellä kirjoitetun ja kaikki asiakasta kiinnostavat tiedot sisältävän kuitin.

Työnjohtajan tehtävänä tässä vaiheessa on tarkistaa ja varmistua siitä, että mekaanikko on täyttänyt kaikki huolto- tai korjaustyöhön liittyvät asiakirjat oikein

ja sovittujen periaatteiden mukaisesti. Erityisen huomioitavaa on takuutyömääräysten erityisvaatimusten täytyminen: työmääräykseltä on löydyttävä erillinen ”VIKA:, SYY:, KORJAUS:” -leima, johon tehty korjaus on selostettu edellä mainittujen kohtien mukaisesti.

Valmiiden työmääräysten käsittely voi helposti ruuhkautua varsinkin iltapäivisin, kun aamuvuorossa olevan työnjohtajan työvuoro päättyy ja asiakkaat alkavat saapua noutamaan autojaan. Ruuhkautumista ei aina voida kokonaan estää, mutta sitä voidaan helpottaa käsittelemällä työmääräykset systemaattisesti siinä järjestyksessä, missä asiakkaat ovat tulossa autojaan noutamaan. Esimerkiksi vaihtoautotyömääräykset ja muut kiireettömät tapaukset voidaan käsitellä vasta sitten, kun muuta kiireellisempää huomiota vaativaa työtä ei ole.

Työmääräyksen käsittelyn ja kuitin puhtaaksikirjoittamisen jälkeen informoidaan asiakasta auton valmistumisesta ja lopullisista kustannuksista. Yleensä valmistuminen ilmoitetaan tekstiviestitse, mutta hankalammissa ja monimutkaisemmissa tapauksissa on monesti selkeämpää käydä työtä osittain läpi jo puhelimitse ennen asiakkaan saapumista.

Nissan-osastolla ei ole varsinaista mekaanikon lopputarkastuslistaa käytössä. Erillinen mekaanikon täyttämä lopputarkastuslistaa todennäköisesti vähentäisi puutteellisesti täytettyjen työmääräysten määrää.

### **3.6 Auton luovuttaminen**

Auton sujuvan, tehokkaan ja asiakasystävällisen luovutustilanteen kannalta on ensisijaisen tärkeää, että auton luovuttaja on ehtinyt valmistautumaan luovutukseen tutustumalla puhtaaksi kirjoitettuun kuittiin.

Monessa tapauksessa työn luovuttaja ei välttämättä ole ollut kertaakaan aikaisemmin asiakkaan kanssa tekemisissä eikä välttämättä muullakaan tavalla mukana työsuorituksessa tai sen valmistelussa. Tämä on myös yksi syy siihen, että kuittien ja työselosteiden tulee olla selkeitä; kollegat saattavat joutua selittämään työn asiakkaalle hyvin vähäisin ennakkotiedoin. Hyvällä

valmistautumisella varmistetaan luovutustilanteen sujuva eteneminen ja täten estetään asiakaspalvelupisteen ruuhkautuminen.

Luovutustilanteella on myös suuri vaikutus asiakastyytyvyyteen; maksutilanteessa on tärkeää, että asiakas tuntee saaneensa rahalleen vastinetta. Mikäli työnjohtaja yrittää luovutuksen yhteydessä vasta itse sisäistää autolle tehtyjä toimenpiteitä, jää asiakkaalle helposti epävarma kuva huoltokorjaamon asiantuntemuksesta.

Asiakastyytyvyyden kannalta on tärkeää varmistua siitä, että tehdyt toimenpiteet on selitetty asiakkaalle selkokielellisesti ja että asiakas on ymmärtänyt, että mistä hän maksaa. Mikäli asiakkaan autossa jokin seikka vaatii seurantaa tai uuden käyntikerran, on tästä syytä informoida asiakasta ymmärrettävästi ja kirjata tieto myös korjaamojärjestelmään.

Maksuvaihtoehtoina Autokeskuksella on tällä hetkellä korttimaksu, Klarnan tarjoama lasku- ja erämaksupalvelu sekä Lowelin tarjoama ”Autokeskus Erä” lasku- ja erämaksupalvelu. Lähes 90 prosenttia suomalaisautoilijoista maksaa autohuollon kertamaksuna. (Teknisen Kaupan Liitto Ry:n teettämä tutkimus, 2015)

### **3.7 Takuukäsittely**

Takuu on olennainen osa maahantuojan ja jälleenmyyjien suorittamaa palvelutoimintaa. Takuu tähtää asiakastyytyvyyden ja -uskollisuuden ylläpitämiseen jälleenmyyjää, maahantuojaa ja merkkibrändiä kohtaan sekä tuotteiden myynnin tukemiseen. Takuu perustuu nettokustannustasoon, eli takuutöille ei sallita voittoa korjaus-, anomus- tai hyvitysketjun missään vaiheessa. Nissan myöntää Nissanin Euroopassa myymille tuotteille, joita käytetään ainoastaan Euroopassa, materiaali- ja valmistusvirheitä koskevan takuun, jonka aika- tai kilometriperusteinen kesto vaihtelee automallisarjoittain. Päätakuelajit jaotellaan lähtökohtaisesti kaikki auton ei-kuluviksi osiksi luokiteltavat komponentit sisältävään uuden auton takuuseen, korin maalipinnan takuuseen sekä korin puhkuruostumattomuustakuuseen. Lisäksi sähköautojen



sähköisen voimansiirron komponenteilla on erillinen, pidennetty takuu. (Takuukäsikirja - Nissan International SA, 2017: 10-12)

Autokeskuksessa töiden takuukäsittely ja -laskutus hoidetaan keskitetysti erikseen nimetyn takuuorganisaation toimesta. Nissanin takuupolitiikka ei kuitenkaan mahdollista edellä mainitun kaltaista menettelyä, koska lupa jokaiselle työlle täytyy olla haettuna viimeistään samana päivänä, kun työ suoritetaan. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, päivän töiden kaikki takuulaskutukset on tehtävä samana päivänä.

Tilannetta voidaan helpottaa tekemällä ennakkokyselyt mahdollisimman pitkälle jo heti mahdollisen aikaisemman diagnoosikäynnin jälkeen, mutta esimerkiksi jo vianmäärityskerran yhteydessä tehtävät korjaukset jäävät aina kokonaan samana päivänä käsiteltäväksi ja laskutettaviksi. Takuupolitiikka on työnjohdon kannalta erityisen kuormittava; joskus saman päivän takuutyömääräysten käsittely voi aiheuttaa merkittävänkin ylityötaakan.

Takuukäsittelytyön kannalta äärimmäisen tärkeää on mekaanikkojen huolellinen raportointi tehdyistä takuukorjauksista. Mikäli raportti on puutteellinen, täytyy korjattu versio saada viipymättä, koska mekaanikon työnvuoron jo päätyttyä voi takuutyön käsittely ja -laskutus olla puutteellisilla tiedoilla hankalaa tai mahdotonta.

## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

### 4.1 Huoltotottumukset ja autohuoltoon liittyvät odotukset

Autoilu on vuositasolla eräs suurimmista kuluttajien yksittäisistä menoeristä. Valtion kestävä kehityksen yhtiön Motivan mukaan autoilun kustannukset voidaan jakaa kiinteisiin ja muuttuviin kustannuksiin. Kiinteitä kustannuksia ovat autoon kiinnitetty pääoma, mahdollisen lainapääoman korko, vakuutukset, auton säilytyksestä aiheutuvat kulut sekä verot ja katsastus. Kiinteät kustannukset eivät riipu ajokilometreistä tai auton käyttömäärästä. Motiva listaa autoilun kustannuksia käsittelevässä artikkelissaan auton käytön mukaan muuttuviksi kustannuksiksi polttoaineen, huollot ja korjaukset, pesut ja pientarvikkeet sekä renkaat ja vahingot. (Motiva, 2020)

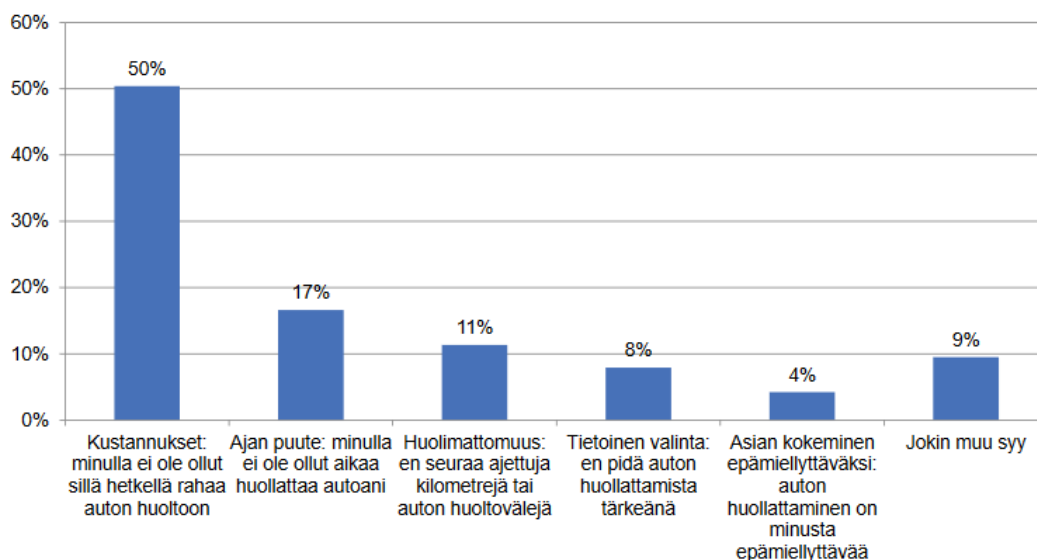
Autoiluun liittyvät huolto- ja varsinkin korjauskustannukset ovat asiakkaille usein odottamattomia ja ylimääräisiä menoeriä, minkä vuoksi korjaamokäynti voi olla ajatuksena jo lähtökohtaisesti asiakkaalle epämiellyttävä. Huolto- ja korjauskäynneillä asiakas ei varsinaisesti saa mitään uutta hyödykettä, vaan joutuu maksamaan jo olemassa olevan hyödykkeen käyttökelpoisena pysymisestä.

Autoilijat pyrkivät luonnollisesti säästämään autonsa huolto- ja korjauskustannuksissa. Teknisen Kaupan ja Palveluiden yhdistys ry on tutkinut suomalaisten autonpitoa vuonna 2015 tutkimuksessaan ”Suomalaisautoilijat säästävät henkensä uhalla”. Tutkimuksen mukaan lähes 40 prosenttia suomalaisautoilijoista ei huollata autoaan aina huolto-ohjelman edellyttämässä aikataulussa. Lisäksi kolmasosa autoilijoista huollattaa autonsa huolto-ohjelman edellyttämiä toimenpiteitä kevyemmin (Tekninen, 2015). 50 prosenttia valmistajan määräaikaishuolto-ohjelman mukaisen määräaikaishuollon ajankohdan lykkäytymisistä johtui autoilijan senhetkisestä huonosta rahatilanteesta (Tekninen, 2015). Seuraavaksi tärkeimmät syyt olivat ajan puutteesta ja huoltovälin täyttymisen huolimattomassa seuraamisessa (Tekninen 2015). Tieliikenneonnettomuustilastojen mukaan vuonna 2013

Suomessa kuoli 14 ihmistä moottoriajoneuvo-onnettomuudessa, jonka syntymiseen vaikutti ajoneuvon tekninen vika (VALT-vuosiraportti, 2013).

## Rahan puute on yleisin syy auton huollon lykkäämiselle

Mikä on tärkein syy sille, että olet lykännyt auton huollattamista?  
(tärkein syy, n=379)

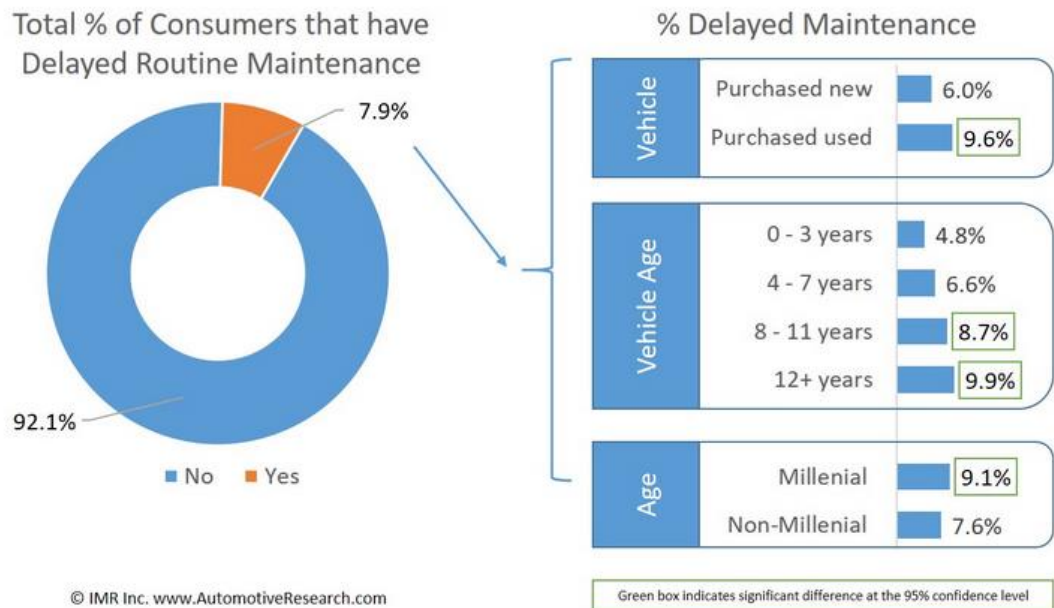


Burson-Marsteller  
Being More

6

KUVA 7. Yleisimmät syyt huollon lykkäämiselle (Tutkimus suomalaisautoilijoiden toiminnasta liittyen autohuoltoon - Tekninen, 2015: 6)

Samaa ilmiötä on tutkittu Yhdysvalloissa yhdysvaltalaisen autoalan tutkimuksia toimittavan IMR:n toimesta vuonna 2017 tutkimuksessa ”Consumers Delaying Vehicle Routine Maintenance”. Huomioitavaa on, että tutkimuksen mukaan vain 7,9% kyselyyn vastanneista autoilijoista ei suorita auton huolto- ja korjaustoimenpiteitä ajallaan. Huoltoa lykkäävien autoilijoiden osuus vaihtelee jonkin verran riippuen autoilijan iästä, auton iästä sekä siitä, onko auto ostettu uutena vai käytettynä (IMR Automotive Research, 2017). Kuitenkin muuttujista riippumatta suurimmillaankin tutkimukseen osallistuneiden huolto- ja korjaustoimenpiteitä lykänneiden autoilijoiden osuus on vain kymmenen prosentin luokkaa otannasta riippuen (KUVA 8). IMR:n teettämän tutkimukseen vastanneiden autoilijoiden tärkeimmät huolto- ja korjaustoimenpiteiden lykkääntymiseen vaikuttavat ongelmat liittyvät aikataulun sovittamiseen ja toimenpiteiden liian kalliiseen hintaan.



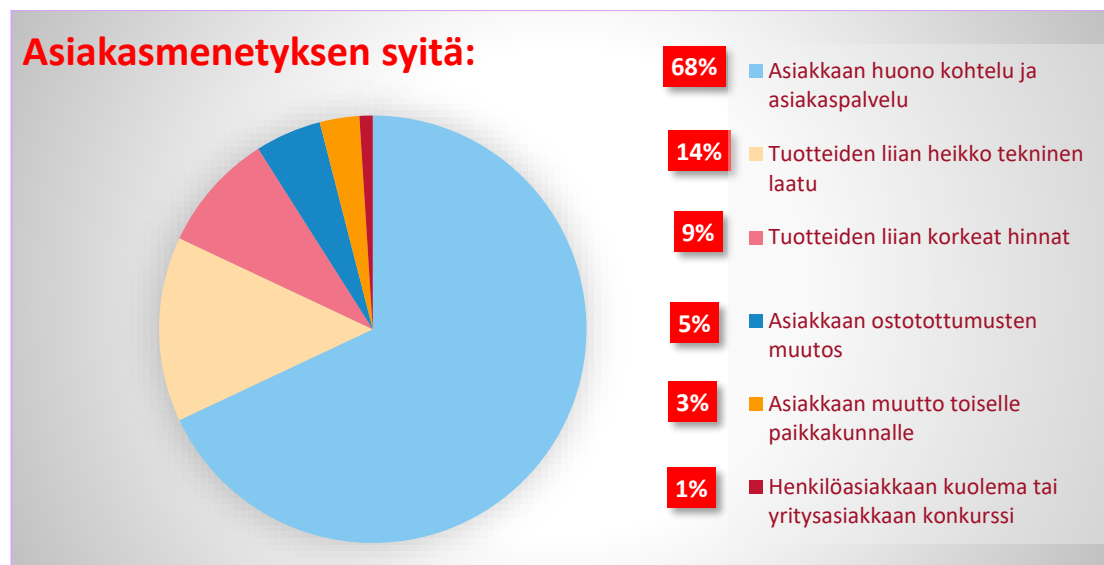
KUVA 8. Yhdysvaltalaisen IMR:n teettämän auton huollattamisen lykkäytymistä käsittelevän tutkimuksen vastausjakauma (Consumers Delaying Vehicle Routine Maintenance – IMR Automotive Research, 2017).

Suomessa ja Yhdysvalloissa teetettyjen tutkimusten tulosten välinen poikkeavuus vaikuttaa suurelta. IMR:n tutkimuksesta ei selviä sanata tarkasti autoilijoille esitetyn kysymyksen asettelu, mutta tutkimuksia voidaan tuloksineen silti vertailla keskenään vähintäänkin suuntaa antavasti. Yhdysvalloissa asenteet autoilua ja sen kustannuksia kohtaan saattavat olla keskimäärin positiivisempia autojen ja polttoaineen huokeamman verotuksen vuoksi. Moni suomalainen autoilija voi kokea jo pelkästään autoilun kiinteisiin kuluihin ja polttoaineeseen kuluvan rahasumman niin suureksi, että auton huollattamisessa on pakko säästää kaikin keinoin. Tästä syystä on elintärkeää, että autokorjaamo pyrkii kehittämään koko palveluprosessinsa mahdollisimman houkuttelevaksi ja asiakasystävälliseksi.

Suomessa odotukset rahan tuomalle vastineelle ovat korkealla erityisesti merkkikorjaamoiden kohdalla, jotka ovat yleensä hinnoittelultaan on yleiskorjaamoita raskaampia. Merkkiliikkeen osaamisen ja palvelun laatuun luonnollisesti liittyy jo pelkästään hinnoittelun kautta erityisiä odotuksia. Lisäksi etenkin kasvukeskuksissa alan kilpailu kiristyy jatkuvasti, joten alan toimijoiden on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakaspalvelun laatuun.

Nykytilanteessa merkkiliikkeen on aidosti löydettävä keinoja palveluidensa laadun parantamiseen, sillä myös kaikki riippumattomat yleiskorjaamot kilpailevat merkkiliikkeiden kanssa samoista asiakkaista. Nykyinen autoalan ryhmäpoikkeusasetus mahdollistaa auton tehdastakuun säilymisen, vaikka autoa ei olisikaan huollettu virallisessa merkkiorganisaatiossa. (Autoalan tiedotuskeskus, 2014)

Suurin yksittäinen syy asiakasmenetyksiin on asiakkaan huonossa kohtelussa ja asiakaspalvelun heikossa laadussa (kuvio 2). Mikäli asiakas voi tehdä samasta tuotteesta ostopäätöksen kahden yrityksen välillä, eikä tuotteiden hinnassa ole merkittävää eroa, asiakkaan valintaperusteeksi valikoituu palvelukokemuksen laatu. (Aarnikoivu 2005: 21)



KUVIO 2. Asiakasmenetyksen syitä kategorioittain. (Aarnikoivu 2005: 22)

## 4.2 Asiakastytyväisyyden mittaaminen ja seuranta

### 4.2.1 Yrityksen toimesta

Autokeskus lähettää huolto- ja korjaamopalveluita käyttäneille asiakkaille tekstiviestikyselyn, jossa kysytään ”kuinka todennäköisesti suosittelisit huoltopalveluitamme lähipiirillesi?” (Kuva 9). Asiakas voi vastata tähän kysymykseen valitsemalla arvosanan nollan ja kymmenen väliltä sekä halutessaan kirjoittaa lisäksi avoimen palautteen. Kyselyn tuloksia käytetään muun muassa osana henkilöstön provisiopalkkausjärjestelmää.

Hei! Kiitos Autokeskuksen huolto- ja korjaamopalveluiden käytöstä. Haluamme varmistaa, että BMW-autosi huollon palvelu sujui moitteettomasti. Anna meille palautetta vastaamalla lyhyeen kyselyyn autat meitä varmistamaan huollon jälkeisen asiakastytyväisyyden ja autatte meitä kehittämään palveluamme paremmaksi. Kuinka todennäköisesti suosittelisit huoltopalveluitamme lähipiirillesi? Vastaa maksutta viestiin H ja arvosanasi 0-10 (0=erittäin epätodennäköisesti, 10=erittäin todennäköisesti). Esim. H 8.

KUVA 9. Autokeskuksen lähettämä tekstiviestikysely.

Kyselyn tuloksista koostetaan NPS-luku. NPS-luku on indeksi, joka mittaa asiakaskokemusta ja ennustaa liiketoiminnan kasvua. Indeksillä voi vaihdella välillä -100 – 100. Vastaukset jaetaan suosittelijoihin (9, 10), passiivisiin (7,8) ja mahdollisesti huonoa sanaa levittäviin (0-6). (Netpromoter, 2020).



KUVA 10. NPS-luvun laskukaava. (Netpromoter, 2020)

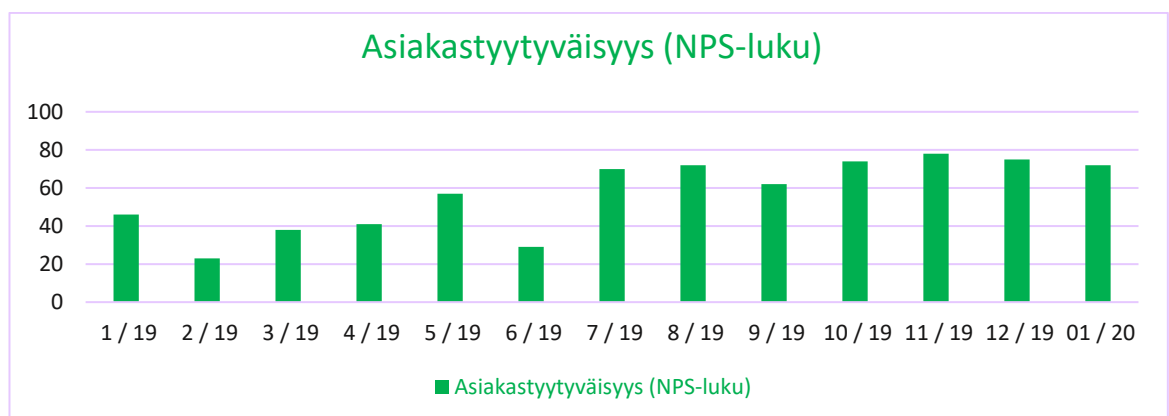
## 4.2.2 Maahantuojan toimesta

Nissan seuraa jälleenmyyjien asiakastyytyväisyyttä hieman NPS-kyselyä monimuotoisemmalla CVA-kyselyllä, joka kartoittaa jälleenmyyjän onnistumista asiakaskokemuksen eri osa-alueilla. Kysely lähetetään asiakkaille sähköpostitse ja kysely sisältää kysymyksiä seuraavissa kategorioissa: ajanvarauksen helppous, kyky ymmärtää huoltotarpeet, ystävällisyys ja avuliaisuus, tehdyn työn laatu, rehellisyys ja luotettavuus, halukkuus suorittaa takuutyöt sekä tyytyväisyys kuljetusratkaisuun. Edellä listattujen kategorioiden tuloksista koostetaan tietyin painotuksin kokonaistyytyväisyystulos. Maahantuojien asiakastyytyväisyysmittauksissa menestyneille jälleenmyyjille maksetaan kannustinbonuksia.

## 4.3 Asiakastyytyväisyystulosten esittäminen ja analysointi

### 4.3.1 Yrityksen omien kyselyiden tulokset

Tarkastelua varten koostettiin koko osaston kuukausittaiset NPS-lukemat 13 kuukaudelta tammikuusta 2019 alkaen pylvädiagrammiksi (kuvio 3). Lisäksi koko ajanjaksolta huonojen (0-6) ja neutraaleiden (7-8) palautteiden sanallisista palautteista koostettiin erillinen kaavio (Kuvio 4), jossa negatiivisävyiset palautteet koottiin kategorioittain huonoon palautteeseen johtaneen syyn perusteella.

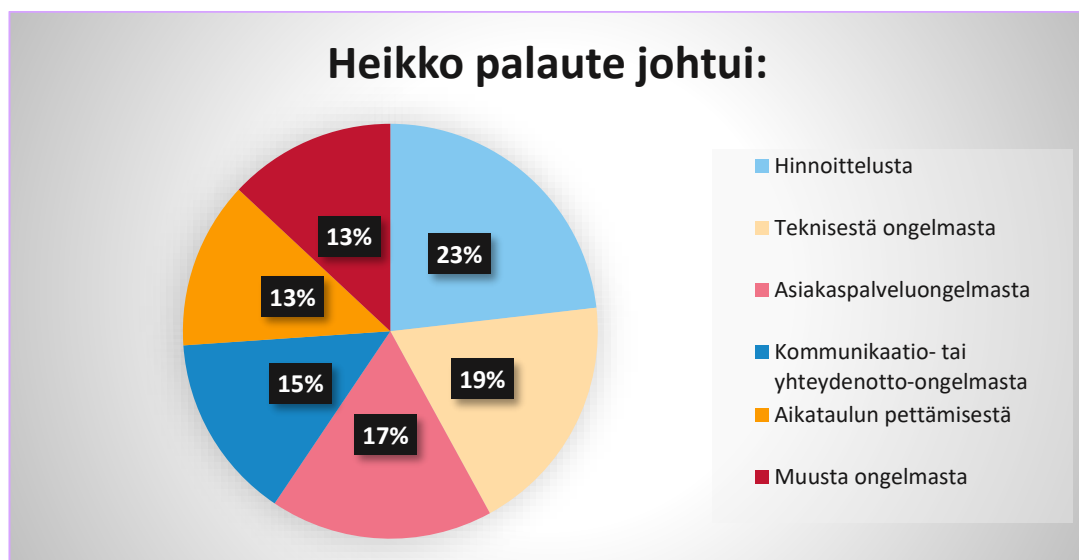


KUVIO 3. Asiakastyytyväisyystulokset ajanjaksolla 1.1.2019 – 31.1.2020.

Pylväsdiagrammiin (kuvio 3) koostetuissa kuukausittaisissa NPS-tuloksissa näkyy selkeästi nouseva trendi. Alkuvuoden tulokset ovat vaihtelevia ja yleisesti heikkoja. Alkuvuoden heikko jakso liittyy vuoden vaihteessa (2018-2019) tapahtuneisiin henkilöstömuutoksiin. Vuoden ensimmäiset kuukaudet asiakaspalvelu- ja työnjohtotyöt toimivat yhden vakituisen työntekijän lisäksi harjoittelijoiden ja sijaisten voimin. Lisäksi talviaikaan asiakastytyväisyyslukemat ovat yleisesti hieman alhaisempia pakkasten aiheuttamien ylimääräisten teknisten ongelmien vuoksi.

Maalis- ja toukokuussa saatiin tehtyä onnistuneet kahden vakituisen henkilön lisärekrytoinnit, jonka jälkeen tilanne alkoi hiljalleen tasaantua ja asiakastytyväisyyslukemat nousivat kesän kynnyksellä pysyvästi takaisin paremmalle tasolle. Kuvaavaa on, että koko 13 kuukauden ajanjaksolta koostetuista 65 negatiivisesta avoimesta palautteesta (KUVIO 4) 49 annettiin ensimmäisen kuuden kuukauden aikana.

Kiistattomana johtopäätöksenä voidaan pitää sitä, että merkittävät muutokset ja vajaavaisuus työnjohto- ja asiakaspalveluhenkilöstössä vaikuttavat nopeasti ja voimakkaasti asiakastytyvyyteen.



KUVIO 4. Neutraaleiden tai heikkojen sanallista palautetta sisältävien NPS-vastausten jaottelu kategorioittain negatiiviseen palautteeseen johtaneen syyn perusteella. Tulos koostuu 65 vastauksesta.



Avoimista negatiivissävyisistä sanallisista palautteista 23% johtui liian kalliista hinnasta. Yrityksen tuotteiden yleinen hintataso ei ole yksittäisen työntekijän päätettävissä, mutta asiakaspalvelija voi vaikuttaa siihen kokonaismielikuvaan, joka asiakkaalle käynnistä jää. Tässä tapauksessa useampi asiakas on kokenut, ettei ole saanut rahalleen vastinetta. Näille asiakkaille ei välttämättä olla osattu viestiä tehtyjen töiden sisältöä tarpeeksi tarkasti tai selkeästi.

Tehdyt työt tulee käydä tarkoin läpi auton luovutuksen yhteydessä ja varmistaa, ettei asiakkaalle jää kysyttävää tehdyistä huoltotoimista tai niiden onnistumisesta. Asiakkaalle jäävä kuitti on kirjoitettava huolellisesti ja selkeästi siten, että siitä yhdessä muiden asiakkaalle jäävien asiakirjojen kanssa käy kattavasti ilmi kaikki autolle tehdyt toimenpiteet. Valveutuneelle kuluttajalle ei riitä tiedoksi pelkästään, että ”autollenne on tehty määräaikaishuolto”.

Suurempien korjausten yhteydessä voidaan asiakkaalle tarjota esimerkiksi kokonaan veloitukseton sijaisauto tai veloitukseton auton pesu. Tämän tyyppisistä ylimääräisistä bonuksista voi kuitenkin jäädä sellainen negatiivinen kuva, että ne on joka tapauksessa sisällytetty asiakkaan maksamaan hintaan. Varmin tapa varmistaa asiakkaan tyytyväisyys rahalleen saatuun vastineeseen ei siis ole alennusten tai ilmaisten etujen antaminen vaan kokonaispalvelun toimimisesta huolehtiminen ja tehdyn työn tehokas markkinoiminen luovutustilanteessa.

Samoilla ohjeilla pystytään myös kitkemään osa tekniseen ongelmaan liittyvistä huonoista palautteista. Suuri osa teknisen ongelman aiheuttamista negatiivisista palautteista liittyi asiakkaan mielikuvaan teknisen ongelman ratkeamattomuudesta. Työnjohtaja voi parhaansa mukaan estää ongelmatilanteen syntymisen kirjaamalla ajanvaraus- tai työnvastaanottovaiheessa asiakkaan ongelman mahdollisimman selkeään ja informatiiviseen muotoon, jotta mekaanikolla on oikeat edellytykset ongelman tutkintaan. Lisäksi tehdyn tutkimuksen tai korjaustyön tarkka ja selkeä selostaminen autonluovutustilanteessa on suuressa roolissa.

Kommunikaatio- ja yhteydenotto-ongelmiin liittyvissä palautteissa viitattiin suurelta osin puhelinpalvelun ruuhkautumiseen ja ajan varaamisen

hankaluuteen. Lisäksi muutamissa tapauksissa kaikkia ajanvaraustilanteessa keskusteltuja tai asiakkaan tilaamia töitä ei ollut kirjattu ylös.

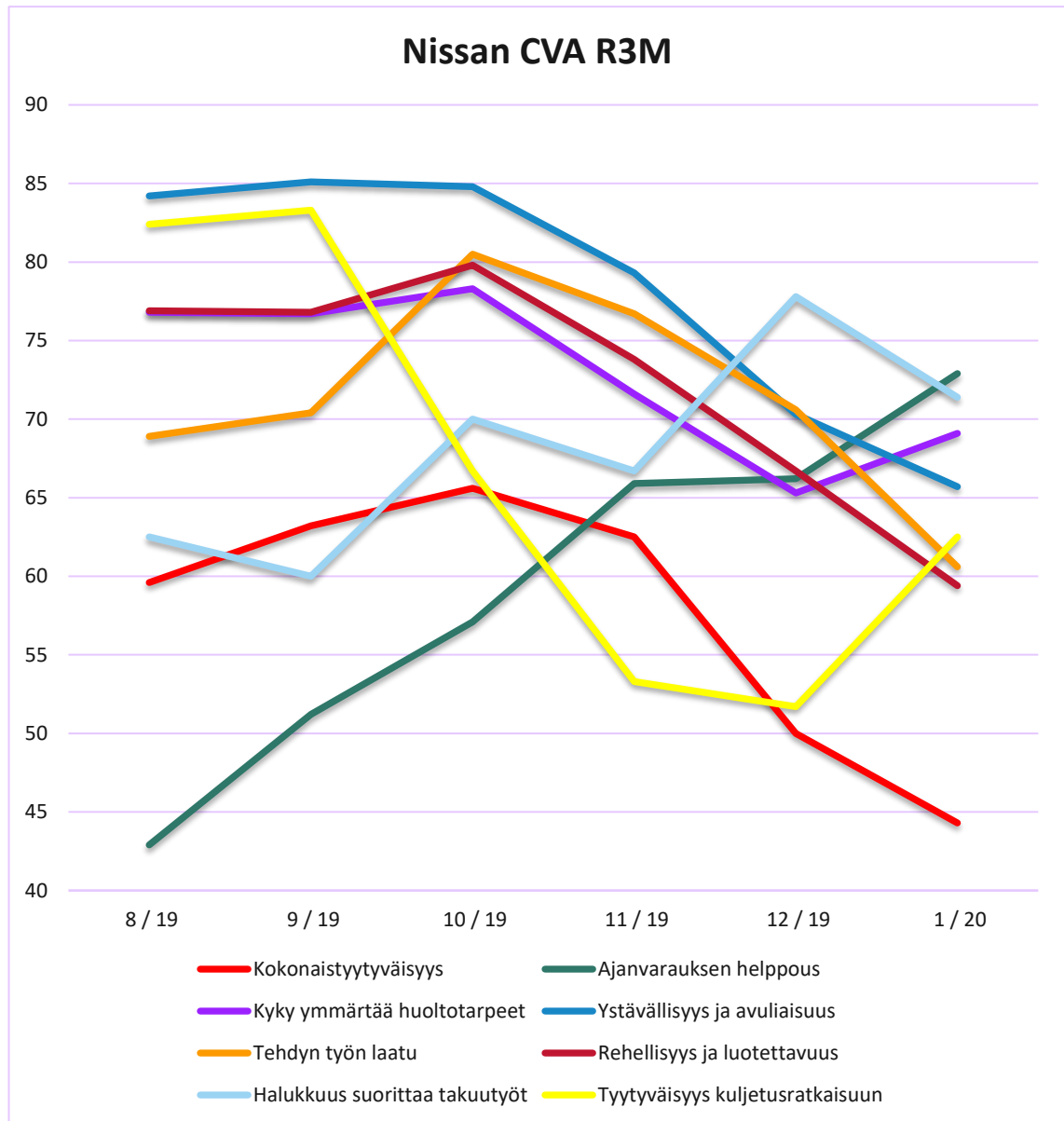
Puhelinliikenne on tarkoitus ohjata aamun ja iltapäivän ruuhka-aikoina Autokeskuksen valtakunnalliseen puhelinkeskukseen, mutta käytännössä tätä ei tällä hetkellä tapahdu ja varsinkin edellä mainittuina ruuhka-aikoina paikalliselle työnjohdolle tulevista puheluista osa jää vastaamatta. Vastaamatta jääneet puhelut soitetaan takaisin heti kun mahdollista, mutta monessa asiakas on joutunut jo odottamaan liian kauan ja hoitanut asiansa muuta kautta.

Vajavaiseksi jääneitä ajanvarauksia voidaan vähentää siten, että kukin työnjohtaja käy esimerkiksi päivän päätteeksi pikaisesti läpi jokaisen kyseisenä päivänä avaamansa uuden ajanvarauksen. Automaster antaa tällaisen listauksen muutamalla klikkauksella. Työn luonne on hektinen ja esimerkiksi puhelun aikana avattua ajanvarausta ei välttämättä ehditä kirjaamaan loppuun, ennen kuin seuraava mekaanikko- tai asiakaskontakti alkaa.

Aikataulun pettämisestä johtuneissa huonoissa palautteissa viitattiin lähinnä huoltotapahtuman liian pitkään keston, aikataulun venymiseen ja siihen, ettei aikataulumuutoksista ilmoitettu. Jo ajanvaraushetkellä ja viimeistään työtä vastaanotettaessa on asiakkaalle annettava jonkinlainen arvio työn kestosta tai ilmaistava selkeästi myös se, että työn kestoa ei välttämättä pystytä etukäteen määrittelemään esimerkiksi vianmääritystöiden kohdalla. Mikäli sovittuun aikatauluun tulee muutoksia, on niistä viipymättä informoitava asiakasta.

Kokonaisasiakastyytyväisyyden kannalta on tärkeää tiedostaa, että suuressa osassa tapauksista työnjohtaja-asiakaspalvelija on ainoa henkilö, jonka kanssa asiakas on suorasti tekemisissä autonsa huoltoon liittyvissä asioissa. Ongelmatilanteiden asiakaslähtöinen ratkaiseminen parhaassa tapauksessa sitouttaa asiakkaan entistä tiukemmin.

### 4.3.2 Nissan CVA-kyselyn tulokset



KUVIO 5. Kuukausittaiset Nissanin CVA-asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset aikavälillä 1.8.2019-31.1.2020. Kyselyn tuloksia on tässä muodossa saatavilla vain elokuusta 2019 alkaen.

Kyselyn osa-alueet on jaettu seuraaviin sektoreihin: kyky ymmärtää huoltotarpeet, tehdyn työn laatu, halukkuus suorittaa takuutyöt, ajanvarauksen helppous, ystävällisyys ja avuliaisuus, rehellisyys ja luotettavuus sekä tyytyväisyys kuljetusratkaisuun. Kullakin osa-alueella on oma painotuksensa kokonaistyytyväisyydessä. Kunkin osa-alueen kuukausittaiset tulokset on koottu

yllä kuvattuun koordinaatistoon kuvaajiksi, jossa eri osa-alueita kuvastetaan keskenään eri värisillä käyrillä.

Taulukon mukaan tarkastellulla ajanjaksolla suurimmat ongelmat ovat olleet ajanvarauksen helppoudessa, halukkuudessa suorittaa takuutyöt ja kuljetusratkaisun järjestämisessä.

Kesäaikaan jono korjaamolle on tavallista pidempi, joka osaltaan vaikuttaa huonoon tulokseen elokuussa 2019. Tulos on elokuusta lähtien parantunut korjaamon jonotilanteen rauhoittuessa. Kesäaikaan myös puhelinpalvelu ruuhkautuu tavallista herkemmin, koska puhelinliikennettä hoitavaa henkilökuntaa on paikalla vähemmän. Tulosta osa-alueella ”ajanvarauksen helppous” pystytään parantamaan entisestään tarjoamalla asiakkaiden tarpeisiin sopivia huolto- ja korjausaikoja mahdollisimman joustavasti sekä kehittämällä online-varausjärjestelmää siten, että puhelinpalvelun ruuhkautuessa asiakkaita ohjattaisiin esimerkiksi tekstiviestitse online-ajanvaraukseen. Puhelinpalvelun laatua voitaisiin parantaa jakamalla puhelinkeskushenkilökunnalle erilliset merkkivastuut. Tämä parantaisi myös puhelinkeskuksen tekemien ajanvarausten laatua ja helpottaisi paikallisen työnjohdon työtaakkaa.

Asiakas syyttää korjaamoa haluttomuudesta takuutöiden suorittamiseen yleensä silloin, kun asiakkaan kuvaamaa vikaa ei pystytä tietyssä tilanteessa käytettävissä olevilla tiedoilla paikantamaan tai silloin, kun on erimielisyyttä siitä, onko asiakkaan kuvaama toiminta autolle ominaista vai poikkeavaa. Avainasemassa tällöin on työnjohtaja-asiakaspalvelijan ammattitaito sekä kyky esittää ja perustella kantansa vakuuttavasti. Ilman täyttä varmuutta ei kannata teilata asiakkaan epäilystä viasta, vaikka ensimmäisellä vianmäärityskerralla autossa ei poikkeavaa toimintaa ilmenisikään. Tällöin on suotavaa pyytää asiakasta seuraamaan tilannetta ja palaamaan asiaan, mikäli hän esimerkiksi keksii keinon vian toistamiseen. Näin asiakkaalle syntyy kuva, ettei hänen tapaustaan teilata tai unohdeta, vaan että asian tutkimista jatketaan tarvittaessa uudelleen.

Kuljetusratkaisun tarjoamisessa tulos on heikko. Tällä osa-alueella tulokset ovat olleet myös aikaisemmin selvästi muiden osa-alueiden alapuolella. Nissan-

asiakslupauksen mukaan jälleenmyyjän tulee tarjota asiakkaalle veloitukseton kuljetusratkaisu asiakkaan vastatessa vain mahdollisista polttoainekustannuksista. Autokeskuksessa asia on järjestetty siten, että asiakas maksaa vuorokaudelta kiinteän 20 euron polttoaine- ja tankkauspalveluveloituksen riippumatta hänen ajamastaan kilometrimäärästä. Vuokrasuhteessa on 500 euron omavastuuosuus kolari- ja varkaustapauksissa. Varsinaista sijaisautotoimintaa pyörittää Hertz, jolta Autokeskus ostaa palvelun alihankintana. 20 Euron maksu veloituksettomaksi mainostetusta sijaisautosta herättää asiakkaissa närää. Lisäksi kesäaikaan tarjotaan kokonaan veloituksetonta sijaispolkupyörää. Polkupyöriä on vain yksi.

Kuljetusratkaisun järjestämisen asiakastyytyväisyystuloksen parantamiseksi voitaisiin selvittää mahdollisuutta hyödyntää kiinteistön sijainnin tarjoamia erinomaisia linja-autoyhteyksiä ja myöhemmin raitiovaunuyhteyksiä. Kokonaan veloituksettoman edestakaisen linja-auto- tai raitiovaunulipukkeen järjestäminen tulee joka tapauksessa vuokra-autoon verrattuna huomattavasti halvemmaksi. Osa asiakkaista ei edes mielellään aja vieraalla autolla, koska pahimmassa tapauksessa auton vaihteistotyyppikin voi olla erilainen. Joka tapauksessa veloitukseton lipuke julkiseen kulkuneuvoon olisi vuokra-auton ohella erinomainen vaihtoehto monelle asiakkaalle myös ympäristöystävällisestä näkökulmasta.

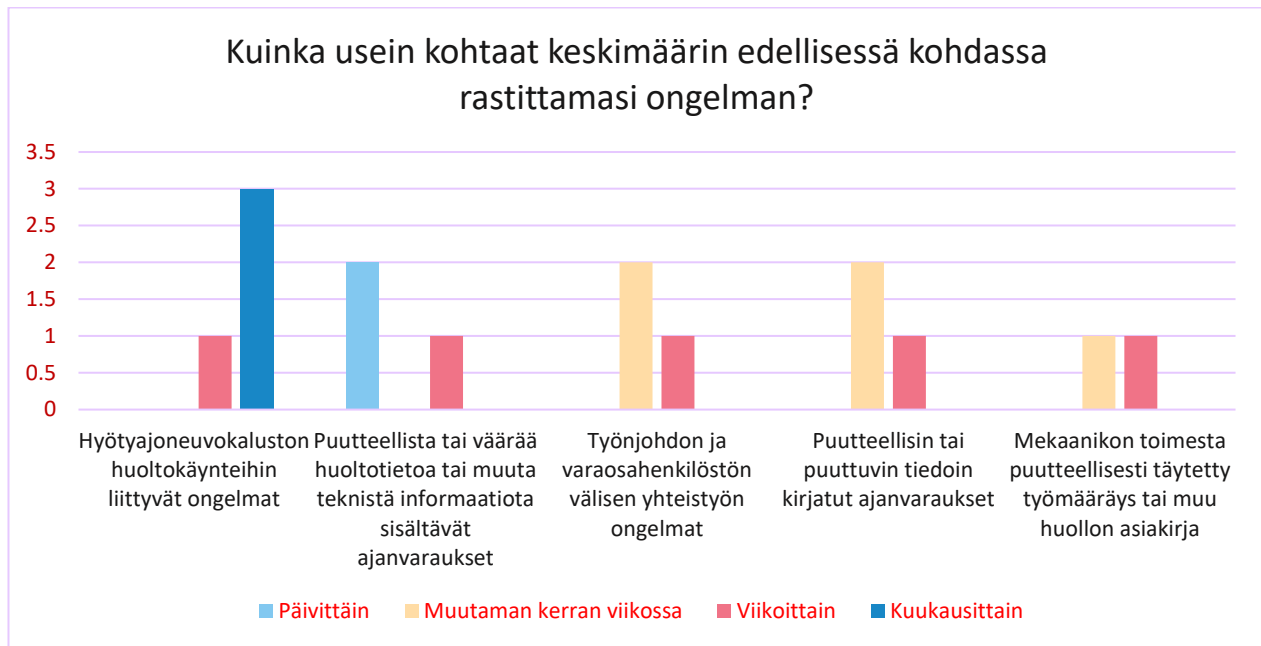
## 5 HENKILÖHAASTATTELUT

### 5.1 Osaston toimihenkilöille teetetty kysely

Tutkimusta varten haastateltiin Nissan huoltotiimin toimihenkilöitä. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa huoltokorjaamon prosessin eri vaiheissa esiintyviä ongelmakohtia osaston toimihenkilöiden näkökulmasta. Kysely lähetettiin sähköisesti kolmelle työnjohtajalle, yhdelle osastolla sijaistavalle työnjohtajalle, yhdelle työnjohtajaharjoittelijalle, osaston huoltovastaavalle, osaston varaosamyyljälle ja varaosavastaavalle (Liite 1). Kyselyyn saatiin kuusi vastausta. Kukin vastaaja sai valita kolme mielestään tärkeintä kehitystä kaipaavaa osa-aluetta tai ongelmaa. Kutakin kohtaa täydennettiin tiedolla ongelman toistuvuuden määrästä sekä vapaavalintaisella sanallisella lisätäydennyksellä.



KUVIO 6. Toimihenkilöryhmälle teetetyn kyselyn vastausjakauma.



KUVIO 7. Toimihenkilöryhmän yleisimmin kohtaamien ongelmien toistuvuusjakauma.

Yksittäisistä ongelmista eniten mainintoja tuli hyötyajoneuvokaluston käynteihin liittyvistä ongelmista (kuvio 6). Ongelman toistuvuusjakauman mukaan ongelma esiintyy lähinnä kuukausittain, korkeintaan viikoittain (kuvio 7).

Hyötyajoneuvojen korjaamokäynteihin liittyvien ongelmien sanallisissa tarkennuksissa nousivat esiin ongelmat sopivan nostinpaikan löytämisessä, töiden läpimenon- ja aikataulutuksen ennustettavuudessa sekä siinä, että hyötyajoneuvomekaanikot eivät ole varsinaisesti Nissan-osaston alaisia mekaanikkoja.

Hyötyajoneuvonostureita ja -mekaanikkoja tosiaankin hallinnoi Ford-huoltojaos. Käytännössä siis Nissan-työnjohdon vaikutusmahdollisuudet töiden läpimenoon ja aikataulun hallitsemiseen ovat ajoittain pienehköt. Kolmessa erillisessä vastauksessa mainittiin suoraan tai epäsuorasti, että Nissan-hyötyajoneuvot tuntuvat olevan vieraan osaston päivän töiden prioriteettiasteikon viimeisenä ja voivat pahimmassa tapauksessa jäädä yllättäen kokonaan tekemättä. Nissan-osaston henkilöstö vastaa kuitenkin asiakastilanteista Nissan-hyötyajoneuvoasiakkaiden kanssa.

Nissan-osastolle olisi hyvä saada yksi nosturi, jolla pystytään nostamaan myös hyötyajoneuvokalustoa tai vastaavasti siirtää koko hyötyajoneuvotoiminta asiakaspalveluineen Ford-osastolle.

Työnjohdon ja varaosahenkilöstön välisen yhteistyön haasteet koettiin kyselyn perusteella tärkeäksi ongelmaksi (kuvio 6). Vastaajien mukaan ongelmia esiintyi pääasiassa vähintään viikoittain ja jopa useita kertoja viikossa (kuvio 7).

Sanallisissa lisätarkennuksissa esiin nousi varaosahenkilöstön ja työnjohdon sijainti eri rakennuksissa, ongelmat lisätöiden kartoituksessa ja se, että vain harvassa tapauksessa on lupa tilata varaosia ennakkoon ilman mekaanikon diagnoosia, josta koituu asiakkaalle ylimääräistä harmia ja osastolle lisäkuluja.

Mekaanikon havaitessa lisäkorjauksia joutuu hän ensin käymään varaosaosastolla teettämässä varaosakartoituksen, jonka jälkeen hän kävelee paperille kirjattujen varaosanumeroiden ja varaosien hintojen kanssa työnjohtajan luo, joka hinnoittelee työkokonaisuuden ja soittaa asiakkaalle. Tässä prosessissa hukkuu monesti turhaan mekaanikon kallista, tuottavaa aikaa.

Prosessin tehostamiseksi mekaanikon kannattaa heti huoltotyön aluksi tarkistaa pyöräntuennat, jousitus, jarrut sekä muut yleiset vikakohteet, tehdä lista tarvittavista korjauksista ja toimittaa lista varaosamyylle ja palata jatkamaan muun huoltotyön suorittamista. Seuraavaksi varaosamyylä kartoittaa tarvittavat varaosat ja kirjaa tarvittavat lisäkorjaukset varaosanumeroineen ja varaosien hintoineen työmääräykselle ja informoi työnjohtajaa. Työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja kirjaa lisätyöt tai tiedon asiakkaan mahdollisesta kieltäytymisestä työmääräykselle ja informoi varaosamyylää, joka kerää ja toimittaa tarvittavat varaosat mekaanikolle. Haastavissa ja monimutkaisissa tapauksissa edellä mainittua tapahtumasarjaa joudutaan soveltamaan ja muuttamaan, mutta yksinkertaisissa korjauksissa pystytään näin säästämään mekaanikon tehokasta työaika. Sähköisellä vuorovaikutuksella ratkaistaan myös osa erillisten rakennusten haasteista.

Puutteellisin tai puuttuvin tiedoin kirjatut- tai puutteellista tai väärää teknistä informaatiota sisältävät ajanvaraukset koettiin kyselyn perusteella varsin yleiseksi ongelmaksi (kuvio 6). Osan vastaajista mukaan ongelma toistuu jopa



päivittäin. Vastaajien antamien lisätarkennusten perusteella erityisesti Callcenterin käsittelemät online- sekä puhelinvaraukset ja niiden siistiminen tai korjaaminen tuottaa kohtuuttomasti ylimääräistä vaivaa.

Online-varausjärjestelmää tulisi kehittää siten, että toimintojen kehitystä konsultoi henkilö, joka on operatiivisessa työnjohto- ja asiakaspalvelutyössä mukana päivittäin. Lisäksi henkilöstölle tulisi teettää kysely online-varausjärjestelmän kautta tulleiden huoltovarausten yleisimmistä puutteista ja pyrkiä kehittämään varausjärjestelmää siten, että järjestelmän kautta tulleet huoltovaraukset olisivat suuremmalla todennäköisyydellä kerrasta oikein. Ongelmana on tällä hetkellä se, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus valita väärä huoltopaketti ja väärä huoltopaketti menee vielä varauksen vahvistajankin ohitse.

Myös mekaanikkojen täyttämässä valmiissa työmääräyksissä ja mekaanikkojen kirjaamissa työselosteissa koettiin puutteita (kuvio 6). Kyselyn mukaan ongelmat toistuvat viikoittain tai muutamia kertoja viikossa (kuvio 7). Sanallisissa lisätarkennuksissa esiin nousivat puuttuvat takuuraportoinnit, epämääräiset korjauskehotukset, huollossa tehdyt epämääräiset lisähuomiot ilman tarkennuksia ja puuttuvat leimaukset, joiden takia työnjohto joutuu tekemään täysin ylimääräisiä käyntejä korjaamohallissa selvittäessään, että mitä mekaanikon tekemillä kirjauksilla on tarkoitettu.

Mekaanikkojen kirjaamissa raporteissa on liian usein avoimeksi jääneitä asioita, joista ei selviä esimerkiksi korjaustarpeen kiireellisyys tai ylipäättään havaittujen lisähuomioiden toimenpidetarve. On kunkin työnjohtajan vastuulla vaatia mekaanikoilta tieto siitä, onko vaikkapa jokin hela repeytynyt niin paljon, että se on korjattava välittömästi tai onko havaittu öljyvuotojälki vain kosteutta tiivistyspinnassa, oikea akuutti vuoto vai jotain siltä väliltä. Mekaanikolle on kerrottava, että seuraavalla kerralla tieto pitää löytyä työmääräykseltä erikseen kysymättä. Asiakas arvostaa sitä, että korjaamolla on ammattitaito arvioida havaittujen vikojen ja puutteiden korjaamisen kiireellisyys. Kaikkien pienienkin puutteiden esittäminen asiakkaalle akuuttia korjausta vaativina kohteina ei kannata pitkälle. Erillisen lopputarkastuslomakkeen käyttämisestä voisi olla hyötyä. Tällaista lomaketta ei ole tällä hetkellä olemassa.

## 5.2 Osaston mekaanikkoryhmälle teetetty kysely

Tutkimusta varten haastateltiin mekaanikkoryhmää myös mekaanikkoryhmän kaikkia seitsemää mekaanikkoa. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa huoltokorjaamon prosessin eri vaiheissa esiintyviä ongelmakohtia mekaanikon näkökulmasta (Liite 2). Kutakin mekaanikkoa pyydettiin valitsemaan valita kolme mielestään tärkeintä kehitystä kaipaavaa osa-aluetta tai ongelmaa. Kutakin kohtaa täydennettiin tiedolla ongelman toistuvuuden määrästä sekä vapaavalintaisella sanallisella lisätäydennyksellä. Vastausjakauma esitetään alla olevassa ympyräkaaviossa (kuvio 8).



KUVIO 8. Mekaanikkoryhmälle teetetyn kyselyn vastausjakauma



**KUVIO 9.** Mekaanikkoryhmän yleisimmin kohtaamien ongelmien toistuvuusjakauma

Työnjohdon ja varaosahenkilöstön välisen yhteistyön ongelmat nousivat yhdeksi tärkeimmistä kehitystä vaativista kohteista myös mekaanikkojen keskuudessa. (kuvio 8). Mekaanikoille teetetyssä kyselyn mukaan mekaanikkojen työhön vaikuttavia työnjohdon ja varaosahenkilöstön välisiä yhteistyöongelmia esiintyy keskimäärin muutamia kertoja viikossa (kuvio 9). Lisätarkennusten mukaan havaitut ongelmat ovat samoja, kuin toimihenkilöille teetetyssä kyselyssä esiintyneet ongelmat (kuvio 6). Aihe on käsitelty tämän opinnäytetyön sivulla 35.

Varaosatoimintoihin liittyviä ongelmia koettiin kyselyn perusteella verrattain paljon (kuvio 8). Sekä usein tarvittavien varaosien että varaosien ennakkokeräily puuttuminen koitui ongelmaksi usean vastaajan mielestä viikoittain (kuvio 9). Avoimissa varaosatoimintoihin liittyvissä lisätarkennuksissa esiintyivät muun muassa varastoitavien varaosien tiukat kiertokriteerit ja kuluvien osien ajoittainen puute. Varastonpito yksikössä on tarkalla ja järkevällä tasolla ja puuttuvia varaosia saadaan tarvittaessa hankittua vielä samalle päivällekin, mutta ajoittain liian tarkkojen varastointikriteerien vuoksi jokin tarvittava artikkeli voi loppua tai puuttua hyllystä.

Varaosien ennakkokeräilyongelmia esiintyy lähinnä silloin, kun töitä varataan seuraavalle (tai jopa samalle) päivälle sellaiseen kellonaikaan, jolloin seuraavan

päivän ennakkokeräily on jo suoritettu. Tällöin ajanvaraajan pitää erikseen informoida varaosamyyjää ennakkokeräilytarpeesta. Erillinen informointi jää monesti tekemättä.

Myös epäkuntoiset tai puuttuvat työkalut ja laitteet aiheuttavat kyselyn mukaan ajoittain ongelmia (kuvio 8). Kaikkien ongelman maininneiden mukaan ongelma toistuu korkeintaan kuukausittain, joten kovin yleisestä ongelmasta ei onneksi ole kysymys (kuvio 9). Avoimissa lisätarkennuksissa mainittiin ajoittainen erikoistyökalujen puute. Vierasmerkkisten vaihtoautojen kunnostuksessa ongelma tulee ajoittain esiin. Työnjohdon kannattaisi mahdollisuuksien mukaan selvittää mahdollisten erikoistyökalujen tarve ennen korjaus- tai huoltotyön aloittamista, mutta ilman merkkikohtaista korjaamokäsikirjaa ei tietoa tarvittavista työkaluista ole välttämättä saatavilla. Myös Nissan-erikoistyökaluja erityisesti malliston uusiutuessa ajoittain puuttuu. Työkalujen toimitusajat ovat pääosin pitkiä.

Kolmen vastaajan kohdalla huonosta töiden järjestelystä johtuvat odotusajat haittaavat työn sujuvuutta (kuvio 8). Toistuvuusjakauman mukaan ongelmaa esiintyy pääosin viikoittain (kuvio 9). Töiden järjestelyn ongelmiin liittyvissä lisätarkennuksissa esiin nousi odotusajat aamulla sekä töiden välillä.

Havaittuja ongelmia voidaan korjata painottamalla asiakkaalle entistä tarkemmin kellonaikaa, mihin mennessä auto on oltava korjaamolla ja mahdollisuuksien mukaan sopimalla huolloille ja korjauksille pidempiä aikaikkunoita päivien sisällä, jotta töiden järjestelyyn saadaan enemmän pelivaraa ja samalla pystytään rakentamaan jokaisen mekaanikon päivästä mahdollisimman tehokas. Joskus mekaanikko voi joutua aamulla odottamaan ensimmäisen työmääräyksen saamista työn vastaanottopisteen ruuhkautumisen vuoksi, mutta aamuvuoroon ei voida tällä hetkellä asettaa lisähenkilöstöä iltapäivän ruuhkahuipun takia.

## 6 LOPPUTARKASTUSLOMAKE

Toimihenkilöille teetetyyn kyselyyn tuloksia käsiteltäessä todettiin, että mekaanikon toimesta täytettävällä lopputarkastuslomakkeella voitaisiin saavuttaa hyötyä työmääräysten täyttämisen ja raportoinnin laadussa. Lomakkeen lopputarkastuskohteilla pyritään saamaan mekaanikko vielä hetkeksi pysähtymään ja käymään koko työkokonaisuus asiakirjoineen läpi ennen auton ulos ajamista. Lopputarkastuslomakkeen tarkoituksena on auttaa mekaanikkoa virheiden huomaamisessa silloin, kun virheet on kaikkien osapuolten kannalta helpointa ja nopeinta korjata (Liite 3).

## LOPPUTARKASTUSLOMAKE

Työmääräysnumero: \_\_\_\_\_ Rekisterinumero: \_\_\_\_\_  
Päivämäärä: \_\_\_\_\_

Tarkastuskohde	K	E	Huomioitavaa
Kaikkien tehtyjen takuutöiden raportointi suoritettu (VIKA, SYY KORJAUS)?			
Huoltokirja ja huoltoseloste täytetty täydellisesti?			
Huoltoilmaisoin nollattu?			
Käytetyt varaosat on myyty työmääräykselle?			
Kaikki irrotetut tai vaihdetut osat on kasattu oikein paikalleen?			
Palaako varoitusvaloja?			
Onko auto (sisältä, ulkoa, moottorilasta) vähintään yhtä siistissä kunnossa, kuin tullessa?			
Autossa painaumia, kolhuja tai naarmuja?			
Ovatko korjausta tai lisähuomiota vaativat kohteet kirjattu ja raportoitu työmääräykselle selkeästi?			
Onko autossa ajamista estävää vikaa?			
Onko koeajo suoritettu?			
Onko pysäköintipaikka merkitty työmääräykseen ja avainkarttaan?			

Mekaanikon allekirjoitus:

## 7 POHDINTA

Tarkasteltujen negatiivisten NPS-kyselyn asiakaspalautteiden tulosten käsittelystä voidaan päätellä, että suuri osa negatiivisista asiakaskokemuksista voidaan välttää lähinnä yksityiskohtia viilaamalla ja yleistä tarkkaavaisuutta ja huolellisuutta parantaen. Lisäksi todettiin, että henkilöstömuutosten tuomat hetkelliset poikkeamat palvelun laadussa näkyvät asiakastyytyväisyystuloksissa radikaalisti.

Maahantuojan CVA-kyselytuloksista kävi ilmi, että tällä hetkellä suurimmat kehityskohteet liittyvät vaihtoehtoisen kuljetusratkaisun järjestämiseen ja ajanvarauksen helpottamiseen. Julkisten kulkuneuvojen hyödyntämistä kuljetusratkaisun järjestämisessä on syytä selvittää, sillä Autokeskuksen sijainti yhdessä Tampereen uuden raitiotiehankkeen kanssa antaa uusia mahdollisuuksia vaihtoehtoisen kuljetusratkaisun järjestämiseen.

Ajanvarauksen vastaanottamista voidaan kehittää online-varausjärjestelmän puutteiden korjaamisella ja puhelinkeskushenkilökunnan jakaminen merkkikohtaisiin tiimeihin. Tämä todennäköisesti vaatisi puhelinkeskushenkilökunnan lisäämistä.

Sekä toimihenkilöille että mekaniikoille tehdyistä henkilöhaastatteluista saatiin tärkeää tietoa henkilöstön kohtaamista työn ongelmakohdista. Avoimista sanallisista lisätarkennuksista saatiin työkaluja ongelmakohtien kehittämiseen.

Toimihenkilöiden esiin nostaman mekaanikoiden ajoittaisen puutteellisen raportoinnin ja asiakirjojen täyttämisen kehittämiseksi luotiin huollon lopputarkastuskaavake, jonka tarkoituksena on vähentää työsuoritukseen ja asiakirjojen täyttämiseen liittyvien virheiden kertaantumista asiakkaalle asti.

## LÄHTEET

Takaisinkutsut, Traficom, Luettu 26.4.2020

<https://www.traficom.fi/fi/liikenne/tieliikenne/takaisinkutsut>

Autokeskuksen historia. Autokeskus Oy, luettu 10.4.2020

<https://autokeskus.fi/autokeskus-oy/historia/>

Autokeskus Oy, luettu 10.4.2020

<https://autokeskus.fi/autokeskus-oy/>

Aro-yhtymä, luettu 11.4.2020

<https://www.aro.fi/>

Sähköautojen määrän kehitys – Autoalan tiedotuskeskus. Luettu 12.4.2020

[http://www.aut.fi/tilastot/autokannan\\_kehitys/sahkoautojen\\_maaran\\_kehitys](http://www.aut.fi/tilastot/autokannan_kehitys/sahkoautojen_maaran_kehitys)

Ryhmäpoikkeusasetus takaa autoalan vapaan kilpailun – Autoalan tiedotuskeskus. Luettu 23.4.2020.

[http://www.aut.fi/ajankohtaista/tiedotteet/arkisto/2014/ryhmapoikkeusasetus\\_takaa\\_autokorjaamoiden\\_vapaan\\_kilpailun.1161.news](http://www.aut.fi/ajankohtaista/tiedotteet/arkisto/2014/ryhmapoikkeusasetus_takaa_autokorjaamoiden_vapaan_kilpailun.1161.news)

Aarnikoivu, Henrietta, 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Talentum Media.

What Is Net Promoter? – Net Promoter. Luettu 28.4.2020.

<https://www.netpromoter.com/know/>

CVS- ja CVA-tulokset. 2020. B2B-Portal. Nissan. Luettu 16.4.2020.

Autokeskus NPS-tulokset. 2020. Bisnode. Luettu 22.4.2020.

Autoilun kustannukset – Motiva. Luettu 30.4.2020

[https://www.motiva.fi/ratkaisut/kestava\\_liikenne\\_ja\\_liikkuminen/nain\\_liikut\\_viisaasti/valitse\\_auto\\_viisaasti/autoilun\\_kustannukset](https://www.motiva.fi/ratkaisut/kestava_liikenne_ja_liikkuminen/nain_liikut_viisaasti/valitse_auto_viisaasti/autoilun_kustannukset)

Tutkimus suomalaisautoilijoiden toiminnasta liittyen autohuoltoon – Teknisen Kaupan ja Palveluiden yhdistys ry. Luettu 1.5.2020.

<https://www.tekninen.fi/wp-content/uploads/2015/09/Tutkimusraportti-S%C3%A4st%C3%A4v%C3%A4tk%C3%B6-suomalaiset-henkens%C3%A4-uhalla.pdf>

Liikenneonnettomuuksien tutkijalautakuntien tutkimat kuolemaan johtaneet tieliikenneonnettomuudet – VALT-vuosiraportti, VALT. Luettu 1.5.2020.

[https://www.tekninen.fi/wp-content/uploads/2015/09/VALT\\_Vuosiraportti\\_2013.pdf](https://www.tekninen.fi/wp-content/uploads/2015/09/VALT_Vuosiraportti_2013.pdf)

Consumers Delaying Vehicle Routine Maintenance – IMR Automotive Research. 2017. Luettu 1.5.2020.

<https://www.automotiveresearch.com/insights/consumers-delaying-vehicle-routine-maintenance>

Eurooppalainen Takuukäsikirja - Nissan International SA, tarkastettu ja päivitetty joulukuussa 2017. Ei luettavissa ilman kirjautumista.



**LIITTEET**

## Korjaamoprosessin ongelmakohtat

Kysely toteutetaan keskenään eri muotoisina sekä mekaniikoille että toimihenkilöille. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa huoltokorjaamon prosessin eri vaiheissa esiintyviä ongelmakohtia. Tulosten perusteella pyritään kehittämään prosessin esiin tulleita vaiheita ja osa-alueita. Kysely toteutetaan osana Rasmus Linkon opinnäytetyötä (Huhtikuu 2020, TAMK). Opinnäytetyö keskittyy huoltokorjaamon toimihenkilöiden toiminnan kehittämiseen.

Kyselyllä toistetaan sama kysymys kolmesti, valitse siis kolme mielestäsi tärkeintä asiaa ja vastaa kunkin kohdan lisäkysymyksiin.

Minkälaisia osaston työn sujuvuuteen, tehokkuuteen tai asiakaspalvelun laatuun negatiivisesti vaikuttavia ongelmia kohtaat työssäsi?

- Hyötyajoneuvokaluston huoltokäynteihin liittyvät ongelmat (esim. sopivan nostimen saatavuus)
- Puutteellista tai väärää huoltotietoa tai muuta teknistä informaatiota sisältävät ajanvaraukset
- Mekaanikon toimesta puutteellisesti täytetty/raportoitu työmääräys tai muu huollon asiakirja
- Työnjohdon ja varaosahenkilöstön välisen yhteistyön haasteet
- Töiden läpimenon ennustettavuuden ongelmat
- Takuukäsittelytyön ongelmat
- Puutteellisin tai puuttuvin tiedoin kirjatut ajanvaraukset (esim. puuttuva aikaresurssi, tarjousmuotoon jään ...
- Työnjohdon keskenään epäyhdenmukainen menettely työnjohto- tai asiakaspalvelutilanteissa (yhteisten to ...
- Vaihtoautojen kunnostukseen liittyvät ongelmat
- Muu...

Kuinka usein kohtaat keskimäärin edellisessä kohdassa rastittamasi ongelman?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Viikoittain
- Kuukausittain

Kirjoita halutessasi tarkennusta tai lisätietoa valitsemastasi vastausvaihtoehdosta

Pitkä vastausteksti

---

## Korjaamoprosessin ongelmakohdat

Kysely toteutetaan keskenään eri muotoisina sekä mekaniikoille että toimihenkilöille. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa huoltokorjaamon prosessin eri vaiheissa esiintyviä ongelmakohtia. Tulosten perusteella pyritään kehittämään prosessin eri vaiheita ja osa-alueita. Kysely toteutetaan osana Rasmus Linkon opinnäytetyötä (Huhtikuu 2020, TAMK). Opinnäytetyö keskittyy huoltokorjaamon toimihenkilöiden toiminnan kehittämiseen.

Kysely on anonyymi.

Valitse kussakin kohdassa vain yksi vaihtoehto.

Minkälaisia varsinaiseen omaan työsuoritukseesi liittymättömiä, mutta silti työtahokkuuteen ja työn sujuvuuteen vaikuttavia omien vaikutusmahdollisuuksiesi ulkopuolella olevia ongelmia kohtaat työssäsi?

- Töiden järjestelyn ongelmat, kuten odotusajat töiden välillä (HUOM! Ei huomioida työn loppumista)
- Puutteellisesti, epäselvästi tai muulla tavalla huonosti rakennettu työmääräys
- Töiden liian löyhä tai kireä aikataulus
- Työnjohdon tai hallityönjohdon tuki teknisessä ongelmatilanteessa
- Työlle tilattujen tai myytyjen varaosien puuttuminen kokonaan
- Usein tarvittavien varaosien (joita mielestäsi järkevän varastonpidon puitteissa olisi kohtuullista olettaa löy...
- Varaosien ennakkokeräilyn puuttuminen
- Työnjohdon ja varaosahenkilöstön välisen yhteistyö (esimerkiksi huollon lisätöitä kartoitettaessa)
- Korjaamon kiinteän kaluston (esim. nostinten) ongelmat
- Epäkuntoiset tai puuttuvat työkalut tai laitteet
- Pysäköintialue tai muu kiinteistön ongelma
- Muu...

Kuinka usein kohtaat keskimäärin ensimmäisessä kohdassa rastittamasi ongelman?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Viikoittain
- Kuukausittain

Kirjoita halutessasi tarkennusta tai lisätietoa ensimmäisen kohdan vastausvaihtoehdostasi

Pitkä vastausteksti

---

# LOPPUTARKASTUSLOMAKE

Työmääräysnumero: \_\_\_\_\_

Rekisterinumero: \_\_\_\_\_

Päivämäärä: \_\_\_\_\_

Tarkastuskohde	K	E	Huomioitavaa
Kaikkien tehtyjen takuutöiden raportointi suoritettu (VIKA, SYY, KORJAUS)?			
Huoltokirja ja huoltoseloste täytetty täydellisesti?			
Huoltoilmaisoin nollattu?			
Käytetyt varaosat on myyty työmääräykselle?			
Kaikki irrotetut tai vaihdetut osat on kasattu oikein paikalleen?			
Palaako varoitusvaloja?			
Onko auto (sisältä, ulkoa, moottoritolasta) vähintään yhtä siistissä kunnossa, kuin tullessa?			
Autossa painaumuksia, kolhuja tai naarmuja?			
Ovatko korjausta tai lisähuomiota vaativat kohteet kirjattu ja raportoitu työmääräykselle selkeästi?			
Onko autossa ajamista estävää vikaa?			
Onko koeajo suoritettu?			
Onko pysäköintipaikka merkitty työmääräykseen ja avainkarttaan?			

Mekaanikon allekirjoitus: \_\_\_\_\_