

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Autotekniikka

Huhtikuu 2016

Joel Isaksson

HUOLLON YDINPROSESSIN KEHITTÄMINEN KK-AUTOTEAM OY:SSÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka | Autotekniikka

Huhtikuu 2016 | Sivumäärä 29 + 4 liitesivua

Ohjaaja: Markku Ikonen

Joel Isaksson

HUOLLON YDINPROSESSIN KEHITTÄMINEN KK-AUTOTEAM OY:SSÄ

Opinnäytetyön aiheena on käydä läpi KK-AutoTeam Oy:n huollon ydinprosessin vaiheet ja miettiä kehitysehdotuksia. Opinnäytetyössä tutustutaan yleisesti asiakastytyväisyyteen ja sen jälkeen käydään läpi yksityiskohtaisesti kaikki huollon ydinprosessin vaiheet. Näitä vaiheita on seitsemän ja ne käsittävät koko huoltoprosessin asiakkaan ajanvarauksesta aina maahantuojan asiakastytyväisyyskyselyyn saakka.

Opinnäytetyön aineistona on käytetty Volkswagenin ja Skodan tehtaiden korjaamolle toimittamia ohjeistuksia. Lisäksi opinnäytetyötä varten on haastateltu yrityksen korjaamopäällikköä, huoltoneuvoja, varaosamyymiä ja asentajia. Eri henkilöitä haastatteleamalla on saatu helposti kuva siitä, mikä päivittäisessä työskentelyssä häiritsee työn sujuvuutta.

Suurimmiksi ongelmiksi koettiin työmääräyksen sekavuus sekä työssä käytettävien ohjelmien hitaus. Opinnäytetyössä on kuitenkin pyritty löytämään myös pienempiä ongelmakohtia ja miettimään näille kehitysehdotuksia. Kehitysehdotuksena esitettiin esimerkiksi, että kaikki lisäykset työmääräykseen suoritettaisiin tietokoneella tai vaihtoehtoisesti otettaisiin käyttöön erillinen sivu johon lisäykset tehdään.

ASIASANAT:

huollon ydinprosessi, kehittäminen, autokorjaamo, asiakastytyväisyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and transportational engineering | Automotive engineering

April 2016 | Total number of pages 29 + 4 pages of appendices

Instructor: Markku Ikonen

Joel Isaksson

DEVELOPMENT OF SERVICE CORE PROCESS IN KK-AUTOTEAM OY

The subject of this thesis is to research stages of service core process in KK-AutoTeam Oy and to give development ideas. In this thesis customer satisfaction is considered broadly and all stages of service core process are explained in detail. There are seven stages in service core process and they consist of the whole process from customer appointment to dealer's customer satisfaction survey.

Volkswagen's and Skoda's factories have delivered instructions for service core process and these instructions are used as a material for the thesis. The administrative staff and the mechanics of the company have been interviewed in order to get a view which things are disturbing their daily working.

Ambiguous work orders and slow computer programs used in daily work were seen as major problems. In this thesis efforts have been made to discover also minor problems and development ideas. For example all additions to the work order should be done with a computer or alternatively there should be an separate page for additions.

KEYWORDS:

service core process, development, garage, customer satisfaction

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)	6
1 JOHDANTO	7
2 KK-AUTOTEAM OY	8
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
3.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä	9
3.2 Vaikutus yritykselle	10
3.3 Mittarit	11
4 HUOLLON YDINPROSESSI KK-AUTOTEAM OY:SSÄ	12
4.1 Ajanvaraus	12
4.2 Valmistelevat toimenpiteet	13
4.3 Auton vastaanotto	16
4.4 Huollon ja korjaustöiden suoritus	19
4.5 Laadunvalvonta ja auton luovutuksen valmistelu	20
4.6 Auton laskutus ja luovutus	21
4.7 Seuranta	21
5 ONGELMAT JA KEHITYSEHDOTUKSET	22
5.1 Ajanvaraus ja valmistelevat toimenpiteet	22
5.2 Auton vastaanotto	24
5.3 Huollon ja korjaustöiden suoritus	24
5.4 Laadunvalvonta ja auton luovutuksen valmistelu	25
5.5 Auton laskutus ja luovutus	26
5.6 Seuranta	26
5.7 Yleistä	27
6 YHTEENVETO	28
LÄHTEET	29

LIITTEET

- Liite 1. Työmääräys
- Liite 2. Huollon tarkastuslista
- Liite 3. Sijaisauton käyttö lupa
- Liite 4. Huollon tulotarkastus

KUVAT

- Kuva 1. Varaosien keräilyhylly. 15
- Kuva 2. Korjaamon sisäänkäynti. 16
- Kuva 3. Asentajien lokerikko. 18

KUVIOT

- Kuvio 1. Huollon laatu 10
- Kuvio 2. Asiakasuskollisuuden merkitys yritykselle 11
- Kuvio 3. Huollon ydinprosessi 12

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)

CRI	Customer Retention Index. Asiakasuskollisuusindeksi.
CSS	Customer Satisfaction Survey. Maahantuojaan asiakastyytyväisyyskysely.
ETKA	Elektronik Teile Katalog. Elektroninen varaosakatalogi.
TPI	Technical Product Information. Tehtaan huoltotiedote.
DISS	Direkt Informationssystem Service. Tehtaan palvelu, johon voidaan tarvittaessa tehdä vikakysely.
Elsa	Elektronisches Service Auskunftssystem. Maahantuojaan ohjelma, josta nähdään työajat, korjausohjeet, kampanjat ja huoltohistoria.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käydä läpi huollon ydinprosessi KK-AutoTeam Oy:ssä ja antaa yritykselle kehitysehdotuksia, joilla huollon ydinprosessia voitaisiin kehittää. Opinnäytetyössä keskitytään Volkswagenin ja Skodan huollon ydinprosessiin. Näiden kahden merkin kohdalla huollon ydinprosessi on pieniä eroavaisuuksia lukuun ottamatta identtinen. Opinnäytetyössä läpikäyty ydinprosessi pätee myös pääkohdiltaan viiteen muuhun merkkiin joiden edustus yrityksellä on ja kehitysehdotukset ovat sovellettavissa kaikkiin merkkeihin.

Työssä on käytetty materiaalina Volkswagenin ja Skodan tehtaiden laatimaa kirjallisuutta, jossa on ohjeistettu huollon ydinprosessin toiminta. Myös Volkswagenin maahantuojaan VV-Auton huoltoneuvojakoulutuksissa jaettua materiaalia on käytetty hyväksi. Opinnäytetyössä vertaillaan nykyistä huollon ydinprosessia näihin ohjeistuksiin.

Työntekijöitä haastatteleamalla saatiin hyvä kuva siitä, mitkä asiat häiritsevät eniten jokapäiväistä työskentelyä.

Työn lopussa pyritään löytämään kehitysehdotuksia jokaiseen huollon ydinprosessin vaiheeseen. Näillä kehitysehdotuksilla pyritään parantamaan huoltotyön sujuvuutta ja näin edelleen korjaamon asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä ja palvelukokemusta.

2 KK-AUTOTEAM OY

KK-AutoTeam Oy:n toimitusjohtaja Kyösti Kurosen ura autoalalla alkoi vuonna 1970 Uudessakaupungissa Saab-Valmetilla. Syyskuussa 1982 hän solmi huoltosopimuksen Oy Maan Auto Ab:n kanssa ja aloitti korjaamotoiminnan Talbot-korjaamona.

Vuonna 1983 mukaan tulivat Mitsubishi ja Škoda. Škoda on mukana edelleen, mutta Mitsubishin huoltosopimuksesta luovuttiin vuonna 2014.

KK-AutoTeam Oy:n Kyösti Kuronen perusti vuonna 1993 ja 1996 korjaamon merkkiedustukseen liitettiin uutena merkinä Volkswagen. Samana vuonna korjaamon tilat siirtyivät nykyiselle paikalleen Kaukolantielle, jossa Volkswagenin liiketoimintaa oli harjoitettu jo 1960-luvulta lähtien. Vuonna 2008 kirjoitettiin Saabin ja Opelin huolto- sekä varaosapimukset General Motorsin kanssa. Vuonna 2011 merkkivalikoima täydentyi edelleen, kun tehtiin huoltosopimus Auto-Bonin kanssa ja mukaan tuli Citroën. Uusimpana merkinä mukaan on tullut Mercedes-Benz vuonna 2014.

Tänään yritys on seitsemän automerkin valtuutettu merkkihuolto ja varaosamyymälä, joka tarjoaa asiakkailleen vauriokorjaamopalvelun, alkuperäisvaraosat ja lisävarusteet, vuokraamo- ja sijaisautopalvelun sekä katsastuspalvelun. Autokorjaamon kanssa samoissa tiloissa ja tiiviissä yhteistyössä toimii Neste Oil -huoltoasema. Takuuna korjaamon laadusta ovat ISO 9001:2008 ja ISO 14001:2004 sertifikaatit. KK-AutoTeam on palkittu vuonna 2011 Volkswagen Service Quality Awards -palkinnolla, jonka saa vuosittain 50 parasta eurooppalaista Volkswagen jälkimarkkinointiliikettä. KK-AutoTeam oli tuolloin parhaana suomalaisena vastaanottamassa palkintoa. (KK-AutoTeam 2015)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Autohuollossa käynti lähtee yleensä liikkeelle kuluttajan tarpeesta. Joko hänen autossaan on vika, jonka hän haluaa korjattavan tai hänen autonsa kaipaa huoltoa. Kummassakin tapauksessa toimenpide aiheuttaa asiakkaalle yleensä ei-toivottuja kuluja ja hän saattaa kokea auton huollattamisen epämiellyttävänä pakkona. Hän saattaa myös kokea, että asiantuntijat johtavat häntä harhaan asioissa, joissa hän itse ei ole asiantuntija. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että asiakas saa hyvää palvelua jokaisessa huoltoprosessin vaiheessa. (Volkswagen 2006)

3.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä

Asiakastyytyväisyys ilmaisee asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemusten välistä suhdetta. Tämän pohjalta voidaan muodostaa kolme huoltoa koskevaa tärkeää sääntöä:

1. Jos asiakkaan odotukset täyttyvät, hän on tyytyväinen.
2. Jos asiakkaan odotukset ylittyvät, hän on erittäin tyytyväinen.
3. Jos asiakkaan odotukset eivät täyty, hän on pettynyt tai tyytymätön. (Volkswagen 2010)

Asiakastyytyväisyyteen sisältyy joka tapauksessa paljon sellaista, mitä ei pystytä mittaamaan lomakkeilla. Tärkeintä asiakastyytyväisyyden rakentamisessa on asiakkaasta välittäminen ja huomioon ottaminen. Tämä on tärkeää siksi, koska tyytyväiset asiakkaat ostavat palveluja uudelleen ja kertovat hyvistä kokemuksistaan eteenpäin. (Lahtinen & Isoviita 1999, 64.) Tärkeää asiakastyytyväisyyden rakentamisessa on myös tasainen palvelu, jokaista asiakasta tulisi kohdella tasapuolisesti, jolloin suuria vaihteluita ei tulisi. Tärkeää on myös, että tietty asiakas saa hyvää palvelua riippumatta henkilöstä, joka heitä palvelee. Tämä saa asiakkaan sitoutumaan. (Lahtinen & Isoviita 1999, 50.)

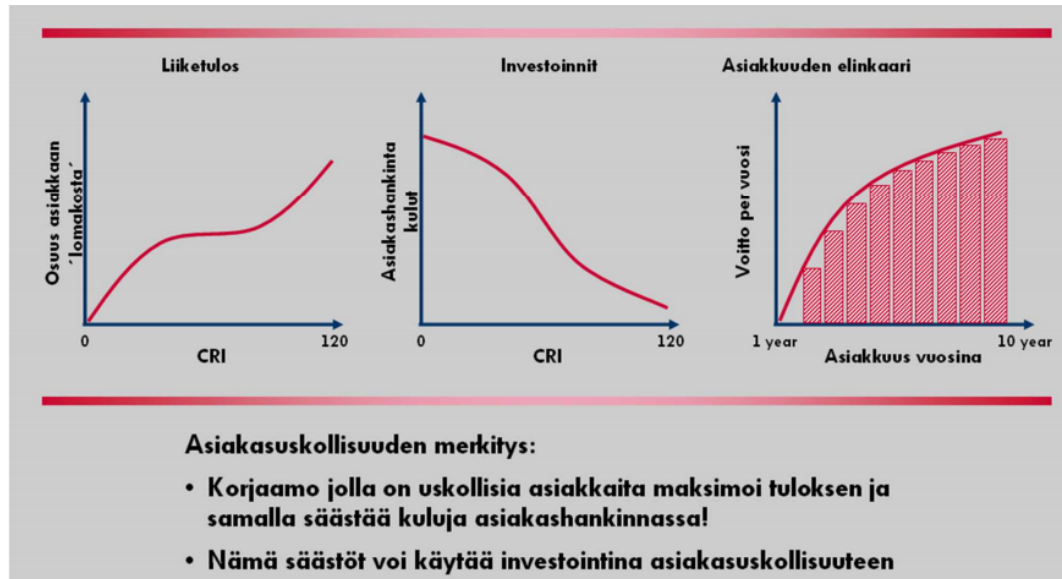
3.2 Vaikutus yritykselle

Yrityksen menestyksen kannalta asiakastyytyväisyys on tärkeässä asemassa, koska huollon laatu koostuu työn laadusta ja huolenpidon laadun summasta (kuvio 1). Kun yritys onnistuu tekemään asiakkaistaan tyytyväisiä, syntyy pitkäaikaisia asiakassuhteita, jotka ovat yritykselle elintärkeitä. (Volkswagen 2010)

Huollon laatu = työn laatu + huolenpidon laatu

Kuvio 1. Huollon laatu (Volkswagen 2006)

On tutkittu, että asiakastyytyväisyys ennustaa parhaiten yrityksen tulevaa menestymistä. Näin ollen asiakkaasta huolehtiminen on yksi yrityksen tärkeimmistä kilpailukeinosta. (Lahtinen & Isoviita 1999, 50-51.) Pitkien asiakassuhteiden etuna on mm. edullinen suoramainonta ja se, että tyytyväiset asiakkaat kertovat hyvistä kokemuksistaan eteenpäin. Pitkäaikaiset asiakkaat tuovat enemmän rahaa yritykseen huoltojen ja lisävarusteiden kautta. Heidän hintasietokykynsä on myös korkeampi. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka hinnat nousisivat hieman, asiakkaat käyttävät edelleen yrityksen palveluita. Alla olevassa kuviossa (kuvio 2) on esitetty asiakasuskollisuusindeksin (CRI) ja liiketuloksen välinen suhde sekä asiakasuskollisuusindeksin ja investointien välinen suhde. Kun asiakasuskollisuusindeksi on korkealla, yrityksen tuloskin nousee. Samalla asiakkaiden hankkimiseen käytetyt kulut pienenevät, kun tyytyväiset asiakkaat kertovat hyvistä kokemuksistaan eteenpäin. Kuviossa on myös esitetty, miten asiakassuhteen pituus vaikuttaa yrityksen voittoihin.



Kuvio 2. Asiakasuskollisuuden merkitys yritykselle (Kuisma 2011).

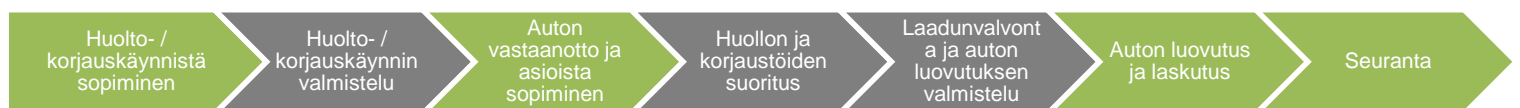
3.3 Mittarit

Saattaa olla hankalaa saada yrityksen asiakkailta avointa palautetta. Tyytymättömät asiakkaat antavat oman palautteensa usein vain vaihtamalla toiseen yritykseen, joka tarjoaa samoja palveluita. Tämän vuoksi yrityksen menestyksen kannalta on tärkeää, että yritys kerää asiakkailtaan palautetta asiakastyytyväisyyskyselyillä. Asiakastyytyväisyyskysely voidaan toteuttaa esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai Internetissä sijaitsevalla kyselylomakkeella. Esimerkiksi Volkswagenin ja Skodan CSS-kysely (Customer Satisfaction Survey) järjestetään puhelimitse huollon jälkeen. Asiakastyytyväisyyden mittausta voidaan myös ulkoistaa siihen erikoistuneelle yritykselle.

Asiakastyytyväisyyden mittaamisessa tulee toki miettiä sitäkin puolta, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä pidä kyselyihin vastaamisesta. He saattavat kokea kyselyn häiritsevänä tai turhana rasitteena ja näin palvelukokemus huononee vaikka he muuten olisivat tyytyväisiä yrityksen palveluihin. Saattaa myös olla, että asiakastyytyväisyyskyselyihin vastaavat vain henkilöt, jotka eivät ole tyytyväisiä palveluun. Näin ollen pahimmassa tapauksessa saatetaan muuttaa asioita, joihin valtaosa asiakkaiden on tyytyväisiä, mutta eivät tuo sitä julki.

4 HUOLLON YDINPROSESSI KK-AUTOTEAM OY:SSÄ

Huollon ydinprosessi koostuu seitsemästä eri vaiheesta (kuvio 3). Vihreällä on esitetty ulkoiset vaiheet, joissa asiakas on mukana. Harmaalla esitetyt vaiheet ovat sisäisiä vaiheita, joita asiakas ei näe, mutta jotka ovat kuitenkin välttämättömiä huollon laadukkaan suorittamisen kannalta. Jokainen vaihe pyrkii samaan lopputulokseen: hyvään asiakastyytyvyyteen ja koko prosessi onkin luotu asiakasta silmällä pitäen.



Kuvio 3. Huollon ydinprosessi (Skoda 2014)

4.1 Ajanvaraus

KK-AutoTeam Oy:ssä huollon tai korjauksen ajanvarauksen voi suorittaa joko puhelimitse, sähköpostilla, Internet -lomakkeella tai vierailemalla korjaamossa.

Suurin osa ajanvarauksista suoritetaan puhelimitse ja monet asiakkaista haluavat keskustella juuri sen huoltoneuvojan kanssa, jonka kanssa he ovat asioineet aiemmin. Suorat puhelinnumerot löytyvät yrityksen Internet -sivuilta. Jos suoranumero on varattu tai huoltoneuvoja ei ehdi vastata puhelimeensa, puhelu siirtyy keskuksen. Keskukselta puhelu yhdistetään toiselle huoltoneuvojalle tai otetaan soittopyyntö.

Ajanvarauksen alussa pyritään selvittämään joko ajoneuvon rekisterinumero tai asiakkaan tiedot, joiden avulla auton tiedot löytyvät Automaster -järjestelmästä. Uuden asiakkaan kohdalla asiakkaan ja auton tiedot kirjataan ylös, ja perustetaan myöhemmin asiakas- ja ajoneuvotiedot Automasteriin. Huoltoneuvojan on myös mahdollista noutaa uuden auton tiedot Trafi-kyselyllä.

Tämän jälkeen selvitetään mahdollisimman yksityiskohtaisesti minkälaisesta varauksesta on kyse. Asiakas saattaa varata autolleen pienen korjauksen, määräaikaishuollon tai vaativamman korjauksen. Tässä vaiheessa on hyvä laskea ja kertoa kustannusarvio asiakkaalle käyttäen apuna tehtaan ja maahantuojan järjestelmiä kuten Volkswagenin Huoltoneuvojan työpöytä, Skodan pakettihinnoitteluhjelmaa, Elsa:a ja ETKA:a. Kustannusarvio kirjataan ylös Automasteriin.

Tehtaan järjestelmistä nähdään myös mahdolliset avoinna olevat kampanjat, jotka pyritään aina suorittamaan saman käynnin yhteydessä. Huoltoon kuluvan ajan perusteella huoltoneuvoja tarjoaa asiakkaalle vapaita aikoja, jolloin huolto tai korjaus voidaan suorittaa. Asiakkaalla saattaa olla myös omia toiveita, jolloin hän haluaisi huollon suoritettavan. Huoltoneuvoja ja asiakas yhdessä sopivat sekä asiakkaalle että korjaamolle sopivan ajan.

Kun aika on varattuna, asiakkaalle on hyvä tarjota myös sijaisautoa tai -polkupyörää. KK-AutoTeamissa on mahdollista huollon yhteydessä vuokrata itselleen sijaisauto. Käytössä on 6 henkilöautoa, 2 pakettiautoa sekä yksi 8 hengen minibussi. Lisäksi on 2 Skoda -polkupyörää, joita voi huollon yhteydessä lainata ilmaiseksi.

Ajanvarauksen lopuksi asiakkaan kanssa käydään yhteenvetona läpi ajanvarauksen ydinkohdat, varmistetaan asiakkaan yhteystiedot ja kiitetään asiakasta varauksesta. (Skoda 2014)

4.2 Valmistelevat toimenpiteet

Ajanvaraustilanteen jälkeen huoltoneuvoja suorittaa valmistelevia toimenpiteitä, jotka luovat pohjan itse huoltotapahtumalle. Valmistelevilla toimenpiteillä varmistetaan, että huolto sujuu sovitulla tavalla asiakkaan tuodessa autonsa sovituna aikana huoltoon. (Volkswagen 2006)

Asiakkaan kanssa käydyn ajanvaraustilanteen jälkeen huoltoneuvoja luo tai viimeistelee työmääräyksen Automaster -järjestemään. Hän käyttää apunaan teh-

taan Elsa -järjestelmää sekä Automasterin Huoltohistoria -toimintoa selvittääkseen auton huoltohistorian, jotta tarvittava huolto voidaan tarjota asiakkaalle.

Työmääräykselle kirjataan tarkasti ylös kaikki asiakkaan kanssa sovitut huolto-toimenpiteet ja asiakkaan erityistoiveet, jotka mekaanikon tulee ottaa huomioon. Työmääräykseen on tärkeää myös lisätä maininta mahdollisesta uusintakorjauksesta. Normaalisti huoltoneuvoja luo heti työmääräykselle työrivit työvaihekoodeineen, jotka saadaan tehtaan Elsa -ohjelmasta. Suuremmissa korjauksissa työrivit saatetaan lisätä vasta laskun valmisteluvaiheessa.

Elsa:n lisäksi huoltoneuvojan on mahdollista käyttää maahantuojan laatimaa pakettihinnoitteluohjelmaa, joka sisältää työvaiheet ja varaosat normaaleille määräaikaishuolloille ja pienille lisätöille, kuten jarrupalojen tai jakohihnan vaihdolle. Automaster osaa siirtää nämä työrivit sekä varaosat pakettihinnoitteluohjelmasta suoraan työmääräykselle. Haastavammissa vianhaketapauksissa huoltoneuvoja ja asentaja saavat apua tehtaan TPI-tiedotteista (Technical Product Information), jotka sisältävät tietoa tyyppivioista ja usein kohdatuista ongelmista. Kun työmääräys (liite 1) on huoltoneuvojan osalta valmis, työnjohtaja tulostaa työmääräyksen sekä tarvittaessa Elsa -ohjelmasta huollon tarkastuslistan (liite 2) mekaanikolle.

Työmääräyksen huoltoneuvoja siirtää varaosamyyjille, jotka tarvittaessa etsivät vielä varaosaohjelmasta varaosia kyseiseen työhön ja viimeistelevät työmääräyksen. Varaosamyyjä myös tilaa tarpeelliset osat, joita ei normaalisti varastoida ja ilmoittaa huoltoneuvojalle mahdollisista viivästyksistä osien toimituksessa. Normaalin huollon tapauksessa, jossa tarvittavat osat saadaan suoraan pakettihinnoitteluohjelmasta, työmääräys siirretään suoraan ennakkokeräilyyn, jolloin kyseisen työmääräyksen osat kerätään valmiiksi keräilyhyllyyn. Keräilyhyllyssä (kuva 1) pyritään pitämään valmiiksi kerättyinä osat kahden seuraavan päivän huolloille. Vianhaketapauksissa, joihin osien varaaminen ennakkoon on hankalaa, varaosamyyjä saattaa keskustella asentajien kanssa, tulisiko heille mieleen samankaltaisia tapauksia. Kun varaosamyyjä on viimeistellyt työmääräyksen, hän siirtää sen muovitaskuun oikean huoltopäivän kohdalle. (Skoda 2014)



Kuva 1. Varaosien keräilyhylly.

Huoltoneuvojan valmisteleviin toimenpiteisiin kuuluu myös mahdollisen sijaisauton käyttöluvan täyttäminen ja tulostaminen valmiiksi. Tämä nopeuttaa ja hel-

pottaa asiakkaan käyntiä korjaamolla, kun hän tuo autonsa huoltopäivänä. Sijaisauton käyttö lupa (liite 3) liitetään työmääräykseen.

4.3 Auton vastaanotto

Kun asiakas saapuu korjaamon pihalle, seinällä on parkkipaikkakartta, johon on merkittynä parkkipaikat, jotka ovat huollon asiakkaiden käytössä. Parkkipaikalta on helppoa löytää korjaamon ovelle (kuva 2). Sisällä on kyltein merkittynä huollon ja varaosien tiskit.



Kuva 2. Korjaamon sisäänkäynti.

Asiakkaan saapuessa huoltoneuvojan tiskille häneltä kysytään nimeä ja auton rekisterinumeroa. Näiden tietojen perusteella huoltoneuvoja etsii kyseisen päivän työmääräysten joukosta asiakkaan autoa koskevan työmääräyksen. Jos

asiakas on toivonut auton huoltoontulotarkastusta (liite 4), se suoritetaan yleensä tässä vaiheessa auton luona yhdessä asiakkaan kanssa. Jos huollon tulotarkastusta ei ole pyydetty, asiakkaan kanssa käydään läpi ajanvarauksessa sovitut asiat ja kirjataan mahdolliset lisätyöt, joita on ilmennyt huollon varauksen jälkeen. Asiakkaalle annetaan arvio, milloin auto on noudettavissa ja varmistetaan asiakkaan puhelinnumero, josta hänet tavoittaa. Asiakkaalta pyydetään kuittaus työmääräykseen ja hänelle tarjotaan kopiota työmääräyksestä.

Jos asiakas on varannut sijaisauton, hänen kanssaan käydään läpi sijaisauton käyttöehdot ja hän allekirjoittaa sijaisauton käyttöluvan (liite 3). Samalla tarkastetaan myös asiakkaan ajokortti. Tarvittaessa huoltoneuvoja opastaa asiakkaan sijaisauton luo ja opastaa hänelle auton käytön. Asiakkaan jäädessä odottamaan huollon valmistumista korjaamolle hänelle tarjotaan veloituksetta huollon yhteydessä kahvia korjaamon kanssa samassa tilassa sijaitsevalla Neste - huoltoasemalla.

Lopuksi huoltoneuvoja liittää asiakkaan auton avaimiin pienen kortin, johon on kirjoitettu auton rekisterinumero. Hän merkitsee omat nimikirjaimensa sekä työn toivotun valmistumisajan työmääräykseen. Auton avaimet hän vie asentajan naulaan (kuva 3) hallin puolelle, naulakon vieressä on myös lokero työmääräykselle.



Kuva 3. Asentajien lokerikko.

Asiakkaan tuodessa auton huoltoon korjaamon aukioloaikojen ulkopuolella hänen on mahdollista jättää auton avaimet pienessä kirjekuoressa korjaamon

ovessa sijaitsevasta postiluukusta. Kirjekuoreen kirjoitetaan asiakastiedot sekä auton tiedot. Aamuisin ensimmäisenä saapuva huoltoneuvoja ottaa nämä kirjekuoret postiluukusta. Toinen vaihtoehto on jättää auton avaimet Nesteen tiskille, josta ne siirretään huoltoneuvojan työpisteelle.

4.4 Huollon ja korjaustöiden suoritus

Kun huoltoneuvoja on vienyt avaimet ja työmääräyksen asentajan naulakkoon, asentaja noutaa avaimet ja työmääräyksen ja leimaa itsensä kyseiselle työlle Automaster -järjestelmään. Järjestelmän avulla kuhunkin työhön käytettyä aikaa on helpompi seurata ja se myös auttaa huoltoneuvojaa pysymään ajan tasalla. Huoltoneuvoja näkee omalta tietokoneeltaan, mitä työtä kukin asentaja tekee ja pystyy näin suunnittelemaan korjaamon aikataulua. Leimauksen jälkeen asentaja etsii auton parkkipaikalta ja suojaa auton ennen auton siirtämistä halliin omalle nosturilleen. Työstä riippuen hän asettaa autoon lisää suoja, jotta asiakkaan auto pysyy puhtaana koko huollon ajan. Näitä ovat esimerkiksi etulonkasuojien peitteet, joita on käytettävä, jos työt kohdistuvat moottoritilaan. Nesteiden lisäys tai -tarkastus ovat kuitenkin poikkeuksia.

Kun asentaja on saanut auton nosturilleen, hän noutaa keräilyhyllystä työlle mahdollisesti ennakkoon kerätyt varaosat, jotka on merkitty työmääräyksen numerolla sekä asiakkaan sukunimellä. Jos työ vaatii erikoistyökaluja, asentaja selvittää niiden paikan tietojärjestelmästä ja noutaa tarvittavat työkalut erikoistyökaluvarastosta. Huollon suorittamisen aikana asentaja kirjoittaa tekemänsä työt työmääräykselle. Jos työmääräykselle on haettu työvaiheet jo etukäteen, hän merkitsee kunkin työvaiheen kohdalle, mitkä hän on suorittanut. Jos kyseessä on määräaikaishuolto, asentaja täyttää huollon tarkastuslistaa huoltoa tehdessään. Tarkastuslistaan merkitään rasti kohtaan ok/suoritettu, ei ok tai korjattu.

Jos asentaja huomaa huoltoa suorittaessaan jonkin lisätyön tarpeen, hän ilmoittaa siitä työmääräykseen merkitylle huoltoneuvojalle. Huoltoneuvoja selvittää onko korjaus mahdollista suorittaa autolle varatun ajan puitteissa. Hän selvittää

yhdessä varaosamyyjien kanssa työhön tarvittavien varaosien hinnan ja saatavuuden sekä työhön kuluvan ajan. Jos työ on mahdollista suorittaa korjaamon puolesta, hän ilmoittaa asiakkaalle ja kysyy lupaa lisätyön suorittamiselle. Jos asiakas antaa luvan lisätyölle, huoltoneuvoja ilmoittaa siitä asentajalle. Tässä tapauksessa varaosamyyjä toimittaa asentajalle tarvittavat varaosat.

Jos asiakas ei anna lupaa lisätyölle, työmääräykseen kirjataan havaitut viat tai puutteet. Huoltoneuvojan on seurattava asentajan työtä koko huollon ajan, ja pidettävä huoli, että auto saadaan valmiiksi sovittuun aikaan mennessä ja tarvittaessa ilmoitettava asiakkaalle viivästyksistä. Asentaja on myös velvollinen ilmoittamaan huoltoneuvojalle, jos työtä ei saada valmiiksi varatun ajan puitteissa.

Vaikeammissa korjauksissa tai vianhakupauksissa saatetaan tarvita maahantuojan tai tehtaan apua. Tällöin huoltoneuvoja lähettää jälleenmyyjäportaalin kautta lähetetään DISS -vikakyselyyn, johon hän kuvailee mahdollisimman tarkasti minkälaisesta ongelmasta on kyse. Yleensä maahantuojalta saadaan melko nopeasti vastaus DISS -kyselyyn.

Kun huoltotyöt on suoritettu, asentaja koeajaa auton ja tarkastaa auton siisteyden. Tarvittaessa auto pestään, esimerkiksi kolarikorjauksen jälkeen. Hän pysäköi auton paikkaan, josta asiakkaan on helppo peruuttamatta lähteä. Työmääräyksen, täytetyn määräaikaishuollon tarkastuslistan ja auton avaimet asentaja toimittaa huoltoneuvojalle. (Skoda 2014)

4.5 Laadunvalvonta ja auton luovutuksen valmistelu

Suoritettujen huoltotoimenpiteiden jälkeen huoltoneuvoja käy läpi työmääräyksen ja asentajan täyttämän huollon tarkastuslistan. Hän varmistaa, että kaikki asiakkaan kanssa sovitut huoltotoimenpiteet on suoritettu ja, että kaikki työvaiheet on merkitty oikein työmääräykselle. Tärkeää on myös varmistaa, että kaikki työhön käytetyt osat ovat oikein työmääräyksellä. Jos autosta on löytynyt turvallisuuteen vaikuttavia vikoja, joiden korjaamiseen asiakas ei ole antanut lupaa, ne tulee kirjata työmääräykselle. Myös muita huomioita autosta voidaan kirjata

ylös. Kun työmääräys on valmis, huoltoneuvoja muuttaa työmääräyksen laskuksi ja tulostaa sen valmiiksi asiakasta varten. Kaikki mahdolliset dokumentit kuten pyöränsuuntausraportti, pakokaasumittaus tai ilmastointihuollon tuloste liitetään laskun yhteyteen. Kun lasku on valmis, huoltoneuvoja soittaa asiakkaalle, että auto on valmis. Huoltopäällikkö suorittaa valmistuneille autoille laadunvalvonta eli Q-Check -tarkastuksia, joita suoritetaan 3 kappaletta kuukaudessa Skoda- ja Volkswagen-autoille. (Skoda 2014)

4.6 Auton laskutus ja luovutus

Kun asiakas saapuu noutamaan autoaan huollosta, hänet toivotetaan tervetulleeksi ja häneltä kysytään nimeä tai auton rekisterinumeroa. Usein iltapäivällä on valmiiksi tulostettuna useampi lasku, joten näin pystytään etsimään juuri kyseisen asiakkaan lasku. Ihannetilanteessa huoltoneuvoja muistaa asiakkaan nimeltä, mutta aina tämä ei ole mahdollista.

Huoltoneuvoja istuu alas asiakkaan kanssa ja huoltolasku käydään huolellisesti läpi. Huoltoneuvoja selostaa asiakkaalle mitä huollossa on tehty ja tämän lisäksi myös huollon yhteydessä huomattavat asiat. Jos autossa on ollut vikoja, joiden korjaamiseen asiakas ei ole antanut lupaa, tulee niiden vaikutus turvallisuuteen selvittää asiakkaalle. Kun lasku on käyty asiakkaan kanssa läpi, hän siirtyy laskun kanssa kassalle, jossa hän suorittaa maksun.

4.7 Seuranta

Volkswagenin ja Skodan asiakastytyväisyyskyselyt (CSS) maahantuoja on ulkoistanut TNS Gallup -nimiselle yritykselle. Huollon jälkeen kahden viikon kuluessa asiakkaalle soimitaan ja häneltä kysytään, miten huoltotapahtuma on onnistunut. Nämä tulokset maahantuoja kokoaa yhteen ja raportoi korjaamoille. KK-AutoTeamissa ei ole tällä hetkellä omaa asiakastytyväisyyskyselyä.

5 ONGELMAT JA KEHITYSEHDOTUKSET

Kirjoittaja on työskennellyt KK-AutoTeamissa kesätyöntekijänä varaosamyynnä sekä huoltoneuvojana vuosina 2014 ja 2015. Sen perusteella kehitettiin ajatuksia, mitä kehitettävää huollon ydinprosessissa voisi olla. Tämän lisäksi kehitysehdotuksien saamiseksi haastateltiin korjaamopäällikköä, huoltoneuvoja, varaosamyynjiä sekä asentajia.

Koska kyseessä on seitsemän merkin valtuutettu merkkihuolto, maahantuojan auditoinnit ja ohjeet pitävät huolen siitä, että huollon ydinprosessissa ei varsinaisesti ollut mitään ilmiselvää korjattavaa. Kehitysehdotuksia on mietitty, jotta jo alun perin toimiva huoltoprosessi saataisiin yhä sujuvammaksi ja se näkyisi parempana asiakastytyväisyytenä, mikä edelleen johtaisi parempaan tulokseen.

5.1 Ajanvaraus ja valmistelevat toimenpiteet

Ajanvarauksessa suurimpana ongelmana koettiin Automasterin ja Elsa:n hankaluus ja hitaus. Yhden työmääräyksen valmistelu alusta loppuun saattaa pahimmassa tapauksessa kestää yli 30 minuuttia. Tämä aiheuttaa ongelmia siinä vaiheessa, jos ihmisiä on paljon jonottamassa huoltoneuvojan palveltavaksi. Tämän vuoksi olisi hyvä miettiä, onko järkevämpää työmääräyksen luomisen sijasta luoda Automaster -ohjelmaan vain ajanvaraus, johon on kirjattuna ylös ydinkohdat varattavasta hullosta. Ajanvarauksen voisi tässä tapauksessa myöhemmin muuttaa työmääräykseksi ja valmistella työrivit sekä varaosat ja tulostaa tarvittavan huollon tarkastuslistan.

Lisäksi kaikkien huoltoneuvojien olisi hyvä totutella käyttämään maahantuojan pakettihinnoitteluohjelmia työnsä tehostamiseksi. Esimerkiksi Volkswagenin ja Skodan maahantuojien pakettihinnoitteluohjelmat osaavat etsiä määräaikaishuoltoihin ja tiettyihin lisätöihin ja korjauksiin varaosat ja työrivit helposti ja siirtää nämä kerralla Automasteriin. Tämä nopeuttaa työmääräyksen tekemistä

huomattavasti verrattuna tapaan, jossa Elsasta katsotaan työrivit ja ETKA:sta varaosat ja kummatkin näppäillään manuaalisesti Automasteriin.

Skodan huollon ydinprosessi -kirjassa ohjeistetaan, että asiakkaan soittaessa huoltoon puhelin saisi soida enintään 3 kertaa ennen kuin siihen vastataan ja, että soitonsiirtoja tulisi suorittaa enintään 1. Tämä on mahdollista suuremmissa autokorjaamoissa, joissa kaikki puhelinliikenne hoidetaan yhden puhelinnumeron kautta, joka yhdistyy erilliseen call centeriin. Tällöin call centerin työntekijä näkee heti, onko huoltoneuvoja vapaana vastaamaan puhelimeen, ja jos ei niin hän ottaa soittopyynnön.

KK-AutoTeamissa puhelinliikennettä hoidetaan vielä paljon myös huoltoneuvojen suorilla numeroilla. Jos huoltoneuvoja ei ehdi vastaamaan puhelimeen, puhelu siirtyy yrityksen keskukseseen. Keskuksesta yritetään usein vielä kääntää puhelu takaisin huoltoneuvojan puhelimeen. Tällaisissa tapauksissa olisi ehkä hyvä ottaa tavaksi, että asiakasta ei pallolettaisi eri henkilöiden välillä vaan keskuksen työntekijä ottaisi asiakkaalta välittömästi soittopyynnön. Soittopyynnöille olisi myös hyvä miettiä jonkinlaista sähköistä järjestelmää nykyisten paperilappujen sijasta.

Yrityksen kotisivuille olisi mielestäni hyvä lisätä huollon ajanvaraus -linkki heti etusivulle, jolloin sitä ei tarvitsisi etsiä useamman klikkauksen takaa. Asiakkaan varatessa huollon tai pyytäessä tarjouksen Internet-sivuilta, tämä pyyntö välitetään sähköpostilla kaikille huoltoneuvojille. Tämän jälkeen joku huoltoneuvojista vahvistaa huoltovaruksen tai vastaa tarjouspyyntöön. Tämä aiheuttaa monesti sekaannusta huoltoneuvojen kesken, kun selvitetään onko joku jo vastannut tarjouspyyntöön tai huoltovaruukseen. Sekaannusten välttämiseksi voitaisiin sopia huoltoneuvojen kesken, että jokainen ottaisi itselleen tietyn merkin ja hoitaisi tämän merkin Internet-varaukset ja tarjouspyynnöt.

Skodan ohjeistuksessa mainitaan asiakkaan nouto- ja vientipalvelusta. Välillä aamuisin tulee tapauksia, joissa asiakas tarvitsee kyytiä esimerkiksi töihin korjaamon lähellä sijaitsevaan yritykseen. Jos kuljetuksen tarpeesta muistettaisiin kysyä asiakkaalta jo esimerkiksi huollon varausvaiheessa siihen pystyttäisiin

valmistautumaan paremmin. Myös Skodan huoltoontulotarkastusta voisi tarjota asiakkaille aktiivisemmin.

Asentajien toiveena ajanvarauksen suhteen oli, että huoltoneuvojat mieltisivät tarkemmin, minkälaisia töitä kullekin mekaanikolle varataan.

5.2 Auton vastaanotto

Autoa vastaanottaessa tulisi aina muistaa pyytää asiakkaan allekirjoitus työ määräykseen. Allekirjoitus on todiste siitä, että asiakas on tilannut työn korjaamolta ja hyväksynyt tehtävän huollon.

Huoltoneuvojan vastaanottaessa auton hänen olisi hyvä ilmoittaa tästä asentajalle henkilökohtaisesti. Jos asentajalla on edellinen työ kesken, hän ei välttämättä tule huomanneeksi, että seuraava työ on jo odottamassa. Henkilökohtainen ilmoittaminen helpottaa aikataulussa pysymistä sekä vähentää tuottamattomaa odotusaikaa.

5.3 Huollon ja korjaustöiden suoritus

Asentajat toivoivat työnjohdolta, että töiden katkonaisuus saataisiin pois. Usein, kun suureen työhön on varattu aikaa esimerkiksi monta työpäivää, huoltoneuvojat laittavat työn väliin pienempiä nopeita töitä kuten esimerkiksi polttimon vaihtoja. Tämä haittaa varsinaiseen työhön keskittymistä ja aiheuttaa turhaa sähkölämmitystä. Lisäksi toivottiin, että jo kerran aloitetun työn saisi itse suorittaa loppuun eikä tarvitsisi tehdä muiden aloittamia töitä loppuun.

Testereiden hitaus koettiin myös yleiseksi ongelmaksi. Tähän voisi parannusehdotuksena olla esimerkiksi se, että testeri kytkettäisiin autoon heti huollon aluksi ja laitettaisiin tietokone tekemään tarvittavat toimenpiteet samalla kun suoritetaan huoltoa. Näin esimerkiksi huoltovalon nollausta ei tarvitsisi erikseen odotella.

Turhaa kulkemista ja tulostamista vähentäisi, jos jokaisella asentajalla olisi oma kannettava tietokone, josta pystyy lukemaan työohjeita.

Korikorjaamon työn sujuvuutta voitaisiin parantaa, jos korikorjaamon puolella olisi enemmän yleistarvikkeita ja työkaluja. Tällöin kaikkea ei tarvitsisi noutaa rakennuksen toisesta päästä.

Lisäksi olisi hyvä miettiä, tarvittaisiinko halliin erillinen työnjohtaja, joka pystyisi vastaamaan asentajien kysymyksiin ja olemaan yhteydessä asiakkaisiin esimerkiksi lisätöiden kohdalla. Tämä vapauttaisi tiskillä olevat huoltoneuvojat hoitamaan huoltojen varauksia, vastaanottoa ja laskutusta ja vähentäisi asentajien kulkemista tiskin takana.

Joissain tapauksissa, kun autoon vaihdetaan osia, saattaisi olla järkevää säästää vaihdettu rikkinäinen osa asiakasta varten. Näin asiakas näkisi konkreettisesti minkälaisesta viasta on kyse, jos hän on kiinnostunut asiasta. Tämä myös helpottaa asiakasta ymmärtämään, että osia ei ole vaihdettu turhaan myynnin toivossa.

Kaikkien asentajien tulisi opetella korjaamomaailma.fi -palvelun käyttö, jolloin jokainen pystyisi itse selvittämään tarvitsemansa työkalun sijainnin ilman huoltoneuvojan apua.

5.4 Laadunvalvonta ja auton luovutuksen valmistelu

Automaster -ohjelmaan on saatavilla lisäosa, jonka avulla on mahdollista lähettää asiakkaan puhelimeen tekstiviesti valmistuneesta huollosta. Monet asiakkaat toivovat, että huollon valmistumisesta ilmoitettaisiin puhelun sijaan tekstiviestillä. Nykyisillä huoltoneuvojien puhelimilla ei ole mahdollista lähettää tekstiviestejä, joten tällaiselle toiminnolle voisi olla kysyntää.

5.5 Auton laskutus ja luovutus

Huoltoneuvojilla tapana on valmistella ja tulostaa lasku valmiiksi asiakasta varten. Joissain tapauksissa laskua joudutaan kuitenkin vielä korjaamaan jolloin se pitää hyvittää ja ottaa uudelleen käsiteltäväksi. Tämä aiheuttaa turhaa sekaannusta kassahenkilön ja huoltoneuvojan sekä asiakkaan välillä. Tästä syystä olisi hyvä miettiä, onko parempi tulostaa asiakkaalle esikatselu laskusta ennen lopullisen laskun tulostamista. Jos laskussa on vielä korjattavaa, korjaus onnistuu helposti ja korjauksen jälkeen voidaan tulostaa lopullinen lasku.

Lisäksi pienen lahjan antamista asiakkaalle isomman huollon päätteeksi voisi miettiä. Tuote voisi olla jokin autoiluun liittyvä, josta löytyisi esimerkiksi huollon yhteystiedot ja näin se toimisi samalla mainoksena. Nykyisin tällaisena pienenä lahjana huollon päätteeksi on asiakkaan auto pesetty veloituksetta. Tämäkin on saanut pääosin kiitosta, mutta tietyissä tapauksissa olisi hyvä kysyä asiakkaalta lupa auton konepesuun.

Skodan huollon ydinprosessin ohjeissa neuvotaan, että etenkin suurten korjausten jälkeen autolla olisi hyvä suorittaa koeajo asiakkaan kanssa. Lisäksi neuvotaan, että laskun voisi käydä läpi asiakkaan kanssa auton luona. Molemmat ohjeet kuitenkin sopivat enemmän suuriin ulkomaalaisiin autokorjaamoihin, joissa huoltoneuvoja sopii asiakkaan kanssa tarkan ajan auton noudolle. Toki asiakkaan erityisesti toivoessa koeajoa huoltoneuvojan kanssa, on sellainen mahdollista järjestää.

5.6 Seuranta

Maahantuojien asiakastytyväisyyskyselyn rinnalle olisi hyvä kehittää yrityksen oma asiakastytyväisyyskysely. Omalla asiakastytyväisyyskyselyllä pystyttäisiin mittaamaan esimerkiksi sellaisten asiakkaiden asiakastytyväisyyttä, jotka huollattavat korjaamalla autoja joiden valtuutettua huoltoa yrityksellä ei ole ja tämän vuoksi eivät osallistu maahantuojien asiakastytyväisyyskyselyihin. Jos otetaan käyttöön yrityksen oma asiakastytyväisyyskysely, tulee huolehtia siitä,

että samalta asiakkaalta ei kysytä palautetta kahdella eri kyselyllä samaan huoltoon liittyen.

5.7 Yleistä

Suurimpana hankaluutena jokapäiväisessä työskentelyssä pidettiin sekavia työmääräyksiä. Tästä asiasta olivat yhtä mieltä niin mekaanikot, huoltoneuvojat kuin varaosamyjätkin. Huollon tai korjauksen edetessä työmääräystä joudutaan usein muokkaamaan joko tehtävien töiden tai varaosien osalta. Lopuksi työmääräys saattaa olla täynnä epäselviä kynämerkintöjä ja työmääräykseen saatetaan liittää pieniä paperilappuja. Tämä hankaloittaa oleellisesti työmääräyksen tulkintaa. Huoltoneuvojen ja varaosamyjien tulisi kirjoittaa työmääräykselle lisättävät asiat suoraan Automaster -ohjelmaan ja tulostaa uusi kopio työmääräyksestä. Näin työmääräykset saataisiin pidettynä siisteinä, helposti tulkittavina ja virallisen näköisinä vaikka se aiheuttaakin enemmän tulostamista. Jos tämä koetaan liian hankalaksi, voitaisiin ottaa tavaksi tulostaa työmääräykseen aina yksi ylimääräinen tyhjä sivu johon lisäykset tehtäisiin siistiin järjestykseen.

Tiedonkulkua voisi parantaa asentajien ja työnjohdon välillä. Näin etenkin tapauksissa, joissa mekaniikko huomaa, että huolto ei valmistu ajallaan tai huollon suorittamisessa on muita ongelmia. Näin työnjohtaja pystyisi suunnittelemaan päivää paremmin ja esimerkiksi tarvittavat varaosat saataisiin tilattua mahdollisimman ajoissa ja pystyttäisiin varmistamaan varaosatoimitus seuraavalle päivälle.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä tarkemmin KK-AutoTeam Oy:n huollon ydinprosessiin ja asiakastyytyväisyyteen. Huollon ydinprosessia verrattiin Volkswagenin ja Skodan antamiin ohjeistuksiin huollon ydinprosessista. Tavoitteena oli miettiä kehitysehdotuksia, joilla parantaa jo valmiiksi hyvin toimivaa prosessia ja näin entisestään parantaa korjaamon asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Opinnäytetyössä on kuvattu koko huollon ydinprosessi alusta loppuun ja jokaisesta vaiheesta on pyritty löytämään jokin kehitettävä asia. Kehitysehdotuksia miettiessä on otettu huomioon asentajien ja huoltoneuvojen sekä varaosamyymyjien mielipiteet.

Suurimmiksi ongelmiksi sujuvan työskentelyn kannalta nousivat sekavat työmääräykset ja käytettävien ohjelmien hitaus. Koska työmääräys on tärkeässä roolissa koko huollon suorittamisen kannalta, yrityksen sisällä olisi hyvä ottaa käyttöön yhteinen selvä linja miten lisäykset ja muutokset työmääräykseen tehdään. Jos kaikki huoltoneuvojat siirtyisivät käyttämään pakettihinnoitteluohjelmia, työmääräyksen tekemiseen kuluva aika saataisiin mahdollisimman lyhyeksi.

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin mielestäni hyvin ja kaikkien työhön osallistuneiden henkilöiden kanssa oli helppo työskennellä.

Myöhemmässä vaiheessa selviää, otetaanko kehitysehdotuksia käyttöön yrityksessä.

LÄHTEET

Volkswagen 2010. Asiakastyytyväisyyden lisääminen asiakastyytyväisyyskyselyn (CSS) avulla. Organisaation itseopiskeluohjelma 11. VW huoltokoulutus.

Volkswagen 2006. Huollon ydinprosessi. Itseopiskeluohjelma, VW huoltokoulutus.

Kuisma, J. 2011. GNB 001 - Huollon valmennus. Helsinki: VV-Auto Group Oy. Koulutusmateriaali. Viitattu 1.2.2016. Saatavana Group Training Online-palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.

KK-AutoTeam Oy 2015. Tietoa yrityksestä. Viitattu 2.12.2015 <http://www.kk-autoteam.fi/HuoltoJaKorjaamo.aspx>

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2.p. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Skoda 2014. Huollon ydinprosessi. Koulutusmateriaali. Skoda Auto.

Liite 1. Työmääräys

KKKAutoTeam Oy, KORJAAMO

TYÖMÄÄR.NRO 73020

28.1.2016

Sivu: 1 / 1

Tulostusvaluutta EUR

KK-AutoTeam Oy

KAUKOLANTIE 18
23800 LAITILA
FIN FI
Puh: 02-8576500

Email:

Merkki: VOLKSWAGEN
Malli: POLO 1.4 COMFORTLINE
Valmistenumero: WVVZZZ6RZAY255657
Moottori/rp-numero: CGGB
Kaupintanumero :
Viite :

Asiakasnumero: 1001

Huoltopäivä : 28.1.2016
Työn valm.pv :

Rekisterinumero: TBZ-264

Ajokilometrit :

Ensirek.pvm: 27.5.2010

Takuukampanjat tarkistettu

Ajokilometrit: Tulo: _____ Lähtö: _____ Toivottu Aloitus/valm.aika _____ / _____

Koeajo suoritettu: Kyllä ___ Ei ___ Koeajon pituus: _____

90TKM HUOLTO						
01350014	2	JAKSOHUOLLOT .	.70	94.00	0,70	65,80
85181900	2	RAITISILMASUODATIN IRR+KIINN	.20	94.00	0,20	18,80
=====						
ESP FORMULA	MO	MOBIL 1 ESP FORMULA 5W-30	3.20	17.36		55,55
030115561AN	VW	ÖLJYNSUODATIN	1.00	12.40		12,40
N 90813202	VW	ÖLJYTULPPA	1.00	5.20		5,20
JÄ	SÄ	SUODATTIMEN KÄSITTELYMAK	1.00	2.55		2,55
6Q0819653B	VW	RAITISILMANSUODATIN	1.00	38.40		38,40
Töiden ohjeaika yhteensä :					0,90	
Verollisena yhteensä:						198,70

Tarvittaessa autooni saa vaihtaa / tehdä:

Pyyhkijän sulat: ()
Polttimot: ()

Lasinpesunesteen lisäys: ()
Jarrupalat: ()

Ilmastoinnin huolto: ()
Forte käsittely: ()

Asiakkaan hyväksyntä: _____ Työnjohtajan hyväksyntä: _____

Työn tilaaja vastaa mahdollisesta uudesta autoverosta, jos auton osista on vaihdettu yli 50%

ALV rek.

Postiosoite
Kaukolantie 18
23800 LAITILA

Puhelin
02-8576500

Y-tunnus
2494233-4

Liite 2. Huollon tarkastuslista

Huoltotaulukot

Sivu 1/2

Huoltoluettelo	
----------------	---

Työmääräysnro <input type="text"/>	Myyntimalli <input type="text" value="6R13E4"/>	Tunnus <input type="text" value="TBZ-264"/>	Rekisteröity <input type="text" value="2010-05-27"/>
Alusta-nro <input type="text" value="WWWZZZ6RZAY255657"/>	Moott.tunn. <input type="text" value="CGGB"/>	Km-määrä <input type="text" value="90000"/>	Huoltoneuvoja <input type="text" value="Ylenius, Marko (FI)"/>
Myyntimalli <input type="text" value="POLO A05 COMFO 63 M5F"/>	Vaiht.tunn. <input type="text" value="LVE"/>	Vuosimalli <input type="text" value="2010"/>	Pvm <input type="text" value="2016-1-28"/>

Jaksuhuolto (joustava)

Sähkölaitteet	OK/ suoritettu	ei OK	ei korjattu
Akku: tarkastus akkutesterillä VAS 6161 (noudata ehdottomasti korjausohjeita)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Renkaat	OK/ suoritettu	ei OK	ei korjattu
Kesärenkaat [1], talvirenkaat [2], kirkkarenkaat [3]: Rengastyypin merkitseminen <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikkien 4 pyörän ja vararengaan rengaspaineet: Tarkastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vararengas: Kunnan ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oikea takarengas: Kunnan ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vasen takarengas: Kunnan ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vasen eturengas: Kunnan ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oikea eturengas: Kunnan ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auton alapuoli	OK/ suoritettu	ei OK	ei korjattu
Moottoriöljy: Tyhjennys valuttamalla tai imemällä, öljynsuodattimen uusinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jarrujärjestelmä: Tiiviyden ja kunnan tarkastus katsomalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etu- ja takapyörien jarrupalojen paksuus ja jarrulevyjen kunto: Tarkastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Moottoritila	OK/ suoritettu	ei OK	ei korjattu
Moottoriöljy: Täyttö (lisäys tarvittaessa max-merkkiin saakka), normi VW 504 00 Täyttömäärä 3,2 Litraa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raitisilmasuodatin: Suodatinpanoksen uusinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jarrunestemäärä (jarrupalojen kulumisesta riippuen): Tarkastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Viimeistelytyöt

korjattu

Huoltotaulukot

Sivu 2/2

		OK/ suoritettu	ei OK	
	Huoltovälinäyttö: Nollaus järjestelmätesterillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tarra "Seuraava huolto": Seuraavan huollon merkitseminen ja tarran kiinnitys kuljettajan ovipaarteeseen (B-pilariin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● = Lisätyöt lisähintaan

⊙ = Silmämääräinen tarkastus

OK/ suoritettu = OK ei OK = Ei OK, huomaa korjausohjeet. korjattu = Virhe korjattu

Huoltohuomautus

Pvm/allekirjoitus (suorittaja)

Pvm/allekirjoitus (lopputarkastus)

<https://portal.cpn.vwg/elsapro/elsaweb/ctr/MTMaintenaTableAction?printLanguage=fi-...> 28.1.2016

Liite 3. Sijaisauton käyttöluja



AJONEUVON KÄYTTÖLUPA TILAPÄISEEN KÄYTTÖÖN SUOMESSA

Käytön tarkoitus	Sijaisauto		
Tiedot ajoneuvosta	Rekisterinumero	Merkki ja malli	Mittari lukema
			Avaimia kpl
Tiedot käyttäjästä	Nimi	Henkilötunnus	Yritys
	Lähiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelin kotiin	Puhelin työhön	Matkapuhelin
	Ajokortin myöntämispäivä / Ajoneuvoluokka		<input type="checkbox"/> Ajokortin valokopio
Luvan myöntäjä	Yritys KK-AutoTeam Oy	Henkilö	
	Yhteystiedot Kaukolantie 18, 23800 Laitila, puh. 02-8576500 / 0400-822303		
Käyttö ja hinnat	Luovutusaika	kello	Palautusaika
			kello
	Käyttöalue	Matka	
	vrk veloitus	päiväveloitus	puolipäiväveloitus
	75 € + polttoaine		
	(sijaisauto) Aamu- ja illapäiväveloitus sisältää 50 km, päivä ja vuorokausi 100 km Lyhyiden matkojen (alle 50 km) polttoaineet sisältyvät hintaan Vuokrasta veloitetaan aina asiakkaalle edullisin veloitus		
Omavastuu	Vakuutusyhtiö LÄHITAPIOLA	Määrä €	500 €
Käyttäjän vastuut	<ul style="list-style-type: none"> Käyttäjä on vastuussa ajoneuvosta siten, että sitä tulee käyttää huolellisesti vahingoittumisen estämiseksi. Ajoneuvo tulee palauttaa siinä kunnossa kun se on saatu käyttöön. Ajoneuvoa ei saa luovuttaa toiselle ilman luvan myöntäjän kirjallista lupaa. Ajoneuvo on säilytettävä aina lukittuna. Käyttäjä sitoutuu maksamaan kaikki käytön aikana ajoneuvolle määrättyt pysäköintivirhemaksut, sakot ja muut mahdolliset rike- ym. maksut. Ajoneuvoa kohdanneesta varkaudesta tai muusta vahingosta on välittömästi ilmoitettava omistajalle / luvan myöntäjälle. Tämä lupa on pidettävä aina ajoneuvossa. Tupakointi ja koirien kuljettaminen autossamme on ehdottomasti kielletty. Mikäli kieltoja rikotaan, veloitamme auton erikoispuhdistuksesta aiheutuvat todelliset kustannukset (kuitenkin vähintään 250 € + alv). 		
Käyttöoikeuden ylitys	<ul style="list-style-type: none"> Jos ajoneuvoa ei ole palautettu lupaehtojen mukaisesti eikä palautusajan pidennyksestä ole sovittu, asia ilmoitetaan viranomaisille. Mikäli ajoneuvoa ei palauteta lupaehtojen mukaisesti tai käyttö ylittää lupaehtot muuten, eikä tästä ole sovittu, tulee käyttäjän suorittaa luovuttajalle korvaus 80 € / vrk ja 0,50 € / km tai todellisen vahingon mukaan, jos se on suurempi. Auton toimituksesta ja noudosta voidaan periä erillinen maksu paikkakunnasta, ajankohdasta ja matkan pituudesta riippuen. 		
Ajoneuvon tarkastus	Ajoneuvo on tarkastettu ennen luovutusta <input type="checkbox"/> yhdessä <input type="checkbox"/> luvansaaja on tarkastanut <input type="checkbox"/> muuta		
Hyväksyminen ja allekirjoitus	Olen tutustunut lupaehtoihin ja hyväksynyt ne		
Palautus	Palautettu	kello	Mittari lukema
	Vastaanotettu <input type="checkbox"/> ajoneuvo <input type="checkbox"/> avaimet <input type="checkbox"/> tarkastettu		Vastaanottaja

Liite 4. Huollon tulotarkastus

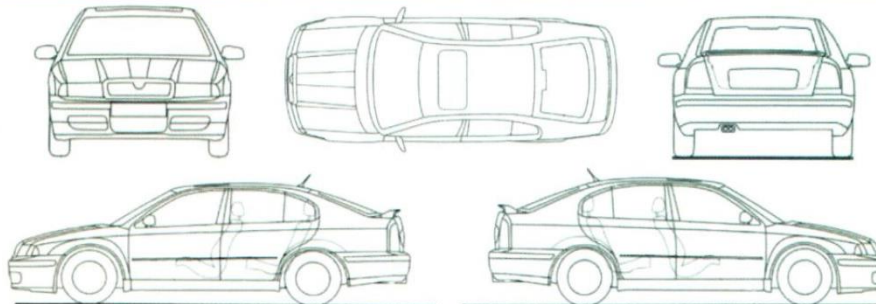
SIMPLY CLEVER

SKODA



Huollon tulotarkastus

Omistaja/asiakas:	Rekisterinumero:	Mittarilukema:
Valm.nro (VIN):	Polttoneste: R 1/4 1/2 3/4 4/4	
Varustelu:	Huoltokirja: KYLLÄ EI	Rekisteriote: KYLLÄ EI
Autoradio <input type="checkbox"/>	Pakoll. varustelu: KYLLÄ EI*	Lisäpalvelut:
CD-vaihtaja <input type="checkbox"/>	Ensiapulaukku <input type="checkbox"/>	Pakok.tark. <input type="checkbox"/>
Navigointi <input type="checkbox"/>	Turvaliivi, varoituskolmio <input type="checkbox"/>	Päällipesu/sisäpuhdistus <input type="checkbox"/>
Handsfree-varustus <input type="checkbox"/>	Polttimo-/sulakesarja <input type="checkbox"/>	Nesteiden lisäys <input type="checkbox"/>
DVD-soitin <input type="checkbox"/>	Nosturi <input type="checkbox"/>	Alustanmittaus <input type="checkbox"/>
Lastenistuin <input type="checkbox"/>	Varapyörä <input type="checkbox"/>	Jarru-/jarrunestehoito <input type="checkbox"/>
Vetokoukku <input type="checkbox"/>	Renkaanpaikkausarja <input type="checkbox"/>	Ilm.laitehuolto + puhdistus <input type="checkbox"/>
Palonsammutin <input type="checkbox"/>	Pyöränpulttiavain <input type="checkbox"/>	Pyyhinsulkien vaihto <input type="checkbox"/>
Moottoritietarra <input type="checkbox"/>	Adapteri/lukkopultit <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Arvoesineet:	Kolarivaurioraportti <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
.....	* Ei autossa / ei kunnossa



x Kivenisku o Naarmu

Renkaiden tarkastus:	Testaus auton tullessa:
Kulutuspinnat: <input type="text"/> mm <input type="text"/> mm	Kytkin <input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> EI OK
.....	Alusta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Merkki: <input type="text"/>	Jarrut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
.....	Valojen tarkastus <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="text"/> mm <input type="text"/> mm	Nesteet <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Renkaiden kunto:	Tiiviystark. katsomalla <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
LISÄHUOMAUTUKSIA:	Auton diagnoosi <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
.....
.....
.....
.....
Päiväys	Asiakkaan allekirjoitus
	Työnjohtajan allekirjoitus

* Paikalliset kengät, merkityt harraslailla ja kunsivilla

470/ph/c/teknikka/huollon tulotarkastus-lomake.xls/13.05.2014