

Joona Murtolehto

# Volvon Omamekaanikko-huoltopalvelu

---

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

15.9.2017



Tekijä(t) Otsikko	Joona Murtolehto Volvon Omamekaanikko-huoltopalvelu
Sivumäärä Aika	33 sivua + 1liite 15.9.2017
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Ajoneuvotekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Teknisen palvelun johtaja, Bilja Oy Ab Jukka Korhonen Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen
<p>Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta Bilja Oy Ab:n Volvo Personal Serviceä ja tutkitaan tarkemmin parityöskentelyä käyttäviä asiakkaita. VPS-palvelu on pidemmälle jalostettu versio Volvon aikaisemmin lanseeraamasta Service 2.0:sta, johon lisäksi tuli muun muassa parityöskentely. Siinä yhdistetään kaksi omamekaanikkoa yhdeksi pariiksi ja he työskentelevät kerrallaan yhden auton parissa. Tämän palvelun avulla voidaan tarjota asiakkaalle täsmällisempää huolto- ja korjausaikaa.</p> <p>Työssä kuvataan omamekaanikon toimintaa yksityiskohtaisesti sekä sitä, kuinka kahta omamekaanikkoa voidaan käyttää työparina huolto- ja korjaustoimenpiteissä. Työn jälkimmäisessä osassa tarkastellaan kahtakymmentä Olarin toimipisteessä toteutettua asiakashaastattelua tuloksineen. Haastattelujen perusteella kehitetyt ratkaisuehdotukset ovat koottuna työn viimeisessä luvussa.</p>	
Avainsanat	VPS, täsmäaika, Omamekaanikko

Author(s) Title	Joona Murtolehto Volvo's Personal Service Technician Maintenance Service
Number of Pages Date	18 pages 15 September 2017
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructor(s)	Jukka Korhonen, After Sales Director, Bilia Oy Ab Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer
<p>This Thesis deals with Volvo Personal Service at Bilia Oy Ab from the customers' perspective and interviews customers who are using teamwork as a service. The VPS service is a further refined version of Service 2.0, previously launched by Volvo, including teamwork. It combines two personal service technicians into a team and they work at the same time on one car. This service can provide a more accurate service and repair timing for the customer.</p> <p>At the beginning of the thesis, service technician's operations are described in detail and also how two service technicians be used as a pair in maintenance and repair work.</p> <p>The second part of the thesis examines twenty customer service experiences in the Volvo workshop in Olari with results. The proposed solutions for the problems that were found based on the interviews are summarized in the last chapter of the thesis</p>	
Keywords	VPS, exact time, Personal Technician

## Sisällys

### Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Bilia Oy AB:n huoltopalvelut	1
2.1	Bilia Oy Ab	1
2.2	Omamekaanikko	2
2.3	Huollon ajanvaraus onlineajanvarausjärjestelmästä	3
2.4	Huollon varaus puhelimitse	5
2.5	Ilman ajanvarausta tulevat asiakkaat	6
2.6	Varaosamyyjän rooli huoltotilauksessa	7
2.7	Asiakas saapuu korjaamolle	7
2.8	Huolto- ja korjaustoimenpiteen suorittaminen	8
2.9	Auton luovutus	8
2.10	Huoltovalmentajat	9
2.11	VPS- Volvo Personal Service	9
2.12	Toimenpiteen suorittaminen parityöskentelynä	10
2.13	Asiakastyytyväisyyden parantaminen	13

### Liitteet

Liite 1. Kysymyksiä asiakkaille parityöskentelystä "



## Lyhenteet

VPS	Volvo Personal Service
DiCE	Diagnostic Communication Equipment
OBD	On-board diagnostic
MP3	MPEG-1 Audio Layer
VIDA	Vehicle Information and Diagnostics for Aftersales. Myynnin jälkeinen ajoneuvojen tieto- ja vianentsintäjärjestelmä



## 1 Johdanto

Tässä insinööriyössä käsitellään Volvon valtuutetun Bilia Oy Ab:n kaikissa kolmessa huollon toimipisteissä käytettävää Omamekaanikko-palvelukonseptia. Mallissa on tarkoitus, että asiakas on suoraan yhteydessä omaan mekaanikkoonsa kaikissa huoltoon ja korjauksiin liittyvissä asioissa. Tällä mallilla tavoitellaan parempaa suhdetta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä sekä entistä henkilökohtaisempaa käyttökokemusta.

Työn toisessa luvussa käsitellään Volvon viimeiseksi lanseeraamaa Volvo Personal Serviceä (VPS), jossa kaksi omamekaanikkoa toimii työparina. Työpari huoltaa yhdessä yhden asiakkaan Volvoa. Työparin asiakkaat koostuvat molempien omamekaanikkojen omista asiakkaista. Parityöskentely nopeuttaa asiakkaan tilaaman työn valmistumista, ja sen avulla voidaan tarjota entistä tarkempia huoltoaikoja asiakkaalle. VPS-parityöskentely on käytössä tällä hetkellä Bilian Olarin toimipisteessä. Toimintaa ollaan myös aloittamassa Kaivokselassa sijaitsevassa taksihuollossa.

Työn toisessa osassa lähestytään aihetta asiakkaiden näkökulmasta. Työtä varten haastateltiin 20:tä asiakasta ja tarkasteltiin heidän käyttökokemuksiaan sekä mielipiteitään. Työn lopussa pohditaan, kuinka asiakkaat ovat kokeneet uusimman toimintamallin käyttäjän näkökulmasta ja missä on tarvetta kehittyä. Työn viimeisessä luvussa esitetään myös ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaiden huomioiminen on yritykselle elintärkeää, ja tarve palvella asiakkaita entistä paremmin on jatkuvaa.

## 2 Bilia Oy AB:n huoltopalvelut

### 2.1 Bilia Oy Ab

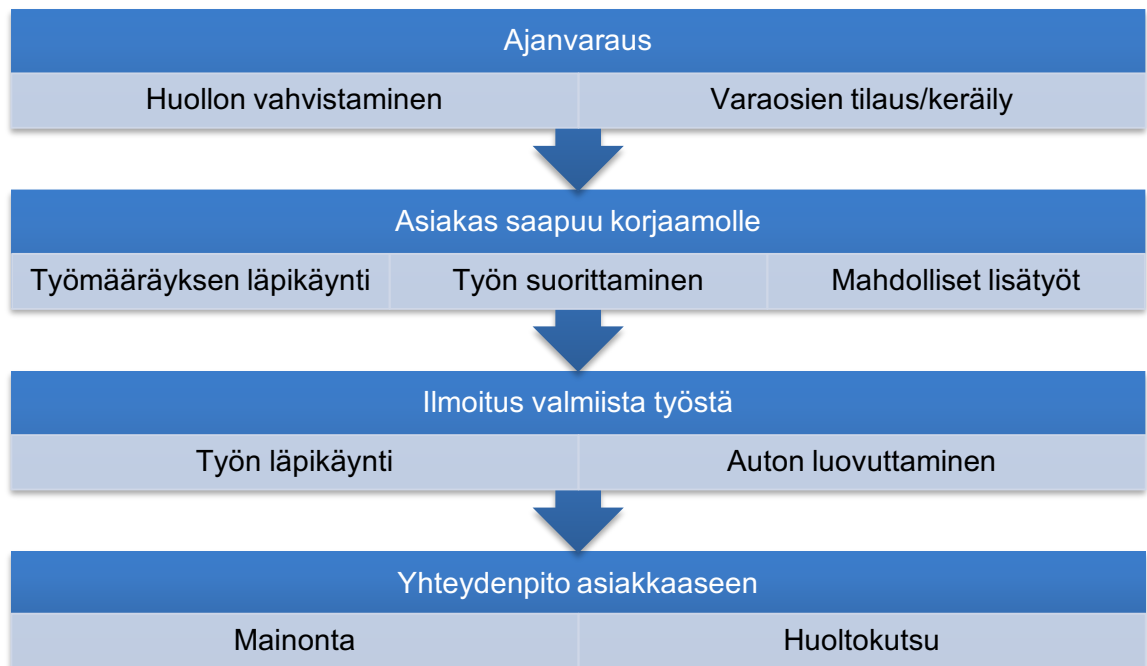
Bilia Oy Ab on pääkaupunkiseudulla toimiva Volvo-henkilöautojen jälleenmyyjä. Autojen jälleenmyynnin lisäksi Bilia huoltaa ja korjaa Volvo-merkkisiä henkilöautoja. Bilia toimii kolmessa toimipisteessä, jotka sijaitsevat Kaivokselassa, Herttoniemessä sekä Olarissa. Vuonna 1990 perustettu yritys työllistää tällä hetkellä kolmessa toimipisteessä yhteensä



250 työntekijää. Bilia Oy Ab on ruotsalaisen Volvo Car Corporation tytäryhtiö. Pääomistajana toimii kiinalainen Zhejiang Geely Holding Group.

## 2.2 Omamekaanikko

Omamekaanikkokonsepti on Volvon kehittämä palvelumuoto. Tarkoituksena on, että asiakas asoi koko huollon ajan (Kuva 1.) hänen itsensä valitseman omamekaanikon kanssa. Asiakas voi valita itse oman Omamekaanikkonsa tai automyyjä tarjoaa hänelle Omamekaanikkoa. Auton oston yhteydessä automyyjä esittelee hänelle tarjoamansa Omamekaanikon. Mekaanikko tarjoaa hänelle käyntikorttinsa, josta selviää puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä hänen nosturipaikkansa huoltohallissa. Tällä toimintamallilla pyritään parantamaan asiakkaan Volvon käyttökokemusta myös huollon ajan ja saamaan entistä henkilökohtaisempaa palvelua.



Kuva 1. Jälkimarkkinoinnin prosessinkulku.

### 2.3 Huollon ajanvaraus onlineajanvarausjärjestelmästä

Prosessi alkaa valitsemalla huoltopaketti asiakkaan auton ajettujen ajokilometrien mukaan. Huoltopaketin valittuaan asiakas valitsee hänelle sopivan tai ennalta määritetyn mekaanikon. Kaikki kyseisen toimipisteen mekaanikot ovat kuvalla varustettuna. Mekaanikoilla on oma kalenteri ja siitä asiakkaalle näkyy, milloin on ensimmäinen vapaa päivä hänen tarvitsemalle huoltotoimenpiteelle. Jos asiakkaan Omamekaanikko työskentelee Olarin A-hallissa, valitsee asiakas myös päivän lisäksi kellonajan, joka hänelle sopii. (Kuva 2.) Tällainen valinta löytyy ainoastaan A-hallin Omamekaanikkojen kalenterista, koska he työskentelevät pareittain. Muissa Olarin halleissa sekä muissa toimipisteissä tämä lisämahdollisuus ei ole ainakaan vielä mahdollista

The image shows two parts of a user interface for an online booking system. On the left is a calendar for January 2018, and on the right is a list of available time slots.

**Calendar (Sulje kalenteri):**

- Month: tammikuu 2018
- Days of the week: MA, TI, KE, TO, PE, LA, SU
- Days 1-7: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
- Days 8-14: 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
- Days 15-21: 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21
- Days 22-28: 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28
- Days 29-31: 29, 30, 31

**Time Selection (Valitse aika):**

- 07:30 (Selected)
- 08:00
- 08:30
- 09:00
- 09:30
- 10:00
- 10:30
- 11:00
- 11:30
- 12:00
- 12:30
- 13:00
- 13:30

Kuva 2. Valittavissa olevia aikoja Online-varausjärjestelmässä, Omamekaanikon kalenterista.

Mikäli asiakas on huomannut autossaan jotain normaalia poikkeavaa, hän voi lisätä oirekuvuksen työtilaukseen. Oirekuvaus voi olla esimerkiksi seuraavanlainen: ”Vasen etupyörä täristää moottoritienopeudessa”. Varausjärjestelmästä on mahdollista valita, jos tarvitsee huollon ajaksi sijaisautoa, tai asiakas voi ilmoittaa jääkö hän odottamaan paikan päälle huollon valmistumista. Kun asiakas on saanut huoltotilauksen tehtyä, se näkyy mekaanikolle käsittelemättömänä huoltotilauksena varausjärjestelmässä.

Mekaanikko näkee AS-ajanvarausjärjestelmässä asiakkaan lähettämän vahvistamattoman huoltotilauksen. Hän tarkistaa asiakkaan auton huoltohistorian ja katsoo, onko tarvetta lisätä huoltoon jotakin pakettiin kuulumattomia, mutta suositeltavia huoltotoimenpiteitä, esimerkiksi jarrunesteen vaihto. Mekaanikko soittaa tarvittaessa asiakkaalle, kertoo suositeltavista lisätöistä ja antaa koko huollosta hinnan. Lopuksi hän vahvistaa asiakkaalle huoltoimenpiteen online-ajanvarausjärjestelmästä. Tämän jälkeen järjestelmä lähettää asiakkaalle vahvistusviestin tekstiviestillä sekä asiakkaan antamaan sähköpostiosoitteeseen. (Kuva 3.).

**Kiitos huollon varauksesta!**

Tässä yhteenveto varauksestasi.

**Ajanvarauksen tiedot**

Rekisterinumero:	ZVF-438
Auton merkki ja malli:	Volvo
Kilometrilukema:	300000
Tilatut työt ja palvelut:	Oirekuvaus 1 Testi Testi. [REDACTED] [REDACTED] Huolto-ohjelman mukainen seuraava määräaikaishuolto (Ei sisälly hinta-arvioon)
Muut korjaustarpeet:	[REDACTED] (Ei sisälly hinta-arvioon)
Hinta-arvio:	Ei määritelty Hinta-arvio ei sisällä mahdollista jätteenkäsittelymaksua eikä laskutuslisää.
Haluan odottaa huollon ajan (vahvistetaan erikseen):	Kyllä
Tuon auton edellisenä päivänä:	Ei
Haen auton seuraavana päivänä:	Ei
Lisätietoja	[REDACTED]
Onamekaanikko:	[REDACTED]
Päivämäärä:	25.01.2018
Aika:	Aika on varattu klo 11:00. Arvioitu valmistumisajankohta klo 14:00.
Toimipiste:	Olari, <u>Olari</u> luoma 8, 02200 Espoo
Huoltoajan peruutukset ja muutokset s-postilla <a href="mailto:huolto.olari@bilja.fi">huolto.olari@bilja.fi</a>	

**Virhe. Tiedostonimeä ei ole määritetty.**

**Huollon varaajan tiedot**

Etunimi:	Joona
Sukunimi:	Murtolehto
Sähköposti:	joona.murtolehto@metropolia.fi
Puhelin:	0405938803
Haluan, että minulle soitetaan huoltoon liittyvissä asioissa:	Ei

Kuva 3. Sähköpostiin lähetetty huoltovaraus.

## 2.4 Huollon varaus puhelimitse

Asiakas voi halutessaan varata huoltoajan tai korjausajan puhelimitse onamekaanikoltaan. Mekaanikko tiedustelee asiakkaan auton ajokilometrit ja hakee sen perusteella oikean huoltopaketin ViDA:sta. Vikatilanteessa mekaanikko pyrkii selvittämään mahdollisimman tarkasti asiakkaalta, mikä hänen autossaan toimii poikkeavalla tavalla. Vikati-

lanteessa mekaanikko puntaroi vian laajuuden ja varaa sen mukaisesti aikaa työlle. Puhelun päätteeksi mekaanikko antaa hinta-arvion huollolle ja kysyy, onko asiakkaalla tarvetta sijaisautolle huollon ajaksi tai jääkö hän odottamaan paikan päälle.

Bilian verkkosivuilta löytyy myös asiakkaille huollon yleinen numero, josta voi tiedustella aikaa huollolle. Yleisestä numerosta voi vastata mekaanikkoryhmien huoltovalmentaja, joka voi toimia mekaanikon sijaisena ja varata samalla tavalla jo ennalta määrätyle mekaanikolle huoltoajan.

## 2.5 Ilman ajanvarausta tulevat asiakkaat

Myös Volvon omistajalle voi tulla yllättävä tarve päästä korjaamolle vian ilmetessä. Bilian Olarin toimipisteessä on kaksi mekaanikkoa, jotka hoitavat asiakkaiden akuutteja ja pieniä korjaustöitä. Tarkoitus kuitenkin on, että asiakas olisi ongelman ilmetessä yhteydessä omamekaanikkoonsa. Yllättävissä tilanteissa asiakasta informoidaan niin, että auto yritetään korjata mahdollisimman nopeasti, mutta se ei aina onnistu samana päivänä. Tällaisille asiakkaille varataan normaalisti myös aika mekaanikon kalenterista, jolloin auto viimeistään otetaan työn alle. Tavallisesti auto pyritään ainakin tutkimaan mahdollisimman nopeasti, jotta voidaan tarvittaessa tilata autoon tarvittavia varaosia niin, että ne ovat saatavilla kalenteriin merkittynä päivänä. Korjaamoille saapuu autoja myös hinausauton toimittamana. Hinatut autot ohjautuvat työn alle ja diagnosoitavaksi ensimmäiselle vapaalle mekaanikolle, tai asiakkaan omalle mekaanikolle. Vaativimmissa tapauksissa apuna toimii vianetsintään erikoistunut mekaanikko. Erittäin hankalissa tapauksissa vianetsintään erikoistunut mekaanikko ottaa auton itselleen työn alle.

Vikatilanteet saattavat aiheuttaa ikäviä tilanteita asiakkaan ja korjaamon välillä. Asiakas ei ole odottanut, että hänen autossaan ilmenee vikaa huoltojen välissä ja joutuu sen takia tekemään ylimääräisen käynnin korjaamalla. Korjaamiseen voi joissakin tilanteissa mennä jopa viikkoja, jos kyseessä on vakava vikatilanne. Tämä saattaa suututtaa asiakasta, koska hän joutuu olemaan ilman autoa pitkän ajan ja sen takia tekemään erikoisjärjestelyjä. Auton kuitenkin ollessa takuunalainen voidaan asiakkaalle tarjota sijaisautoa veloituksetta käyttöön korjauksen ajaksi.

## 2.6 Varaosamyyjän rooli huoltotilauksessa

Asiakkaan varauksen vahvistamisen jälkeen varaosamyyjä tulee huoltoprosessiin mukaan. Hän näkee uuden huoltotilauksen AS-varausjärjestelmästä ja varaa tai tarvittaessa tilaa työlle tarvittavat varaosat. Huoltopäivän lähestyessä hän myös valmistelee varaosat valmiiksi ennen asiakkaan saapumista, varaosille tarkoitettuihin hyllyihin, josta mekaanikko löytää osat huoltotilausnumerolla.

## 2.7 Asiakas saapuu korjaamolle

Huoltopäivän tullessa asiakas saapuu korjaamolle viimeistään sovittuna ajankohtana. Asiakastiloista löytyy opasteita, joiden avulla asiakas löytää oikeaan huoltohalliin. Huoltohallissa asiakas tapaa omamekaanikkonsa hänen työpisteellään, mekaanikko tervehtii asiakasta ja esittelee itsensä. Mekaanikko muuttaa AS-varausjärjestelmästä huoltotilauksen työmääräykseksi. Tässä vaiheessa on tarpeellista tarkastaa, onko autossa jotakin takuukampanjoita tekemättä ja tulostaa sen jälkeen tarvittavat paperit. He käyvät yhdessä tarkasti läpi asiakkaan yhteistiedot ja auton huoltotoimenpiteet. Tulostetussa työmääräyksessä löytyy kohtia pienistä lisätöistä; ne ovat mm. nesteiden lisäyksiä, pyyhkijänsulkien vaihtoa ja jarrupaloihin liittyviä kohtia. Ne tiedustellaan asiakkaalta ja merkitään rasteilla, antaako asiakas tehdä kohdat ilman erillistä soittoa. Voidaan myös sopia, että mekaanikko soittaa asiakkaalleen, mikäli huomaa niissä puutteita. Tässä kohtaa asiakas voi myös kieltää kokonaan kyseiset toimenpiteet.

Jos asiakas on ilmoittanut jostakin auton normaalista poikkeavasta toiminnasta, se käydään yhdessä vielä erikseen läpi ja mekaanikko esittää tarvittaessa muutaman tarkentavan kysymyksen siihen liittyen. Huollon yhteydessä autoon tehdään ohjelmistopäivitys. Tähän on kysyttävä asiakkaalta erikseen lupa, koska se poistaa ohjainyksiköstä mahdolliset muualla asennetut ohjelmistot. Lopuksi asiakkaalta pyydetään allekirjoitus työmääräykseen ja mekaanikko merkitsee autonavaimiin kiinnitettävään kortin karttaan sijainnin, mihin asiakas oli saanut parkkeerattua auton.

## 2.8 Huolto- ja korjaustoimenpiteen suorittaminen

Asiakkaan vastaanottamisen jälkeen mekaanikko leimaa työn alkaneeksi CD400-tietojärjestelmään. Leimaamisen jälkeen hän noutaa asiakkaan auton avainkorttiin merkitsemältä paikalta, omalle työpisteelle. Tämän jälkeen hän noutaa mahdolliset ennakko-kerätyt varaosat niille tarkoitettuun hyllystä ja purkaa ne laatikosta käyttöä varten. Riippuen tilatusta työstä voi siihen kuulua tarkastettavia kohteita, ja niihin löytyy tarkastuspöytäkirja, jonka mekaanikko tulostaa ja suorittaa jokaisen kohteen pöytäkirjasta. Tarkastuspöytäkirjaa läpikäydessä autosta voi löytyä tarvetta lisätöille, joita asiakas ei ole tilannut, jotka olisi syytä tehdä auton sujuvan käyttämisen kannalta. Tästä voi olla esimerkiksi jarrupalat sekä jarrulevyt. Lisätöiden havaittuaan mekaanikko selvittää varaosamyynin kanssa onko tarvittavaa varaosaa saatavilla ja mikä sen hinta on vaihdettuna. Selvittämisen jälkeen mekaanikko soittaa asiakkaalleen ja pyytää lupaa suorittaa tarvittavan toimenpiteen. Mikäli asiakas ei anna lupaa toimenpiteelle, kirjaa mekaanikko sen CD400-tietojärjestelmään sekä tarkastuspöytäkirjaan. Mekaanikon on syytä kirjata myös ylös asiat järjestelmään, jotka ovat ajankohtaisia asioita seuraavalla käyntikerralla. Työn valmistuttua mekaanikko dokumentoi työt järjestelmään sekä käsin huollon pöytäkirjaan, josta toinen osa annetaan asiakkaalle mukaan. Autosta tarkastetaan ajomäärä ja kirjataan lukema työmääräykseen, CD400-tietojärjestelmään sekä autokohtaiseen huoltokirjaan. Huoltokirjaan kirjataan ajomäärän lisäksi työmääräyksen numero ja toimenpide. Mekaanikko laittaa oman henkilökohtaisen leimansa sille tarkoitettuun paikkaan.

## 2.9 Auton luovutus

Mekaanikon saadessa auton valmiiksi mekaanikko siirtää auton takaisin parkkipaikalle ja merkitsee avainkorttiin paikan, mille parkkipaikalle sai auton pysäköityä. Ensisijaisesti mekaanikko soittaa asiakkaalle auton valmistuttua ja käy tekemänsä toimenpiteet läpi sekä kertoo huollon loppukustannuksen. Mikäli hän ei tavoita asiakasta puhelimitse tai on jo aiemmin sopinut asiakkaan kanssa valmisilmoituksen lähettamisestä viestitse, laittaa mekaanikko viestin AS-ajanvarausjärjestelmän kautta. Mekaanikko luovuttaa itse autot takaisin asiakkaalleen hänen työaikansa puitteissa. Tällä toiminnalla myös ehkäistään epäselvyydet ja sujuvoitetaan asioita, jos asiakas tulee noutamaan autoa palvelutiskiltä, josta luovutetaan avaimet takaisin mekaanikon ollessa poissa.



## 2.10 Huoltovalmentajat

Suurimmat erot tavallisiin työnjohtajapohjaisiin huoltopalveluihin on mekaanikon ja asiakkaan suora kommunikointi. Tällaisessa palvelumallissa vaaditaan kuitenkin mekaanikolta huoltotöiden lisäksi myös hyviä asiakaspalvelutaitoja. Normaalisti työnjohtajapohjaisissa huoltopalveluissa asiakas kommunikoi huoltomyyjän kanssa. Tämän jälkeen huoltomyyjä määrää työt vapaalle mekaanikolle tehtäväksi.

Bilian henkilökuntaan kuuluu myös mekaanikkoryhmien esimiehet, huoltovalmentajat. Huoltovalmentajien tehtävänä on toimia mekaanikojen taustatukena. Tällä toiminnalla pyritään helpottamaan mekaanikon huoltotöiden ohella tekemiä taustatöitä, joita ovat mm. takuukäsittelyt sekä tarvittavat luvat korjaukseen vakuutusyhtiöiltä. Huoltovalmentaja jakaa tarvittaessa töitä ryhmän sisällä esimerkiksi sairastapauksen takia. Hänen tehtävänä on myös pitää päivittäin palaveria oman mekaanikkoryhmänsä kanssa, jossa keskustellaan korjaamon luvuista sekä yksilö että korjaamon tasolla sekä tiedotetaan korjaamo koskevista muutoksista. Myös joka kuukausi pidetään palaveri, jossa käydään laajemmin asioita läpi. Bilian aukioloajat ulottuvat mekaanikojen työajan ulkopuolelle, ja silloin myös huoltovalmentajat luovuttavat asiakkailta autoja huollosta. Iltavuorot ovat jaettu tasaisesti viikoille huoltovalmentajien kesken ja heidän apunaan on aina yksi omamekaanikko, joka pystyy tarvittaessa tekemään vielä jotakin huoltotoimenpiteitä autojen luovuttamisen yhteydessä.

## 2.11 VPS- Volvo Personal Service

Volvo Personal Service on Volvon kehittämä kehittynyt huoltopalvelumuoto. Volvo Personal Servicella pyritään tarjoamaan mahdollisimman ainutlaatuista huoltopalvelua asiakkaalle ja nopeassa ajassa. VPS-palvelu on jalostettu Volvon aikaisemmin lanseeramaasta Service 2.0:sta, johon lisänä tuli muun muassa parityöskentely. Siinä yhdistetään kaksi omamekaanikkoa yhdeksi pariiksi ja he työskentelevät kerrallaan yhden auton parissa. Tämän palvelun avulla voidaan tarjota asiakkaalle täsmällisempää huolto- ja korjausaikaa.

Täsmäajan tarjoamisesta on mahdollistua asiakkaalle joustavuutta auton toimittamiseen korjaamolle. Normaalisti omamekaanikko kehottaa asiakasta tuomaan autonsa mahdollisimman ajoissa huoltohallille, jotta mekaanikko kerkeää tekemään tilatut työt päivän



aikana. Kun omamekaanikot toimivat pareittain, he pystyvät suoriutumaan työn alla olevasta työstä nopeammin. Tällä toiminnalla helpotetaan myös asiakkaan käyntiä korjaamolla. Asiakas voi jäädä odottamaan auton valmistumista, eikä hänen tarvitse järjestellä kyytejä esimerkiksi töihin tai turvautua vuokra-autoon. Täsmäajalla saadaan myös jaettua asiakasmassaa tasaisemmaksi liikkeen ollessa auki.

VPS:ssä asiakkaina ovat molempien mekaanikkojen omia asiakkaita. Mekaanikkojen työnjako jakautuu niin, että se, kumman mekaanikon asiakas hän on, hoitaa hallinnolliset työt. Hän soittaa aina asiakkaalle ja selvittää tarvittavat luvat jatkokorjauksille sekä muut asiakasta koskevat asiat. Hän myös vastaanottaa asiakkaan ja käy asiakkaan kanssa tilatun työn tarkasti läpi. Tässä vaiheessa toinen mekaanikoista voi käydä hakemassa auton jo valmiiksi huoltonosturille. Kun toinen asentaja on tuonut auton nosturille, voidaan tarvittaessa käydä asiakkaan kanssa läpi jokin vikatilanne. Asiakkaalle kerrotaan, että kyseessä on parityöskentely, joka mahdollistaa sen, että halutessaan asiakas voi jäädä odottamaan huollon ajaksi. Parityöskentely mahdollistaa siis sujuvamman ja nopeamman palvelun. Lisäksi on hyvä selventää asiakkaalle parityöskentelyn nopeus, koska työvaiheissa on usein kiinteät ohjeajat, joiden mukaan asiakasta laskutetaan. Asiakas saattaaakin siis ihmetellä miksi häneltä on laskutettu kahden tunnin edestä töitä, vaikka työ valmistui tunnissa. Esimerkiksi: Asiakkaan tilattujen töiden ohjeaika on kaksi tuntia, mutta se valmistuikin yhdessä tunnissa, koska työ tehtiin kahden mekaanikon voimin, jolloin siihen käytettiin teoriassa ja käytännössä kahden työtunnin verran aikaa. Laskutuksessa täytyykin huomioida, että asiakas maksaa silloin kahden mekaanikon käyttämästä ajasta. Volvolta ei ole saatavilla ohjeaikoja parityöskentelyyn, vaan ne on tarkoitettu yhdelle asentajalle.

Omamekaanikko-konseptissa mekaanikko on tekemisissä suoraan asiakkaan kanssa ja monesti on tilanne, jossa mekaanikon työajasta kuuluu iso osa asiakkaiden kanssa kommunikointiin. Parityöskentelyssä itse huoltamis- ja korjaustoimenpiteisiin voidaan keskittyä paremmin, koska vaikka toisen omamekaanikon puhelin soi, voi toinen Omamekaanikko jatkaa normaalisti toimenpidettä eikä prosessi keskeydy lainkaan.

## 2.12 Toimenpiteen suorittaminen parityöskentelynä



Huollon päärunkoon on tehty yhdessä standardi, jonka mukaisesti toimitaan, mutta parit voivat myös sopia asioita tilanteen mukaan ja keskenään kommunikoimalla. Mekaanikot voivat sopia niin, että toinen mekaanikko keskittyy huollon työvaiheisiin ja toinen mekaanikko hoitaa tietokoneella kaiken huoltoon liittyvän mm. työvaiheiden rivittämisen, erilaisten huoltotilojen aktivoinnit ja varaosien hintojen tarkastukset. Mekaanikko, joka operoi tietokonetta, suorittaa myös muitakin huoltoon liittyviä asioita kuten alustan tarkastamista sekä esimerkiksi renkaan vaihtoa. Jos huollossa ilmenee tarvetta lisätöille, mekaanikko, joka operoi tietokonetta katsoo tarvittavat osat ja noutaa ne varaosahyllystä. Tässä kohtaa on syytä muistaa, että se kumman omamekaanikon asiakas on kyseessä, myös soittaa asiakkaalle ja kysyy luvan korjaukselle. Tietokonetta operoinut omamekaanikko voi tässä vaiheessa liittyä korjaustoimenpiteeseen mukaan ja vaihtaa toisen omamekaanikon kanssa kuluneet osat uusiin.

Esimerkkinä voidaan pitää semmoista tilannetta, jossa todetaan huoltoa tehtäessä jarrut kuluneiksi. Omamekaanikko selvittää asiakkaalle jarruosien hinnat. Hän soittaa asiakkaalle ja pyytää lupaa työn suorittamiselle. Samaan aikaan toinen mekaanikko jatkaa tavallisesti huollon suorittamista taustalla, joten työ ei keskeydy missään vaiheessa prosessia. Mekaanikko saa asiakkaalta luvan jarruosien vaihtoon ja lähtee noutamaan jarruosia varastosta, jos toinen mekaanikko on saanut sillä hetkellä hänellä olleen työvaiheen valmiiksi, voi hän alkaa jo valmiiksi irrottamaan renkaita ja sen jälkeen vanhoja jarruosia autosta. Varastosta saapuva mekaanikko avaa varaosapaketit ja valmistelee ne käyttöä varten. Tässä vaiheessa voidaan sopia työnjako, jossa toinen mekaanikko suorittaa osien vaihdon taka-akselille ja toinen vastaavasti etuakselille. Tällöisissä tapauksissa voidaan todeta, että parityöskentelystä tehostaa toimintaa merkittävästi, koska prosessi ei keskeydy siinä vaiheessa, kun autoon täytyy hakea varaosia, vaan toinen voi asentaa suoraan uudet osat paikalleen. Työnjakoa on havainnollistettu työvaiheineen alla olevalla taulukolla. Taulukko on toteutettu seuraamalla paikan päällä työparia, jotka suorittivat esimerkin mukaista toimenpidettä (taulukko 1).

---

### **Mekaanikko A**

Alkuvalmisteluja  
 Varaosien noutaminen  
 DICE - OBD-lähettimen kytkentä

### **Mekaanikko B**

Vastaanottaa asiakkaan  
 Noutaa auton nosturille  
 VIDA-operointia



Turvavöiden testaus	Tarkastaa asiakkaan mainitseman turvavyönlukon
Akkulaturin kiinnitys	Ohjaustehostimen öljymäärän tarkistus
Tuulilasin pesunesteen täyttö	Talvirenkaiden noutaminen
<b>Mekaanikkopalaveri</b>	<b>Mekaanikkopalaveri</b>
<b>Auto nostettuna työskentelykorkeuteen</b>	
Jäähdytysnesteen pakkaskestävyyden tarkastus	Kesärenkaiden irrotus
Jäähdytysnesteen lisääminen	<b>Tauko</b>
Öljynsuodattimen irrotus- ja asennus	<b>Tauko</b>
Jarrunesteiden imeminen säiliöstä	<b>Tauko</b>
Jarrunesteiden imeminen jarrusatuloista	Talvirenkaiden kiinnitys
<b>Auto nostettuna työskentelykorkeuteen</b>	
Pohjapanssarin irrotus	Etu oikean sisälokasuojan irrotus
Asiakas soittaa	Apulaitehinnan suojakannen irrotus
<b>Puhelu</b>	Apulaitehinnan irrotus- ja asennus
<b>Puhelu</b>	Apulaitehinnan suojakannen kiinnitys
<b>Puhelu</b>	Sisälokasuojan kiinnitys
<b>Puhelu</b>	Renkaan kiinnitys
Öljytulpan irrotus	Ilmanpaineiden tarkastus
Asiakkaan varauksen viimeistely	Alustan kulumisen tarkastus
Asiakkaan varauksen viimeistely	Ilmanpaineiden tarkastus
Pohjapanssarin kiinnitys	öljytulpan kiinnitys
<b>Auto laskettuna maahan</b>	
Moottoriöljyn lisääminen	Kallistusanturin kalibrointi VIDAlla
Jarrunesteen lisääminen	Service 2.0:in päivitys
Raitisilmasuodattimen vaihto	Kuljettajan ovenkahvan vianetsintä
Tuulilasikameran puhdistaminen	Ovenkahvasta korjausohje ja sen mukainen l
Saranoiden voitelu	jaus
Siivoamista	Ovenkahvan kasaaminen
Siivoamista	Huoltokirjan täyttö
Siivoamista	Huoltoselosteen laatiminen asiakkaalle
	Rivittäminen CD400:lla

Taulukko 1. Parityöskentelyn työnjako työvaiheineen.



### 2.13 Asiakastyytyväisyyden parantaminen

Yritykselle asiakastyytyväisyys on merkittävä tekijä menestymisen kannalta. Hyvin toimivassa yrityksessä sitä mitataan jatkuvasti, jotta voidaan reagoida mahdollisimman nopeasti notkahduksiin, ja pohditaan, mistä se voisi johtua. Kun asiakastyytyväisyys saadaan pidettyä tarpeeksi korkealla koko ajan, syntyy yritykselle hyvä maine ja silloin yritykseen virtaa myös uusia asiakkaita. Tärkeätä on opettaa omamekaniikoille hyviä sekä monipuolisia asiakaspalvelutaitoja, jotta asiakaspalvelija voi mukautua erilaisten asiakkaiden tarpeiden mukaan. Ei ole ainoastaan tärkeätä pyrkiä pitämään vanhoista asiakkaista kiinni, vaan täytyy pystyä perustelemaan uusille asiakkaille, miksi tämä kyseinen yritys olisi hänelle parempi paikka asioida. Opastuksen uuteen palveluun pitää olla riittävä, jotta uusi asiakas kokee itselleen monista muista huoltopalvelujen tarjoavista paikoista varsin paljon poikkeavan palvelumuodon hänelle itselleen helpommaksi. Biliassa seurataan paljon palautteita, ja jos jostain syystä asiakas antaa negatiivista palautetta, soittaa kyseisen palautteen saajan esimies asiakkaalle ja pyrkii keskustelemaan ja selvittämään asiakkaan kanssa, mikä oli hänen mielestään mennyt huonosti. Tavoitteena on päästä asiakkaan kanssa molempia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun, jotta asiakas myös jatkossa käyttäisi Bilian tarjoamia palveluita.