



Takuuprosessin kehittäminen

Veljekset Laakkonen Oy

Roni Hyttinen

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021

Ajoneuvotekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ajoneuvotekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

HYTTINEN, RONI:
Takuuprosessin kehittäminen

Opinnäytetyö 27 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Toukokuu 2021

Työssä tutkittiin Veljekset Laakkonen Oy:n Tampereen toimipisteen takuutöitä. Takuutyöskentelyä pyrittiin kehittämään siten, että vältetään työmääräimiltä, joita ei voida anoa takuuseen. Prosessia pyrittiin myös vertaamaan huollon ydinprosessiin, jotta nähtäisiin varsinaiset erot asiakastyöskentelyn sekä takuutyöskentelyn välillä.

Datan perusteella hyvittämättä jää jonkin verran läpimenoja. Takuutöiden tuntitulo on matalampi kuin tehtaan maksama, jolloin työskentely on osittain virheellistä. Data on luottamuksellista, eikä sitä näin ollen ole sisällytetty opinnäytetyön julkiseen osuuteen.

Tulosten perusteella takuutyöskentelyyn tulisi kiinnittää parempaa huomiota. Tieto ajoneuvon iästä antaa suuntaa siihen, että tuleva työmääräin on takuuta sisältävä työ. Mekaanikoita tulisi ohjeistaa tarkastamaan protokollat työtä aloitettaessa sekä varmistamaan se, että ajoneuvosta ja vian aiheuttaneesta komponentista on tarpeelliset valokuvat – ilman dokumentointia hyvitystä ei ole mahdollista saada.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Vehicle engineering
Garage engineering

HYTTINEN, RONI:
Developing Warranty Process

Bachelor's thesis 27 pages, appendices 7 pages
May 2021

The purpose of this thesis was to explore how warranty process works at Veljekset Laakkonen Ltd. in Tampere city. The aim was to study how this kind of process works and how the warranty work is done right – so, that the garage will get paid the maximum amount. The thesis also explores the warranty process to see how well we did our job during the last year

Based on data, there are some work orders which could have been done differently. The hourly wage of warranty work is lower than what is payed by the factory. This means that something with the process is done wrong.

Based on the results there should be more attention to cars which have some kind of warranty work. Mechanics should be instructed to check open protocols, so the mechanic is not going to do same job twice if somebody has done it earlier. It is also important to check the work order has needed attachments such as photos – without evidence there is not going to be any refund.

Key words: warranty, service, core of service prosess, goodwill

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TAKUU, VIRHEVASTUU JA LAKI	7
	2.1 Takuu yleisesti.....	7
	2.2 Virhevastuu	7
	2.3 Kuluttajansuojalaki	8
	2.3 Goodwill	9
	2.3 Takuutyypit Škodalla.....	9
3	HUOLLON YDINPROSESSI.....	11
	3.1 Toiminnanohjaus.....	11
	3.1 Ajanvaraus	12
	3.2 Ennakointi.....	13
	3.3 Asiakkaan vastaanotto	13
	3.4 Huolto.....	14
	3.5 Jälkitoimenpiteet.....	14
	3.6 Luovutus	14
	3.7 Jälkiseuranta.....	15
4	TAKUUTYÖSKENTELY	16
	4.1 Takuuprosessi	16
	4.2 Ajanvaraus	16
	4.3 Ennakointi.....	17
	4.4 Asiakkaan vastaanotto	17
	4.5 Diagnoosi.....	17
	4.6 Jälkitoimenpiteet sekä luovutus	18
	4.7 Jälkiseuranta.....	18
	4.8 Takuuhyvitys ja romutus	19
	4.9 Asiakastyytyväisyys	20
5	TAMPEREEN TOIMIPISTE	22
	5.1 Läpimenot.....	22
	5.2 Takuutyömääräimet.....	23
6	TULOKSET	24
	6.1 Tulokset	24
7	POHDINTA	25
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET	28
	Liite 1. Toimipisteen dataa 1 (3).....	28
	Liite 1. Toimipisteen dataa 2 (3)	29

Liite 1. Toimipisteen dataa	3 (3)	30
Liite 2. Tulokset	1 (2)	31
Liite 2. Tulokset	1 (2)	32
Liite 3. Pohdintaa		33
Liite 4. Data Excel-pohjalla		34

1 JOHDANTO

Suoritin ajoneuvotekniikan kolmannen vuoden harjoittelujaksot Veljekset Laakonen Oy:n toimipisteellä Tampereella. Työkokemusta kertyi ennen opinnäytetyön aloittamista noin vuoden verran. Tampereen toimipisteen silloinen korjaamopäällikkö Juuso Laaksonen antoi idean opinnäytetyön aiheeksi, johon sovelletaan harjoittelujaksolla opittuja asioita huollon eri osa-alueilta.

Työssä esitetään yleisesti kuluttajan näkökulmasta kuluttajan oikeudet sekä velvollisuudet osana kuluttajan suojalakia, virhevastuuta sekä takuuta. Takuun osalta työssä kuvataan huollon ydinprosessi sekä verrataan tuota prosessia takuutyön kulkuun.

Opinnäytetyön varsinainen tarkoitus on selventää sitä, kuinka takuutyö kulkee reklamaatiosta takuukäsittelijän työpisteelle. Prosessin kuvaamisen lisäksi pyritään selvittämään toimipisteen takuutöiden hyvitysaste suhteessa tehtyihin töihin, jolloin voidaan määrittää prosessin kipupisteet.

2 TAKUU, VIRHEVASTUU JALAKI

2.1 Takuu yleisesti

Yleisesti takuu käsitetään lisäturvana, jonka tuotteen valmistaja myöntää. Takuusta ihmisillä on harhakäsityksiä, että laki määräisi tuotteelle automaattisesti takuun. Näin ei ole, mutta tuotteen virheestä valmistaja kuitenkin vastaa virhevastuusäännösten mukaisesti. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.) Virhevastuuta sekä takuuta pidetään synonyymeina, vaikka käytännössä nämä kaksi eroavat suuresti toisistaan.

Takuu annetaan tuotteelle, eikä se katkea, vaikka tuote vaihtaisi takuuajana omistajaa. Takuuta ei voida rajoittaa tuotteen ostaneeseen henkilöön, vaan takuun myöntäjä vastaa tuotteestaan takuuajan (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014). Tuotteen vaihtaessa omistajaa takuuajana, ei käyttötarkoituksen tulisi Kilpailu- ja kuluttajaviraston (2014) mukaan oleellisesti muuttua. Esimerkkinä voidaan käyttää ajoneuvoa, joka muutetaan henkilöautosta taksikäyttöön.

Takuun tuotteelle voi myöntää myyjä, maahantuoja tai valmistaja. Myyjä kuitenkin vastaa aiemman myyntiportaan myöntämästä takuusta, jolloin tehtaan antama takuu sitoo maahantuojaa sekä myyjää (Kuluttajansuojalaki 2001/1258 §15a). Porrastus ei kuitenkaan toimi toiseen suuntaan. Mikäli tuotteelle ei ole erikseen annettua takuuta, mutta myyjä tämän antaa, on myyjä yksinään vastuussa tuotteesta takuuajan.

2.2 Virhevastuu

Takuusta poiketen virhevastuu ei ole lisäturva, vaan lain määrittelemä vastuu, jonka myyjätaho vastaa myymästään tuotteesta. Virhevastuuta määritellään kuluttajansuojalain luvussa 5, kuluttajankauppa. Keskeinen ero virhevastuulla on se, että tälle ei ole erikseen määritettyä aikarajaa.

Virhevastuussa virhe määritellään tuotteen oletetun käyttöiän perusteella. Näin ollen valmistajan määrittämä takuu-aika ei välttämättä vapauta valmistajaa tuotteen viasta, vaan esimerkiksi takuuajan umpeuduttua voi valmistaja joutua korvaamaan havaittuja puutteita, jos tavaran kestoikä jää huomattavasti odotettua lyhyemmäksi (Kilpailu ja kuluttajavirasto 2002).

2.3 Kuluttajansuojalaki

Kuluttajansuojalaki koskee kulutushyödykkeiden tarjontaa, myyntiä ja muuta markkinointia elinkeinoharjoittajilta kuluttajille (Kuluttajansuojalaki 1978/38). Laki määrittelee kaupanteolle puitteet, jossa myyjällä sekä ostajalla on omat oikeudet sekä velvoitteet.

Valmistajalla on vastuu siitä, että tuote on myyntikuntoinen luovutettaessa. Ajoneuvojen suhteen tällaisessa tilanteessa valmistajalla on vaaranvastuu. Kuluttajansuojalain mukaan tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että niin kauan, kunnes tuote on luovutettu asiakkaalle, on myyjä vastuussa tavaran katoamisesta, tuhoutumisesta, huonontumisesta tai arvonalenemisesta (Kuluttajansuojalaki 2013/1211 §4).

Konkreettisia esimerkkejä Tampereen toimipisteellä on ollut uusien ajoneuvojen kohdalla. Ajoittain ajoneuvoista havaitaan virheitä, joiden alkuperä jää varsin usein mysteeriksi. Tässä korostuu kuitenkin automyyjien vastuu tarkastaa ajoneuvot niiden saapuessa tontille. Vaikka ajoneuvot tarkastetaan maahantuonnissa silmämääräisesti, voi vaurioita olla suojateippien alla. Maahantuonnin jälkeen vaaranpaikka on ajoneuvon kuljetus, jolloin vaurioille on mahdollisuus. Kaikki ajoneuvon virheet tulisi huomata ajoissa, jotta luovutusta ei tarvitse siirtää. Toisekseen vaurioiden huomaaminen ajoissa helpottaa selvitystyötä vaurioiden alkuperästä.

Valmistajan vastatessa tuotteen käyttökelpoisuudesta tai tarkoituksenmukaisesta toiminnasta määrätyn ajan, on tuotteessa virhe, mikäli tuote tuona määriteltynä ajanjaksona huonontuu. Kuluttajansuojalain (Kuluttajansuojalaki 2001, 13§) mukaan vastuu lankeaa kuitenkin kuluttajalle, mikäli voidaan todentaa, että

tuote on vikaantunut tapaturmasta, väärästä käsittelystä tai muusta kuluttajasta riippuvasta syystä.

2.3 Goodwill

Asiakastyytyväisyyden turvaamiseksi on Volkswagen konserni mahdollistanut ajoneuvoilleen Goodwill -menettelyn. Vaikka ajoneuvotakuu olisi loppunut, asiakkaan ei välttämättä tarvitse maksaa koko korjausta itse.

Goodwill on valmistajan tarjoama työkalu jälkimarkkinoille, jota tulisi käyttää aktiivisesti asiakasvalituksissa. Goodwillin tarkoitus on minimoida asiakkaan tyytymättömyys takuun tarkoittamiin virheisiin varsinaisen takuuajan ulkopuolella. Menettelyllä voidaan rakentaa tiivis asiakassuhde, jolloin asiakas voidaan saada pysymään merkin parissa.

Esimerkiksi ajovaloumpioiden ongelmassa valmistaja korvaa joko takuuseen tai Goodwillin piiriin umpioita. Umpiot voivat huurtua sisäpuolelta, tai umpio voi jopa haljeta. Näissä tapauksissa tuotteissa on selkeästi ollut vika, joka estää komponentin tarkoituksenomaisen toiminnan. Näin ollen kyseessä on takuun piiriin kuuluva vika, mutta varsinaisen takuuajan jälkeen korjataan Goodwill -menettelyllä.

2.3 Takuutyypit Škodalla

Takuutyyppejä on useita erilaisia. Tehdastakuun piiriin voidaan luuetella karkeasti maali-, varaosa- sekä ajoneuvotakuu. Takuuta ajoneuvon vioille on kaksi vuotta, maalaukselle kolme vuotta sekä puhkivuostumattomuustakuulle 12 vuotta. Eri takuutyyppeiden lisäksi kohteille on luotu vikalajit, joilla takuukäsittelijä määrittelee tarkemmin ajoneuvossa havaittu vika.

Kampanjat sekä takaisinkutsut maksaa tehdas. Näistä ei koidu kustannuksia asiakkaalle, mutta vie kuitenkin asiakkaan aikaa. Kampanjat pyritäänkin tekemään huollon yhteydessä, jolloin vältetään ylimääräiseltä käynniltä.

Alkuperäisillä ja economy -varaosilla on kahden vuoden takuu. Poikkeuksena kulutusosat kuten pyyhkijänsulat, joille takuu on rajattu puoleen vuoteen ja 10 000 kilometriin saakka. Huoltohistoria tarkastetaan reklamaatiotapauksissa, jolla varmistetaan takuun voimassaolo.

Käytössä on myös korjaamotakuu alan termien mukaan. Tämä ei ole virallinen takuu, mutta tarkoittaa käytännössä sitä, että korjaamo vastaa työn laadusta. Mikäli työskentelyssä havaitaan puutteita, jonka seurauksena asiakas joutuu palaamaan korjaamolle, tehdään työ korjaamon lukuun.

3 HUOLLON YDINPROSESSI

Huollon ydinprosessi kulkee usein ennalta määritellyllä tavalla, josta harvoin poiketaan. Prosessi voidaan kuvata kuvion 1 mukaan, jossa prosessi muodostuu kokonaisuudessaan seitsemästä eri vaiheesta. Yhdenkin vaiheen epäonnistuminen voi vaikuttaa lopputulokseen, vaikka myöhemmässä vaiheessa virhe huomattaisiinkin.



KUVIO 1. Huollon ydinprosessi (Muokattu Laakkosen tapa toimia 2011)

3.1 Toiminnanohjaus

Laakkosella käytössä on CDK Globalin kehittämä AutoMaster DMS, jota toimipisteellä käytetään automyynnistä huoltoon sekä päällikkötasolla raportointiin. DMS on lyhenne sanoista Dealer Management System, eli vapaasti suomennettuna jälleenmyyjän hallintajärjestelmä.

Järjestelmä pitää sisällään useita integraatioita muihin järjestelmiin, muun muassa maahantuontiin sekä Liikenne- ja viestintäviraston järjestelmiin. Integroinnit tarkoittavat sitä, että yhdellä järjestelmän-toimittajalla saadaan kaikki tarpeelliset ohjelmistot, jotka vielä keskustelevat keskenään. Tämä nopeuttaa työskentelyä,

sillä pomppiminen eri järjestelmien välillä tietoa kopioiden ja liittäen vähenee huomattavasti, kun tieto kulkee sovellusten välillä automaattisesti. Myös tietoturva-riskit vähenevät, kun leikepöydällä ei ole asiakkaan tietoja.

AutoMasteria käyttävät niin mekaanikot kuin työnjohto. Mekaanikoilla käytössään on pelkistetympi Mobiilimekaanikko, joka on suunniteltu mekaanikon tarpeita silmällä pitäen. Järjestelmä on suunniteltu toimivaksi tabletilla, jolloin mekaanikolla on tarpeellinen tieto aina saatavilla työmääräimeltä. Tablettimalli myös mahdollistaa kuvien sekä videoiden ottamisen työmääräimen liitteeksi, sillä laite itsessään sisältää kameran. Tämä on huomattava parannus siihen, että aikaisemmin kuva on jouduttu ottamaan kameralla, siirtämään erikseen koneelle sekä lisäämään työmääräimelle.

Mobiilimekaanikko nopeuttaa työskentelyä mekaanikoiden, varaosien sekä työnjohdon välillä. Käytännössä tämä on näiden kolmen ryhmän kuuma linja, josta tieto liikkuu jokaiseen suuntaan kulloisenkin tilanteen mukaan. Mekaanikoilta varaosapuoli saa tiedon osatarpeesta, ja pystyy tarkastamaan osan hinnan sekä saatavuuden. Varaosapuolelta tieto liikkuu taas työnjohtoon, josta asiakkaalle voidaan soittaa sekä selvittää asiakkaalle lisätyön tarve.

3.1 Ajanvaraus

Ajanvarauksessa asiakas joko käy paikan päällä tai soittaa huoltoneuvojalle. Huoltoneuvoja tarkastaa toimipisteen oman kalenteri, sekä tiedustelee asiakkaan toiveet ajoneuvon huollon suhteen. Määräaikaishuollon osalta asiakkaat voivat varata itsekkin ajan verkon kautta, jolloin työnjohtajan tarvitsee vain tarkastaa ajanvarauspohja.

Ajanvarauksessa luodaan ajanvarauspohja, johon ajanvaraus kohdistuu. Ajanvarauspohja on käytännössä sama asia kuin työmääräin, mutta käännetään varsinaiseksi työmääräimeksi vasta siinä vaiheessa, kun auto tulee työn alle.

Ajanvarauspohjalle asiakkaalta selvitetään minkä tyyppinen käynti on luvassa. Näitä ovat muun muassa määräaikaishuolto sekä vianmääritys. Mikäli kyseessä on määräaikaishuolto, voidaan asiakkaalta tässä vaiheessa kysyä lisätöistä, esimerkiksi tarvitseeko auto ilmastointihuoltoa tai jättävätkö pyyhkijät raitaa.

Vianmäärityksen osalta ihmiset harvemmin haluavat muuta kuin diagnoosin ja kustannusarvion tulevasta korjauksesta. Tällöin on kuitenkin selvítettävä mahdollisimman hyvin, minkä tyyppinen ongelma on kyseessä sekä se, että minkälaisissa tilanteissa vika ilmenee.

3.2 Ennakointi

Puhelun jälkeen voidaan tehdä huollon ennakoivia toimenpiteitä. Ajoneuvon huoltohistoria on syytä tarkastaa, sillä jokin huoltotoimenpide on voinut aikaisemmin jäädä tekemättä. Samassa yhteydessä päästään tarkastamaan tehtaan kampanjat, jolloin voidaan tarvittaessa varata lisää aikaa huollon yhteyteen.

Huoltoneuvoja varaa työn suorittamiseen tarpeelliset resurssit. Näitä ovat muun muassa aika, tekijä ja varaosat. Normaalit huollot ovat helposti ennakoitavissa, sillä työnjohtaja löytää pakettijärjestelmän kautta huoltopaketit, jotka sisältävät työvaiheet sekä tarvittavat varaosat. Tällöin ajanvarauspohja on liki lopullisessa muodossaan, eikä tarvetta muuttamiseen ole ennen kuin asiakas saapuu. Mikäli huoltoon sisältyy vianmääritystä, huoltoneuvoja arvioi tähän käytettävän ajan tarpeen.

3.3 Asiakkaan vastaanotto

Ajanvaraus tunnistetaan yleensä rekisteritunnuksella, vaihtoehtoisesti asiakkaan nimellä. Ajanvarauspohja käännetään työmääräimeksi, ja asiakkaalta selvitetään aikataulu, toiveet ja havaittuja vikoja, jotka ovat mahdollisesti tulleet ajanvarauksen jälkeen.

AutoMasterilta löytyy työn vastaanottoon suunniteltu lista, josta löydetään ajoneuville suoritettavia lisätöitä. Käymällä lista läpi, voi olla melko varma siitä, ettei potentiaalia lisämyynnille ole jätetty käyttämättä. Viimeiseksi asiakkaalta pyydetään sähköinen allekirjoitus tehtävistä toimenpiteistä. Huoltoneuvoja toimittaa ajoneuvon avaimet mekaanikolle, ja informoi mekaanikkoa huoltotarpeesta. Samassa käydään läpi viankuvaus, mikäli työhön sisältyy vianmääritystä.

3.4 Huolto

Huollossa mekaanikko suorittaa ennalta määritetyt huoltotoimenpiteet. Mikäli ajoneuvossa on puutteita, esimerkiksi jarrut ovat kuluneet, tulee mekaanikon saattaa tämä huoltoneuvojan tietoon. Tällöin voidaan asiakkaalta pyytää lupa lisäkorjauksen suorittamiseen.

Mekaanikko kirjaa työtä suoritettaessa huomioitaan työmääräimelle. Asiakasta ajatellen voidaan vikakohteesta ottaa esimerkiksi valokuva, joka selventää ajoneuvossa olevan vian tai huomion kohdetta. Ajoneuvolle suoritetaan myös koeajo, jolla varmistetaan ajoneuvon oikea toiminta.

3.5 Jälkitoimenpiteet

Mekaanikko tarkastaa, että kaikki toimenpiteet on suoritettu sekä kirjattu oikein. Ajoneuvosta puhdistetaan mahdolliset jäljet, jotka ovat työtä suoritettaessa tulleet. Koronapandemian vuoksi huoltoihin kuuluu myös sisätilojen pintojen puhdistus desinfiointiaineella. Pinnat, joihin mekaanikko koskenut, tai saattanut koskea, puhdistetaan. Ajoneuvon sisätiloja harvoin puhdistetaan, jolloin asiakkaalle on mieluinen yllätys, että pinnat ovat puhtaat.

Huoltoneuvoja tarkastaa mekaanikon työnjäljen, ja suorittaa laskun viimeistelyn sekä dokumenttien täyttämisen. Työltä tarkastetaan myös mekaanikon tekemät havainnot, jotta asiakkaalle voidaan tarjota kaikki mahdollinen informaatio ajoneuvosta. Asiakkaalle lähetetään tässä vaiheessa AutoMasterin kautta tekstiviesti ajoneuvon valmistumisesta.

3.6 Luovutus

Asiakkaalle kerrotaan ajoneuvolle suoritettut toimenpiteet. Mikäli ajoneuvossa on havaittu vikoja, kerrotaan näiden mahdollinen alkuperä sekä keinoja näiden välttämiseen. Esimerkiksi takajarrut ovat hyvin usein ruosteessa tai jumissa, ja syynä tähän on jarrujen käyttämättömyys. Tällöin asiakasta voidaan ohjeistaa tekemään silloin tällöin muutaman kovemman jarrutuksen, jotta jarrut saavat vaativansa rasituksen.

Asiakas rahastetaan ja tässä yhteydessä käydään läpi myös laskun koostumus kuitin kanssa. Kuitille tulostuu lähtökohtaisesti kaikki mitä työmääräimellä on , joten asiakas saa huollon papereiden lisäksi myös mekaanikon merkinnät luettavakseen. Huollon papereiden lisäksi asiakkaalle annetaan ajoneuvon sähköisen huoltokirjan tulostettu versio matkaan .

Skodalla luovutusvaiheessa tulee asiakkaalta kysyä tyytyväisyyttä huoltokertaan. Tämä on osa konseptia, jolla pyritään parempaan asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaalle on myös tärkeää luoda kuva siitä, että häntä palvellaan henkilökohtaisesti eikä vain liukuhihnaisesti. Tyytyväisyyden varmistamisella saadaan myös välitöntä palautetta, jolloin tiettyä toimintatapaa voidaan muuttaa ennen kuin vasta asiakastyytyväisyyskyselyn kautta.

3.7 Jälkiseuranta

Jälkiseuranta pitää sisällään asiakastyytyväisyyden määrittämisen. Mikäli tarvitaan asiakastyytyväisyyteen ei päästä, vaikuttaa tämä negatiivisesti korjaamon saamaan maahantuonnin asiakastyytyväisyysbonukseen.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan Laakkosen omalla kyselyllä, jonka lisäksi käytössä on Skodan kysely. Jälkimmäistä hallinnoi Helkama ja tällä on suurempi painoarvo määritettäessä tyytyväisyyttä.

Korjaamopäällikkö vastaa toimipistekohtaisesta asiakastyytyväisyysseurannasta. Päällikkö analysoi palautteita toiminnan kehittämistä silmällä pitäen. Huonot asiakaspalautteet tuleva työnjohtajan tietoon korjaamopäällikön toimesta, jolloin työnjohtajan tehtäväksi jää soittaa asiakkaalle ja selvittää huonon arvostelun syy. Ihmiset harvoin tietävät, että palautteet kohdistuvat tiskin toisella puolella istuvaan työnjohtajaan, jonka kanssa he ovat asioineet. Tätä harvemmin tiedostetaan, jolloin huonon palautteen voi saada kahviautomaatin rikkoutumisesta. Tämä tulee heille hiukan yllätyksenä, mutta pääsääntöisesti huonot palautteet muuttuvat vähintään neutraaleiksi.

4 TAKUUTYÖSKENTELY

4.1 Takuuprosessi

Takuutyössä askelmerkit menevät miltei huollon prosessikaavion mukaisesti. Lähtökohdana takuutyölle on asiakkaan tekemä valitus. Huollossa voidaan tehdä huomio takuun tarkoittamasta viasta, mutta virallisesti vasta asiakkaan reklamaatio aloittaa toimenpiteet.

Takuuiän ylittäneissä ajoneuvoissa voidaan asiakasta tulla kuluissa vastaan. Auto voidaan diagnosoida, jonka jälkeen maahantuontiin tehdään Goodwill-kysely. Goodwill voidaan tarkastaa VW AG konsernin SAGA/2 järjestelmän kautta, jolloin selviää vastaantulon suuruus. Järjestelmässä antaa ennalta määritellyn taulukon mukaisesti vastaantuloa erityyppisille ongelmille. Esimerkiksi Ad-Bluelinjan ongelmia on asiakkaalle korjattu ilman veloitusta, mutta ajovaloumpioissa vastaantuloa on saattanut olla 70% materiaalista ja työosuudesta 0%.

Goodwillin lisäksi jälkimarkkinointipuolella on käytössään CiG. Tämä on yksinomaan tarkoitettu työkaluksi asiakastyytyväisyyden parantamiseen. CiG tulee sanoista Customer individual Goodwill, ja on käytännössä toimipisteellä erillinen, harkinnan mukainen asiakkaan yksilöllinen Goodwill. Mikäli ajoneuvo on ollut koko omistuksensa ajan yhdellä omistajalla sekä ajallaan merkkihuollettu, on huoltopisteen päätettävissä, jatketaanko Goodwill kyselyä CiG:iin. Menettelyllä asiakkaalle ei koidu kuluja, mutta toimipiste kattaa 30% kuluista, ja maahantuonti loput.

4.2 Ajanvaraus

Aikaa varatessa tarkastetaan ajoneuvon kampanjat. Usein miten avoimet kampanjat ovat ohjainlaittepäivityksiä. Kampanjoiden sivussa tulee tarkastaa TPI:t, eli tehtaan tiedotteet. Satunnaisesti tietyt viat voivat olla ”tyyppivikoja”, jolloin tehdas on julkaissut aiheesta tiedotteen sekä korjaustavan.

Asiakkaan reklamaatio tulee kirjata työmääräimelle ajoneuvon tietojen kanssa. Asiakkaan yhteystiedot tarkastetaan, jotta myöhemmässä vaiheessa ei tule yllätyksiä.

4.3 Ennakointi

Takuutöiden osalta ennakointi on kankeampaa kuin normaaleissa huolloissa. Tietyt komponentit vievät tilaa tai vaihtoehtoisesti maksavat niin paljon, ettei näitä kannata pitää varastossa. Kulku poikkeaaakin ennakoinnin osalta siinä, että ensin tehdään diagnoosi, jonka jälkeen voidaan määrittää tarvittavat toimenpiteet.

Viankuvaus täytetään DISS-raporttiin, josta käy ilmi työmääräinnumero, ajoneuvon tiedot sekä kilometrit. Asiakkaan viankuvaukselle etsitään ElsaPron kautta komponentti, johon vika voidaan kohdistaa. Järjestelmä generoi vikanumeron, joka järjestelmässä kulkee nimityksellä BA-ID.

4.4 Asiakkaan vastaanotto

Asiakkaan kanssa käydään läpi tehtävä työ, sekä käännetään tuttuun tapaan ajanvarauspohja työmääräimeksi. Asiakasta voidaan tässä vaiheessa informoida vian diagnosoinnista sekä siitä, että mahdollisissa ohjainlaitevioissa voi olla luvassa vielä toinen käynti.

Vastaanottotilanteessa voidaan vielä käydä ongelmaa läpi, ja kysellä mahdollisia tilanteita, joissa vika on aktiivinen. Tämä helpottaa mekaanikon työtä, jos vika esiintyy esimerkiksi tietyn ohjausliikkeen jälkeen.

4.5 Diagnoosi

Jotta työ voidaan suorittaa varsinaisena takuutyönä, tulee mekaanikon todeta asiakasvalituksen mukainen vika autossa. Lähtökohtaisesti asiakas vastaa kustannuksista, kunnes todetaan, että kyseessä on takuunalainen vika.

Mikäli kyseessä on ohjelmistopäivitys, voidaan työ suorittaa yhdellä kertaa. Kaikkia osia ei kuitenkaan ole hyllyssä ja lähtökohtaisesti ohjainlaitteet ovat aina tilaustavaraa. Tällöin asiakkaan kanssa käydään läpi syy, joka aiheuttaa ajoneuvon kyseisen vian. Viesti tarvittavista osista kulkee Mobiilimekaanikon kautta varaosiin, ja työnjohto varaa tarvittaessa uuden ajan ajoneuvon korjaustoimenpiteitä varten.

Vianmäärityksessä sähköisten ja elektronisten häiriöiden osalta on tehtävä itse-diagnoosi. Järjestelmä hakee itse vikakohteet sekä neuvoo tehtävät toimenpiteet. Diagnoosiprotokolla on tehtävä jokaisesta takuunalaisesta työstä, jossa ollaan tekemisissä sähköisten laitteiden kanssa, tai tarvitaan testerin käyttöä työn saattamiseen valmiiksi. Kaikki suoritettavat työvaiheet on dokumentoitava yhteen diagnoosiprotokollaan, mutta protokolla voi sisältää useita diagnoosi-istuntoja. Protokolla tulee nimetä työmääräinnumerolla, jolloin se on selkeästi yhdistettävissä tiettyyn työhön sekä SAGA/2 järjestelmässä tehtävään takuuanomukseen.

Vaihdettu osa pakataan uuden osan laatikkoon. Osa myös merkataan selkeästi, jotta osa löydetään tarvittaessa, mutta viimeistään romutuksessa.

4.6 Jälkitoimenpiteet sekä luovutus

Mekaanikko puhdistaa työnsä jäljet, kuten normaalissa huollossa tai korjauksessa. Ajoneuvon toiminta testataan, ja viimeiseksi mekaanikko puhdistaa ajoneuvon pinnat.

Ajoneuvon valmistuessa mekaanikko toimittaa avaimet työnjohtoon ja mahdollisuuksien mukaan kertoo suullisesti tehdyt toimenpiteet, vaikka vaiheet onkin työlle kirjattu. Tällöin voidaan vielä lisätä työvaiheita, ja näin ollen vähentää takuuosaston työtaakkaa tarkastusvaiheessa.

4.7 Jälkiseuranta

Takuuanomus tulee luoda heti sen jälkeen, kun ajoneuvo on saatu valmiiksi. Takuuanomus luodaan SAGA/2 järjestelmässä, jossa käytetään sopivaa anomuslajia. Jälkitoimenpiteet eivät ole enää työnjohtajan hoteissa, mutta tämän tulee

merkata työ valmiiksi, jotta takuukäsittelijä osaa ottaa homman haltuun.

Takuukäsittelijä tarkastaa ensimmäisenä, onko työ oikeutettu laskuttaa takuun piiriin. Seuraavaksi käsittelijä tarkastaa työmääräimeltä työnjohtajan kirjaamat työvaiheet, niiden oikeellisuuden ja tarpeen tullen korjaa nämä. Tarkastuskohteenä on myös asiakasvalituksen, asentajan sekä korjausmerkintöjen tarkastaminen. Mikäli jossain tarkastuskohteessa havaitaan puutteita, takuukäsittelijä joutuu selvittämään asian työnjohtajan kanssa.

Anomuksen luontivaiheessa haetaan vianaiheuttajalle koodi. Tämä on käytännössä työvaiheen neljä ensimmäistä numeroa. Tämän jälkeen voidaan täydentää sekä päättää DISS-raportti ja lisätä dokumentit työlle – muun muassa mekaanikon leimaus. Mikäli työssä on jouduttu suorittamaan mittauksia, lisää takuukäsittelijä näistä töistä -99 työvaiheet. Nämä työvaiheet ovat sellaisia, joita järjestelmä ei tunne etukäteen.

Anomus lähetetään maahantuontiin, jossa anomukset vielä tarkastetaan. Mikäli huomautettavaa on, palautetaan anomus SAGA/2 kautta kommentteineen korjattavaksi. Vaihtoehtoisesti anomus hylätään. Muutoksen tai hylkäyksen jälkeen huoltopisteellä on 14 vuorokauden aikaikkuna, jolloin anomus on käsiteltävä.

Maahantuonti voi vaatia osan tarkastukseen, jolloin osa on lähetettävä heille. Tällöin osalle tulostetaan SAGAn kautta takuuosalappu, joka kiinnitetään pakkaukseen tai tarvittaessa osaan, kunhan tämä ei aiheuta vaurioita lähetettävään komponenttiin. Tarkastettavaksi vaaditut osat tarkastetaan normaaleissa käyttöolosuhteissa, ja anomus voidaan tässäkin tilanteessa hylätä, mikäli osasta ei kuvauksenmukaista vikaa tai vauriota ole.

4.8 Takuuhyvitys ja romutus

Prosessin viimeisessä vaiheessa takuutyö jää odottamaan joko takaisinlähetystä tai romutusta. Vaihtoehdot riippuvat hyvin pitkälti maahantuonnin sekä tehtaan näkökulmasta – yleensä kalliit tai paljon vaihdettavat osat käyvät tarkastettavana.

Muutoin osat odottavat toimipisteellä omassa varastointipisteessään takuuhyvitystä sekä romutusta. Takuuhyvitys on tehtaan maksama hyvitys toimipisteen käyttämästä työstä sekä osista merkin eteen. Hyvitykset tulevat laskuista poiketen takuuhyvityslaskuna ja sisältää kootusti hyvitykset työstä sekä osista. Laskulta on luettavissa muun muassa ajoneuvon VIN, työmääräinnumero ja korjausaika.

Takuuhyvityslasku on käytännössä merkki siitä, että kaikki työvaiheet reklamaatiosta diagnoosiin sekä takuuanomukseen on hyväksytty. Hyvityksen jälkeen osat tulee romuttaa ja toimittaa asianmukaisesti kierrätykseen. Tehdas ikään kuin lunastaa osat takaisin itselleen hyvittämällä ne, jolloin vialliset osat on saatettava toimintakelvottomiksi tai kuntoon, josta näitä ei voida enää korjata markkinoille.

Romutus tulee suorittaa dokumentoidusti. Toistaiseksi ei ole ohjeistusta siitä, kuinka takuuosien romutus tulisi dokumentoida. Tämä on kuitenkin hoidettu kirjaamalla osat Excel -taulukkolaskentaohjelmistolla, ja taulukkoon on kirjattu muun muassa ajoneuvon sekä työmääräimen tunnistetiedot, osan nimi, varaosa-numero sekä osan valmistajatummus sekä korjaus- ja romutusaika.

4.9 Asiakastyytyväisyys

Pääsääntöisesti uusissa autoissa ensimmäinen huolto on 30 000 kilometrin tai 2 vuoden ikäisenä. Näin ollen mahdollinen takuukorjaus on ensimmäinen kosketus jälkimarkkinoinnin puoleen. Palvelun on oltava hyvää, sillä positiivisella asiakaspalvelukokemuksella asiakas saadaan sitoutettua yrityksen asiakkaaksi, vaikka tuotteessa pieniä puutteita olisikin. Tampereella Škodan merkkihuoltoja on useita, jolloin asiakas voi hyvinkin nopeasti äänestää palvelun laadusta jaloillaan. Alalla on huomattavissa se tosiasia, että huonot asiakaspalautteet näkyvät huomattavasti herkemmin tilastoissa kuin positiiviset – tämä on ihmisille itsestäänselvyys, eikä sitä pidetä kehumisen arvoisena.

Nykyään asiakastyytyväisyyden osuus on korostunut tehtaan sekä maahantuonnin osalta. Kun asiakastyytyväisyys saadaan pidettyä tarpeeksi korkealla, on tällöin mahdollista saada asiakastyytyväisyysbonus. Saatava bonus ohjaa työnjoh-

toa asiakaslähtöisempään tekemiseen, jolloin pienempiinkin reklamaatioihin voidaan puuttua. Asiakastytyväisyysbonus on suurin piirtein vuosittaisen käyttökatteen suuruinen, joten mistään pikkurahoista ei ole kysymys.

Asiakkaiden sitouttaminen yhteen merkkiin onnistuu huomattavasti helpommin oikeilla työkaluilla, joita Goodwillin ja CiG ovat. Nämä ovat budjetoitu vuosittain, jolloin työnjohdon ei tarvitse erikseen miettiä koituvia kuluja. Takuuajan jälkeen näiden työkalujen käyttämisen tärkeyttä ei voi tarpeeksi korostaa – käyttämättä jättäminen voi pahimmassa tapauksessa syödä toimipisteen asiakastytyväisyysbonuksen.

5 TAMPEREEN TOIMIPISTE

Laskenta tehdään Veljekset Laakkonen Oy:n Tampereen toimipisteeltä saatavasta datasta. Konsernissa käytössä on QlikView, joka mahdollistaa suurien datavirtojen käsittelyn. QlikView ohjelmistosta ajettiin ulos raportteja, jotta dataan päästään syventymään. Huomioonotettavaa on se, että raportin euromäärät ovat arvonlisäverottomia.

Nekalassa toimipiste on sijainnut vuoden 2019 syyskuusta, joten työssä päätettiin tarkasteluväliksi ottaa vuosi 2020. Tällöin data voidaan käsitellä helposti, ja sisältää vuoden aikana tapahtuvan vaihtelun lomien suhteen.

5.1 Läpimenot

Vuoden 2020 aikana toimipisteellä oli läpimenoja kokonaisuudessaan 5236 (TAULUKKO 1). Läpimenot ovat työmääräimiä, jotka ovat kulkeneet kokonaisuudessaan reitin ajanvarauksesta aina työn valmistumiseen sekä laskutukseen.

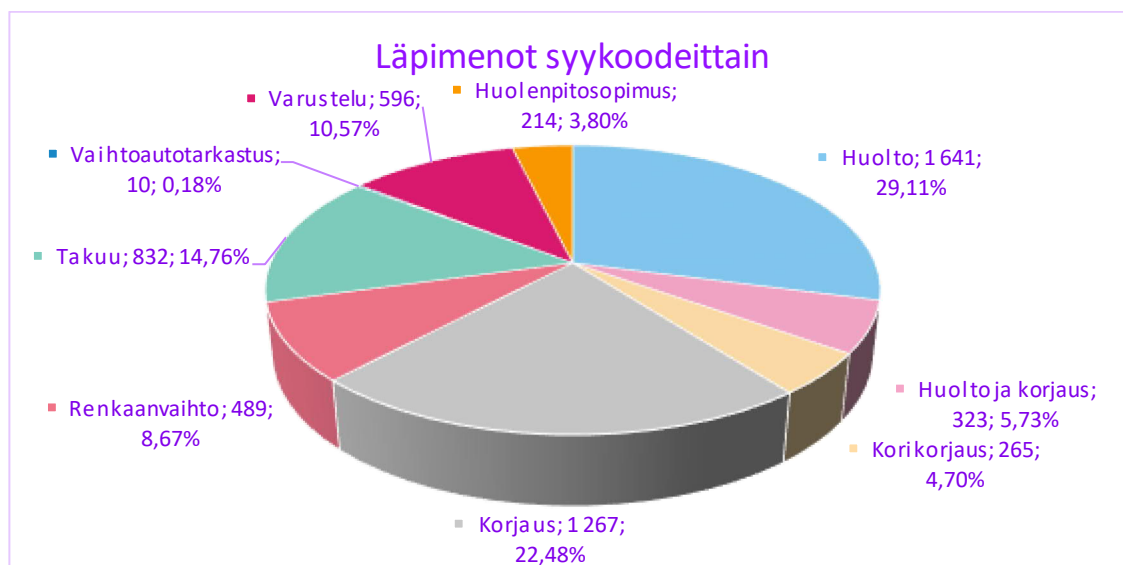
TAULUKKO 1. Läpimenot vuoden aikana

Huollon syy	Läpimenot
	5 236
Huolto	1 641
Huolto ja korjaus	323
Korikorjaus	265
Korjaus	1 267
Renkaanvaihto	489
Takuu	832
Vaihtoautotarkastus	10
Varustelu	596
Huolenpitosopimus	214

Takuutyömääräimiä tästä määrästä on ollut 832 kappaletta (TAULUKKO 1). Huomioitavaa on kuitenkin se, että myös HPS eli huolenpitosopimuksella olevat ajoneuvot kulkevat järjestelmässä takuuna, jolloin järjestelmän ilmoittama takuuläpi-

menojen lukumäärä on virheellisesti 1046. Taulukot ovat korjattu Excel-taulukko-laskentaohjelmalla, jotta huolenpitosopimuksen alaiset ajoneuvot eivät vääristä laskelmia. HPS ajoneuvojaollut läpimenoista kokonaisuudessaan 214 kappaletta.

Taulukoista voidaan muodostaa kuvio selventämään läpimenojen jakautumista. Kuviosta 1 luettavissa läpimenot syykoodeittain sekä prosentiosuuksin.



KUVIO 1. Läpimenojen jakautuminen

5.2 Takuutyömääräimet

Takuutyötä sisältäneitä töitä tarkasteltavan vuoden aikana oli 832 kappaletta (TAULUKKO 1). Näin ollen takuutöitä kokonaismäärästä on noin ollut noin 14,76%. Kuviossa 2 havainnollistava malli, josta hahmottaa kokonaismäärän hiukan selvemmin.

Todellisuudessa kaikki takuutyöt eivät ole takuutöitä, vaan takuutöihin luetaan myös ajoneuvot, joilla on voimassa oleva huolenpitosopimus. AutoMasterin sekä QlikView sovellusten kautta voitiin selvittää HPS -ajoneuvojen määrä, jolloin läpimenot saatiin jaoteltua siten, kuten ne todellisuudessaakin ovat.

Toimipisteestä saatava data eriteltyinä liitteissä. Saatava tieto on luottamuksellista, eikä näin ollen ole sisällytetty arvosteltavaan työhön.

6 TULOKSET

6.1 Tulokset

Tulosten perusteella voidaan todeta, että työskentelyssä voitaisiin vielä parantaa. Saatavaa dataa oli korjattava, jotta tästä saatiin selkeälukuista. Riippuen lähestymistavasta, on tuntitulolla eroa tehtaan hyvitykseen 17,6 - 34%. Nämä luvut ovat leimattuja aikoja, jolloin todellinen tuntitulo voi olla hiukan alhaisempi. Dataa sekä laskentaa esitettynä

Takuutöissä käytettyjä osia on hankala tilastoida. Liitteen 1 kolmannelta sivulta voidaan lukea, että järjestelmän mukaan töistä on hyvitetty enemmän kuin laskutettu. Käytetyistä varaosista ei saatu kerättyä dataa opinnäytetyötä varten, jolloin tähän jää toistaiseksi kehityskohde.

7 POHDINTA

Työtä tehdessä oli mielenkiintoista perehtyä toimipisteestä saatavaan dataan eri töiden osalta. Samalla syventyi yrityksen eri osa-alueisiin ja siihen, kuinka ne toimivat sekä sulautuvat yhteen.

Selkeiden tuloksien saaminen oli hankalaa. Data jätti pohtimisen varaa siihen, onko tämäärkevin tapa kerätä tietoa. Kahden eri kokonaisuuden yhdistäminen takuun alle AutoMasterissa onärkevää takuukäsittelijöitä ajatellen, mutta ei kuitenkaan anna todellisia lukuja, joilla takuutöiden suorittamista voisi suoraan seurata. Järjestelmä ei erittele hylättyjä takuita, jolloin tällä datalla ei päästä eksakteihin tuloksiin – voidaan vain arvioida suuruusluokkaa, mikä voisi olla vaihteluväli hyvitettyjen töiden osalta. Liitteessä 2 voidaan huomata, että hiukan riippuen lähestymistavasta, saadaan tuntituloon jo huomattavia eroja.

Tulosten perusteella takuutyöskentelyssä olisi parantamisen varaa. Merkkiliik-keessä työskentelytapojen pitäisi olla kaikkien hallinnassa siten, että takuuhyvi-tyksessä ei tulisi olla poikkeamaa tehtaan maksamaan hyvitykseen. Varaosien osalta selkeisiin tuloksiin ei saatavalla materiaalilla päästy, joskin hypoteettista pohdintaa tästä on liitteessä 6.

Ongelmia voi tuottaa sähköisessä vianetsinnässä protokollat, joita voidaan takui- siin hyväksyä vain yksi – eli se, jossa leimattua aikaa on eniten. Näin ollen tulisi kiinnittää huomiota siihen, että joku on voinut jo aloittaa työskentelyn kyseisen auton kanssa. Työskentely pitäisi aloittaa aina siten, että varmistetaan se, onko ajoneuvo käynyt jo korjaamalla. Tällöin voidaan olla varmoja siitä, ettei aloiteta uutta protokollaa turhaan ja näin myös kävellä toisen mekaanikon varpaille.

Dokumentoinnin osalta ongelmia on osaltaan luonut valokuvien puute. Mobiilime- kaanikko voi tuottaa hämmennystä ensimmäisellä kerralla, jolloin valokuvia ei tule tallennettua työmääräimen liitteeksi. Muun muassa ajovaloumpiot ovat men- neet korjaamon maksettavaksi sen takia, että anomusvaiheessa umpioista eikä viasta ole ollut olemassa valokuvia. Prosessi pitäisi tämän osalta muuntaa siten,

että työnjohtaja tarkastaisi takuita sisältävän työn jo vastaanottotilanteessa puutteiden havaitsemiseksi. Tällöin tilanne voidaan vielä korjata ja tarvittava dokumentaatio luoda.

Näillä kahdella osa-alueella tuntuu olevan suurin vaikutus takuuhyvityksiin. Mekaanikoiden sekä työnjohdon välistä työnjakoa takuutöissä tulisi määritellä selkeämmin sekä korostaa valokuvien ja dokumentaation tärkeyttä. Mekaanikon puutteelliset kirjaukset ovat pientä verrattuna siihen, että työltä löytyisivät kirjaukset, mutta puuttuisi valokuvat – tällaisessa tilanteessa kulu tulee korjaamon maksettavaksi takuukäsittelijän kautta.

LÄHTEET

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Takuu ja virhevastuu. Päivitetty 6.4.2014. Luettu 4.12.2020. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/takuu-ja-virhevastuu/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2002. Virhevastuu ja takuu kulutustavaran kaupassa. Päivitetty 10.12.2015. Luettu 4.12.2020. <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/virhevastuu-ja-takuu-kulutustavaran-kaupassa/>

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L1P5>

Veljekset Laakkonen Oy. 2011. Laakkosen tapa toimia. Koulutusmateriaali. Luettu 1.4.2021. Vaatii käyttöoikeuden. <https://laakkonen.sharepoint.com/Konsemi-sivusto/LTT/Documents/J%C3%A4lkimarkkinointi/J%C3%A4lkimarkkinointi.pdf>