

Tapio Pankka

Päivystys- ja pikahuoltotoiminnan kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

8.5.2017

| | |
|---|---|
| Tekijä(t) Otsikko | Tapio Pankka Päivystys- ja pikahuoltotoiminnan kehittäminen |
| Sivumäärä Aika | 25 sivua + 2 liitettä 8.5.2017 |
| Tutkinto | Insinööri (AMK) |
| Koulutusohjelma | Auto- ja kuljetustekniikka |
| Suuntautumisvaihtoehto | Jälkimarkkinointi |
| Ohjaaja(t) | Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen Korjaamopäällikkö Lauri Kaiharju, Raskone Airport |
| <p>Tämä insinöörityö tehtiin Raskone Oy:n Vantaa Airportin toimipisteeseen alkuvuoden 2017 aikana. Tavoitteena oli selvittää vaihtoehtoisia toimintatapoja päivystystoiminnalle sekä kartoittaa pikahuoltotoiminnan aloittamisen tarve ja laskea toiminnan kannattavuuden edellytykset.</p> <p>Työ tehtiin tilastoimalla kaikki korjaamolle esitetyt huoltoautotilaukset, joiden pohjalta pystyttiin laskemaan vaihtoehtoisten toimintamallien kannattavuus. Työhön saatiin tietoa myös haastatteleamalla kaikkien pääkaupunkiseudun toimipisteiden työnjohtajia sekä päivystystä suorittavia asentajia. Haastattelujen perusteella pystyttiin luomaan kuva päivystystoiminnan ongelmakohdista sekä selvittämään työnjohdon näkemys pikahuollon tarpeellisuudesta.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että päivystystoiminnasta saadaan kannattavampaa vaihtoehtoisella toimintamallilla. Tuloksista selvisi myös, että nykyistä toimintamallia kehittämällä voidaan saada aikaisempi parempi kate. Haastattelujen tuloksena selvisi, että työnjohto suhtautui varauksella pikahuollon perustamiseen. Pikahuolto osoittautui silti kannattavaksi oletetulla käyttöasteella.</p> <p>Työn tuloksena kehitettiin vaihtoehtoisia kannattavia toimintamalleja päivystystoiminnalle, joista kannattavin tapa järjestää päivystystoiminta olisi kahden asentajan 12 tunnin päivystys vuorokaudessa.</p> <p>Työssä käytetyt laskelmat on määritelty salaisiksi ja tarkoitettu vain insinöörityön tilaajan käyttöön.</p> | |
| Avainsanat | päivystys, huoltoauto, pikahuolto |

| | |
|---|--|
| Author(s) Title | Tapio Pankka Development of On-call Services and Express Service |
| Number of Pages Date | 25 pages + 2 appendices 8 May 2017 |
| Degree | Bachelor of Engineering |
| Degree Programme | Automotive Engineering |
| Specialisation option | After Sales Engineering |
| Instructor(s) | Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Lauri Kaiharju, Workshop Manager, Raskone Airport Branch |
| <p>This bachelor thesis was carried out for the Vantaa Airport branch of Raskone Oy. The research and analysis were carried out during the first half of 2017.</p> <p>Three main objectives of this study were:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. To map out alternative operational models for on-call services. 2. To clarify whether there is a need for express service or not. 3. To calculate requirements to ensure profitability of these services. <p>Quantitative research was carried out by compiling statistics of all service truck order requests made for the repair shop. Viability of each alternative operation model was calculated based on these requests. This study also included qualitative research, which was carried out by interviewing service managers and on-call mechanics of all the branches of Raskone Oy in the capital region of Finland. These interviews provided valuable insights about current challenges within on-call services and clarified the service managers' view on the necessity of express service.</p> <p>The Results of this study clearly indicate that the profitability of on-call service can be improved by utilizing alternative procedures. They also clarify the fact that by improving the current operation models it would be possible to gain better profit margins. Interview replies indicated that the service managers were hesitant in relation to the possible benefits of establishing express service. Nevertheless, the results show that express service would be profitable based on the assumed level of usage.</p> <p>New alternatives for on-call service procedures were developed based on the results of this research. The most viable operation model would be to establish two 12 hour shifts per day for two mechanics.</p> | |
| Keywords | on-call service, service truck, express service |

Sisällys

Lyhenteet

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Tilastot | 2 |
| 3 | Tilaukset | 3 |
| 3.1 | Kaikki tilaukset | 3 |
| 3.2 | Vioittuneet ajoneuvot | 4 |
| 3.3 | Tilauksesta kieltäytymisen syyt | 5 |
| 3.4 | Tilattujen töiden sijainnit | 6 |
| 4 | Haastattelut | 6 |
| 4.1 | Työnjohdon haastattelut | 7 |
| 4.1.1 | Airport | 7 |
| 4.1.2 | Espoo | 9 |
| 4.1.3 | Airport trailerpalvelut | 10 |
| 4.1.4 | Haastatteluiden yhteenveto | 11 |
| 4.2 | Päivystäjien haastattelut | 12 |
| 4.2.1 | Airport | 12 |
| 4.2.2 | Yhteenveto | 14 |
| 5 | Toimintamallit | 15 |
| 5.1 | Nykyinen huoltoautopäivystys | 16 |
| 5.2 | Jatkuva 24 tunnin päivystys | 17 |
| 5.3 | Pikahuolto | 18 |
| 5.4 | Pikahuollon ja päivystyksen yhdistäminen | 19 |
| 5.5 | Päivystys 12 tunnin vuoroissa | 20 |
| 6 | Kannattavuuslaskenta ja päätelmät | 21 |
| 7 | Suosituks | 21 |
| 7.1 | Huoltoauto | 22 |
| 7.2 | Päivystys | 22 |
| 7.3 | Pikahuolto | 23 |

| | | |
|---------|--|----|
| 7.4 | Mainonta | 24 |
| | Lähteet | 25 |
| | Liitteet | |
| Liite 1 | Kannattavuuslaskenta ja päätelmät (Vain työn tilaajan käyttöön) | |
| Liite 2 | Haastatteluiden kysymykset ja vastaukset (Vain työn tilaajan käyttöön) | |

1 Johdanto

Tämä insinööriytyö on tehty Raskone Oy:n Vantaan toimipisteessä Raskone Airportissa. Raskone Airport on konsernin suurin toimipiste.

Raskaan kaluston korjaamon asiakkaat ovat pääsääntöisesti yrityksiä, ja heille on tärkeää pitää kalusto jatkuvasti työkäytössä. Raskone Airportissa tehdään töitä sunnuntai-illasta perjantai-iltaan kolmessa vuorossa 24 tuntia vuorokaudessa. Lisäksi korjaamo on auki lauantaisin klo 7.00–15.00. Töiden vastaanotto on auki arkipäivisin klo 6.00–22.00 ja lauantaisin aukioloajan mukaisesti. Asiakkaat ovat ottaneet hyvin vastaan pitkät aukioloajat. Usein ilmenee kuitenkin tarvetta välittömälle huollolle korjaamalla tai kaluston hajotessa liikuntakyvyttömäksi, korjausta tarvitaan tien päällä.

Toimipisteessä on huoltoauto, jolla päivystävät asentajat suorittavat korjauksia asiakkaan ilmoittamassa kohteessa. Sama päivystäjä palvelee myös Raskone Espoon ja perävaunukorjaamon toimipisteiden asiakkaita. Päivystäjiä on Raskone Airportissa kolme, ja he tekevät normaaleja työvuoroja. Päivystystöitä pystytään tekemään pääsääntöisesti vain asentajan normaalien työaikojen ulkopuolella. Edellä mainitusta johtuen huoltoauton vasteaika saattaa venyä useisiin tunteihin. Pahimmassa tapauksessa huoltoauton vasteaika on yli 12tuntia, joka on useimmille asiakkaille liian pitkä aika odottaa korjausta.

Kaluston rikkoutuessa kuljettaja tai muu yrityksen henkilö soittaa toimipisteeseen ja pyytää päivystäjää suorittamaan korjauksen tien päälle. Joissain tapauksissa työnjohtaja pystyy vikakuvauksen perusteella suosittelemaan auton hinausta, koska korjaus tien päällä ei todennäköisesti ole mahdollinen. Kyseisissä tilanteissa asiakas silti usein haluaa, että päivystäjä tulee toteamaan tilanteen. Nykyisessä toimintamallissa korjaamalla ei ole resursseja lähettää päivystäjää tarkistamaan auton vikaa päivystäjän ollessa työvuorossa. Jos päivystäjä käy tekemässä diagnoosin tien päällä, auto useimmiten hinaetaan korjaamolle, jossa päivystäjä työskentelee. Tällöin korjaamolle saadaan lisää työtä ja pystytään myymään päivystäjän käynti hajoamispaikalla.

Insinööriytyössä selvitetään vaihtoehtoisia toimintatapoja, joilla asiakkaat saavat tarvittaessa palvelua mahdollisimman nopeasti. Selvitettäviä asioita ovat päivystyksen uudel-

leen organisointi, pikahuollon perustaminen ja mahdollisesti edellä mainittujen toimintojen yhdistäminen, jolloin sama asentaja toimisi molemmissa tehtävissä. Keskeistä selvityksessä on arvioida uuden toiminnan kannattavuus ja vaikutus asiakaskokemukseen.

Huoltoauton nykyinen varustus kartoitettiin ja työssä esitetään muutoksia varustukseen. Pikahuoltotoiminnan tarve ja hinnoittelu on määritetty.

Selvityksen aikana korjaamoille tulleet huoltoautokyselyt tilastoitiin insinööriyön tekijän laatimaan taulukkoon. Päivystäjiä ja työnjohtajia haastateltiin selvittäen heidän näkemyksiään toiminnan uudelleen organisoimiseksi.

Työssä tehdyt laskelmat on tarkoitettu ainoastaan työn tilaajan käyttöön.

2 Tilastot

Kaikki asiakkaiden tilaukset huoltoauton palveluista tilastoitiin aikavälillä 14.1.2017–14.4.2017. Taulukkoon kirjattiin kaikki suoritettut tehtävät, sekä tilaukset, joita ei voitu suorittaa. Tilastoinnista jätettiin pois kyselyt, jotka koskivat portin avausta, sekä henkilöautoja koskevat kyselyt. Edellä mainitulla aikavälillä insinööriyön tekijä suoritti kaikkien huoltoautoa vaatineiden töiden laskutuksen.

Tilastoidut tiedot olivat seuraavat:

- päivämäärä
- vian kuvaus
- kellonaika
- kaupunki
- suoritettiin tilaus
- suorittamatta jättämisen syy
- työhön käytetty aika
- työstä saatu veloitus alv 0 %
- oliko tilausta kysytty ensin toisesta toimipisteestä.

Kaikille työnjohtajille lähetettiin ilmoitus, jossa pyydettiin ilmoittamaan huoltoautoon liittyvistä kyselyistä insinööriyön tekijälle.

3 Tilaukset

Tässä luvussa kerrotaan kaikista korjaamolle tulleista huoltoautotilauksista sekä esittää aiheeseen liittyviä tilastoja.

3.1 Kaikki tilaukset

Tarkkailujaksolla kirjattiin yhteensä 60 huoltoautoon liittyvää tilausta. Tilauksista suoritettiin 40 työtehtävää. Suorittamattomia tilauksia kirjattiin yhteensä 20, joiden lisäksi oli 75 kirjaamatonta tilausta, joita ei suoritettu. Arvio 75:stä suorittamattomasta tilauksesta saatiin työnjohdon haastattelujen perusteella. Kuukaudessa suoritettiin keskimäärin 13 tilausta. Suorittamattomia tilauksia kuukaudessa oli keskimäärin 31. Espoon toimipisteestä tiedusteltiin huoltoautopäivystyksen mahdollisuutta kolme kertaa ja jokaisella kerralla asiakas otti yhteyttä Airport-toimipisteeseen, Espoon toimipisteen työnjohtajan ohjeistuksen mukaisesti.

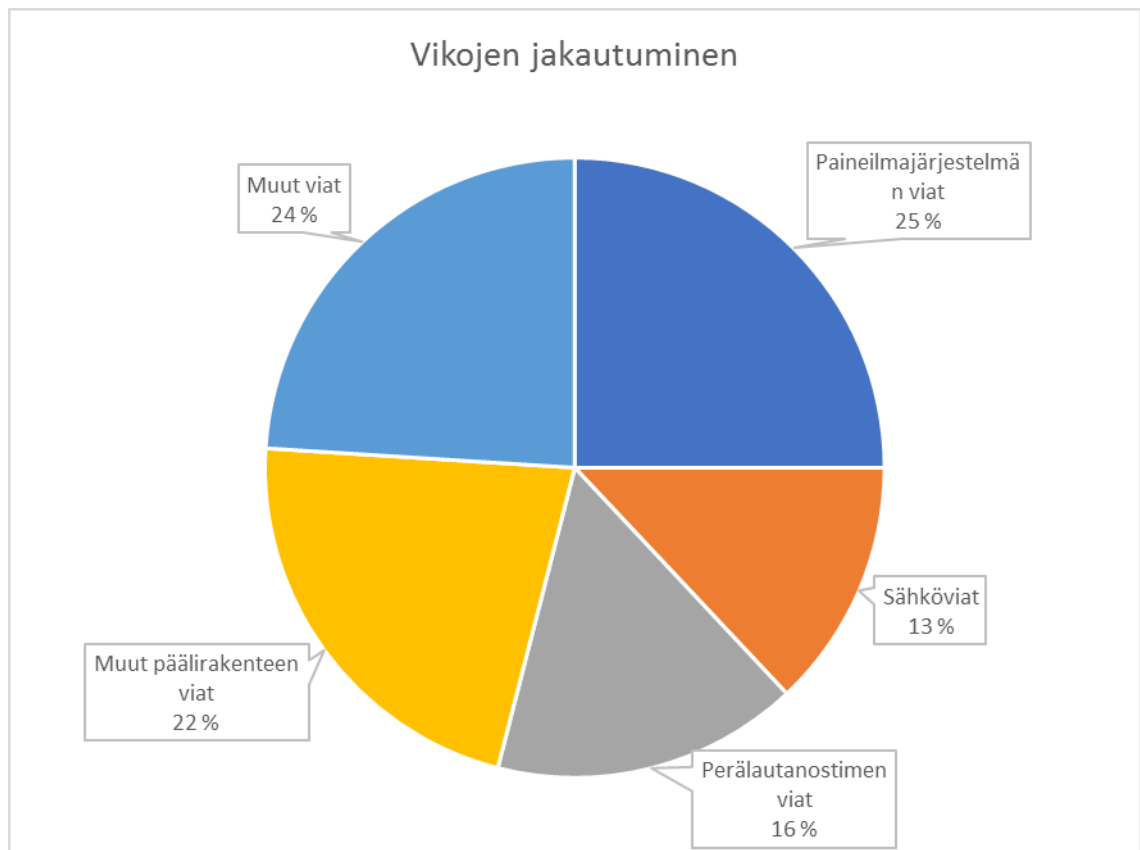
Suoritetuista tilauksista 45 % tehtiin työaikana ja 55 % työajan ulkopuolella. Työaikana pidettiin aikaväliä kello 6.00–16.00. Suorittamattomien tilausten kyselyt painottuivat huomattavan suurelta osin työajalle.

Suoritettuihin tilauksiin käytettiin työaikaa yhteensä 86,7 h. Keskimääräinen suoritettujen tehtävien kesto oli 2,17 h. Kahden tilatun tehtävän suoritus epäonnistui siten, että asiakasta ei voitu lähettää laskua.

Suoritetuista tilauksista 70 % onnistui siten, että ajoneuvo tuli täysin kuntoon. Ajoneuvo saatiin liikuntakykyiseksi 22,5 % suoritetuista tilauksista. Loput 7,5 % tilauksista johti siihen, että ajoneuvoa ei saatu kuntoon. Näistä tilauksista kaksi ajoneuvoa korjasi asiakkaan tilauksesta toisen yrityksen päivystäjä. Yksi ajoneuvo hinattiin korjaamolle ja korjaus suoritettiin loppuun.

3.2 Vioittuneet ajoneuvot

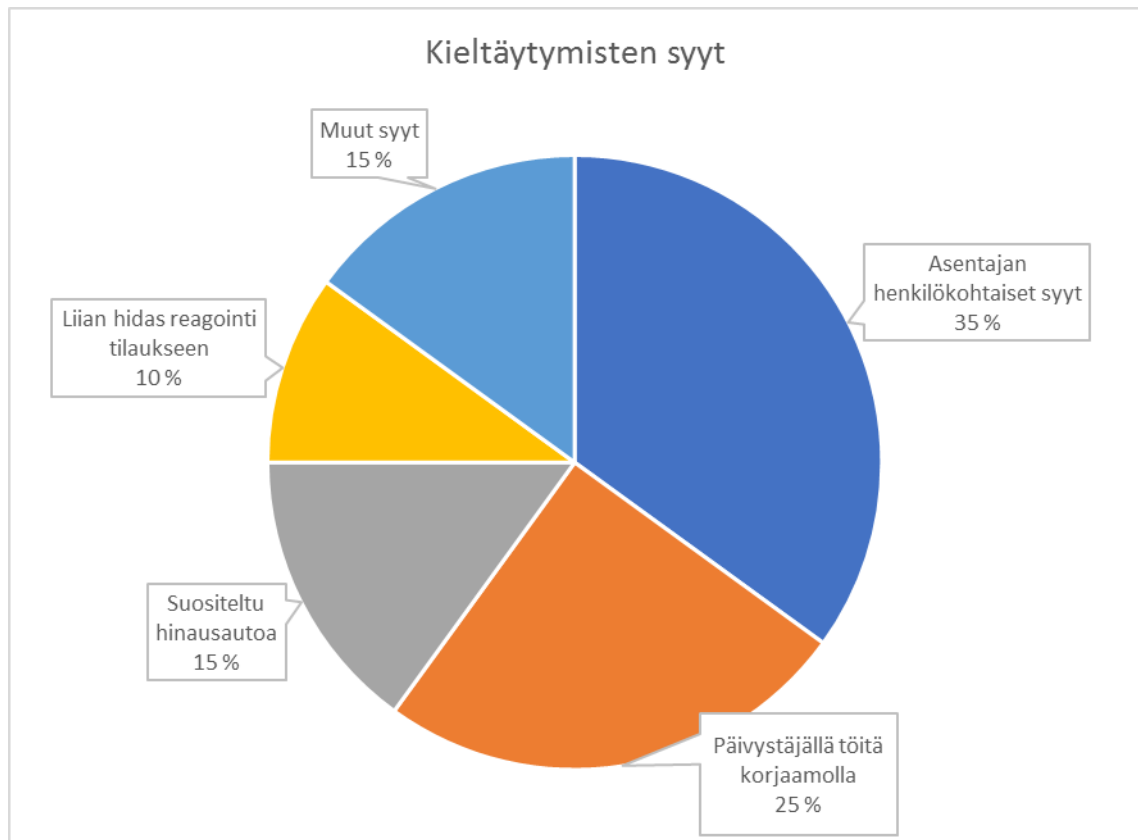
Tilastoiduista kyselyistä 13 koski vioittuneita perävaunuja ja 47 tapauksessa vioittuneita autoja. Ajon keskeyttäneiden vikojen suurin aiheuttaja oli päällirakenteiden viat, joista suurin yksittäinen vikakohde oli perälautanostimet. Neljännnes ajonkeskeyttäneistä vi-oista johtui paineilmajärjestelmän vaurioista. Seuraavassa diagrammissa (kuva 1) on esitetty ajon keskeyttäneiden vikojen jakautuminen.



Kuva 1. Vikojen jakautuminen.

3.3 Tilauksesta kieltäytymisen syyt

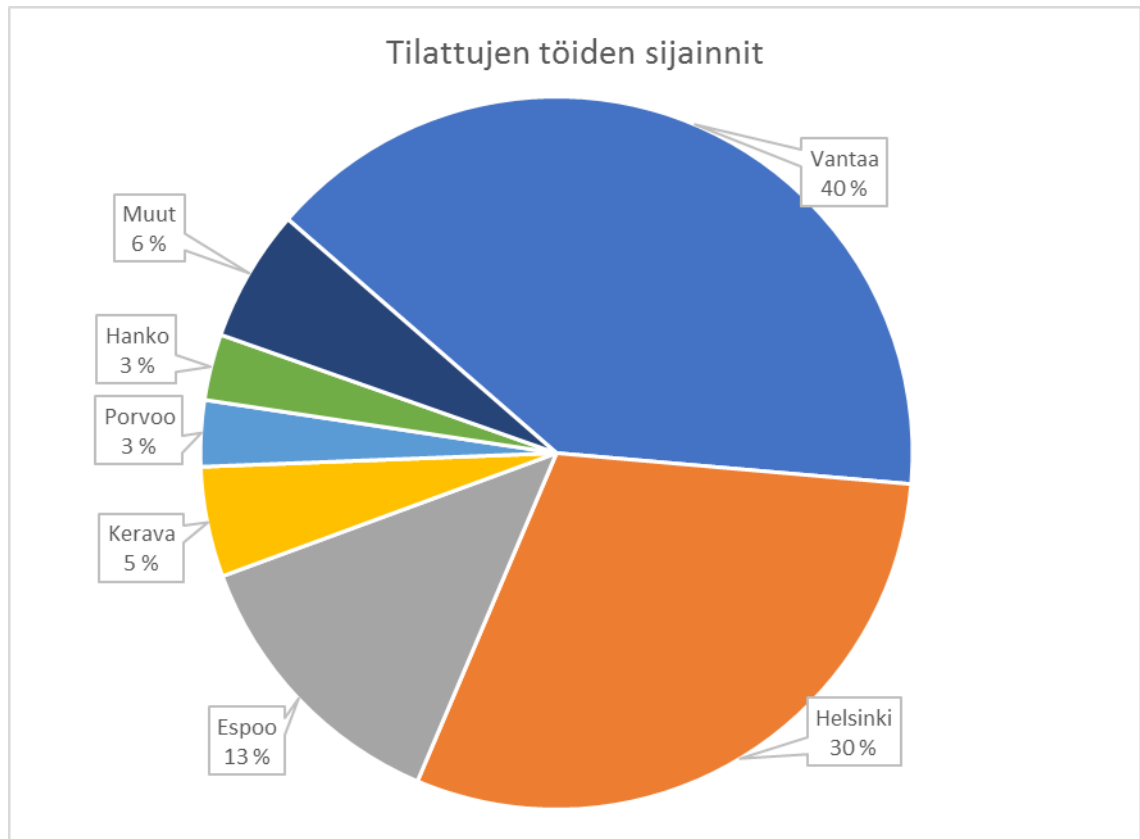
Seurantajakson aikana kirjattiin jokaisen tilastoidun tilauksesta kieltäytymisen syy. Tilastoimattomista kieltäytymisistä suurin osa johtui haastattelujen perusteella päivystävän asentajan työtilanteesta korjaamalla sekä suosituksesta hinata auto korjaamolle. Tilastoitujen kieltäytymisten osuudet jakautuivat diagrammin (kuva 2) mukaisesti.



Kuva 2. Kieltäytymisten syiden jakautuminen.

3.4 Tilattujen töiden sijainnit

Tilastoiduista tilauksista kirjattiin sijainnit kaupungin tarkkuudella. Töistä 83 % tilattiin pääkaupunkiseudun alueelle. Tilaukset kaupungeittain jakoutuivat seuraavasti diagrammin (kuva 3) mukaisesti.



Kuva 3. Tilattujen töiden sijainnin jakautuminen.

4 Haastattelut

Nykytilanteen kartoittamiseksi ja kehitysehdotusten keräämiseksi suoritettiin haastatteluja kaikilla pääkaupunkiseudun korjaamoilla. Haastateltaviksi ryhmiksi valittiin kaikkien toimipisteiden työnjohtajat sekä päivystystä suorittavat asentajat.

Kaikille haastatelluille ryhmille räätälöitiin kysymykset, jotka vastasivat parhaiten heidän toimenkuvaansa sekä toimipistettä. Espoon toimipisteessä haastateltiin kaksi työnjohtajaa ryhmähaastatteluna. Vantaalla Airportissa haastateltiin työnjohtajat sekä päivystäjät

yksittäin ja Vantaan traileripalveluiden toimipisteessä kahta työnjohtajaa haastateltiin ryhmähaastatteluna.

Haastateltavia pyydettiin vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman suoraan, eikä heitä johdateltu mihinkään suuntaan vastauksia annettaessa. Pyydettyä kysymystä täsmennettiin. Haastattelut suoritettiin aikavälillä tammikuu 2017 – huhtikuu 2017.

4.1 Työnjohdon haastattelut

4.1.1 Airport

Raskone Airportissa työskentelee raskaan kaluston työnjohdossa neljä henkilöä. Kaikki työnjohtajat vastasivat kyselykaavakkeen kysymyksiin. Kaavakkeessa oli kysymyksiä 12 kappaletta.

Huoltoautokyselyiden tilastoinnin alkuvaiheessa havaittiin, että suorittamattomia tehtäviä jää tilastoimatta. Tämä oli ennakoitavissa työnjohtajan tehtävien luonteesta johtuen. Tilastoinnin luotettavuuden kannalta tästä on kuitenkin haittaa. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin arviota, kuinka monta suorittamatonta huoltoautotilasta on työnjohtajalta jäänyt raportoimatta. Yhteistulokseksi saatiin noin 60 raportoimatonta huoltoautokyselyä kolmen kuukauden aikana.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin työnjohtajan suhtautuminen tilanteeseen, jossa asiakas tarvitsee korjausta suoritettavaksi tien päällä, mutta huoltoautoa ei pystytä välittömästi lähettämään, koska päivystystä suorittavalla asentajalla on varattuja töitä korjaamolla. Kaikki työnjohtajat pitivät tilannetta hankalana. Kaksi työnjohtajaa totesi tilanteen erittäin hankalaksi ja heikentävän asiakaspalvelua. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalle ei pystytä heti kertomaan, saako hän pyytämäänsä palvelua. Työnjohtajan on otettava asiakkaalta tiedot tapauksesta ja tämän jälkeen selvitettävä päivystäjän työtilanne, jonka jälkeen työnjohtaja soittaa takaisin asiakkaalle. Tähän kuuluu työnjohtajalta aikaa usein vähintään 10 minuuttia, ja joissain tapauksissa asiakkaalla on niin akuutti tarve palvelulle, että selvityksen jälkeen asiakas ilmoittaa saaneensa palvelua muualta. Osa työnjohtajista mainitsi, että huoltoauto lähetetään päivystäjän työtilanteesta riippumatta tiettyjen suurten sopimusasiakkaiden tilatessa palvelun.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin työnjohtajan tapaa informoida asiakkaalle tilanne, jossa päivystäjä ei pääse heti lähtemään pyydetylle tehtävälle. Kolme työnjohtajaa ilmoitti asiakkaalle päivystäjällä olevan toinen työ suoritettavana, kertomatta kuitenkaan, että päivystäjä työskentelee korjaamolla. Yksi työnjohtaja kertoi ilmoittavansa asiakkaalle päivystäjän työskentelevän korjaamolla. Kaikki työnjohtajat pyrkivät kuvaillussa tilanteessa antamaan asiakkaalle arvion päivystäjän vapautumisesta suorittamaan tilattua tehtävää.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin tarjoavatko, työnjohtajat muuta vaihtoehtoa asiakkaalle tilanteessa, jossa huoltoautoa ei pystytä lähettämään. Kaikki työnjohtajat kertoivat suositteluvansa asiakkaalle ensimmäiseksi hinausautoa. Muutoin vastauksissa oli pieniä eroavaisuuksia. Kilpailevien yritysten päivystyspalveluita suositeltiin ja Iveco-asiakkaita suositeltiin ottamaan yhteyttä Espoon Raskoneen toimipisteeseen.

Viidennessä kysymyksessä pyydettiin arvioimaan, kuinka usein asiakas uskoo työnjohtajan arvion, että auto on kannattavinta hinata korjaamolle. Vastauksissa oli hieman hajontaa. Keskiarvona noin puolet asiakkaista tilaa hinausauton työnjohtajan sitä suositellessa.

Kuudennessä kysymyksessä pyydettiin arvioimaan, kuinka usein työnjohtajan suosituksesta vioittunut ajoneuvo hinataan Raskone Airportiin. Vastausten perusteella hieman yli puolet ehdotetuista hinauksista tulevat Raskone Airportiin.

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin työnjohtajan näkemys päivystystoiminnan tärkeydestä korjaamon kannalta. Kaikki työnjohtajat pitivät toimintaa hyvänä asiakaspalveluna. Mainittiin myös, että palvelu on toimiessaan erittäin hyvä lisäpalvelu, jota ei kailta kilpailevilta yrityksiltä ole saatavilla.

Kysymyksissä 8–11 tiedusteltiin työnjohtajien näkemystä pikahuoltopalvelun perustamisesta Raskone Airportiin. Pikahuollossa suoritetaan nopeita korjauksia ja asiakkaita palvellaan jonotusperiaatteella.

Kaikki työnjohtajat suhtautuivat palveluun varauksella. Tällä hetkellä nopeasta korjauksesta joudutaan harvoin kieltäytymään. Tapauksia, joissa autoa ei saada heti työn alle, on viikossa alle kymmenen. Useimmiten nopea korjaus päästään aloittamaan 30 minu-

tin kuluessa auton saapumisesta korjaamolle. Nykyisessä tilanteessa Raskone Airportin haasteena on korjaamon tilojen riittävyys. Korjaamolla on usein tilanne, jossa asentajalla ei ole työtä kesken, mutta uutta työtä ei voida ottaa sisään, koska auto ei mahdu korjaamotiloihin. Pikahuolto vaatisi oman korjaamopaikan, joka olisi muilta korjauksilta pois. Työnjohtajien mielestä pikahuolto olisi hyvä lisäpalvelu, jos suoritettavia töitä olisi jatkuvasti ja asiakkaat hyväksyisivät palvelusta perittävän lisähinnan. Esitettiin myös ehdotus, että pikahuollon asentaja voisi avustaa muissa töissä, jos pikahuollossa ei ole työtä tarjolla. Haasteena pikahuollolle esitettiin varaosavaraston riittävyys. Pikahuollon koettiin parantavan asiakaspalvelua, koska toimintamalli olisi selkeämpi ja nopeuttaisi asiakkaan palvelun saantia. Kysymykseen pikahuollon aukioloajasta esitettiin kaksi vaihtoehtoa. Kello 10.00-18.00 oli suurimman osan mielestä hyvä. Toisena vaihtoehtona ehdotettiin kahdessa vuorossa suoritettavaa toimintaa aikavälillä 6.00-22.00.

4.1.2 Espoo

Espoon toimipisteessä työskentelee kolme työnjohtajaa. Haastattelun ajankohtana paikalla oli kaksi työnjohtajaa, ja heidät haastateltiin ryhmänä, joten haastattelun vastaukset ovat toimipisteen yleinen näkemys. Kysymyksiä esitettiin viisi kappaletta.

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin, kuinka usein Espoon toimipisteeseen tulee kyselyitä korjaustyön suorittamiseksi tien päällä. Työnjohtajat arvioivat, että kyselyitä on keskimäärin noin kaksi kertaa viikossa. Espoon työnjohto kertoi neuvovansa asiakasta soittamaan Raskone Airportiin.

Haastattelun yhteydessä muistutettiin työnjohtajia ilmoittamaan jokainen huoltoautokysely insinööriyön tekijälle. Espoon työnjohto ilmoitti ainoana toimipisteenä huoltoautokyselyt sovitusti insinööriyön tekijälle.

Toisessa kysymyksessä selvitettiin, kuinka hyvin Espoon toimipisteen työnjohto tietää, minkälainen toimintamalli huoltoautopäivystyksellä on Raskone Airportissa. Espoon työnjohdossa oli suhteellisen hyvä kuva toiminnasta. Päivällä tapahtuvasta toiminnasta työnjohdolla oli hieman todellisuudesta eroava kuva. Molemmat työnjohtajat pitivät tärkeänä, että asiakkaalle saataisiin lähetettyä huoltoauto mahdollisimman nopealla aikataululla.

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin ehdotuksia huoltoautotoiminnan kehittämiseksi. Työnjohtajat pitivät tärkeänä, että asiakkaalle saadaan palvelua mahdollisimman nopeasti.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin, olisiko Espoon toimipisteessä sopivaa asentajaa toimimaan päivystäjänä. Työnjohtajat mainitsivat kaksi työhön soveltuvaa asentajaa.

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin toimipisteen kykyä suorittaa nopeita korjauksia ilman ajanvarausta. Työnjohtajat kertoivat, että nopeista korjauksista joudutaan harvoin kieltäytymään. Pikahuoltotoimintaa ei koettu kannattavaksi.

4.1.3 Airport trailerpalvelut

Trailerpalveluiden työnjohdossa työskentelee kaksi työnjohtajaa. Työnjohtajat haastateltiin yhdessä, joten haastattelun vastaukset ovat toimipisteen yhteinen näkemys. Kysymyksiä esitettiin kuusi kappaletta.

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin, kuinka usein toimipisteeseen tulee kyselyitä korjaustyön suorittamiseksi tien päällä. Työnjohto arvioi, että kyselyitä tulee yhdestä kahteen kertaan viikossa.

Toisessa kysymyksessä pyydettiin arvioimaan tilaavatko asiakkaat tien päällä tapahtuvat korjaukset toimintaan erikoistuneelta Artrio Oy:ltä. Raskone Airport trailerpalvelut toimii yhteistyössä Artrio Oy:n kanssa ostamalla yritykseltä alihankintana päivystyspalveluita. Työnjohto arvioi, että osa asiakkaista tilaa palvelun suoraan Artrio Oy:ltä. Usein Artrio Oy:n liikuntakuntoiseksi korjaamat kärryt tulevat trailerpalveluiden toimipisteeseen lopulliseen korjaukseen.

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin arvioimaan, kuinka monta kertaa kuukaudessa Artrio lähettää toimipisteeseen laskun suorittamista korjauksista. Artrio Oy:n laskut lähetetään Raskone trailerpalveluista asiakkaille. Työnjohto arvioi, että noin viisi laskua kuukaudessa tulee Artrio Oy:ltä.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka monta huoltoautokyselyä on jäänyt ilmoittamatta insinööriyön tekijälle kolmen kuukauden aikana. Työnjohto arvioi lukemaksi noin 15.

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin työnjohdon näkemystä Raskone Airportin nykyiseen päivystystoimintaan. Trailerpalveluiden työnjohto oli yksimielisen tyytymätön nykyiseen toimintaan. Työnjohdon kokemus oli, että jokaiseen kyselyyn on tullut aikaisemmin kieltävä vastaus, joten he ovat ohjanneet asiakkaat suoraan Artrio Oy:lle. Raskone Airportin työnjohtoon soittamista pidettiin ajan tuhlaamisena. Ympäri vuorokautista päivystystä pidettiin Trailerpalveluiden työnjohdossa hyvänä ja todennäköisesti kannattavana toimintamallina. Jos päivystys olisi ympäri vuorokautista, trailerpalveluiden työnjohto ei käyttäisi Artrio Oy:n palveluita.

Kuudennessa kysymyksessä pyydettiin ehdotuksia päivystystoiminnan parantamiseksi. Trailerpalveluiden työnjohto piti nopeaa vasteaikaa toiminnan kannalta tärkeänä. Toinen ehdotus oli, että huoltoauton tilasta olisi hyvä saada tieto näkyviin jokaisessa toimipisteessä. Työnjohto ehdotti kalenteria, josta näkisi, onko päivystäjä suorittamassa työtehtävää vai vapaana lähtemään työtehtävälle.

4.1.4 Haastatteluiden yhteenveto

Raportoimattomia huoltoautokyselyitä oli keskimäärin 25 kappaletta kuukaudessa. Tämä otetaan huomioon suoritettaessa kannattavuuslaskelmat.

Kaikki työnjohtajat pitivät päivystyspalvelua hyvänä asiakaspalveluna. Nykyistä toimintamallia pidettiin haastavana, koska jokainen huoltoautokysely päivällä aiheuttaa liikaa järjestelyjä korjaamolla. Työnjohdon mielestä toimintamallin tulisi olla selkeä asiakkaalle ja korjaamolle. Trailerpalveluissa nykyistä toimintamallia pidettiin niin toimimattomana, että sitä ei käytetä.

Kyselyssä ilmeni, että työnjohdon suositellessa hinausautoa, alle puolet tapauksista hinataan korjaamolle. Tapaukset olivat sellaisia, että asiakas ensisijaisesti pyysi huoltoautoa paikalle. Useassa tapauksessa hinausauton suosittelu perustuu työnjohtajan ammattitaitoon arvioida tilanne puhelimesta. Vikakuvausten perusteella työnjohtaja pystyy tekemään arvion, että autoa ei pystytä korjaamaan tien päällä. Kyselyn perusteella yli 50 %:ssa tapauksista asiakas kuitenkin hankkii palvelun toista kautta. Tapauksissa, joissa päivystäjä käy toteamassa tilanteen ja suosittelee hinausautoa, vioittunut auto todennäköisesti hinataan korjaamolle, josta päivystäjä on tullut.

Pikahuoltotoiminnan aloittamiseen suhtauduttiin varauksella. Toimiessaan palvelu helpottaisi työnjohdon tehtäviä ja selkeyttäisi toimintamallia. Eduiksi mainittiin myös parempi asiakaspalvelu ja työstä veloittettava korkeampi hinta. Nykyisellä toimintamallilla joudutaan harvoin kieltäytymään nopeasta korjauksesta, joten välitöntä tarvetta toimintatavan muutokselle ei ole. Pikahuoltotoiminnan haasteina nähtiin tilojen ja varaosavarausten riittävyys.

4.2 Päivystäjien haastattelut

4.2.1 Airport

Raskone Airportin toimipisteessä työskentelee kolme päivystävää asentajaa. Kaikki päivystäjät haastateltiin erikseen. Kysymyksiä esitettiin 12 kappaletta.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, ovatko päivystäjät tyytyväisiä nykyiseen päivystystoimintaan. Kaksi päivystäjää oli tyytyväisiä nykyiseen toimintaan, ja yksi päivystäjä ei ollut täysin tyytyväinen. Suurin syy tyytymättömyyteen oli yhteistyökumppanin välittämien tilausten epätarkkuus ja yhteydenottopyynnöt, jotka eivät johda työtilauksiin.

Toisessa kysymyksessä pyydettiin kehitysehdotuksia nykyiseen päivystystoimintaan. Yksi päivystäjä ei löytänyt mitään kehitettävää. Toisen päivystäjän mielestä päivystyksen tulisi olla ympärivuorokautista ja kolmannen päivystäjän mielestä yhteistyö SOS Internationalin kanssa ei suju ongelmitta.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin toiminnasta SOS Internationalin kanssa. SOS International toimii yhteistyössä Raskoneen kanssa ja välittää huoltoautokyselyitä aukioloaikojen ulkopuolella suoraan päivystäjälle. Yhden päivystäjän mielestä yhteistyössä ei ole ongelmia. Kahden päivystäjän mielestä yhteistyössä on muutamia ongelmakohtia. Päivystäjille välitetään pyyntöjä korjaamon sisääntuloportin avauksesta aukioloaikojen ulkopuolella, vaikka yhteistyökumppanilla on lista ajoneuvoista, jotka voidaan päästää portista sisään. Henkilöautoasiakkaat soittavat Raskoneen internetsivustolta löytyvään päivystysnumeroon, joka ohjautuu SOS-Internationalin puhelinkeskukseen. Puhelinkeskuksesta tiedustelut välitetään päivystävälle asentajalle. Henkilöautoasiakkaiden pyyntöjä välitetään päivystäjien mukaan turhaan. Henkilöautoja pyydetään luovuttamaan asiakkaille sunnuntaisin, sekä korjaamaan hajonneita henkilöautoja. Päivystyksen kustan-

nukset nousevat henkilöautojen kohdalla niin suuriksi, että asiakkaan kannalta ei ole järkevä käyttää palvelua. Yhteistyökumppanin virkailijoiden tekniikan tietämystä pidettiin vähäisenä. Vikakuvaukset ovat usein vääriä ja tarpeettomia. Päivystäjien näkemys on, että yhteistyökumppanin olisi selkeintä välittää ainoastaan asiakkaan puhelinnumero, jolloin päivystäjä pääsisi välittömästi keskustelemaan suoraan voittuneen ajoneuvon kuljettajan kanssa.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin päivystäjien halukkuutta toimia ympärivuorokautisena päivystäjänä ja samalla olevan velvoitettu työskentelemään korjaamalla neljä tuntia vuorokaudessa korjaamon työtilanteen sitä vaatiessa. Neljän tunnin työvelvoite tulisi kysymykseen tilanteissa, joissa päivystäjällä ei ole työtehtävä suoritettavana ja korjaamalla on tarve lisätyövoimalle. Kaikki päivystäjät olivat valmiita sitoutumaan tähän toimintamalliin. Kaksi päivystäjää piti tärkeänä, että ansiotulot eivät saa laskea uuden toimintamallin myötä.

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin päivystäjien halukkuutta toimia päivällä pikahuollon asentajana ja samalla suorittamaan tarvittaessa korjauksia huoltoautolla. Tässä toimintamallissa korjaamon hallista varataan yksi autopaikka ainoastaan pikahuollon käyttöön ja pikahuollon asentajalle ei varata enakkoon töitä. Kaikki päivystäjät olivat valmiita suorittamaan tätä tehtävää.

Kuudennessä kysymyksessä pyydettiin päivystäjien mielipidettä huoltoauton varustuksesta, eli varaosista ja työkaluista. Toimipisteen huoltoauto on N2-luokan kuorma-autoksi rekisteröity peltikorinen Iveco Daily. Huoltoauton varustukseen kuuluu yleisimmät käsityökalut, aggregaatti sekä paineilmakompressori. Huoltoauton varaosavarasto on suppea ja käsittää lähinnä erilaisia letkuja ja liittimiä. Yhden päivystäjän mielestä varustus on sopiva eikä mitään tarvitse lisätä tai poistaa. Kahdella päivystäjällä oli kehitysehdotuksia. Päivystäjien mielestä huoltoautoon tarvitaan enemmän liikuteltavia työvaloja. Aggregaatti ei päivystäjien mukaan toimi kunnolla ja se pitäisi huoltaa. Varaosien osalta toivottiin laajempaa valikoimaa silikoniletkuja.

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin päivystäjien näkemys huoltoauton sopivasta kokoluokasta. Jokaisen päivystäjän mielestä nykyisen huoltoauton kokoluokka on juuri sopiva. Huoltoauto ei voi olla yhtään pienempi, mutta pienestä koon lisäyksestä ei ole haittaa. Jakeluauton mallista huoltoautoa pidettiin sopimattomana tehtävään.

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitettiin kokevatko, päivystäjät tarpeelliseksi päästä käyttämään eri ajoneuvovalmistajien varaosaohjelmistoja. Kaksi päivystäjää toivoi huoltoautoon tietokonetta, jolla varaosaohjelmistoja pääsisi käyttämään. Yksi päivystäjä ei kokenut tarpeelliseksi käyttää varaosaohjelmistoja.

Yhdeksännessä kysymyksessä selvitettiin päivystäjien osaamista varaosaohjelmien käyttöön. Yksi päivystäjä ei osannut käyttää varaosaohjelmistoja eikä kokenut niitä tarpeelliseksi. Kaksi päivystäjää osasi käyttää muutamien merkkien varaosaohjelmistoja. Kaksi päivystäjää toivoi koulutusta kaikkien korjaamon varaosaohjelmistojen käyttöön.

Kymmenennessä kysymyksessä pyydettiin päivystäjien näkemystä siihen, että helpotaisiko päivystystoimintaa, jos heillä olisi pääsy kaikkien pääkaupunkiseudun toimipisteiden varaosavarastoihin. Yhden päivystäjän mielestä tällä ei olisi vaikutusta toimintaan. Kaksi päivystäjää näki, että varaosavarastoihin pääsy saattaisi joissain tilanteissa helpottaa toimintaa. Päivystäjien mielestä tämä vaatisi, että heille esiteltäisiin huolellisesti muiden toimipisteiden varaosavarastot.

Yhdestoista kysymys selvitti, mikä asentajia motivoi päivystystoiminnassa. Yhtä päivystäjää motivoi ainoastaan työstä saatava korvaus. Kahdelle päivystäjälle motivaation kohteita rahan lisäksi olivat asiakkaan tyytyväisyys, vaihtelu normaaliin työhön ja töiden onnistumisesta tuleva hyvä olo.

Kahdennessatoista kysymyksessä päivystäjiä pyydettiin kuvaamaan tyypillinen päivystystyö, arvioimaan työn onnistumisprosentti sekä autojen ja karrujen suhde suoritetuista tehtävistä. Suurin osa suoritetuista tehtävistä liittyy ilma- ja nestevuotoihin. Päivystäjät arvioivat, että töiden onnistumisprosentti on 100 %. Jokaisella tehtävällä ajoneuvoa ei ole saatu korjattua täysin, mutta ajoneuvo on saatettu liikuntakäyttöiseksi, jolloin sillä on pystytty ajamaan korjaamolle. Keskimäärin päivystäjät arvioivat, että 55 % suoritetuista tehtävistä koskee autoja ja 45 % tehtävistä koskee karruja sekä muita koneita.

4.2.2 Yhteenveto

Haastatelluista kolmesta päivystävästä asentajasta kaksi halusi kehittää toimintaa. Yksi päivystäjistä oli tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen eikä keksinyt mitään kehityskohteita. Kyseisen päivystäjän vastauksista oli havaittavissa, että häntä epäilytti omien ansiotulojen vähentyminen, jos toimintamallia muutetaan.

Tärkeimpänä kehityskohteena pidettiin yhteistyön selkeyttämistä SOS-Internationalin kanssa. Turhat puhelut tulisi minimoida ja tilausten välitys hoitaa siten, että päivystäjälle kerrotaan ainoastaan tärkeimmät tiedot. Vikakuvaukset ovat usein niin epätarkkoja, että niitä ei pidetty tarpeellisena.

Kaikki päivystystä suorittavat asentajat olivat valmiita tehtävänkuvan muokkaamiseen. Tärkeänä pidettiin, että tehtävien muuttuessa, ansiotulot eivät vähene.

Huoltoauton varustukseen toivottiin tietokonetta, jolla voisi tarvittaessa selata ajoneuvovalmistajien varaosaohjelmistoja ja korjausohjeita. Päivystäjät toivoivat koulutusta varaosaohjelmistojen käyttöön. Pääsyä kaikkien pääkaupunkiseudun Raskoneen toimipisteiden varastoihin ei pidetty välttämättömänä.

Huoltoauton kokoluokkaa pidettiin sopivana tehtävään. Huoltoauton varustukseen toivottiin täydennystä lähinnä työkalujen osalta. Huoltoauton puutteista tulisi pitää kirjaa ja tarvittavat varaosat sekä työkalut tulisi järjestää mahdollisimman nopeasti.

Onnistumisprosentti päivystystehtävillä on asentajien mukaan 100. Jokaisella tehtävällä vioittunut ajoneuvo on saatu täysin kuntoon tai onnistuttu korjaamaan siten, että ajoneuvo on pystytty ajamaan korjaamolle lopullista korjausta varten.

Motivoivin asia päivystystoiminnassa on siitä saatava korvaus, eikä tästä edusta haluta luopua. Myös vaihtelu normaaliin työhön ja asiakkaiden tyytyväisyys koettiin motivoivana.

5 Toimintamallit

Tässä osiossa selvitetään vaihtoehtoiset toimintamallit sekä listataan niiden hyödyt ja haitat. Toimintamalleihin liittyvät laskelmat ovat omassa osiossaan. Kehitettäviä toimintamallivaihtoehtoja ovat

- nykyisen toimintamallin kehittäminen
- jatkuva 24 tunnin päivystys
- pikahuollon kehittäminen
- pikahuollon ja päivystyksen yhdistäminen

- päivystys 12 tunnin vuoroissa.

5.1 Nykyinen huoltoautopäivystys

Nykyisessä toimintamallissa kolme päivystävää asentajaa suorittaa päivystystä jokainen viikon kerrallaan. Päivystysvuoroista on laadittu listat ja vuorot kiertävät listan mukaan. Päivystystä suoritetaan asentajien työajan ulkopuolella. Työaikana päivystäjät suorittavat tehtäviä tien päällä työtilanteen salliessa.

Yhdelle päivystävälle asentajalle on sovittu muista poikkeavat päivystysajat. Tämän asentaja päivystysvelvollisuus alkaa klo 20.00 asentajan työskennellessä aamu- tai päivävuorossa. Asentajan työskennellessä iltavuorossa hänellä ei ole päivystysvelvollisuutta aikavälillä 06.00–14.00.

Nykyisessä toimintamallissa päivystävän asentajan työskennellessä korjaamalla normaalissa työvuorossa aiheutuu haasteita tarjota korjausta tien päällä, koska päivystävän asentajan työtä ei aina voida korjaamalla keskeyttää. Suurimmat viivytykset tapahtuvat, kun päivystävä asentaja työskentelee iltavuorossa ja hänelle on varattu koko työvuoroksi töitä. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan pyytäessä päivällä palvelua tien päälle, vasteaika saattaa venyä useisiin tunteihin.

Toimintamallin edut ovat:

- selkeät työvuorot
- työvuorojen vaihto helppoa tarvittaessa
- kustannukset.

Toimintamallin haitat ovat

- pitkät vasteajat
- menetetyt työtilaukset
- työnjohdolle aiheutunut ylimääräinen selvitystyö
- heikentynyt asiakaspalvelu.

5.2 Jatkuva 24 tunnin päivystys

Jatkuvassa 24 tunnin päivystyksessä päivystävä asentaja työskentelee viikon kerrallaan päivystäjänä. Tässä toimintamallissa päivystäjä on jatkuvassa valmiudessa lähteä suorittamaan tehtäviä asiakkaan pyytämiin kohteisiin. Vasteaika on työehtosopimuksen mukaisesti (1) korkeintaan yksi tunti tilanteessa, jossa asentajalla ei ole toista päivystystehtävää kesken.

Päivystysvuoronsa aikana asentajalla ei ole varattuna töitä korjaamolle. Päivystäjä voi tehdä päivystystöitä korjaamolla, jos asiakkaalla on tarve saada ajoneuvo välittömästi toimintakykyiseksi. Nämä korjaukset painottuisivat iltaan, ja asiakas maksaa tuolloin päivystystyön korjaushinnaston mukaan.

On tapauksia, joissa vioittunut ajoneuvo joudutaan hinaamaan korjaamolle tai päivystävä asentaja saa ajoneuvon liikuntakuntoiseksi, mutta ajoneuvon lopullinen korjaus on suoritettava korjaamolla. Näissä tapauksissa asiakkaan kanssa sovitaan, suoritetaanko korjaus päivystystyönä vai varataanko ajoneuville korjausaika korjaamon kalenterista, jolloin työveloitus on pienempi.

Toimintamallin edut ovat

- nopea vasteaika
- vähän menetettyjä työtilauksia
- mahdollisuus lisätä työtehtäviä
- toimintamallin selkeys
- hyvä asiakaspalvelu.

Toimintamallin haitat ovat

- korkeat kustannukset
- työvuorojen muutokset yllättävissä tilanteissa.

5.3 Pikahuolto

Pikahuollossa suoritetaan lyhytkestoisia korjauksia jonotusperiaatteella. Pikahuoltoon ei varata aikaa. Ajoneuvon saapuessa korjaamolle kerrotaan kuljettajalle pikahuollon tilanne ja asetetaan ajoneuvo jonoon. Pikahuollossa tehtävät korjaukset kestävät enintään tunnin, näin jonon syntyessä jonotusaika on helpompaa arvioida. Pikahuollossa tehtävät työt keskittyvät ajoneuvon käytön estävien vikojen korjauksiin. Pikahuoltotoiminta helpottaa myös muiden pääkaupunkiseudun toimipisteiden toimintaa ruuhkahuippuina, koska asiakkaita voidaan ohjata pikahuollon asiakkaiksi.

Pikahuollon suorittamista varten korjaamotiloista tulee varata yksi ajoneuvopaikka, jolla ei tehdä muita töitä. Tehtävää varten tulee nimetä kahdesta neljään pätevää asentajaa, jotka erikoistuvat tehtävään. Asentajien tarpeeseen vaikuttaa pikahuollon valittu aukioloaika.

Pikahuollossa tehtäviä töitä ovat esimerkiksi:

- ilmavuotojen korjaukset
- takalaitanostimien korjaukset
- nestevuotojen korjaukset
- nesteiden lisäys
- ilmajousituksen korjaukset
- vikakoodien luku ja nollaus.

Ajoneuvopaikan jatkuva varaaminen pikahuollon käyttöön vähentää korjaamon kapasiteettia muille varatuille korjauksille. Tilanteessa, jossa pikahuollolle on jatkuvasti kysyntää, tästä ei ole haittaa. Kun pikahuollossa ei ole töitä, asentaja voi avustaa muiden ajoneuvojen korjauksessa. Hiljaisena aikana pikahuolto voi palvella myös kevyen kaluston asiakkaita.

Pikahuoltoa varten tulee varastoida entistä enemmän komponentteja, jotka hajotessaan estävät ajoneuvon työkyvyn. Tästä olisi hyötyä myös päivystystoiminnalle. Pikahuollon käyttöaste tulee arvioida ja palvelun korkeampi veloitus määrittää arvioidun käyttöasteen mukaan.

Toimintamallin edut ovat

- selkeä toimintamalli varaamattomille korjauksille
- mahdollisuus tarjota palvelua entistä nopeammin
- mahdollisuus korkeampaan työmyynnin katteeseen
- parempi asiakaspalvelu.

Toimintamallin haitat ovat seuraavat:

- yksi ajoneuvopaikka on jatkuvasti varattuna
- liiallista jonoa saattaa kerääntyä
- varaosavaraston arvo kasvaa
- käyttöasteen arvioiminen on hankalaa.

5.4 Pikahuollon ja päivystyksen yhdistäminen

Tässä toimintamallissa perustetaan pikahuolto, jonka asentaja suorittaa tarvittaessa työtehtäviä huoltoautolla asiakkaan ilmoittamissa kohteissa.

Pikahuollon asentajana voi toimia päivystäjä tai päivystystoiminnasta erillinen asentaja. Päivystäjän toimiessa pikahuollon asentajana, toiminta on selkeää, eikä päivystäjälle tällöin ole ennakoon varattuna suuria töitä. Haasteita esiintyy, kun pikahuoltoon on muodostunut jono ja päivystäjälle olisi samaan aikaan tehtävä asiakkaan ilmoittamassa kohteessa. Jos pikahuollossa toimii oma asentaja, päivystäjän on työskenneltävä samassa vuorossa. Tällöin vaihtoehtoisia asentajia tien päällä tapahtuvaa korjausta suorittamaan on kaksi, joten työtilanteen mukaan toinen asentajista lähtee tehtävälle. Tässä toimintamallissa voidaan päätyä nykyisen kaltaiseen tilanteeseen, että tien päällä tapahtuvaa korjausta ei päästä välittömästi suorittamaan ja korjaamalla joudutaan selvittämään tilannetta suhteettoman pitkään.

Toimintatavan edut ovat

- edulliset kustannukset
- toimintamallin selkeys.

Toimintatavan haitat ovat seuraavat:

- työtehtäviä jää mahdollisesti suorittamatta
- vasteajat ovat pidemmät
- asiakaspalvelu ei aina vastaa tavoitetta.

5.5 Päivystys 12 tunnin vuoroissa

Tässä toimintamallissa viikon aikana toimii kaksi asentajaa päivystäjänä 12 tunnin vuoroissa. Asentaja toimii päivystäjänä oman työaikansa ulkopuolella. Päivystysvuorot voisivat olla esimerkiksi klo 6.00–18.00 ja klo 18.00–6.00. Päivävuorossa työskentelevä asentaja suorittaa päivystystä klo 18.00–6.00 ja yövuorossa työskentelevä asentaja suorittaa päivystystä klo 6.00–18.00. Viikonlopun päivystykset jaetaan kiertävästi. Yö- ja päivävuorossa tulee olla molemmissa kaksi asentajaa, jotka pystyvät suorittamaan päivystystehtäviä. Tällöin päivystysvuorojen kierto pystytään järjestämään ongelmitta.

Toimintamallin etuna on jatkuvan päivystyksen takaaminen ilman, että korjaamolle varatut työt vaikuttavat päivystystoimintaan. Päivystystoiminnan kulut eivät merkittävästi kasva tällä tavalla toteutettuna. Tässä toimintamallissa huoltoautoa on säilytettävä korjaamolla, joten asentajan on noudettava huoltoauto ennen työtehtävälle lähtemistä. Tämä saattaa hieman pidentää aikaa, joka kuluu asiakkaan ilmoittamaan paikkaan pääsemisessä. Hyötynä saavutetaan se, että ennakkotietojen pohjalta voidaan korjaamolta ottaa huoltoautoon mukaan mahdollisesti tarvittavia varaosia.

Päivystystoiminta, joka on toteutettu 12 tunnin vuoroissa, mahdollistaa vastaavan asiakaspalvelun kuin varsinainen jatkuva 24 tunnin päivystys. Viikottaisten työtilausten kasvaessa liian suureksi asentajien työhyvinvoinnin kannalta, voidaan siirtyä jatkuvaan 24 tunnin päivystykseen. Tällaisessa tilanteessa palvelu on saanut niin suuren suosion, että jatkuvasta päivystyksestä koituvat kulut eivät vaikuta merkittävästi tulokseen.

Toimintamallin edut ovat

- jatkuva päivystys
- kustannukset
- toimintamallin selkeys.

Toimintamallin haitat ovat seuraavat:

- yövuoroon on haastavaa palkata kaksi päivystävää asentajaa
- asentajien työhyvinvoinnin saattaa heiketä.

6 Kannattavuuslaskenta ja päätelmät

Vaihtoehtoisten toimintamallien kustannukset ja tuotot on laskettu siten, että vaihtoehdot ovat keskenään vertailukelpoiset. Laskelmissa ei ole pyritty täydelliseen tarkkuuteen, joten kustannuksia on korotettu. Laskelmien perusteella selvitetään liiketoiminnan kannalta järkevin toimintamalli. Toimintamallin käyttöönotto vaatii tarkempia laskelmia. Kannattavuuslaskentaan tehty taulukko mahdollistaa tarkempien arvojen siirtämisen laskelmaan.

Laskelmat on tehty insinööriyön tekijälle annetuilla luvuilla. Yksityisyydensuojasta johtuen, insinööriyön tekijälle ei ole luovutettu asentajien henkilökohtaisia palkkatietoja ja palkan muodostumisperusteita. Laskennassa käytetyt palkkakustannukset perustuvat nykyisten päivystystä suorittavien asentajien palkan keskiarvoon. Lasketut päivystyskorvaukset perustuvat työehtosopimuksen (1) mukaisiin korvauksiin.

Laskennan perusteella jokaiseen toimintamalliin on tehty päätelmät mahdollisesta toteutuksesta. Laskelmat ovat liitteessä, joka on tarkoitettu vain insinööriyön tilanteen yrityksen käyttöön.

7 Suositukset

Insinööriyössä annetaan suosituksia toiminnan kehittämiseksi. Nykyinen toimintamalli ei ole tappiollista, mutta toimintaa voidaan kehittää kannattavammaksi ja samalla parantaa asiakaspalvelua.

7.1 Huoltoauto

Nykyisen huoltoauton varustus on kannattavaa kartoittaa päivystystä suorittavien asentajien kanssa ja täydentää tämän kartoituksen perusteella. Selvityksen perusteella asentajat toivovat ainakin lisää liikuteltavia työvaloja sekä tietokonetta huoltoautoon. Toivotujen varusteiden kustannukset ovat pieniä, joten niiden lisääminen varustukseen on kannattavaa, koska asentajien työskentely helpottuu.

Huoltoauton kokoluokkaa pidettiin sopivana, joten siltä osin huoltoautoa ei ole tarvetta muuttaa. Huoltoauton ylläpitokustannukset ovat korkeat. On kannattavaa kysyä tarjous vastaavankokoisesta ajoneuvosta huolenpitosopimuksella tai leasingilla, joka kattaa ajoneuvon huollot ja korjaukset. Tarjous kannattaa pyytää ajoneuvoista, joiden merkkihuolto on Raskone Airportissa. Tällöin huoltoauton kunnossapidosta pystytään laskuttamaan ulkopuolista tahoa ja samalla suhteelliset kustannukset huolenpidosta tai leasingista vähenevät.

Päivystävät asentajat ovat vastuussa huoltoauton kunnossapidosta. Nykyisessä toimintamallissa huoltoauton korjauksien ja huoltojen suorittamiset saattavat venyä, koska auton huoltotoimenpiteisiin ei varata selkeästi korjaamon kalenterista aikaa. Suositeltavaa olisi, että päivystävät asentajat kirjaavat autolle tarvittavat toimenpiteet ja varaavat tämän jälkeen työnjohtajalta autolle korjausajan korjaamon kalenterista. Tämä toimintamalli korostuu, jos hankitaan uusi huoltoauto, jonka huolto- ja korjauskustannuksista vastaa ulkopuolinen taho.

7.2 Päivystys

Työnjohto pitää toimivaa päivystyspalvelua hyvänä asiakaspalveluna. Haasteita työnjohdon aiheuttaa nykyisin tilauksen vaatima järjestely päivällä ja tilanteet, joissa palvelua ei voida tarjota. Toimintamallia tulisi selkeyttää nykyisestä. Ehdotuksena huoltoauton reaaliaikaiseen seurantaan on, että päivystävä asentaja lähettää kaikkien pääkaupunkiseudun toimipisteiden työnjohtajille sähköpostin työtehtävän alkaessa ja loppuessa. Näin toimittaessa työnjohto kykenee palvelemaan asiakasta paremmin ja kaikissa toimipisteissä on tieto työtilanteesta. Yhteistyötä huoltoautokyselyiden välittäjän kanssa on kannattavaa selkeyttää, sopimalla selkeät toimintamallit erilaisiin tilanteisiin.

Päivystystoiminnan työn tuntiveloitus on kannattavaa nostaa korkeammaksi. Seuranta-jakson aikana ei tullut yhtään reklamaatiota liittyen palvelun kustannuksiin. Ajoneuvon hajottua liikuntakyvyttömäksi, asiakkaalle on tärkeintä saada auto korjattua mahdollisimman nopeasti, jolloin korkeampi veloitus on asiakkaan kannalta hyväksyttävissä. Korkeamman tuntiveloituksen suositus pätee kaikkiin tutkittuihin päivystyksen toimintamalleihin.

Jokainen tutkituista toimintamalleista on toteutettavissa Raskone Airportin toimipisteessä. Jatkuva 24 tunnin päivystys ei ole tällä hetkellä taloudellisesti kannattava toimintamalli. Tämä toimintamalli vaatii toimiakseen enemmän kysyntää palvelulle tai työehtosopimuksen (1) uudelleen neuvottelemisen.

Lyhyimmän vasteajan ja parhaan asiakaspalvelun mahdollistaa päivystys 12 tunnin vuoroissa. Tällä toimintamallilla saadaan myös suurin euromääräinen tuotto. Toimintamallin käyttöönotto vaatii järjestelyjä työvuoroihin ja yhden päivystävän asentajan lisäyksen. Nämä järjestelyt ovat toteutettavissa.

Toimintamalli, jossa päivystäjä on velvollinen tarvittaessa tekemään töitä korjaamalla neljä tuntia vuorokaudessa, on helppo toteutettavissa ilman suuria järjestelyitä. Tällä toimintamallilla ei kyetä jatkuvasti yhtä lyhyeen vasteaikaan, kuin jatkuvalla päivystyksellä, mutta ero nykyiseen toimintamalliin on selkeä. Toimintamallin riskinä on, että päivystävälle asentajalle ei ole riittävästi töitä korjaamalla, jolloin toiminnan kustannukset kasvavat. Tästä toimintamallista on vaivatonta siirtyä jatkuvan päivystyksen toimintamalliin kysynnän kasvaessa.

7.3 Pikahuolto

Pikahuollon perustamiseen ei ole nykyisessä tilanteessa välitöntä tarvetta, koska nopeat korjaukset pystytään aloittamaan suhteellisen lyhyessä ajassa ajoneuvon saavuttua korjaamolle. Pikahuollon etuna on selkeä toimintamalli, joka parantaa asiakaspalvelua.

Pikahuollon käyttöasteen arvioiminen on hankalaa. Pikahuollosta tulisi saada normaalia korjaamotoimintaa pienemmällä käyttöasteella täyden käyttöasteen veloitus. Tällöin pikahuolto on kannattavaa ja ylimääräisen korjaamopaikan varaaminen pikahuollolle ei aiheuta tappiota.

Aloitettaessa pikahuoltotoiminta, on järkevää, että asentajana toimii päivystävä asentaja. Tällöin saadaan kerättyä kokemuksia toiminnasta ja päivystävä asentaja voi tarvittaessa suorittaa tehtäviä asiakkaan ilmoittamassa kohteessa. Toiminnan alkaessa on oletettavaa, että käyttöaste on tavoiteltua pienempi. Kokeilujakson jälkeen on kannattavaa, että pikahuollossa toimii päivystystoiminnasta erillinen asentaja. Pikahuollon asentajaksi voidaan nimetä useita asentajia, jotka toimivat vuorollaan tehtävässä.

Pikahuollossa suoritettavat korjaukset tulee määritellä tarkkaan, jolloin asiakkaalle voidaan suoraan kertoa, voidaanko korjaus suorittaa pikahuollossa.

7.4 Mainonta

Muutettaessa päivystyksen toimintamallia siten, että vasteaika on mahdollisimman lyhyt, voidaan palvelua mainostaa entistä laajemmin. Nykyisessä tilanteessa mainonta rajoittuu internet sivustolta löytyvään puhelinumeroon. Toimintamallin muuttuessa palvelua voidaan mainostaa jokaisessa pääkaupunkiseudun toimipisteessä.

Tehokkainta mainontaa on jättää ajoneuvon korjaamokäynnin yhteydessä tiedote palvelusta. Ajoneuvon hajotessa liikuntakyvyttömäksi, kuljettaja löytää helposti yhteystiedot, josta saa tarvitsemaansa palvelua. Aloitettaessa pikahuoltotoiminta voidaan toiminnasta informoida samalla tavalla, kuin päivystystoiminnasta.

Suuret asiakkaat tuntevat päivystyspalvelun ja käyttävät sitä. Toiminnan kehittyessä keskisuurten asiakkaiden kalustovastaaville voidaan lähettää tiedote päivystystoiminnasta, jolloin tieto menee myös yrityksen päättäjille. Tällöin saadaan yrityksen kaikille ajoneuvojen kanssa toimiville henkilöille tieto palvelusta ja asiakkaan toimintamalli ajoneuvon vioittuessa selkeytyy

Lähteet

1. Raskone Oy:n sekä Julkisten ja Hyvinvointialojen liitto JHL ry:n välinen työehtosopimus.