



Hybriditarkastusosaamisen hyödyntäminen ajoneuvovahin- kojen hoidossa

Antti Jokela

OPINNÄYTETYÖ

Toukokuu 2021

Ajoneuvotekniikka
Korjaamotekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ajoneuvotekniikka
Korjaamotekniikka

JOKELA ANTTI:

Hybriditarkastusosaamisen hyödyntäminen ajoneuvovahinkojen hoidossa

Opinnäytetyö 28 sivua, joista liitteitä 0 sivua
Toukokuu 2021

Tämä opinnäytetyö on toteutettu vakuutusyhtiö X:n toimeksiantona. Työn tavoitteena oli tehdä kattava selvitys siitä, miten ja millä tavoin hybridivahinkotarkastusosaamista voidaan hyödyntää kausiajoneuvovahinkojen hoidossa. Työssä kuvataan, millaista on hybridivahinkotarkastustyö ja, miten sitä hyödynnetään vakuutusyhtiössä. Tämän lisäksi työssä käydään läpi, millaisiin ongelmiin vakuutusyhtiö X:ssä on törmätty kausiajoneuvovahinkojen hoidossa sekä, miten niistä voidaan päästä eroon. Näiden lisäksi perehdytään myös asiakaskokemuksen muodostumiseen ja sen tärkeyteen korvauspalvelussa. Tunnistamalla vahinkoprosessin ongelmakohdat voidaan niihin tehdä muutoksia ja tehostaa prosessin kulua sekä saada parempia asiakaskokemuksia korvauspalvelusta. Sujuvasta vahinkoprosessista hyötyy asiakas sekä vakuutusyhtiö.

Korvauspalvelun tämänhetkisiä ongelmia sekä vahvuuksia lähdettiin selvittämään tutkimalla vanhoja kausiajoneuvojen vahinkoja tekemällä asiakasmatkoja niihin. Asiakasmatkojen ohessa tehtiin haastatteluita eri työntekijöille. Samalla haastattelun tuloksista voitiin analysoida hybridivahinkotarkastuksen vaikutuksia vahinkoprosessiin ja asiakkaiden palautteisiin. Haastattelun kohteena olivat vahinkotarkastajat ja korvausneuvojat. Asiakasmatkoista kerätyt tiedot vastasivat hyvin haastatteluista ilmenneitä asioita. Tulosten perusteella lähdettiin kehittämään uutta vahinkojen hoitomallia, jossa ei törmättäisi enää samoihin ongelmiin.

Työn tuloksena saatiin ilmi korvausprosessin tämänhetkiset vahvuudet ja ongelmakohdat. Samalla saatiin luotua uusi vahinkojen hoitomalli kausivahinkojen osalta tutkimustulosten pohjalta. Uudella vahinkojen hoitomallilla on mahdollista saada korvausprosessia nopeutettua ja asiakaskokemusta paremmaksi.

Asiasanat: hybridivahinkotarkastus, asiakaskokemus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Vehicle Engineering
Automotive and garage engineering

JOKELA ANTTI:

Utilizing Hybrid Vehicle Inspection Knowhow to Help the Claim Service
Bachelor's thesis 28 pages, appendices 0 pages
May 2021

This thesis was carried out in collaboration with insurance company X. The purpose of this thesis was to investigate, how hybrid vehicle inspection knowhow can be used to create an advantage in the claim service. The thesis describes the type kind of work the hybrid vehicle inspection is and what kind of challenges have been faced in the claim service. Challenges in the claim service affect straight to the customer experience.

The current weaknesses and strengths of the claim service were investigated by making interviews of various employees. Hybrid vehicle inspectors and claim handlers were interviewed for this thesis to get some experience, what are the main problems where can we to improve in the claim process. The results of the interviews were used to analyze how hybrid vehicle inspection can affect to the claim process and customer feedback.

Previous summer's seasonal vehicle claims were also researched by making some virtual service journeys. The results which were researched from service journeys corresponded well to what appeared from the interviews. Based on the results, a new model of claim handling was developed. The new claim handling model has reduced the number of problems.

As a result of this thesis, the current strengths and weaknesses of the claim handling process became apparent. Based on the research results, the new claim handling process for seasonal claims was created. It is possible to achieve quicker claim process and better customer experience with the new claim handling process.

Key words: hybrid vehicle inspection, claim service, customer experience

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	VAHINKOPROSESSI	7
	2.1 Vahingon perustaminen	7
	2.2 Hybridivahinkotarkastus	8
	2.3 Korjaamo-ohjaus	9
	2.4 Vahingon määrän arviointi	10
3	ASIAKASKOKEMUS.....	12
	3.1 Mistä asiakaskokemus syntyy?.....	12
	3.2 Asiakaskokemuksen merkitys	14
4	KOKEMUKSET HYBRIDIVAHINKOTARKASTUKSESTA	16
	4.1 Odotukset.....	16
	4.2 Havaitut hyödyt	17
	4.3 Havaitut haitat	17
5	HAASTATTELUIDEN TULOKSET	18
	5.1 Hybridivahinkotarkastaja	18
	5.2 Korvausneuvojat	19
	5.3 Vahinkotarkastajat.....	20
	5.4 Havainnot asiakasmatkoista	21
	5.5 Tulosten tarkastelu.....	22
6	UUDEN VAHINKOHOITOMALLIN SUUNNITTELU.....	24
7	POHDINTA	26
	LÄHTEET	28

ERITYISSANASTO

Asiakasmatka	Polku, jonka asiakas kulkee läpi korvausprosessin.
Kertakorvaus	Rahakorvaus ajoneuvon vaurioista.
Käypä arvo	Auton markkina-arvo, jolla asiakas olisi itse saanut myytyä auton ennen vahinkotapahtumaa.
Lunastus	Ajoneuvo ostetaan vakuutusyhtiön toimesta asiakkaalta käyvällä arvolla, jos ajoneuvon korjaus ei ole kannattavaa.
Vahinkoprosessi	Korvauskäsittely alusta loppuun.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä perehdytään ajoneuvovahinkojen hoitoon hybriditarkastuksen avulla. Tutkitaan, millaisia hyötyjä hybriditarkastuksella voidaan saavuttaa ja, millaisissa tilanteissa hybriditarkastusosaamista voidaan hyödyntää. Opinnäytetyössä on tavoitteena löytää ratkaisuja keskeisiin ongelmiin vahinkotarkastuksessa hybriditarkastusosaamisen avulla. Kumppanitoimijoiden tärkeyttä havainnoidaan asiakaskokemuksen näkökulmasta. Työssä haastatellaan myös korvausneuvoja ja vahinkotarkastajia korvauskäsittelyn osalta, jotta löydettäisiin ongelmakohtia, joita arkityössä kohdataan. Samalla tutkitaan myös, miten moottoripyörä- ja mopovahinkojen hoitoa voidaan parantaa. Työn tarkoituksena on löytää uusia keinoja, joiden avulla korvauspalvelun toimintaa saadaan edistettyä ja parannettua ongelmakohtia, joita nykyisin kohdataan. Opinnäytetyö on tehty vakuutusyhtiö X:n toimeksiantona.

Sujuva ajoneuvovahinkojen hoito on tärkeää, sillä se on sekä asiakkaan että vakuutusyhtiön eduksi. Vahinkotapahtuma on aina ikävä yllätys ja ainutkertainen tapahtuma, joten on tärkeää, että asiakas saa jatkaa arkeaan mahdollisimman sujuvasti vahinkotapahtuman jälkeen. Paras asiakaskokemus saadaan tekeillä vahinkoprosessi mahdollisimman vaivattomaksi asiakkaalle.

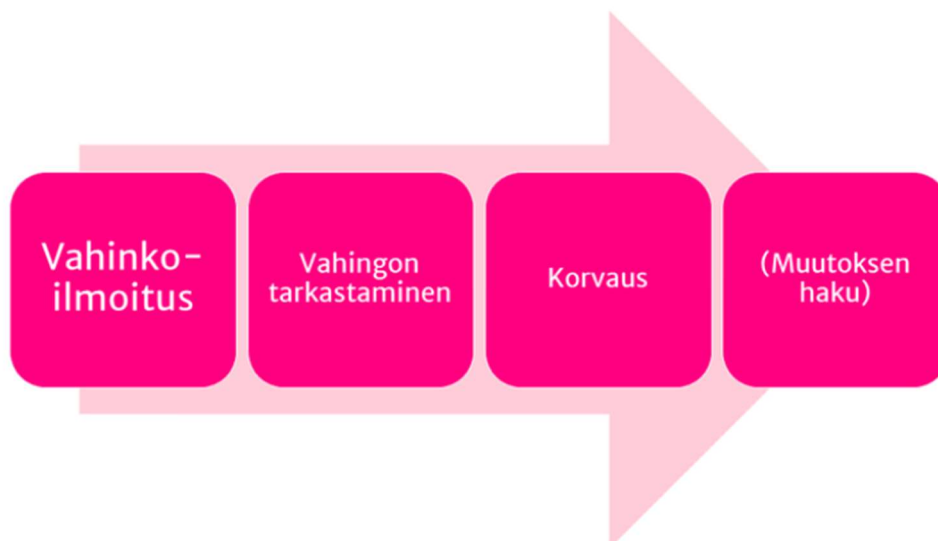
Työssä käydään läpi, mitä vahinkoprosessi pitää sisällään. Samalla perehdytään asiakaskokemukseen ja sen vaikutuksiin. Asiakaskokemuksen kautta lähdetään analysoimaan hybridivahinkotarkastusmallin hyötyjä ja haittoja. Työssä syvennytään myös kausiluonteisten vahinkojen hoitoon sekä niiden ongelmakohtiin. Kun ongelmakohdat ovat tiedossa, voidaan suunnitella uutta hoitomallia, jonka avulla kausiluonteisten vahinkojen hoitoa saadaan sujuvoitettua sekä saadaan mahdollisesti parempia asiakaskokemuksia.

2 VAHINKOPROSESSI

2.1 Vahingon perustaminen

Vakuutusyhtiöt korvaavat ihmisille sattuvia vahinkoja. Liikennevahinkoja sattuu vuosittain todella paljon. Esimerkiksi vuonna 2018 sattui liikennevahinkoja yhteensä 102162 kappaletta (Lvk 2020). Ajoneuvovahingoissa voidaan vakuutusyhtiön toimesta korvata omaisuudelle eli ajoneuvolle sattuneita vaurioita sekä henkilövahinkoja. Vahingon tapahtuessa asiakkaan täytyy tehdä vahinkoilmoitus vakuutusyhtiön haluamaansa kanavaa käyttäen.

Ajoneuvon vaurioituessa auto täytyy viedä lähimpään korjaamoon vahinkotarkastettavaksi joko itse ajamalla tai hinausauton kyydissä, jos ajoneuvo on mennyt ajokelvottomaksi (Pohjola Vahinkoapu nd). Korjaamohenkilökunta suorittaa autoon vahinkotarkastuksen toteamalla ja kuvaamalla auton vauriot korjaamalla. Yleensä korjaamon työnjohtajat tekevät vauriotarkastuksen. Kun auton vauriot on todettu, tekee työnjohtaja Cabas -ohjelman avulla korjauskustannuslaskelman ajoneuvon vaurioista. Ohjelma laskee jokaiselle korjaustoimenpiteelle työajat ja laskee kustannusarvion käyttäen apuna korjaamon veloituslaskennasta. Laskelmaan lisätään myös kuvat, jotka on otettu vaurioituneesta ajoneuvosta. Laskelma lähetetään tämän jälkeen vakuutusyhtiön. Kuviossa yksi on esitetty vahinkoprosessin etenemismalli, jossa on esitetty vaihe vaiheelta korvausprosessin eteneminen. (Kuvio 1)



Kuvio 1. Vahinkoprosessin etenemismalli (Finanssialalle nd)

Kun vakuutusyhtiö saa asiakkaan vahinkoilmoituksen, vahinkoilmoitus käsitellään vakuutusehtojen mukaisesti korvausneuvojen toimesta. Vahinkotarkastajien työnkuvaan kuuluu muun muassa korjaamon korjauskustannuslaskelmien tarkastus, käyvän arvon määrittäminen, vahingon määrän arviointi ja kertakorvauksien sopiminen. Myös lunastuksien sopiminen kuuluu työnkuvaan. Eli voidaan sanoa, että yleisin ajoneuvovahinkokorvauksen sopija on vahinkotarkastaja. (Svt nd)

Vahinkotarkastajat tekevät pääsääntöisesti sähköistä vahinkotarkastusta eli he tarkastavat ajoneuvon vauriot korjaamon lähettämien kuvien perusteella. Vahinkotarkastajan tehtävänä on määrittää kuvien perusteella, mitkä vauriot ovat tulleet juuri kyseisessä vahingossa. Samalla tutkitaan, ovatko korjauskustannukset ylittäneet lunastusrajan, jolloin on määritettävä ajoneuvon käypä arvo ja lunastettava auto asiakkaalta. Korjauskustannuslaskelmasta tarkastetaan myös korjaamon esittämät tarpeelliset korjaustoimenpiteet, ettei korjaamo veloita ylimääräisestä työstä tai varaosista. (Svt nd)

2.2 Hybridivahinkotarkastus

Usein vakuutusyhtiöiden korvauspalvelu koostuu toimihenkilöistä, jotka ovat muun muassa korvausneuvoja, vahinkotarkastajia ja asiantuntijoita. Jokaisella toimihenkilöllä oma erityisalansa, jonka työtehtäviä tekevät. Hybridivahinkotarkastus on uusi toteutus, jota ei ole aikaisemmin hyödynnetty. Hybridivahinkotarkastajat on koulutettu vahinkotarkastustehtävien lisäksi tekemään korvauskäsittelyä eli osaavat tehdä myös korvauspäätöksiä kaskovahinkoihin niin kuin korvauskäsittelijät.

Hybridivahinkotarkastuksessa korvauskäsittely saadaan mahdollisesti suoritettua alusta loppuun saman henkilön toimesta. Hybridivahinkotarkastaja ottaa vahingot haltuun ja tämän jälkeen suorittaa vahinkotarkastuksen, jolloin vahinkotarkastaja voi kysyä tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä asiakkaan ajoneuvon vaurioihin liittyen sekä osaa vastata vahingon kärsineen ajoneuvon teknisiin kysymyksiin, kun asiakkaalle soitetaan ensimmäistä kertaa korvausasiasta. Korvauspäätöstä kertoessa vahinkotarkastaja voi myös sopia samalla mahdollisen

kertakorvauksen tai lunastuksen. Kun vahinkoilmoitus ja vahinkotarkastustiedot on saatu korjaamolta, saadaan hybridivahinkotarkastuksesta suurin hyöty irti, koska vahinkoilmoitus ja vauriotiedot saadaan samanaikaisesti käsittelyyn.

Vahinkotarkastusosaamisella on merkitystä korvauspäätöksen arvioinnissa, sillä joissain tapauksissa on välttämätöntä nähdä ajoneuvon vauriot ennen kuin korvausratkaisua voidaan antaa, jottei anneta virheellistä korvauspäätöstä. Vahinkotarkastaja osaa myös samalla ohjata asiakkaan oikeaan korvausprosessiin. Jos ajoneuvo on selkeästi lunastuskuntoinen, ei asiakasta tarvitse ohjata viemään ajoneuvoa turhaan korjaamolle, kun lunastus voidaan sopia korvauspäätöstä kertoessa.

2.3 Korjaamo-ohjaus

Ajoneuvovahingon sattuessa asiakkaan tulee tehdä pikimmiten vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön. Kun vahinkoilmoitus on tehtynä, vakuutusyhtiössä otetaan haltuun uusi vahinkoilmoitus. Vahinkoilmoitus voi sisältää myös vauriokuvia ajoneuvosta tai vahinkopaikalta. Vahinkoilmoituksessa on asiakkaan selvitys vahinkotapahtuman kulusta ja myös selvitys siitä, millaisia vahinkoja tästä on aiheutunut. Vahinkoilmoituksen perusteella korvausneuvoja tai hybridivahinkotarkastaja käsittelee vahingon vakuutusehtojen mukaisesti ja antaa korvauspäätöksen. (Fine 2018)

Kun korvauspäätös on saatu tehtyä, tehdään asiakkaan ajoneuvolle korjaamo-ohjaus, jos autoa ei ole jo hinattu suoraan vahinkopaikalta korjaamoon. Korjaamo-ohjauksessa hyödynnetään kumppanikorjaamoja, jotka ovat vakuutusyhtiön yhteistyökumppaneita. Kumppanikorjaamoja ovat korjaamot, joissa työn laatu on havaittu olevan korkeaa tasoa ja korjaamolta on mahdollisuus saada sijaisauto käyttöön korjauksen ajaksi (OP.Media 2017).

Korjaamo-ohjauksen tarkoitus on saada vahingon hoito mahdollisimman helppoksi asiakkaalle, kun korvauspalvelussa katsotaan valmiiksi korjaamo, missä asiakas voi korjauttaa ajoneuvonsa. Asiakkaan ei tarvitse itse olla yhteydessä korjaamoon, sillä korjaamolta soimitaan asiakkaalle ja varataan asiakkaan aika-tiluihin sopiva korjausaika. Kumppanikorjaamoja suositeltaessa voidaan myös

olla varmoja, että korjaus onnistuu ilman viivästyksiä ja he pitävät asiakasta ajan tasalla korjausprosessin alusta loppuun. Korjaamalla autoon tehdään vahinkotarkastus ja korjauskustannuslaskelma, joka lähetetään vauriokuvien kanssa vakuutusyhtiöön vahinkotarkastajalle tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi, jotta korjaamo saa laskutusluvut korjausta varten. Laskutusluvan saatuaan korjaamo voi tilata varaosat vaurioituneeseen ajoneuvoon.

2.4 Vahingon määrän arviointi

Vahinkotarkastuksessa tutkitaan korjaamon ottamat vauriokuvat ja selvitetään vahinkoilmoituksesta vahingon kärsineen esittämät vahingot, jotka ovat kyseisessä tapahtumassa tulleet ajoneuvoon. Vauriokuvia ja asiakkaan ilmoittamaa vahinkotapahtumakuvausta verrataan toisiinsa ja päätetään, onko kaikki esitetyt vauriot tulleet tässä vahinkotapahtumassa. Nykyisin sähköistä tarkastustyötä tehdessä kaikkia vaurioita ja niiden alkuperää ei ole helppo havaita korjaamon ottamista kuvista, joten ne voivat vaatia käyntiä auton luona paikan päällä, jotta vauriot voisi nähdä tarkasti. Vanhemmissa autoissa voi olla vanhoja vaurioita, jotka ovat tulleet kulumisen takia tai ovat vanhoja kolarivaurioita, joita ei ole korjattu. Yleisin vahingon määrä on ajoneuvovahingoissa ajoneuvon todelliset korjauskulut, jotka vahingossa ovat aiheutuneet (SVT nd). Vakuutusyhtiö ei korvaa ajoneuvon vanhoja vaurioita uudesta vahingosta.

Ajoneuvon todellinen vahingon määrä eli korjauskustannus selviää yleensä vasta, kun ajoneuvon vaurioituneet osat on saatu purettua. Kun vahingon määrä on selvillä, päätetään tapa, jolla vahinko korvataan. Yleisin korvaustapa on ajoneuvon korjaus korjaamalla. Asiakkaalla on myös mahdollisuus ottaa vahingosta vahinkotarkastajan määrittelemä kertakorvaus rahallisena korvauksena, jossa ajoneuvon korjausvastuu jää asiakkaalle. Rahakorvauksissa on kuitenkin huomioitava, että ajoneuvo on käytetty eikä vaurioituneita osia välttämättä voida korvata uusilla, sillä vakuutuslaissa on voimassa rikastumiskielto. (Heikniemi 2003)

Vahingon kärsineen ajoneuvovahingon määrä voi olla enintään ajoneuvon käypä arvo. Jos korjauskustannukset ovat niin korkeat ajoneuvon käypään ar-

voon verrattuna, että ajoneuvoa ei ole järkevä korjata, tulee kyseeseen ajoneuvon lunastus. Tällöin ajoneuvon vahinko korvataan lunastuksella, jossa korvataan ajoneuvon käypä arvo asiakkaalle ja vaurioitunut ajoneuvo siirtyy vakuutusyhtiön omistukseen. Auton lunastuksessa ei voida korvata hankintahintaa, sillä auton arvo tippuu iän myötä ja asiakkaan rikastumiskielto pätee myös tässä tapauksessa. Käyvästä arvosta kuitenkin vähennetään mahdollinen omavastuu ja arvonlisävero ennen korvausmaksua. (Heikniemi 2003)

3 ASIAKASKOKEMUS

Asiakaspalvelutyössä asiakaskokemus on todella tärkeässä osassa. Kokemus syntyy palvelusta tai tuotteesta ja sen yhteyteen luodusta viestinnästä sekä palvelukokonaisuudesta. Asiakaskokemuksen ydinkysymys on, että ymmärretään, mitä asiakas palvelulta tai tuotteelta toivoo. Pienetkin asiat saattavat vaikuttaa suuresti palvelusta syntyneeseen asiakaskokemukseen. (Markkinointirouta 2020)

Tunne ohjaa pääasiassa asiakaskokemusta. Asiakkaan kohtelulla on merkittävä vaikutus siihen, millainen tunne asiakkaalle palvelusta jää. Hyvät asiakaspalvelutaidot ovat ydinasemassa. Palvelulle tai tuotteelle lisäarvoa voi tuoda erilaisuus, jotta se jää vahvasti asiakkaan mieleen. Myös osaamisen näyttäminen on hyvä piirre asiakaspalvelussa, sillä asiakas ei tarvitsisi palvelua tai tuotetta, jos osaisi tehdä asian itse. (Markkinointirouta 2020)

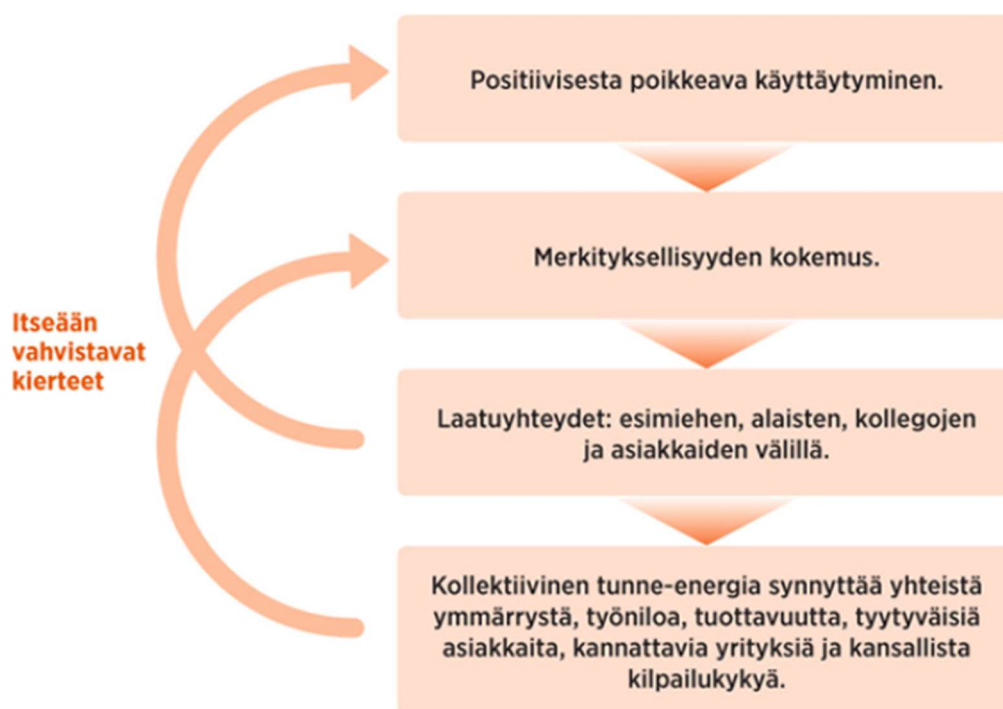
3.1 Mistä asiakaskokemus syntyy?

Asiakaskokemus muodostuu kaikista asiakkaan kohtaamisista yrityksen kanssa. Korvauspalvelussa se muodostuu vahinkoilmoituksen teosta lähtien aina korvauspäätöksen ja korvauksen sopimiseen asti. Jokainen kontakti korvauspalvelun kanssa vaikuttaa kokemukseen. Asiakaskokemuksen ydin on asiakkaan käsitys yrityksestä kohtaamisista, mielikuvien ja tunteiden perusteella. Kokemuksesta noin kaksi kolmasosaa on tunnetta. Tunne syntyy siitä, millaista palvelu on verrattuna asiakkaan odotuksiin. (Fischer & Vainio, s.76)

Odotuksien täyttämisen sijaan pitää kuitenkin keskittyä pikemminkin asiakkaan odotusten ylittämiseen. Korvauspalvelussa hyvää asiakaskokemusta synnyttää esimerkiksi varmuus, arvostus ja reiluus tunteena. Kohtelias palvelu tuottaa arvostuksen oloa. Asiakaspalvelijoiden olisi syytä käyttäytyä poikkeuksellisen positiivisella asenteella. Keskittymällä positiiviseen käyttäytymiseen asiakkaalle, luodaan asiakkaalle mahdollisuus muodostaa hyvä kokemus joka kerta. Mukavat tunteet asiakaskohtaamisissa saa ihmiset ymmärtämään toisiaan paremmin. Ihmisen kokiessa merkityksellisyyttä kohtaamisessa, hänelle syntyy positiivinen

tunne ja muistikuva, että hän on tärkeä asiakas yritykselle. (Fischer & Vainio, s.76) (Kuvio 2)

Kuviossa kaksi havainnoidaan, mistä syntyy positiivinen käyttäytyminen asiakaspalvelussa sekä, mistä merkityksellisyyden kokemus syntyy. Hyvä henki työyhteisössä lisää tuottavuutta, yhteistä ymmärrystä ja työniloa. Tästä seurauksena on asiakkaalle positiivista palvelua, josta syntyy merkityksellisyyden tunnetta. Hyvät siteet kollegoiden ja esimiesten välillä tuottavat asiakkaalle positiivisesti poikkeavaa asiakaspalvelua sekä kanssakäymistä. Nämä kaikki asiat tuottavat itseään vahvistavaa kierrettä. (Kuvio 2)



Kuvio 2. Vuorovaikutuksen laadun merkitys. (Fischer & Vainio, s.93)

Varmuuden ja reilun tunnetta tuottaa asiantunteva ja selkeä palvelu asiakkaalle. Asiakkaan kokiessa, ettei kohtelu ole reilua tai hänen tilannettaan ei ymmärretä ja arvosteta, syntyy asiakkaalle huono kokemus. Vahingon hoidon nopeudella on suuri vaikutus asiakaskokemukseen. Odottelu turhauttaa asiakasta. Yrityksen internetsivut ja niiden selkeys voi vaikuttaa vahvasti asiakkaan tunteeseen. Hyvän tunteen tuottamiseksi sivujen täytyisi olla sen kaltaiset, että kaikki asiakkaan mahdollisesti tarvitsema tieto olisi helposti ja nopeasti saatavilla. Myös

yhteydenotto pitäisi olla helppoa ja sujuvaa internetsivujen kautta. Joissain tapauksissa asiakaskokemus voi syntyä pelkästään internet sivujen kautta tehdyn yhteydenoton ja sen jälkeisen kommunikoinnin perusteella. (Rantanen & Brusi 2017)

Kielteisissä korvauspäätöksissä on hyvin tärkeää, että asiakkaalle tehdään perusteellinen selvitys siitä, miksi vahinko ei ole vakuutusehtojen mukaan korvattava hänen vakuutuksestaan. Korvauspäätöksen epäys voi aiheuttaa jo itsessään todella huonon tunteen ja sitä kautta huonon asiakaskokemuksen. Korvauspalvelussa on myös huomioitava, että sattunut vahinko on aina ikävä tapahtuma, jolloin asiakkaan tilannetta on ymmärrettävä ja myötäelettävä sen kanssa. Välinpitämättömyys vaikuttaa helposti asiakkaan silmin todella huonolta asiakaspalvelulta.

Huonon asiakaskokemuksen jälkeen asiakas todennäköisesti vaihtaa vakuutusyhtiötä, joten asiakaskokemuksen arvoa ei voi väheksyä. Korvauspalvelussa mitataan jatkuvasti asiakastyytyväisyyttä. Mittaustapana hyödynnetään NPS Net Promoter Scorea. Kyselyssä asiakkaalta kysytään, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi palvelua ystävälleen. Vastauksen voi antaa numeroilla 0-10. Vastauksen numero kertoo asiakkaan mielipiteen. 0-6 tarkoittaa kriittistä, 7-8 neutraalia ja 9-10 suosittelijaa. Tällä tavoin korvauspalvelulla on mahdollisuus seurata, kuinka tyytyväisiä asiakkaat olivat palveluun ja, missä olisi kehitettävää. (Taplause nd)

3.2 Asiakaskokemuksen merkitys

Asiakaskokemuksen merkitystä yritykselle ei voi olla korostamatta. Nykyään kohtaamiset asiakkaan kanssa muodostavat asiakkaalle kuvan brändistä. Aikaisemmin kuva brändistä saattoi muodostua mainoksien kautta. Ihmiset vaihtavat ajatuksiaan toistensa kanssa kokemistaan tuotteista ja palveluista. Uudet asiakkaat kokevat vaikuttavimpana muiden ihmisten kokemukset palvelusta valintatilanteessa, minkä palvelun ostavat. (Korkiakoski 2014)

Nykyisin sosiaaliset mediat mahdollistavat hetkessä satojen ihmisen tavoittamisen, kun joku kertoo asiakaskokemuksestaan. Asiakkaiden viestintä asiakaskokemuksista ohjaa yrityksen mainetta ja brändiä. Yrityksen markkinointiviestintä ei ole niin vaikuttava tekijä enää yrityksen brändiin ja maineeseen. Ihmiset uskovat paremmin muiden ihmisten kokemuksia kuin yrityksen mainoslauseita ja silloin he helposti harkitsevat yrityksen kanssa asiointia, jos muiden ihmisten kokemukset ovat olleet hyviä. Negatiivista asiakaskokemusta lähdetään usein innokkaammin jakamaan muille kuin positiivista, koska on tarve purkaa huonoa tunnetta. (Korkiakoski 2014)

Hyvän asiakaskokemuksen suurin merkitys on luoda yritykselle taloudellista menestystä. Asiakaskokemuksen tärkeydestä kertoo se, että siihen panostamatta jättäminen tulee kalliimmaksi kuin tilanne, jossa siihen on panostettu. Asiakaskokemukseen panostaminen kannattaa, sillä se oletettavasti lisää yrityksen tuottoa. (Lekane nd)

4 KOKEMUKSET HYBRIDIVAHINKOTARKASTUKSESTA

4.1 Odotukset

Keväällä 2020 kokeiltiin hybridivahinkotarkastusmallia, jossa kolme vahinkotarkastajaa koulutettiin kaskovahinkojenkäsittelijöiksi. Kokeilun tavoitteiksi asetettiin, että korvauskäsittely nopeutuisi, kun vahingot saataisiin hoidettua yhden henkilön toimesta alusta loppuun. Samalla asiakaskokemusta saataisiin parannettua, koska asiakkaalle oltaisiin yhteydessä mahdollisesti vain kerran koko korvausprosessin osalta. Korvauspäätöstä soittaessa asiakkaan kaikkiin ajoneuvon teknisiin kysymyksiin osataan vastata sekä mahdollinen kertakorvaus tai lunastus voidaan sopia samalla. Olettaen, että asiakas on osannut jo käyttää ajoneuvonsa korjaamalla vahinkotarkastuksessa omatoimisesti.

Samalla kiinnitettiin huomiota myös moottoripyörävahinkojen ja mopovahinkojen hoitoon, joissa on ollut ongelmia. Ongelmina on ollut muun muassa korvauskäsittelyn pitkä kesto ja kumppanikorjaamoiden puute. Korvauspäätökseen on usein tarvittu myös vahinkotarkastajan lausunto ajoneuvon vaurioista, jolloin korvauspäätöksen antamisessa on saattanut tulla viiveitä.

Hybridivahinkotarkastuksesta odotettiin olevan apua kaksipyöräisten vahinkojen hoitoon, jolloin myös niiden vahinkojen osalta saataisiin asiakaskokemusta paremmaksi. Kausiluonteiset vahingot eroavat muiden ajoneuvoluokkien vahingoista, sillä niitä sattuu pääosin vain kesäisin pois lukien moottorikelkkavahingot. Vahingot sijoittuvat aikaan, jolloin korvauspalvelussa on kesätyöntekijöitä, joilla ei ole niin vankkaa kokemusta kuin kokeneilla korvausneuvojilla. Vaikka kausiluonteisten ajoneuvojen vahinkoja ei vuosittain tule suuria määriä, asiakkailla on yleensä paljon muitakin asioita ja kokonaisuuksia vakuutettuna samassa vakuutusyhtiössä. Huono asiakaskokemus voi saada asiakkaan vaihtamaan kaikki vakuutukset toiseen yhtiöön, koska ei ollut tyytyväinen korvauspalvelun toimintaan. Silloin yhdellä huonolla asiakaskokemuksella voi olla suuri rahallinen vaikutus yhtiölle, jos asiakkaalla on monia vakuutustuotteita valittuna omaisuudelleen samasta vakuutusyhtiöstä.

4.2 Havaitut hyödyt

Kokeilussa huomattiin, että hybridivahinkotarkastajat saivat hoidettua vahingon alusta loppuun. Kuitenkin suurimmassa osassa vahinkoja asiakas ei ollut vielä käyttänyt autoa vahinkotarkastuksessa vahinkoilmoituksen haltuunotto hetkellä, jolloin saatiin vain käsiteltyä vahinko, jonka jälkeen jäätiin odottamaan korjaamon korjauskustannusarviota ja vauriokuvia. Korvauspäätöstä antaessa tehtiin aina korjaamo-ohjaus, jos asiakas ei ollut käyttänyt jo autoa korjaamolla. Näissä tapauksissa hybriditarkastuksen hyöty jäi pienemmäksi. Kun asiakas oli ensin käyttänyt autonsa vauriotarkastuksessa korjaamolla ja sen jälkeen tehnyt vahinkoilmoituksen, saatiin hybriditarkastuksesta kaikki hyöty irti. Vahinkoprosessi saatiin nopeutettua ja korvauspäätös sekä korvaus saatiin sovittua yhdellä puhelulla. Parhaimmissa tapauksissa lunastus tai kertakorvaus saatiin sovittua samana päivänä, kun vahinko oli sattunut, jos asiakas oli heti tehnyt vahinkoilmoituksen.

4.3 Havaitut haitat

Kokeilussa huomattiin myös, että tarkastajien toteuttaessa hybridivahinkotarkastusta, vahinkotarkastuksen jonot pitkittyvät. Tämä johtuu siitä, että korvauskäsittely vie aikaa, eikä hybriditarkastajat saa tehtyä samaa kappalemäärää tarkastuksen jonoilta kuin normaalisti. Kuitenkin oikealla työntekijöiden resurssoinnilla kyseistä ongelmaa ei mahdollisesti olisi. Myös hybridivahinkotarkastajien työnopeus korvauskäsittelyssä ei ole niin nopeaa kuin kokeneilla korvausneuvojilla. Hybriditarkastajia haastateltaessa kävi ilmi, että vahinkojen käsittely käy heille helposti yksitoikkoiseksi ja tylsäksi, jos suurimmassa osassa vahinkoja tarkastustietoja ei olla vielä haltuunottovaiheessa saatu. Tällöin heidän työmotivaationsa laskee, koska korvauskäsittely poikkeaa normaali työstä niin suuresti.

5 HAASTATTELUIDEN TULOKSET

Opinnäytetyötä varten haastateltiin kolmea eri vahinkotarkastajaa ja kahta korvausneuvojaa. Haastatteluiden tarkoituksena oli saada tietoa, millaisia haasteita he kohtaavat moottoripyörä- ja mopovahinkojen hoidossa. Kysely toteutettiin tekemällä kohdennetut kysymykset jokaiseen eri rooliin. Kyselyn avulla pyrittiin löytämään ongelmakohdat, joihin korvausprosessin aikana törmätään. Vakuutusyhtiössä kokeiltiin yhden hybridivahinkotarkastajan toimesta mallia, jossa hän haltuun ottaa valitun määrän moottoripyörä- ja mopovahinkoja. Moottoripyörä- ja mopovahinkojen hoidossa haasteita tuottaa, ettei vakuutusyhtiöllä ole ollut yhteistyökumppanikorjaamoja, joihin olisi voinut ohjata vahingon kärsineitä mopoja tai moottoripyöriä. Kun kumppanikorjaamoja ei ole, jää korjaamon valinta asiakkaan vastuulle.

Mopojen arvo ei ole uutena kuin muutamia tuhansia euroja, jolloin pienikin kaa-tuminen voi aiheuttaa sellaiset korjauskulut, että mopo menee lunastukseen. Sama pätee myös vanhoihin moottoripyöriin. Pienillä paikkakunnilla ei välttämättä korjaamo löydy läheltä ja korjaamoon vienti voi vaatia paljon vaivannäköä asiakkaalta. Mikäli vahinkoilmoituksesta selviää, että ajoneuvo on mahdollisesti lunastuskunnossa, olisi hyvä saada sovittua lunastus ilman, että asiakkaan tarvitsisi nähdä vaivaa korjaamoon viennistä, josta ei olisi välttämättä mitään hyötyä. Korjaamalla voitaisiin todeta vain, että ajoneuvo on lunastuskunnossa. Tämä tuottaisi korjaamolle sekä asiakkaalle ylimääräistä vaivaa. Parempi asiakaskokemus on mahdollista saada, jos asiakas pääsee mahdollisimman vaivattomasti vahingosta.

5.1 Hybridivahinkotarkastaja

Moottoripyörävahinkojen haltuunottoa kokeillut hybridivahinkotarkastaja kertoi, että se oli hänelle helppoa ja rutiini tekemiseen tuli nopeasti. Parhailaan hän sai hoidettua vahingon alusta loppuun itsenäisesti yhdellä asiakas kontaktilla. Tarkastaja sai usein näissä tilanteissa suoraa palautetta asiakkailta, että vahingon hoito oli asiakkaalle selkeää ja nopeaa.

Hankaluuksia vahinkojen hoidossa tuotti vahinkojen ohjautuminen tarkastajalle. Tällöin tarkastaja ei päässyt heti ottamaan vahinkoja työnalle, kun vahingot odottivat ohjausta jonkin aikaa yhteisessä jonossa. Joissakin tapauksissa hänen hoitamisissaan vahingoissa saattoi kestää enemmän kuin muissa yleisissä ajoneuvovahingoissa tämän takia. Kokemuksen perusteella hän kertoi, että jos kaikki moottoripyörävahingot hoidettaisiin kesällä kolmen hybridivahinkotarkastajien toimesta, olisi heidän työpanos osittain pois vahinkotarkastuksen työstä. Vastapainona kuitenkin saataisiin parempia asiakaskokemuksia.

5.2 Korvausneuvojat

Työtä varten haastateltiin myös kolmea korvausneuvojaa. Haastatteluissa kävi ilmi ongelmat, joita kohdataan moottoripyöra- ja mopovahinkojen hoidossa. Samat vahingot ilmenevät myös autovahingoissa, joissa asiakas käyttää pientä korjaamoa, jossa ei ole Cabas -ohjelmistoa käytössä. Korvauskäsittelijöiden mukaan vahinkojen hoito sujuu samalla tavalla kuin autovahinkojen hoito, mutta korjaamot tuottavat haasteita korvauskäsittelyyn.

Kaksipyöräisten ajoneuvovahingoissa mukaan korvauskäsittelyyn tulee myös ajovarusteet, jotka mahdollisesti on rikkoutuneet vahinkotapahtumassa. Ajovarustetietojen kysely tuo korvauskäsittelijöille lisätyötä. Kaskovahingoissa asiakas on ohjattava hakemaan kotivakuutuksesta korvauksia ajovarusteista, kun taas liikennevahingoissa ajovarusteet korvataan. Korvauskäsittelijät määrittävät ajovarusteille käyvän arvon ja maksavat myös korvaukset ajovarusteista muun vahingon yhteydessä liikennevahingoissa. Tämä toimenpide vaatii korvausneuvojilta ajankäyttöä, jotta he voivat määrittää realistiset korvaukset varusteista.

Mopo- ja moottoripyörävahingoissa tarvitaan melkein aina vahinkotarkastustiedot ennen korvauspäätöstä toisin kuin autovahingoissa. Korjaamoiden lähettäessä tiedot ajoneuvosta, niistä yleensä puuttuu jokin tieto, kuten esimerkiksi vauriokuvat, jotka ovat avainroolissa edistettäessä korvauskäsittelyä. Joissain tapauksissa korvausneuvojien mukaan on hankalaa saada korjaamolta kuvia ajoneuvosta. Vakuutusyhtiön odotellessa lisätietoja vahinkoon liittyen, on mah-

dollista, että asiakas tulee tietämättömäksi vahingon hoidon tilasta tai, miksi korvauskäsittely ei ole vielä valmistunut. Esimerkiksi poliisin tutkintapöytäkirjan odottelu voi kestää useamman viikon.

Asiakkaan suuntaan tilanne on näyttäytynyt niin, että vakuutusyhtiöllä kestää vahingon käsittely todella kauan, vaikka itse syy on, että korjaamolta ei saada tarvittavia tietoja ajoneuvosta, jotta korvauspäätös voidaan antaa asiakkaalle. Tällöin vakuutusyhtiöllä ei välttämättä ole tietoa, onko asiakas käynyt korjaamolla, jolloin ei tiedetä, johtuuko vauriotietojen puute asiakkaan vai korjaamon toiminnasta. Näissä tapauksissa asiakkaan ohjeistus on saattanut olla vaillinainen. Palaute asiakkailta on ollut usein huonoa. Yleisin palautteen aihe on liian pitkä vahingon käsittelyn kesto.

5.3 Vahinkotarkastajat

Haastattelut tehtiin myös kahdelle vahinkotarkastajalle, jotka hoitavat vahinkotarkastusta niiden korjaamoiden osalta, joilla ei ole käytössä Cabas -ohjelmaa. Kyseisiltä korjaamoilta saapuu suurin osa moottoripyörä- ja mopovahinkojen tarkastustiedoista. Pienet korjaamot, joilla ei ole käytössä Cabas -ohjelmaa lähettävät korjauskustannuslaskelmat ja vauriokuvat muita kanavia käyttäen. Pienet korjaamot eivät toimi usein vakuutusyhtiöiden kanssa, joten heillä ei ole tietoa, miten asiat vakuutusyhtiön kanssa etenevät.

Haastatteluissa selvisi, että korjaamoiden tietämättömyys toimintatavoista vie jopa 10% tarkastajien työajasta, kun he opastavat, miten kuuluisi toimia, jotta asiat saadaan etenemään. Suurin vaikeus näiden tapausten osalta on ajoneuvojen kausiluonteisuus. Kiire ja vajaat tiedot tuottavat ongelmia. Myös vaurioiden tulkitseminen kuvista on oma haasteensa.

Vahinkotarkastukseen saapuu muista kanavista paljon kertakorvaus ja lunastustapauksia, jotka vievät paljon työaikaa. Kesäkaudella korjaamoillakin on ruuhkaa ja korjauksen odotusaika on pitkä. Pitkä odottelu aiheuttaa tyytymättömyyttä asiakkaalle. Korjaamoilta on hankala saada kannanottoja vaurioiden syntytapaan. Korjaamoiden ja vakuutusyhtiön välisessä informaation kulussa

olisi paljon parannettavaa. Informaation kulun hitaudesta tulee viiveitä korvauspalveluun.

Tarkastajat kertoivat, että käydessä paikan päällä korjaamalla, saa asian yleensä nopeammin etenemään. Asiakas voi alkaa epäillä, että mikä korvauspalvelussa kestää, vaikka oikeasti vakuutusyhtiö odottaa puuttuvaa tietoa ajoneuvosta korjaamolta. Palautetta tarkastajat ovat saaneet asiakkailta pitkästä korvausprosessin kestosta.

5.4 Havainnot asiakasmatkoista

Vahingon hoidon ongelmien havainnoimiseksi tutkittiin vanhoja moottoripyörävahinkoja. Vahingoista tutkittiin, mitä kanavaa käyttäen vahinkoilmoitukset on tehty. Suurin osa vahinkoilmoituksista oli tehty verkkopalvelun tai mobiilipalvelun kautta. Yhteinen tekijä suurelle osalle vahingoista oli, että asiakkaan kontaktointi tapahtui viestillä tai sähköpostilla. Näissä tapauksissa asiakas helposti jää tietämättömäksi, että mitä seuraavaksi pitäisi tehdä, kun korvauspäätös on annettu.

Yleinen korvauspäätöspohja, jota käytetään korvauspäätöksen lähettämiseen asiakkaalle, ei sisällä kaikkia tarpeellisia ohjeita jatkotoimenpiteisiin, että ajoneuvo saataisiin korjaukseen. Yleisessä korvauspäätöspohjassa ei anneta ohjeita korjaamon valintaan, kun kumppanikorjaamoja ei ole. Autovahingoissa suositellaan aina kumppanikorjaamoja, jolle toimintatavat ovat tiedossa. Jos asiakas ei ole oma-aloitteinen saattaa hän jäädä toimeettomaksi, kun ei tiedä, missä ajoneuvo voidaan korjata.

Tehdessä asiakasmatkoja oli huomattavaa, että usein ajoneuvo korjattiin samassa paikassa, josta asiakas on sen ostanut itselleen. Kaskovahingoissa merkille pantava asia oli, että monta vahinkoa viime kesältä on jäänyt auki ilman korvausvaateita, vaikka korvauspäätös on annettu. Syytä tälle on vaikea tietää, mutta osasyynä voi olla, että asiakas on ollut tietämätön, mitä seuraavaksi pitäisi tehdä, kun korvauspäätös on annettu.

Moottoripyöräkorjaamot ovat yleensä kooltaan pieniä, eikä vakuutusyhtiön korjauksia tule välttämättä montaa vuodessa. Pienet auto- ja moottoripyöräkorjaamot eivät yleensä omista Cabas -ohjelmaa, koska se on kallis hankintameno yritykselle. Tällöin heillä ei välttämättä ole tietoa, miten vakuutusyhtiön kanssa toimitaan. He saattavat työllistää puhelinpalvelua kysymällä ohjeita, mihin vauriokuvat ja korjauskustannusarvion voi lähettää.

Jostain korjaamoista lähetetään vain vauriokuvat tarkastajille muita yhteydenotkanavia käyttäen ja korjauskustannusarvio puuttuu kokonaan tai toisinpäin. Tällöin tarkastajat joutuvat kysymään korjaamolta kuvia tai kustannusarviota. Nämä tapaukset työllistävät turhaan korvauspalvelua. Korvauspäätöksen mukana annettavilla ohjeistuksilla voitaisiin välttää tällaiset tapaukset. Silloin myös korjaamot pääsisivät helpommalla.

5.5 Tulosten tarkastelu

Moottoripyörien ja muiden kausiajoneuvojen vahingoissa ei ole kumppanikorjaamoja. Tämä aiheuttaa haasteita, sillä ei osata ohjata asiakasta korjaamolle, johon asiakkaan on itse löydettävä sopiva korjaamo, joka on ammattitaitoinen korjaamaan kyseisen ajoneuvon. Asiakaskokemuksen kannalta olisi parasta, että asiakas voitaisiin ohjata korvauspalvelun puolesta kumppanikorjaamolle, jolloin vahingon hoito saataisiin asiakkaalle vielä vaivattomammaksi.

Usein moottoripyörä- ja mopovahingoissa ajoneuvon vahingon määrä kasvaa yli ajoneuvon arvon, vaikka kyseessä olisi pieni kaatuminen. Haasteeksi koituu ajoneuvon hinauttaminen korjaamolle, vaikka kuvien avulla ajoneuvon olisi voinut jo suoraan todeta lunastuskuntoiseksi. Korvausneuvojen tekninen osaaminen ei ole niin hyvää, että osattaisiin jättää hinaustilaus tekemättä ajoneuville. Tästä syntyy ylimääräistä vaivaa ja odottelua asiakkaalle sekä vakuutusyhtiölle kuluja hinauksesta. Jos vahinkotarkastusosaamista saataisiin hyödynnettyä jo vahingon haltuunottovaiheessa, voitaisiin vahingon haltuunottovaiheessa päättää, onko ajoneuvo vielä korjauskuntoinen vai voidaanko se lunastaa asiakkaalta tai sopia kertakorvaus.

Tutkimuksen tuloksista voidaan myös huomata, että asiakkaan informointia korvauskäsittelyn tilasta täytyy tehostaa. Monissa haastatteluissa tuli ilmi, että asiakkaat soittelevat korvauspalveluun, koska eivät tiedä mitä seuraavaksi tapahtuu tai minkä vuoksi käsittely ei etene. Samalla vakuutusyhtiö ei välttämättä tiedä puuttuuko ajoneuvon vauriotiedot sen takia, ettei asiakas ole käyttänyt ajoneuvoa korjaamolla vai eikö korjaamo ole lähettänyt vauriotietoja. Epätietoisuus lisää huonon asiakaskokemuksen mahdollisuutta.

6 UUDEN VAHINKOHOITOMALLIN SUUNNITTELU

Kausiajoneuvojen vahinkojen hoidossa on ollut haasteita, joten niitä täytyi lähteä ratkomaan. Haastatteluilla ja asiakasmatkoilla kerättiin tietoa, jotta haasteiden lähtökohdat saadaan selville. Haasteet ovat osittain tulleet jo aikaisemmin asiakaspalautteiden kautta ilmi. Perusteellisten selvitysten jälkeen lähdettiin kehittämään uutta hoitomallia kausivahingoille, jolla vahingon hoito saataisiin sujuvammaksi ja selkeämmäksi asiakkaalle.

Ensimmäiseksi lähdettiin kartoittamaan, olisiko mahdollista saada kumppanikorjaamoja moottoripyörä- ja mopokorjaamoista. Kyseiset korjaamot korjaavat yleensä myös muita kausiajoneuvoja kuten mönkijöitä ja moottorikelkkoja. Kumppani korjaamoiden avulla vahinkojen hoitoa saataisiin sujuvammaksi ja yhteydenpito korjaamon ja vakuutusyhtiönläilillä ei olisi niin tökkivää. Samalla korjaamoita saataisiin ostamaan Cabas -ohjelma, jolloin vahinkojen tarkastustiedot saataisiin nopeammin käsittelyyn sekä laskutukseen ja tarkastukseen liittyvät kysymykset korjaamon suunnasta vähenisivät.

Korvausneuvojilla on ollut vahinkojen haltuunotossa ongelmana se, ettei heillä ole teknistä osaamista tai tietoa ajoneuvojen arvosta. Kun heillä ei ole tietoa ajoneuvon hintaluokasta, he eivät osaa ohjata asiakasta suoraan ottamaan vauriokuvia ja lähettämään niitä vakuutusyhtiöön, jotta lunastus tai kertakorvaus saadaan sovittua. Näissä tapauksissa syntyy turhia hinauksia korjaamoille. Tätä varten suunniteltiin kysymyslista, joita kysyttäessä korvauskäsittelijä saa alustavan määritelmän ajoneuvon arvosta, jonka perusteella mahdollisesti pystyy tekemään päätöksen, onko ajoneuvo selkeästi lunastuskuntoinen ilmoitettujen vaurioiden perusteella. Jos ajoneuvo on lunastuskuntoinen tai asiakas haluaa kertakorvauksen, asiakasta pyydetään lähettämään kuvat ja varaosalista hintoineen vakuutusyhtiöön. Uusi korvauspäätös sisältää ohjeet, miten asiakkaan tulee toimia.

Toisena kokeiluna lähdetään toteuttamaan haltuunottomallia, jossa hyödynnetään hybridivahinkotarkastusta. Siinä vahingot ohjataan vahinkotarkastajille kä-

sittelijöiden toimesta. Vahinkotarkastajat käsittelevät vahingon ja samalla ohjaavat asiakkaan oikeaan vahinkotarkastusprosessiin. Kuvat pyydetään lähettämään vakuutusyhtiölle, jos tarkastaja toteaa, että ajoneuvo on lunastuskuntoinen tai, jos asiakas haluaa vahingosta kertakorvauksen. Kertakorvaustapauksissa asiakkaan tulisi selvittää myös tarvittava varaosalista ja varaosien hinnat, jotta kertakorvaus voidaan sopia. Kuvat saatuaan vahinkotarkastaja voi sopia korvauksen vahingosta.

7 POHDINTA

Työn tarkoituksena oli selvittää, millä tavoin hybridivahinkotarkastusta voidaan hyödyntää ajoneuvovahinkojen hoidossa. Selvitystä varten haastateltiin korvausneuvoja ja vahinkotarkastajia. Samalla tutkittiin vanhoja vahinkoja ja kerättiin niistä tietoa, jotta löydettiin kehityskohteita. Kehityskohteiden löytämisen ohessa tartuttiin myös hyviin asioihin, joita ei kannattanut lähteä muuttamaan. Yhtenä asiana oli myös kumppanikorjaamoiden löytäminen kausivahinkoja varten, jotta toimintaa korjaamoiden kanssa saataisiin tehostettua. Niitä löydettiinkin avuksi tukemaan uutta kausivahinkojen hoitomallia.

Aikaisemmin toteutettu kokeilu hybridivahinkotarkastuksesta tuotti tuloksia. Vahinkoprosessi saatiin joissain tapauksissa nopeutettua ja korvauspäätös sekä mahdollinen korvaus saatiin sovittua yhdellä puhelulla, jos vahinkotarkastustiedot olivat saapuneet ennen vahinkoilmoitusta. Parhaimmissa tapauksissa lunastus tai kertakorvaus saatiin sovittua samana päivänä, kun vahinko oli sattunut, jos asiakas oli heti tehnyt vahinkoilmoituksen. Näissä tapauksissa asiakas oli usein todella tyytyväinen palvelun laatuun ja nopeuteen. Asiakas pystyttiin yllättämään palvelun nopeudella.

Jotta hybriditarkastuksesta saataisiin kaikki hyöty irti, voisi järjestelmiä käyttää hyväksi ja kehitellä toiminnon, jolla hybriditarkastajille tulee vain vahinkoja, joista on jo tullut Cabas -laskelma ennen vahinkoilmoitusta. Kun sekä vahinkoilmoitus, että korjauskustannuslaskelma on tullut, voidaan hybriditarkastusosaimista hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Pelkässä vahinkojen käsittelyssä ilman vauriotietoja osaaminen saattaa mennä hukkaan ja vahinkotarkastaja saattaa kokea pelkän vahinkojen käsittelyn turhauttavana.

Hybridivahinkotarkastusta hyödynnettäessä on kuitenkin muistettava, että vahinkojen käsitteleminen vie vahinkotarkastajalta työaikaa pois perus tarkastustyöstä. Tämä pitäisi huomioida resursseissa, ettei oleteta, että vahinkotarkastaja tekee saman määrän vahinkotarkastustyötä kuin ennen, sillä korvauskäsittelytyö tuo mukanaan paljon työtä tarkastustyön lisäksi kuten esimerkiksi korvauspäätösten kirjoittamista ja asiakkaiden kysymyksiin vastaamista.

Kokeiluissa huomattiin, että vahinkotarkastuksen työjonot alkoivat kasvaa, kun tarkastajia siirrettiin hybriditarkastustyöhön. Vahinkotarkastajat eivät ole niin rutiinointuneita käsittelemään vahinkoja kuin korvausneuvojat, jotka käsittelevät päivittäin monia kymmeniä vahinkoja. Haastatteluiden perusteella oli havaittavissa, että korvauskäsittely voi tuntua hieman yksitoikkoiselta vahinkotarkastajasta, jos haltuunotettavat vahingot ovat kaikki selviä korjaustapauksia ajoneuvon osalta. Vaihtelua korvauskäsittelytyöhön tuo kertakorvaus- ja lunastustapaukset, joissa tarkastaja pääsee tekemään myös tarkastustyötä ja pääsee sopimaan korvauksen.

Kausivahinkoihin liittyvät kokeilut toivat esiin erilaisia näkemyksiä. Osan mielestä olisi ollut parasta keskittyä kumppani korjaamoiden toimintaan, jotta vahinkojen hoito olisi saatu samanlaiseksi kuin henkilö- ja pakettiautojen hoito. Kuitenkin huomattiin, ettei kumppanikorjaamoverkostoa ole helppoa saada koko Suomen kattavaksi, jolloin hybriditarkastusosaamisen hyödyntäminen on tärkeää kausivahinkojen hoidossa. Hyöty hybriditarkastusosaamisesta on suurempaa kausivahingoissa kuin henkilö- ja pakettiautovahingoissa.

Korvauspalvelussa kysyntä ja resurssi muuttuu vallitsevan tilanteen ja vuoden ajan mukaan. Osaamisen hyödyntäminen on tärkeässä roolissa korvauspalvelussa, jotta kysynnän muutoksiin voidaan reagoida. Kysynnän ja resurssin vaihtelu vaatii myös joustavuutta korvauspalvelulta. Korvauspalveluosaaminen kehittyy kokemuksen ja perehdytyksen kautta. Kuitenkin osaamista on ylläpidettävä koko ajan, jotta sitä voidaan hyödyntää. Asiakasvaatimuksien muutos edellyttää reagointimahdollisuuksia sisäisesti korvauspalvelulta. Yksi esimerkki reagointimahdollisuuksista ja palvelun sisäisestä joustosta on hybriditarkastusosaamisen hyödyntäminen eri tarpeisiin korvauspalvelussa.

LÄHTEET

Fine vakuutus- ja rahoitusneuvonta. 2018. Perustietoa vapaaehtoisista autovakuutuksista. Luettu 22.3.2021.

<https://www.fine.fi/julkaisut/julkaisu/perustietoa-vapaaehtoisista-autovakuutuksista.html>

Heikniemi J. 2003. Vahingon korvauksen sisältö. Luettu 12.3.2021.

<http://www.heikniemi.fi/kirj/jur/siv/vahksis.html>

Korkiakoski K. 2014. Miksi asiakaskokemus on niin tärkeä? Luettu 12.3.2021.

<https://businesslike.fi/miksi-asiakaskokemus-on-niin-tarkea-kari-korkiakoski/>

Lekane. N.d. Asiakaskokemus. Luettu 12.3.2021.

<https://lekane.fi/asiakaskokemus/>

Markkinointirouta. 2020. Asiakaskokemus muodostuu pienistä asioista. Luettu 21.2.2021.

<https://www.markkinointirouta.fi/ajassa/artikkelit/asiakaskokemus-muodostuu-pienista-asioista>

OP-Media. 2017. Korjaamomestari auttaa autovahingon sattuessa. Luettu 15.2.2021.

<https://op.media/alueet/oulu/korjaamomestari-auttaa-autovahingon-sattuessa-7c41bcd6fa364fe09e8571f8d7bd7f18>

Pohjola vahinkoapu. N.d. Ajoin kolarin. Luettu 15.3.2021.

<https://vahinkoapu.pohjola.fi/henkiloasiakkaat/aut/ajoin-kolarin>

Rantanen M. & Brusi P. 2017. Asiakaskokemus. Luettu 28.2.2021.

<https://www.asml.fi/blogi/asiakaskokemus-tunne-tunnelmamuotoilu/>

Suomen Vahinkotarkastus. N.d. Vahinkotarkastus. Luettu 24.3.2021.

<https://www.svt.fi/vahinkotarkastus/>

Taplause. N.d. Net Promoter Score. Luettu 22.4.2021

<https://www.taplause.fi/net-promoter-score>

Fischer M. & Vainio S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum Media Oy