

Jenni Partanen

HUOLLON YDINPROSESSIN
KEHITTÄMINEN SAVILAHDEN
AUTO OY:SSÄ

Ajanvaraus, valmistelevat työt ja työn vas-
taanotto

Opinnäytetyö
Auto- ja kuljetustekniikka


Kesäkuu 2010




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 18.6.2010		
Tekijä(t) Jenni Partanen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Auto- ja kuljetustekniikka		
Nimeke Huollon ydinprosessin kehittäminen Savilahden Auto Oy:ssä			
Tiivistelmä <p>Työn tavoitteena oli tarkastella ja kehittää Savilahden Auto Oy:n Mikkelin toimipisteen toimintaa. Käsiteltävinä olivat huollon ja varaosamyynnin toimintatavat huollon ydinprosessin alkuvaiheissa. Niihin kuuluivat ajanvaraus, valmistelevat työt ja työn vastaanotto.</p> <p>Perusta parannusehdotusten tekemiselle olivat vuoden 2003 laatukäsikirjan normit ja yrityksen nykyiset toimintatavat. Vallitsevat käytännöt käytiin läpi ratkaisevilta osin. Selvityksessä käytettiin myös huolto-neuvojien ja muiden varaosamyyjien näkemyksiä. Lähtökohtana oli parantaa toimintojen sujuvuutta yleisesti ja lisätä asiakastyytyväisyyttä.</p> <p>Työn tavoitteet täyttyivät, koska sen tuloksena saatiin monta hyvää kehitysehdotusta. Niiden kannattavuus nähdään ajan kuluessa, sillä konkreettisia mittauksia tietyn muutoksen hyödyistä ei voi tehdä. Käytännönläheiset ja helpoimmin toteutettavat ideat ovat jo osittain kokeiltavina.</p>			
Asiasanat (avainsanat) autokorjaamot, toimintamallit, laatu järjestelmät, asiakastyytyväisyys, Savilahden Auto Oy			
Sivumäärä 40	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Kieli suomi</td> <td style="width: 50%;">URN</td> </tr> </table>	Kieli suomi	URN
Kieli suomi	URN		
Huomautus (huomautukset liitteistä)			
Ohjaavan opettajan nimi Teuvo Särkkä	Opinnäytetyön toimeksiantaja Savilahden Auto Oy		

DESCRIPTION

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences		Date of the bachelor's thesis 18.6.2010
Author(s) Jenni Partanen	Degree programme and option Car and transport technology	
Name of the bachelor's thesis Development of the car service process in Savilahden Auto LLC		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to study and develop the operation of the car service and the spare parts sales in Savilahden Auto LLC in Mikkeli. It concentrates on the beginning of the service process: appointment, preparation and service reception.</p> <p>The development ideas are based on a quality book from the year 2003 and the current practices in the company. The opinions of the service technicians and other spare parts salesmen are utilized too. The overall purpose was to improve the operations generally and increase customer satisfaction.</p> <p>The objective was accomplished due to the large amount of development ideas. The profitability of these suggestions will be seen in the near future. The most practical and simple ideas have already been taken into use.</p>		
Subject headings, (keywords) garage, patterns, quality systems, customer satisfaction, Savilahden Auto LLC		
Pages 40	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Teuvo Särkkä	Bachelor's thesis assigned by Savilahden Auto LLC	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SAVILAHDEN AUTO OY	1
3	HUOLLON YDINPROSESSIN VAATIMUKSET	2
3.1	Ajanvaraus	2
3.2	Valmistelevat työt	5
3.3	Työn vastaanotto	7
4	HUOLLON YDINPROSESSI SAVILAHDEN AUTO OY:SSÄ.....	11
4.1	Ajanvaraus	11
4.2	Valmistelevat työt	17
4.3	Työn vastaanotto	21
5	POIMINTOJA ONGELMISTA	23
5.1	Ajanvaraus	26
5.2	Valmistelevat työt	30
5.3	Työn vastaanotto	32
6	PARANNUSEHDOTUKSIA.....	33
6.1	Ajanvaraus	33
6.2	Valmistelevat työt	36
6.3	Työn vastaanotto	38
7	PÄÄTELMÄT.....	38
	LÄHTEET	40

1 JOHDANTO

Toteutan opinnäytetyöni Savilahden Auto Oy:n Mikkelin toimipisteeseen. Työssäni keskityn huollon ydinprosessin kehittämiseen, tarkemmin sen kolmeen ensimmäiseen vaiheeseen eli ajanvaraukseen, valmisteleviin töihin ja työn vastaanottoon. Esittelen ensin huollon ydinprosessin alkuvaiheet erilaisten vaatimusten mukaisesti ja sitten käyn läpi huollon ja varaosien nykyiset toimintatavat yrityksessä. Näistä vaiheista valikoin ongelmakohtia ja kehitän niihin parannusehdotuksia. Lopuksi arvioin uudet toimintatavat ja tarkastelen niiden toimivuutta ja kannattavuutta.

Yrityksessä on jo käynnissä huollon ydinprosessin kehittäminen, varsinkin ohjelmistojen vähentämisen ja yhdistämisen osalta. Eri jälleenmyyjäliikkeiden edustajista koottu työryhmä kehittää ydinprosessia maanlaajuisesti asiakasystävällisempään suuntaan. Opinnäytetyöni tulee soveltuvilta osin tukemaan kehitystyötä ainakin omassa toimipisteessämme.

Asiakastytyväisyyden seuraaminen on yksi valmistajan tärkeimmistä tehtävistä markkinatilanteensa kartoittamiseksi ja säilyttämiseksi. Savilahden Autossa asiakastytyväisyyttä mitataan ulkopuolisen tahon suorittamalla puhelinhaastatteluilla huollon asiakkaille. Kyselyssä tutkitaan erilaisin kysymyksin asiakasuskollisuutta, uskollisuus- ja riskipotentiaalia, korjaamon ja henkilökunnan toimintaa sekä suoriutumista. Vuoden aikana maaliskuusta 2009 alkaen haastatteluja tehtiin 10-11 kuukaudessa, yhteensä 123 haastattelua (CSS-raportti 2010, 1). Tulokset muutetaan indekseiksi ja niitä tarkastellaan 12 kuukauden keskiarvona. Saatuja suhdelukuja verrataan yrityksen aiemmin saavuttamiin tuloksiin. Raportissa on määritelty "Top 20 % benchmark", jonka ylittävät yritykset ovat 20 % parhaan yrityksen joukossa Suomessa. Myös Suomen kaikkien liikkeiden keskiarvoa käytetään vertailukohtana. (CSS-raportti 2010, 2.) Jälleenmyyjäliikkeiden toimintaa seurataan myös auditoinneilla. AKL (Autoalan Keskusliitto) ja VW-konserni järjestävät omat katselmuksensa kerran vuodessa.

2 SAVILAHDEN AUTO OY

Savilahden Auto Oy on vuonna 1993 Mikkeliin perustettu autoliike, joka nykyisin vastaa Volkswagenin henkilö- ja pakettiautojen myynnistä sekä Volkswagenin, Audin

ja Seatin huolto-, varaosa- ja korikorjaustoiminnoista. Vuonna 1997 yritys laajensi liiketoimintaansa ostamalla Savonlinnasta Autovaltanen Oy:n ja ryhtymällä kaupankäyntiin Savilahden Auto Oy Savonlinna-nimellä. Alun perin Savilahden Auto Oy oli mikkeliäinen perheyrittäjä mutta kaupan kasvaessa ja kilpailun kiristyessä molemmat sen toimipisteet siirtyivät Jyväskylän Autotarvike Oy:n omistukseen vuonna 2004. Jyväskylän Autotarvike Oy on Suomen vanhin Volkswagen jälleenmyyjä yli kuudenkymmenen vuoden autokaupan kokemuksellaan ja se vastaa myös Audin sekä Seatin edustuksesta. Jyväskylän Autotarvike Oy on osa konsernia, jonka emoyhtiönä toimii yli satavuotiset perinteet omaava sukuyhtiö R. Ruth Oy. (Yritys-info 2010.) Uusimpana liiketoiminnan laajenuksena Jyväskylän Autotarvike Oy aloitti Jyväskylässä ja Mikkelissä Fiatin myynnin ja jälkimarkkinoinnin palvelut vuoden 2010 alkupuolella (Ajankohtaista 2010).

Aloitin työskentelyn Savilahden Auto Oy:ssä harjoittelijana vuoden 2006 kesällä opintojeni alettua edellisenä syksynä. Silloin työtehtäviini kuului erilaiset automyyntiavustajan tehtävät. Sen jälkeen olen ollut yrityksessä kesätyöntekijänä ja varaosamyymyjänä. Tämän työkokemuksen jälkeen opinnäytetyön tekeminen Savilahden Auto Oy:lle oli luonteva seuraus.

3 HUOLLON YDINPROSESSIN VAATIMUKSET

Toiminta huollon ydinprosessin eri vaiheissa perustuu yksinkertaisimmillaan erilaisten vaatimusten täyttämiseen. Yrityksen toiminnassa on yhtiön omien ja standardien asettamien vaatimusten lisäksi huomioitava valmistajan ja maahantuojaajan vaatimukset (liite 1). Nämä vaatimukset täyttämällä toiminta on kannattavaa ja asiakasystävällistä.

Nykyisin Savilahden Auto Oy:ssä voimassa oleva Autoalan keskusliiton laatuohjelma eli niin sanottu laatukäsikirja on vuodelta 2003. Siinä on normitettuna koko yrityksen toiminta. Huollon ydinprosessin toimintaan vaikuttavat niin yhteiset, korjaamon kuin varaosienkin normit. Seuraavaksi käsittelen ajanvaraukseen, valmisteleviin töihin ja työn vastaanottoon liittyvät voimassa olevat laatukäsikirjan vaatimukset.

3.1 Ajanvaraus

Asiakas voi suorittaa huollon ajanvarauksen paikan päällä liikkeessä, puhelimitse, sähköpostilla tai yrityksen Internet-sivustolla (liite 1). Ajanvaraukseen liittyen yhteisissä normeissa on määritelty vaatimukset yrityksen ulkoasusta, pysäköintipaikoista ja viitoituksesta. Lisäksi on määritelty asiakastilojen, tuotteiden ja esitemateriaalien sekä henkilöstön pukeutumisen, asiakkaan tervehtimisen ja puhelimen käytön perusteet. (Asiakastilat ja henkilöstö 2003, 1.) Yhteisissä normeissa on määritelty myös asiakaskuljetusten vaatimukset (Asiakaskuljetukset 2003, 1).

Pysäköintipaikat täytyy olla selvästi merkittynä yrityksen piha-alueella. Liikkeen pääsisäänkäynnin ovesta ja hallin sivuovesta on tietokyltti. Siinä on nähtävillä liikkeen aukioloajat ja puhelinnumero, hätänumero sekä Volkswagenin, Seatin ja Audin ympärivuorokautiset infonumerot. (Asiakastilat ja henkilöstö 2003, 1.)

Moottoriajoneuvojen ja niiden osien korjausehdot (AUNE), tuntiveloitus ja muut maksut, takuutiedot sekä sijaisautoveloitukset ovat nähtävillä työn vastaanotossa. Takuu- ja liikkumisturvaesitteet sekä huollon nouto- ja palautuspalvelun lehtiset on esillä. Lisäksi palvelusta kerrotaan aikaa varattaessa asiakkaalle. (Asiakastilat ja henkilöstö 2003, 2.)

Huoltoneuvojat ja varaosamyyjät pukeutuvat tummiin housuihin ja maahantuojan malliston paitaan. Lisäksi he pitävät rinnuksissaan nimikylttejä. Asiakkaita tervehditään kohteliaasti ja tiedustellaan, kuinka häntä voidaan palvella. (Asiakastilat ja henkilöstö 2003, 3-4.)

Suoraan puheluun vastataan Savilahden Auto Oy, osasto ja nimi, yhdistettyyn puheluun osasto ja nimi. Vastaamaton puhelu siirtyy soittoketjun seuraavalle henkilölle tai vaihteen puhelimeen, jolloin tarvittaessa otetaan soittopyyntö tai annetaan tavoitellun henkilön suora numero. Puhelua siirrettäessä asiakkaalle kerrotaan kenelle ja miksi se siirretään. Saapuneisiin soittopyyntöihin tulee vastata viimeistään samana työpäivänä. (Asiakastilat ja henkilöstö 2003, 5.)

Vastaanottotiloissa on tiedot linja-autojen liikennöinnistä. Infotiskillä on taksin tilausnumero. Tarvittaessa työntekijä soittaa asiakkaalle taksin. (Asiakaskuljetukset 2003, 1.)

Huollon ajaksi on saatavilla maksullisia sijaisautoja, joiden varaamisesta ja ylläpidosta vastaavat huoltoneuvojat. Esittelyautoja ja muita myynnin autoja ei käytetä sijaisautoina. Yrityksen Internet-sivustolla on esitelty huollon nouto- ja palautuspalvelu. Huoltoneuvoja tai asentaja voi antaa asiakkaalle kyydin hänen omalla autollaan, jolloin samalla voi suorittaa koeajon. Polkupyörät ovat asiakkaiden käytettävissä kesäisin. (Asiakaskuljetukset 2003, 1-2.)

Asiakkaan yhteydenoton jälkeen ajanvaraus etenee korjaamolle ja asiakkaalle sopivan ajan sekä työlle sopivan asentajan varaamisella. Näitä varten huoltoneuvoja tarvitsee ajoneuvon tiedot, asiakkaan ja maksajan tiedot sekä mahdollisimman tarkan vian kuvauksen, tiedon tilattavista töistä ja mahdollisista lisätöistä. Huoltoneuvoja arvioi työhön kuluvan ajan ja antaa asiakkaalle hinta-arvion. Myös asiakkaan sijaisautotarve selvitetään samalla. (Liite 1.)

Laatukäsikirjan korjaamon normeissa on määritelty ajanvaraukseen liittyvät työtilauksen ennakkovarauksen vaatimukset. Se sisältää ennakkovarauksen tekotapojen ja niiden kirjaamisen normit. Lisäksi siinä on eritelty ennakkovarauksen sisällön ja sen kirjaamisen vaatimukset. (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 1.)

Asiakas voi ottaa puhelimitse yhteyttä vaihteeseen tai huollon alanumeroihin. Ne löytyvät yrityksen Internet-sivustolta ja puhelinluettelosta (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 1). Sähköpostilla saapuneen varauksen käsittelee viestin vastaanottaja ja vastaa viestiin viimeistään seuraavana työpäivänä. Sähköpostiosoitteet ovat käyntikorteissa. (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 2.) Paikan päällä tehtävää ajanvarausta varten ulko-ovissa on liikkeen aukioloajat. Työn vastaanotossa on opastekyltit ja lisäksi nimikyltit kunkin huoltoneuvojan työpisteessä. (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 2.)

Ennakkovaraukset kirjataan asentajakohtaiseen manuaaliseen ajanvarauskirjaan lyijykynällä. Korjaamopäällikkö vastaa ajanvarauskirjan ajantasaisuudesta. Koripuoolella on oma kalenterinsa. (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 3.)

Kun asiakas on kertonut huoltotilauksensa, esitetään mahdollisia lisäkysymyksiä, kuten: "Milloin vika ilmenee?". Jatkokysymyksiä ovat esimerkiksi:

- moottorin ollessa kylmä vai kuuma
- kaupunki- vai maantieajossa
- moottorijarrutuksessa
- tasaisessa ajossa vai kiihdytettäessä
- suoraan ajettaessa vai kaarrettaessa?

Jos tarkempi vianmääritys vaatii erillisen ennakkokäynnin, sitä ehdotetaan asiakkaalle. Ennakkovaraus merkitään ajanvarauskalenteriin kirjaamalla auton rekisterinumero, malli ja tehtävä työ. Tuntemattomat ajoneuvotiedot voidaan hakea maahantuojan tietokannasta tai Ajoneuvohallintokeskuksen tiedoista. Tietokoneelle tehdään ennakkotilaus ja asiakkaan yhteystiedot tallennetaan cd400-järjestelmään. Asiakkaalle annetaan pyydettäessä hinta-arvio sekä tarjotaan aina lisätöitä ja maksullista sijaisautoa. Takuusitoumuksesta ei sovita puhelimitse tehtävässä ajanvarauksessa, vaan auto ja huoltokirja on ensin oltava nähtävillä. Työn vastaanottanut huoltoneuvoja järjestää tarvittaessa erikoistyökalujen ja alihankintatöiden saatavuuden. (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 3-5.)

Laatukäsikirjan varaosien normeissa määritellään toimintatapavaatimukset varaosien hintatietojen ilmoittamiseksi (Varaosien hintatietojen ilmoittaminen 2003, 1). Työn, varaosien, tarvikkeiden ja lisävarusteiden hinnat sisältävä hintatieto on annettava ja merkittävä työtilaukseen, paitsi jos asiakas ei sitä halua tai se ei ole työn laadun takia mahdollista. Hintatieto voi olla hinta-arvio, enimmäishinta tai kiinteä hinta ja siitä täytyy selvittää, kattaako se koko korjauksen vai vain jonkin sen osan. Varaosien hintatieto tulee olla merkittynä nimikkeittäin. Suuntaa antava hintatieto annetaan silloin, kun arviota kustannuksista ei voi tehdä ilman tarkempaa vian tutkimista. Korjaamo ei ole velvoitettu suuntaa antavaan hintatietoon, mikä ilmoitetaan asiakkaalle. (Varaosien hintatietojen ilmoittaminen 2003, 1-2.)

3.2 Valmistelevat työt

Ennen auton vastaanottoa korjaamolle täytyy tehdä valmistelevia töitä korjaustoiminnan sujuvuuden varmistamiseksi. Huoltoneuvoja avaa työtilauksen, hankkii asentajan käyttöön tarvittavat työohjeet ja työkalut sekä varaa mahdollisen sijaisauton asiakkaalle valmiiksi. Varaosamyymä varaa tarvittavat osat työlle ja tekee niistä keräyksen. Varaosien ennakkokeräys on tehtynä valmiiksi aina viikoksi eteenpäin. Osat tilataan en-

nakkoon ja niiden saapumista seurataan. Jos varaosien saatavuudessa ilmenee ongelmia, varaosamyyjä ilmoittaa siitä työnjohtoon. (Liite 1.)

Valmistelevia töitä koskevat laatukäsikirjan korjaamon normien vaatimukset ovat henkilö- ja aikavarauksen toteutus sekä varaosien ja tarvikkeiden saatavuus (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 1). Huoltoneuvoja avaa cd400 -järjestelmään työtilauksen ja määrittää huoltoon tai korjaukseen tarvittavat osat. Varaosamyyjä myy työtilaukselle tarvittavat osat ja tilaa niitä tarvittaessa. Asentajan apua voi käyttää osien tarpeen määrittämisessä. Jos osalla ilmenee tilausvaiheessa saatavuusongelma, huoltoneuvoja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen. Varaosamyyjä päättää varastonimikkeet ja hoitaa varaston täydennykset. Kolarivaurioissa huoltoneuvoja laatii varaosalistan. (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 5-6.) Asentajat ja korjaamopäällikkö merkitsevät käyttötarvikkeiden ja työkalujen puutteet yhteiseen listaan, jonka perusteella tehdään täydennykset. (Työtilauksen ennakkovaraus 2003, 6.)

Valmisteleviin töihin kytkeytyy varaosien normien toimintatapavaatimukset korjauksen hintatietojen ilmoittamisesta työtilauksen ennakkovarausta ja työtilausta vastaan otettaessa (Varaosien hintatietojen ilmoittaminen 2003, 1). Varaosien hintatiedot on oltava sellaisessa selkeässä muodossa, että ne voidaan antaa asiakkaalle suullisesti ja lisäksi merkitä ennakkovaraukseen sekä myöhemmin työtilaukseen. Käytännössä asiakkaalle annetaan varaosamyyjän ja huoltoneuvojan laskema pakettihinta, joka tallennetaan cd400-järjestelmään. Työn vastaanoton käytössä on huoltopaketti- ja lisävaruste hinnastot, joiden päivityksestä vastaa varaosapäällikkö. Laskutuksessa toimitaan AUNE-ehtojen mukaisesti. Pientarvike- ja laskutuslisä on eriteltyinä laskussa. (Varaosien hintatietojen ilmoittaminen 2003, 2.)

Varaosien normien vaatimuksissa on selostettu varaosien saatavuuden varmistaminen työtilauksen ennakkovarauksen yhteydessä ja työtilauksen ennakkovarauksen aiheuttamat toimenpiteet varaosaosastolla. Lisäksi niissä on kuvattu varaosien puuttumisen aiheuttamat velvoitteet. (Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle 2003, 1.) Kun ennakkovaraus tehdään aikaisintaan kolmen vuorokauden päähän, varaosien saatavuutta ei tarvitse erikseen varmistaa, koska mahdolliset tilattavat osat ehtivät saapua. Jos ennakkovaraus otetaan kolmen vuorokauden sisään, huoltoneuvoja varmistaa varausta tehdessään osien saatavuuden. Laatukäsikirjan mukaan varaosien ja tarvikkei-

den saatavuus täytyy varmistaa aina ennakoon niin, että hyvissä ajoin ennen työn aloittamista voidaan sopia aikataulumuutoksista asiakkaan kanssa. (Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle 2003, 1.)

Käytännössä varaosamyymäjät käsittelevät päivittäin huoltoneuvojen tekemät uudet tilaukset, tulostavat ne ja keräävät viikkohyllyyn valmiiksi viikoksi eteenpäin. Varastossa olevat osat muuttuvat varatuiksi, kun ne myydään työtilaukselle. Jos keräysvaiheessa ilmenee osapuutoksia, ehditään osat hyvin tilata normaalissa tilauksessa. Jos tilattavaa osaa ei jostain syystä kuitenkaan ole saatavissa työlle varattuun aikaan mennessä, siitä ilmoitetaan asianosaiselle huoltoneuvojalle, jolloin hän voi tarvittaessa siirtää aikaa myöhemmäksi. Keräystä suorittava varaosamyymä tulostaa päivittäin listan ennakko-varauksista ja tarkistaa, että kaikkien työtilausten ennakokeräys on tehty. Jos kolarivauriossa on sovittu purkuosien käytöstä, sopivia osia etsitään esimerkiksi www.varaosahaku.fi-sivustolta. (Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle 2003, 2.) Jos huollon tai korjauksen sovittu valmistuminen viivästyy osapuutoksen takia, sovitaan sijaisautosta tai kuljetuksesta tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa (Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle 2003, 4).

3.3 Työn vastaanotto

Työn vastaanotto voi tapahtua paikan päällä, kun asiakas tuo auton, sen avaimet ja huoltokirjan työnvastaanoton tiskille. Aukioloaikojen ulkopuolella auto voidaan jättää huoltokirjan kanssa pysäköitynä liikkeen pihaan ja avaimet laittaa korjaamon oven avainlaatikkoon. Kun auto on saapunut liikkeeseen, avataan työmääräys eli muutetaan työtilaus työmääräykseksi. Tässä vaiheessa työmääräykseen lisätään mahdolliset uudet viat ja tehtävät työt sekä pyydetään lupaa polttimoiden ja pyyhkijänsulkien vaihtamiseen ja lasinpesunestesäiliön täyttämiseen tarvittaessa. Asiakkaan kanssa keskustellaan mahdollisesta valmistumisajasta ja -toiveesta. Lopuksi valmiiseen työmääräykseen otetaan asiakkaan allekirjoitus. Asiakkaan lähtöä varten luovutetaan sijaisauto tai annetaan hänelle kyyti määränpähän. Työn vastaanotto päättyy, kun asentaja leimaa itsensä kyseisen työn tekijäksi. (Liite 1.)

Työn vastaanottoon liittyvät laatukäsikirjan yhteisten normien vaatimukset käsittelevät yrityksen ulkomuotoa, pysäköintipaikkoja ja viitoitusta sekä asiakastiloja (Asiakastilat

ja henkilöstö 2003, 1). Huoltoon tuleville autoille on merkityt pysäköintipaikat. Hinausliikkeet jättävät kolarivaurioautot mahdollisimman lähelle korikorjausosaston päätyä. Aukioloajan ulkopuolella tuotavia autoja varten sivuovessa on luukku ohjeistuksineen avainten jättämistä varten. (Asiakastilat ja henkilöstö 2003, 1.) Asiakaspolkupyörät ovat ulko-oven vieressä ja niiden avain luovutetaan ja otetaan vastaan asiakkaan kuittauksella infotiskillä. Asiakastilat ovat maahantuojan ohjeen mukaiset: siellä on istumapaikkoja, lasten leikkipaikka, kahvitarjoilu, lehtiä, esitteitä ja televisio, jossa esitellään Volkswagenin tuotteita. (Asiakastilat ja henkilöstö 2003, 2-3.)

Työn vastaanottoon lukeutuvissa korjaamon normeissa määritellään sopimuksen sisällön oikeellisuuteen ja työtilauksen sopimuksen mukaiseen toteuttamiseen liittyvät toimintatapavaatimukset. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 1.) Jos asiakas- ja autotiedot ovat saatavilla, työtilaus tehdään aina valmiiksi ennen asiakkaan saapumista. Kun asiakas saapuu työnvastaanottoon, tarkistetaan asiakkaan yhteystiedot ja työtilauksen sisältö sekä tehdään tarvittavat muutokset ja lisäykset. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 1-2.)

Uusien autojen luovutushuollot ja varustelut tehdään automyyjän sähköpostilla lähettämän varustelupyynnön perusteella (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 2). Työtilaus laaditaan aina kirjallisena. Sen täytyy olla AUNE-ehtojen mukainen, mikä on mainittava työtilauksessa. Työtilauksessa tulee aina olla

- korjaamon yksilöintitiedot
- asiakkaan yksilöintitiedot
- auton tiedot (merkki, malli, rekisteritunnus, valmistenumero, luovutuspäivämäärä ja mittarilukema)
- tilatut työt sovitusti eriteltyinä
- hintatieto ja sen voimassaolorajoitukset
- muut perittävät maksut
- työn valmistumisajankohta
- luovutustapa sen ollessa poikkeava
- maksuehdot maksun tapahtuessa muuten kuin käteisellä luovutuksen yhteydessä
- käytettyjen osien palauttaminen
- poikkeamat korjaus- ja takuuehdoista

- laatimispäivä
- allekirjoitukset

(Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 2-3).

Cd400 -järjestelmästä tulostettava työmääräys sisältää edellä mainitut asiat, lukuun ottamatta muita perittäviä maksuja, jotka näkyvät laskussa (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 3).

Tilatut työt ja viat kuvataan työtilaukseen mahdollisimman tarkasti. Vaikeissa vianmäärittäytapauksissa huoltoneuvoja ja asentaja voivat tehdä yhteisen koeajon. Lisäksi asentaja voi olla suoraan yhteydessä asiakkaaseen lisätietojen saamiseksi. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 3-4.) Korjaamon hinnoittelu muodostuu tehtaan määrittämien eri työvaiheiden ohjeajoista kerrottuna tuntiveloituksella. Määräaikaishuoltojen hinnat määräytyvät huoltohinnaston perusteella. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 4.) Kun käytetään asiakkaan omia osia, siitä on mainittava työmääräyksessä ja laskussa. Jos asiakkaan osat eivät täytä laatuvaatimuksia, voidaan niiden käyttämisestä kieltäytyä. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 5.)

Päätös työn kuulumisesta takuun piiriin tehdään takuuehtojen perusteella tapauskohtaisesti työtilausta tai työmääräystä tehtäessä. Uuden auton takuun voimassaolo tarkistetaan huoltokirjasta ja rekisteriotteesta. Kampanjakorjauksissa toimitaan kunkin kampanjan ohjeen mukaan. Takuunalaiset viat, jotka ilmenevät korjauksen aikana, korjataan automaattisesti aikataulun sen mahdollistaessa. Takuun umpeuduttua voidaan asiakkaan esittämään takuuvaatimukseen vastata maahantuojan määrittämän goodwill-takuun ohjeiden mukaisesti. Kustannusarvio tehdään ennen korjausta, koska asiakkaan täytyy tietää maksettavaksi tuleva osuutensa. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 6.)

Työn valmistumisajankohta ilmoitetaan asiakkaalle suullisesti valmistajan ohjeaikoja mukaillen. Jos työn viivästyminen aiheuttaa asiakkaalle vaivaa, hänen käyttöönsä järjestetään sijausauto viiveen ajaksi. Hyvitystä ei hoideta erillisellä rahallisella korvauksella. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 7.)

Huoltoneuvojat pyrkivät siihen, että asiakkaan työn vastaanottaa ja luovuttaa sama henkilö. Aukioloaikojen ulkopuolella tapahtuvasta luovutusmenettelystä on sovittu erikseen. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 7.) Kaikki asiakkaat ovat oletuksellisesti käteisasiakkaita. Jos asiakas on laskutusasiakas, hän voi valita laskun tai käteiskuitin. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 8.) Käytetyt osat ja nesteet palautetaan asiakkaalle hänen niin halutessa (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 8). Alihankintatöihin käytettävät toimijat täyttävät ostotoiminnan normien laatuvaatimukset (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 9).

Korjaamo noudattaa AUNE-ehtoja ja niistä poikkeaminen sovitaan erikseen sekä merkitään työtilaukseen ja laskuun. Korjaamo ei ole takuuvastuussa työssä käytetyistä asiakkaan omista osista. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 9.) Jos asiakas ei ole tehnyt sijaisautovarausta ennakkoon, tarjotaan hänelle maksullista sijaisautoa työn vastaanoton yhteydessä (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 10). Työmääräys tulostuu yhtenä kappaleena, johon huoltoneuvoja ja asiakas laittavat allekirjoituksensa. Asiakkaalle tarjotaan kopiota työmääräyksestä. (Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2003, 10.)

Laatukäsikirjan korjaamon normien vaatimuksista työn vastaanottoon kuuluu vielä työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella. Se sisältää toimintatapavaatimukset tilanteissa, joissa työtilaus on sovittu ennalta, työtilausta ei ole sovittu ennalta ja auto saapuu sopimushinnoilla. (Työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella 2003, 1.) Auton tuomisesta aukioloajan ulkopuolella sovitaan erikseen ennakkovarauksen yhteydessä. Asiakas ohjeistetaan jättämään rekisteritunnuksella merkityt auton avaimet sivuoven postiluukusta. Lisäksi kerrotaan aitaamattomaan pihaan aukioloajan ulkopuolella jätetyn auton olevan omistajan vastuulla. Jos auto on jätetty pihaan esimerkiksi illalla sopimatta ennakkoon ja ilmoittamatta siitä seuraavana aamuna, huoltoneuvoja selvittää omistajan ja haltijan tiedot rekisteritunnuksen perusteella ja on yhteydessä asiakkaaseen työtilauksen tekemiseksi. (Työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella 2003, 1-2.)

Hinausliikkeillä on ohjeet kuinka autot toimitetaan liikkeelle aukioloaikojen ulkopuolella. Kaikki hinatut autot pyritään jättämään lukittuun hikkiin ja avaimet postiluuk-

kuun. Tarvittaessa, esimerkiksi lasien ollessa rikki tai ovien jäädessä auki, auton jättämisestä ilmoitetaan korjaamopäällikölle. (Työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella 2003, 3.)

Liittyen työn vastaanottoon varaosien normeissa on esitelty toimintatapavaatimukset työtilauksen tekemisen yhteydessä (Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle 2003, 1). Asiakkaan saavuttua korjaamolle ja huoltoneuvojan avattua työtilauksen täytyy työhön tarvittavat osat olla kerättynä valmiiksi. Varsinkin jos osapuutoksesta ei ole erikseen ilmoitettu työnjohtoon. (Työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella 2003, 3.)

4 HUOLLON YDINPROSESSI SAVILAHDEN AUTO OY:SSÄ

Nykyinen AKL:n laatuohjelma eli laatukäsikirja on vuodelta 2003 ja monilta osiltaan ajastaan jäljessä. Lisäksi käytännön toimintatavat ovat muuttuneet niin, etteivät vaatimukset ja käytännön toiminta enää täysin vastaa toisiaan. Seuraavaksi käyn läpi nykyiset toimintatavat yrityksessä.

4.1 Ajanvaraus

Kadulta liikkeen pihaan on kaksi ajoväylää, yksi pihan kummastakin päästä. Asiakaspysäköintipaikkoja on koko rakennuksen matkalla kahdessa rivissä. Huoltoon tulevien autojen ja Europcarin vuokra-autojen paikat on merkitty seinätauluin. Pihaan pyritään pysäköimään niin, että sijais- ja vuokra-autot ovat oven läheisyydessä rakennuksen puoleisella seinustalla ja asiakkaiden lähtevät autot tienpuoleisen reunan rivissä keulat pihaan päin. Huoltoon tulevien autojen paikat ovat lähempänä korjaamohallin sisäänkäynnin päätyä. Henkilökunnan parkkipaikat sijaitsevat rakennuksen päädyssä ja pihan korjaamohallin puoleisessa päädyssä. Lisäksi pihaan mahdutetaan päivittäin vaihteleva määrä hinattuja, keskeneräisiä ja kolaroituja autoja, mikä ruuhkauttaa asiakaspysäköintiä.

Automyynnin siirryttyä suurempiin tiloihin kadun päähän, lisättiin korjaamon risteykseen uuden sijainnin opastava kyltti. Korjaamon ja varaosamyynnin yhteinen sisään-

käynti on erkkerimäinen eteinen, jonka oven viereisessä ikkunassa on laatukäsikirjan mukainen infotaulu. Korjaamohallin sisäänkäynnin ovesa on samanlainen.

Työn vastaanoton tiloissa on normien mukaiset seinätaulut korjausehdoista, maksuista, takuista ja sijaisautopalvelusta. Huollon nouto- ja palautuspalvelusta ei ole tällä hetkellä esitettä esillä. Palvelusta kerrotaan yrityksen Internet-sivustolla. Takuuehdot ja liikkumisturvaesitteet Volkswagenilta, Audilta ja Seatilta pidetään aineiston saatavuuden mukaan otettavissa kassatiskillä.

Työntekijät käyttävät pääasiassa mustia suoria housuja ja lyhyt- tai pitkähihaisia kauluspaitoja sekä omia tummia tai oman myymälän vaatemalliston takkeja. Jokaisella, lukuun ottamatta asentajia, on oma rintapielen nimikyltti, jonka jokapäiväinen käyttö on käytännössä vaihtelevaa. Huoltoneuvojen ja varaosamyymyjien sekä korjaamopäällikön ja varaosapäällikön työpisteissä on pöytänimikyltti työnimikkeineen. Asiakkaita tervehditään kohteliaasti ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Ensimmäisenä sisäänkäynnin jälkeen olevat varaosamyymäjät pyrkivät tervehtimään kaikkia saapuvia asiakkaita, tulivatpa he sitten mille asialle tahansa. Tarvittaessa nämä myymäjät myös kysyvät asiakkaalta hänen asiointitarpeestaan, jotta hänet voidaan ohjata oikealle tiskille.

Puhelimeen vastataan pääsääntöisesti osasto ja nimi. Puhelinvaihte on muuttunut, eikä vaihteenhoitaja ole enää samoissa tiloissa huoltoneuvojen ja varaosamyymyjien kanssa. Nykyinen puhelinvaihte toimii niin, että vastaamaton puhelu siirtyy tietyn ajan päästä automaattisesti seuraavalle satunnaiselle puheluketjun henkilölle. Jos kukaan, esimerkiksi varaosamyymyn puhelinketjusta, ei vastaa puheluun, se siirtyy pääpuhelimeen automyyntiin. Vaihteenhoitaja lähettää mahdollisen soittopyynnön asianosaiselle tekstiviestillä. Soittopyyntöön vastataan aina mahdollisimman pian, kuitenkin saman työpäivän aikana. Internet-vaihteesta varatuksi laittamalla tai puhelimen sulkemalla kaikki saapuvat puhelut siirtyvät automaattisesti puheluketjussa seuraavalle.

Asiakkaita varten kassatiskillä on linja-autoaikataulu lähinnä olevan pysäkin kautta kulkevista vuoroista. Lisäksi esillä on taksin tilausnumero. Mahdollisuuksien mukaan asentaja vie asiakkaan määränpäähensä ja suorittaa samalla auton koeajon. Tämä onnistuu parhaiten aamulla, kun työ pystytään aloittamaan heti sen jälkeen, kun asiakas on tuonut autonsa korjaamolle. Myös kesätyöntekijät ja varaosamyymäjät voivat ehties-

sään kuljettaa asiakkaita. Samalla hoituvat myös muut asioinnit, kuten esimerkiksi lähes päivittäinen matkahuollon pakettien vienti ja haku. Kyyditseminen toteutetaan mieluiten huollon omalla sijaisautolla tai asiakkaan autolla. Myös varaosaosaston lava-autoa käytetään yksittäisten asiakkaiden viemiseen. Viimeisinä vaihtoehtoina kyyditsemiseen ovat sijaisautot ja korjaamopäällikön työsuhdeauto. Koska asiakkaalta tiedustellaan mahdollista kyydin tai sijaisauton tarvetta jo ajanvarausvaiheessa, on asiakkaiden kuljettamiseen käytännössä aina varauduttu jotenkin.

Europcarin sijaisautoja on saatavilla huollon ajaksi maksua vastaan. Autojen tiedot ja vuokraushinnat ovat esillä huoltoneuvojen tiskeillä ja he myös hoitavat käytännön vuokraustoiminnan ajo- ja kuluseurantoineen. Huollon sijaisautoksi ei anneta automyyntin esittely- eikä sijaisautoja, varsinkaan nykyisin, kun kaikki automyyntin autot ovat rekisteröimättömiä ja koeajot suoritetaan valvotuilla koekilvillä. Kesäisin asiakkaiden lainattavissa on kaksi polkupyörää, joiden luovutus ja palautus kuitataan infotiskin vihkoon.

Varatessaan huoltoaikaa puhelimitse asiakas voi soittaa yrityksen vaihteeseen, huollon ryhmännumeroon tai huoltoneuvojen suoriin numeroihin. Vaihteeseen soitettaessa automaattinen vastaus antaa valintavaihtoehtoiksi automyynti, huolto, varaosat tai hallinto. Asiakas valitsee numeronäppäimellä haluamansa osaston, jolloin puhelu yhdistyy automaattisesti sen osaston ryhmännumeroon. Puhelu ohjautuu vapaalle henkilölle tai kaikkien ollessa varattuna takaisin vaihteeseen aiemmin kuvatulla tavalla. Huollon suorat numerot löytyvät puhelinluettelosta Savilahden Auto Oy:n kohdalta, yrityksen Internet-sivustolta sekä huoltoneuvojen käyntikorteista.

Sähköpostilla tehdyn varauksen käsittelystä vastaa sen saaja viimeistään seuraavana työpäivänä viestin saapumisesta. Jos sama sähköpostiviesti saapuu useammalle, sen käsittelee ensimmäinen joutava huoltoneuvoja ja ilmoittaa siitä sitten muille. Huoltoneuvojen sähköpostiosoitteet löytyvät yrityksen Internet -sivustolta ja heidän käyntikorteistaan.

Asiakkaiden henkilökohtaista ajanvarauskäyntiä varten yrityksen pääovessa ja si-
vuovessa on aukioloajoista kertova kyltti. Sisällä työn vastaanotossa on "huoltopalve-

lut" -opastekylttejä huoltoneuvojen yläpuolella. Korikorjaamosta vastaavan työpisteen yläpuolella on opaste "autovahingot".

Manuaaliset ajanvarauskirjat ovat poistuneet käytöstä ja nykyisin huollon ajanvaraus tehdään kokonaan sähköisesti. Huoltoneuvojen käytössä on Internet-selaimessa toimiva HUVA (Huollon ajanvaraus)-ohjelma, jossa on asentajakohtainen kalenteri. Kalenterista näkee päivätasolla kunkin asentajan varaukset, jotka on merkitty palkein puolen tunnin välein (kuva 1). Viikkokalenterinäkömystä nähdään kunkin päivän kokonaisvaraustilanne numeroina ja värikoodeilla merkittynä (kuva 2). Varattu työ päivittyy ohjelmaan reaaliajassa ja on näkyvissä muille työn vastaanottajille edellyttäen, että sivusto on äskettäin päivitetty omalta selaimelta.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Huollon Ajanvaraus' application. The browser title is 'Huollon Ajanvaraus - Microsoft Internet Explorer' and the address bar shows 'http://10.13.20.4:8080/Huva/controller?op=openPage'. The application interface includes a navigation bar with 'Kalenterinäkömä', 'Uusi varaus', 'Haut ja muutokset', and 'Ylläpito'. The main content area is titled 'Päiväkalenterinäkömä' and shows a weekly calendar grid for the week of March 18th to 24th, 2003. The calendar is organized by technician (Ryhmä) and team (Tiimi). Each technician's schedule is shown with a grid of colored cells (red for busy, green for free) representing 30-minute slots. To the left of the calendar, detailed information for each technician is provided, including their name, team, phone number, and current status (e.g., 'Yleishuolto', '3 valm.', '2 kesk.').

KUVA 1. HUVAn päiväkalenterinäkömä. Yhdellä silmäyksellä on nähtävissä asentaja, auto- ja asiakastiedot, työ ja varattu aika.

Huollon Ajanvaraus

Kalenterinäköymä | Uusi varaus | Haut ja muutokset | Ylläpito

Kalenterinäköymä >

Viikkokalenterinäköymä

Viikkokalenteri viikko 19

Ryhmä	Tiimi	ma 10.5.	ti 11.5.	ke 12.5.	to 13.5.	pe 14.5.
Yleishuolto	Partanen	0/8	0/8	0/8	-	0/8
	Huupponen	3/8	0/8	8/8	-	7/8
	Toivanen	5,5/8	4/8	0/8	-	0/8
	Ylönen	5,5/8	0/8	0/8	-	-
	Pulkka	7/8	8/8	0/8	-	8/8
	Parkkinen	8/8	8/8	8/8	-	8/8
Korikorjaamo	Kullberg	4/8	0/8	0/8	-	1,5/8
	CAVAN	4/8	0/8	0/8	-	0/8
	Kolu	4,5/8	-	-	-	0/8
	Häyrinen	8/8	1,5/8	0/8	-	0/8
	Halonen	8/8	0/8	0/8,5	-	0/8
	Tornainen	0/8	0/8	0/8	-	3,5/8
VÄLIHOMMAT	Ohjauskulmat	0/8	0/8	0/8	-	0/8
	VÄLIHOMMAT	0/8	0/8	0/8	-	0/8
Korikorjaamo	Justenius	6/8	0/8	3/8	-	0/8

KUVA 2. HUVAn viikkokalenterinäköymä. Asentajien varausten lisäksi ohjauskulmanosturille ja välihommille on omat varauksensa.

Huollon ajanvaraukseen kirjataan auton rekisterinumero ja tehtävä työ tai työt (kuva 3). Rekisterinumeron perusteella näkyviin tulevat myös auton tiedot ja mahdolliset asiakkaan tiedot. Jos asiakkaan tietoja ei ole yhdistetty rekisteritunnukseen, ne kirjataan kalenteriin manuaalisesti, jolloin ne tallentuvat vain kyseiseen työtilaukseen. Jos asiakastiedot halutaan tallentaa pysyvästi rekisteritunnukselle, se tehdään cd400-järjestelmässä. Jos ajoneuvon tietoja ei löydy rekisteritunnuksella Huvasta, ne haetaan cd400-järjestelmästä. Jos tietoja ei löydy sieltäkään, voidaan ne saada Trafim maksullisesta tietokannasta tai Örumnetistä yritystunnuksilla.

Huollon Ajanvaraus

Kalenterinäkymä | Uusi varaus | Haut ja muutokset | Ylläpito

Uusi varaus > **Työpohja** | Kuormitus | Hyväisy | Poistu

Työpohja

Varauksen tiedot

Ajoneuvon tiedot	Tilaajan tiedot	Maksajan tiedot
Rekisterinumero: JEF-563	Tilaajanumero: 8	Asiakasnumero: 8
Merkki: VOLKSWAGEN	Nimi: PARTANEN JENNI	Nimi: PARTANEN JENNI
Malli: GOLF GTI TURBEXCLU 110 5-	Osoite: ANTTOLANTIE 172	Osoite: ANTTOLANTIE 172
Vuosisalli: 2001	Postitoimipaikka: 52110 MAJAVESI	Postitoimipaikka: 52110 MAJAVESI
Korjaamomalli: 43V	Sähköposti:	
Valmistenumero: WWWZZZ1JZ1W190023	Yhteyshenkilö: 0500573059	
Edelliset kilometrit: 110583	Kilometrit:	
Moottorin koodi: AGU 254384		
Rekisteröintipvm: 21.08.2000		

Huoltoimenpiteet

Työväihetunnus	Ohjeaika
01040002	0,50

KUVA 3. Uuden työtilauksen syöttö HUVAAan; auto- ja asiakastiedot sekä tehtävät työt.

Huoltoneuvoja kuuntelee asiakkaan työtilauksen ja esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä vian ilmenemisestä. Varaus merkitään sähköiseen huollon ajanvarauksen kalenteriin, josta työtilaus siirtyy automaattisesti cd400-järjestelmään. Jos huoltoneuvoja on sitä mieltä, että vian määritys vaatii korjaamalla käynnin ennen varsinaista ajan varaamista, hän pyytää asiakkaan autoineen ennakkotarkastukseen.

Asiakkaalle annetaan hinta-arvio, jos sitä on pyydetty. Huoltoneuvoja tarjoaa aina varausta tehdessään lisätöitä ja maksullista sijaisautopalvelua. Jos työn suorittamiseen tarvitaan erikoistyökaluja tai -laitteita tai alihankintatöitä, vastaa työn vastaanottanut huoltoneuvoja niiden saatavuudesta ja varaamisesta. Huoltoneuvojilla on muistilistat ajanvaraukseen, työn vastaanottoon ja luovuttamiseen (liite 2). Puhelimessa suoritettavan ajanvarauksen yhteydessä huoltoneuvoja ei voi antaa takuusitoumusta ennen kuin asiakas on tuonut paikan päälle näytettäväksi auton ja sen huoltokirjan.

Hintatieto merkitään työtilaukseen, jos sellainen on sovittu. Hintatieto sisältää erikseen työn, varaosien, tarvikkeiden ja lisävarusteiden hinnat ja se voi olla hinta-arvio, enimmäishinta tai kiinteä hinta. Lisäksi merkitään, kuuluuko hintaan koko korjaus vai

vain sen osa, esimerkiksi työn tai varaosien osuus. Jos huoltoneuvoja ei voi antaa luotettavaa arviota korjauksen hinnasta ilman tarkempaa vian selvitystä, asiakkaalle kerrotaan suuntaa antava hintatieto. Tällainen suuntaa antava hinta-arvio korjauksesta ei ole sitova ja se kerrotaan asiakkaalle.

4.2 Valmistelevat työt

Huoltoneuvoja avaa työtilauksen ja määrittelee tapauskohtaisesti, mitä osia korjaukseen tai huoltoon varataan. Kun osia halutaan vaihdettavan, kirjataan työtilausriville vian kuvauksen lisäksi esimerkiksi "uusinta", "varaa" tai "vaihto". Lisätietona voi olla myös osanumero, "osa on jo tilattu", "Jenni tietää" tai "kysy asentajalta Huupponen". Tilauksen riveillä maininta "i + k" eli irrotus + kiinnitys tarkoittaa usein myös kyseisen osan vaihtoa.

Huoltotilauksen yhteydessä työrivin perään on pääsääntöisesti merkittynä onko kyseessä pieni vai iso huolto, joissa käytettävät osat ovat vakinaiset. Tämän tiedon puuttuessa asian voi päätellä muista työtilauksen riveistä tai ohjeajasta. Huoltojen työkoodit ja niiden sisältämät osat löytyvät myös jälkimarkkinoinnin yhteisestä HULI (Huolto- ja lisävarustehinnasto)-järjestelmästä. Rekisteritunnuksella voidaan hakea huolto- tai varustelupaketit (kuva 4). Tarvittavat paketit valitaan ja avataan, jolloin nähtäville tulevat työvaihetunnukset, tarvittavat varaosat sekä hinnat (kuva 5). Edellisten lisäksi työlle tarvittavat osat voi tietenkin varmistaa työtilauksen tehneeltä huoltoneuvojalta tai asiaan perehtyneeltä asentajalta.

Huolto- ja varusteluhinnasto - Windows Internet Explorer

http://10.13.62.135:8080/Huoli/controller?op=viewServicePackageSearch

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkäyt Ohje

Uusi välilehti Ehdotetut sivustot Customize Links Free Hotmail Web Slice -valikoima

Huolto- ja varusteluhinnasto

Kirjautu ulos

Huolto- ja varusteluhinnasto

Savilahden Auto Oy Mikkeli

Alkuun

Katselu

Huolto- ja varustelupaketit

Omat tiedot

Vaihda salasanana

Huolto- ja varustelupakettien katselu

Ajoneuvo JEF-563 / WWWZZZ1Z1W190023 / VOLKSWAGEN / GOLF GTI TURBEXCLU 110 5-G / 43
 ACU 254384 // 20000821 / 2001 //
 V / 1J1 / 6N4 / ACU

rekisteritunnus valmistenumero komissionumero

pakettityyppi mallisarjakoodi moottorikoodi merkkikoodi
 Huoltopaketti 1J1 ACU V
 mallikoodi vuosimalli vaihteistokoodi vetopyörästökoodi
 * * * *
 pakettiryhma pakettikoodi pakettinimi

Valitse kaikki Tyhjennä valinnat Asiakasryhma Avaa valitut

Rivi	Merkki	Pakettikoodi	Paketin nimi ja info	Ilman pakokaasutarkastusta
<input type="checkbox"/>	1 V	1J101ACU0221	Vuosihuolto (QGO) Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	
<input type="checkbox"/>	2 V	1J101AGU0332	Määräaikaishuolto 30 tkm (QGO) Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	4-syl. moottori ilman pakokaasutarkastusta
<input type="checkbox"/>	3 V	1J101AGU0932	Määräaikaishuolto 30 tkm / 2 vuotta (QG1) Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	4-syl. moottori ilman pakokaasutarkastusta
<input type="checkbox"/>	4 V	1J102AGU0387	Laaja määräaikaishuolto 60 tkm (QGO) Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	4-syl. moottori ilman pakokaasutarkastusta
<input type="checkbox"/>	5 V	1J102AGU0987	Laaja määräaikaishuolto 60 tkm (QG1) Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	4-syl. moottori ilman pakokaasutarkastusta
<input type="checkbox"/>	6 V	1J103AGU4005	Jarrunestehuolto 2 vuoden välein Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	Täydennysvaihe
<input type="checkbox"/>	7 V	1J104AGU5810	Haldex-kytkimen öljyt 60 tkm välein Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	Täydennysvaihe
<input type="checkbox"/>	8 V	1J105AGU2484	Hammashihnan uusinta sis. Vesipumpun Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	4-syl. moottori 5-vent. turbo
<input type="checkbox"/>	9 V	1J106AGU7220	Moniurahiina / ilman ilmastointilaitetta Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	
<input type="checkbox"/>	10 V	1J106AGU7225	Moniurahiina / ilmastointilaitte Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	
<input type="checkbox"/>	11 V	1J107AGU0421	Öljynvaihtuhuolto (QGO) Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW	
<input type="checkbox"/>	12 V	1J109AGU2705	Pyyhkimien sulat uusinta / tuulliasi	Täydennysvaihe

Valmis

KUVA 4. Rekisteritunnuksella haettu huoltopakettilistaus HULIssa.

Huolto- ja varusteluhinnasto - Windows Internet Explorer

http://10.13.62.135:8080/Huoli/controller?op=viewServiceItemSearch

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkäyt Ohje

Uusi välilehti Ehdotetut sivustot Customize Links Free Hotmail Web Slice -valikoima

Huolto- ja varusteluhinnasto

Kirjautu ulos

Huolto- ja varusteluhinnasto

Savilahden Auto Oy Mikkeli

Alkuun

Katselu

Huolto- ja varustelupaketit

Omat tiedot

Vaihda salasanana

Huoltopakettien työvaiheet ja varaosat katselu

Ajoneuvo JEF-563 / WWWZZZ1Z1W190023 / VOLKSWAGEN / GOLF GTI TURBEXCLU 110 5-G / 43
 ACU 254384 // 20000821 / 2001 //
 V / 1J1 / 6N4 / ACU

Päluu Asiakasryhma Poista pieniarvikelisävalinnat Päivitä Hintailmoitus Tallenna

V / 1J101ACU0221 Vuosihuolto (QGO)
 Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW ilman pakokaasutarkastusta
 * / 1J1 / * / ACU //

Rivi	TV	VO	Työ/nimike	Selite	Hinnastotunnus	Alennus%	Yks.hinta	Aika/määrä	Hinta
<input checked="" type="checkbox"/>	1		TYÖVAIHE	Huolto ja Non Stop	401		84.00	1.30	109.20
<input checked="" type="checkbox"/>	2		VARAOSA	ONG=ONCELMAJATEMAKSU		0.00	4.00	1.00	4.00
<input checked="" type="checkbox"/>	3		VARAOSA	OLJYNSUOD.		0.00	10.40	1.00	10.40
<input checked="" type="checkbox"/>	4		VARAOSA	TYHJ.TULPP		0.00	3.50	1.00	3.50
<input checked="" type="checkbox"/>	5		VARAOSA	Shell Helix Ultra Extra		0.00	24.50	4.50	110.25
<input checked="" type="checkbox"/>	6		PIENTARVIKELISÄ						4.59
									Paketin hinta 241.94

V / 1J101AGU0332 Määräaikaishuolto 30 tkm (QGO)
 Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW 4-syl. moottori ilman pakokaasutarkastusta
 * / 1J1 // * / ACU //

Rivi	TV	VO	Työ/nimike	Selite	Hinnastotunnus	Alennus%	Yks.hinta	Aika/määrä	Hinta
<input checked="" type="checkbox"/>	1		TYÖVAIHE	Huolto ja Non Stop	401		84.00	1.60	134.40
<input checked="" type="checkbox"/>	2		VARAOSA	ONG=ONCELMAJATEMAKSU		0.00	4.00	1.00	4.00
<input checked="" type="checkbox"/>	3		VARAOSA	OLJYNSUOD.		0.00	10.40	1.00	10.40
<input checked="" type="checkbox"/>	4		VARAOSA	SISAILMSUO		0.00	26.60	1.00	26.60
<input checked="" type="checkbox"/>	5		VARAOSA	TYHJ.TULPP		0.00	3.50	1.00	3.50
<input checked="" type="checkbox"/>	6		VARAOSA	Shell Helix Ultra Extra		0.00	24.50	4.50	110.25
<input checked="" type="checkbox"/>	7		PIENTARVIKELISÄ						5.64
									Paketin hinta 294.79

V / 1J102AGU0387 Laaja määräaikaishuolto 60 tkm (QGO)
 Golf / 1.8 MPI Bosch-Motr 110 KW 4-syl. moottori ilman pakokaasutarkastusta
 * / 1J1 // * / ACU //

Rivi	TV	VO	Työ/nimike	Selite	Hinnastotunnus	Alennus%	Yks.hinta	Aika/määrä	Hinta
<input checked="" type="checkbox"/>	1		TYÖVAIHE	Huolto ja Non Stop	401		84.00	1.30	109.20
<input checked="" type="checkbox"/>	2		VARAOSA	ONG=ONCELMAJATEMAKSU		0.00	4.00	1.00	4.00
<input checked="" type="checkbox"/>	3		VARAOSA	OLJYNSUOD.		0.00	10.40	1.00	10.40
<input checked="" type="checkbox"/>	4		VARAOSA	SISAILMSUO		0.00	26.60	1.00	26.60
<input checked="" type="checkbox"/>	5		VARAOSA	TYHJ.TULPP		0.00	3.50	1.00	3.50
<input checked="" type="checkbox"/>	6		VARAOSA	Shell Helix Ultra Extra		0.00	24.50	4.50	110.25
<input checked="" type="checkbox"/>	7		PIENTARVIKELISÄ						5.64
									Paketin hinta 294.79

Valmis

KUVA 5. Valittujen huoltopakettien sisältö: työvaiheet, varaosat ja hinnat.

Varaosamyyjät myyvät työrivien perusteella tarvittavat osat työtilaukselle. Samalla osat menevät varastosta varatuiksi ja puuttuvat osat tilataan aikatauluun sopivalla tilauksella. Jos tilausta tehtäessä huomataan varaosan saatavuudessa viiveitä niin, ettei osaa saada tarvittuun aikaan mennessä, ilmoitetaan siitä asianosaiselle huoltoneuvojalle. Työnjohto voi siten tarvittaessa olla yhteydessä asiakkaaseen huolto- tai korjausajan siirtämiseksi.

Varaosamyyjät päättävät varastossa pidettävät osanimikkeet ja huolehtivat täydennystilauksista. Automaattinen täydennystilaus tarkistetaan ja täydennetään viikoittain. Lisäksi varastoa täydennetään yksittäisillä tilauksilla aina tarpeen tullen. Korivauriopotauksissa peltikorjaamon huoltoneuvoja ja varsinkin laajemmissa kolarivaurioissa useammin peltiseppä tekee osalistauksen, jonka perusteella varaosamyyjä tilaa tarvittavat osat.

Käyttötarvikkeiden hankinta korjaamolle tapahtuu pääasiassa Würthin kautta. Yrityksen edustaja käy viikoittain tarkistamassa asentajien puutelistan, tarvikkeikaapit sekä varaosavarastossa sijaitsevat tarvikkeet ja tekee näiden perusteella täydennyksen. Akuuteissa tapauksissa esimerkiksi työkalun rikkoutuessa, asentaja, kesätyöntekijä tai varaosamyyjä käy hakemassa tuotteen suoraan tilanteeseen sopivalta toimittajalta. Merkkikohtaisten työkalujen tilaamiseen kysytään lupa korjaamopäälliköltä ja varaosamyyjät tekevät tilauksen sen perusteella.

HULI:ssa on hinnoiteltuna huoltopaketteja, joissa työn osuus ja varaosat nimikkeittäin on eritelty. Jos työtä ei löydy pakettihinnoiteltuna, tekevät huoltoneuvoja ja varaosamyyjä yhteistyötä pakettihinnan laskemiseksi. Lisävarusteiden hintoja löytyy Parts & Service Magazinesta, joita on saatavilla varaosamyyjien tiskeillä ja lehtitelineessä. Myös hiljattain avatuista varusteselaimista eli Audin, Volkswagenin ja Seatin omista lisävarusteisiin keskittyneistä Internet-sivustoista voi katsella ja hakea mallikohtaisia varusteita sekä lifestyle-tuotteita hintoineen. Näiden sivujen kautta on myös mahdollista tehdä saatavuuskysely omaan merkkiiliikkeeseen. Varaosamyyjien käytössä on myös Lotus Notes-ohjelmaan itse tehdyt tiedostot esimerkiksi rengaspaketeista, shopin tuotteista ja lisälämmittimistä. Laskutuksessa käytetään AUNE-ehtoja, jotka ovat asi-

akkaiden nähtävillä työn vastaanotossa. Laskuissa on eriteltyä pientarvike- ja laskutuslisä.

Huoltoneuvojat tekevät työtilauksen pääsääntöisesti aikaisintaan kolmen päivän päähän varausajasta, jotta varaosamyyjät ehtivät tilata varaosia, ellei niitä löydy varastosta. Näin toimiessaan huoltoneuvojan ei tarvitse erikseen kysellä osien saatavuutta, vaan hän voi luottaa siihen, että niitä joka tapauksessa ehditään hankkia työn tekopäivään mennessä. Jos huoltoneuvoja aikoo ottaa työtilauksen kolmen päivän sisään, hän varmistaa ensin varaosamyyjältä osan saatavuuden. Vaikka kolmen päivän sääntöä olisi noudatettu, voi käydä niin, että jonkun osan kohdalla tulee ennalta arvaamattomia toimitusvaikeuksia tai -häiriöitä. Tällaisissa tapauksissa korostuu se, että varaosien saatavuus on ennalta tarkistettu, jotta vielä hyvissä ajoin ennen suunniteltua työaikaa asiakasta voidaan informoida muutoksista ja esimerkiksi siirtää varattua aikaa ilman, että asiakkaalle aiheutuu ylimääräistä vaivaa.

Varaosamyyjät katsovat päivittäin cd400-järjestelmän ajanvarauskirjasta uudet työtilaukset, käsittelevät ne ja tilaavat tarvittaessa osia (kuva 6). Varaosatilauksia voidaan tehdä päivä- tai viikkotilauksessa. Päivittäin kello 15.15 mennessä tehdyn päivätilauksen tuotteet tulevat kahden päivän päästä ja perjantaihin kello 15.15 mennessä tehdyn viikkotilauksen osat tulevat kahdessa satunnaisessa erässä seuraavan viikon keskiviikkona ja torstaina. Kun osa myydään työtilaukselle, muuttuu sen vapaa saldo yhden pienemmäksi saldon pysyessä ennallaan. Näin voidaan nähdä sekä varastossa olevien tuotteiden määrä eli saldo että näistä tuotteista vapaana olevien nimikkeiden määrä eli vapaa saldo.

JYVÄSKYLÄ DK085K VARAUSKIRJAN KÄSITTELY 3.05.10

Pvm 3.05.10 Tp F4 21 Os.F4 Tj F4 Sel 1 (1=Tj 2=Kry)

2=Muutos 4=Poisto 5=Näyttö 6=Tulostus 7=Työmääräys tilauksesta 9=Viestit

	3.05.10 MA	4.05.10 TI	5.05.10 KE	6.05.10 TO	7.05.10 PE	
T	2 / 3,00	19 / 63,57	28 / 79,07	19 / 69,32	19 / 68,32	Kpl/h
M	31 / 86,54	13 / 27,63	9 / 17,77	7 / 11,27	5 / 7,76	Kpl/h
A						h

- AIY-847 A V	- KOY-453 A ?	- UUSI T	- MAF-917 T	- LYY-713 T ?
- OJZ-265 A V	- CFY-982 A ?	- ZBZ-892 T ?	- CFL-250 T	- FGV-538 T
- KHG-944 A V	- AIY-847 A V	- REG-837 T ?	- HTI-178 T	- IHY-686 T ?
- MJZ-690 V	- OJZ-265 A V	- HIZ-893 T	- XMI-407 T	- ZXY-100 T ?
- NBC-709 A V	- UUSI T	- AFS-116 T	- CGV-218 T ?	- AKI-367 T
- OXY-244 L V	- HBY-228 T ?	- GIR-966 T ?	- ETZ-608 T ?	- BYX-192 T
- JBS-47 A	- REZ-932 T ?	- AEY-260 T ?	- BMY-743 T ?	- ANY-637 T ?
- JCJ-769 L V	- TOG-588 A V	- XIN-277 T ?	- TLG-408 T	- ATI-341 T
- XYL-109 A	- HZB-609 T ?	- VNI-215 T ?	- AZZ-663 T ?	- OGK-556 T ?
- BMY-809 Q V	- ZVY-557 T	- VAI-597 T	- LTF-694 T ?	- CFY-706 T ?
- RCZ-946 L V	- OUF-672 T ?	- KRF-729 T ?	- HYT-489 T	- KPC-945 T ?
- EXA-250 L V	- AZM-847 T ?	- ZZA-795 T ?	- MJF-497 T	- LVF-715 T ?

Jatkuu...

F6=Til.luonti Val+F10=Rivit Val2+F19=Hyvitys F9=Ajat F23=Asentajat F24=Muut
Tietuetta 0127841 ei ole muutettu.

MÄ c A 09/003

HP LaserJet 4000 Series PCL6 Käytössä prt01

KUVA 6. Cd400-järjestelmän varauskirjan näkymä, jossa punaiset rekisteritunnukset ovat uusia työtilauksia. Kysymysmerkki perässä kertoo, että kyseiselle työlle on veloitettu osia.

Kun työtilaus on käsitelty, se tulostetaan. Jos työn ajankohta on viikon sisällä, tilauksen mukaiset osat kerätään ennakkokeräyshyllyyn oikean viikonpäivän kohdalle. Jos tilauksen kaikki tuotteet on tilattu, eikä kerättävää ole, laitetaan se varaston pöydällä olevaan muovikansioon päivämääräjärjestyksessä omalle kohdalleen. Tästä kansista on helppo katsoa osia odottavat työtilaukset aamuisin tavaroita purettaessa ja tehdä keräykset valmiiksi heti kun niihin kuuluvat osat saapuvat. Jos tulostetun työtilauksen ajankohta on pidemmällä kuin viikon sisällä, laitetaan se työtilauksille varattuun kansioon, joka on aina tietyn varaosamyynnin pöydällä kaikkien käytettävissä. Tästä kansista otetaan päivittäin viikon päähän sijoittuvat työtilaukset ja kerätään ne ennakkokeräyshyllyyn tilan vapautuessa päivän mittaan. Kun keräykset on aina tehtynä viikoksi eteenpäin, voi vielä keräysvaiheessa havaitun osapuutoksen korjata ja tehdä osatilauksen.

4.3 Työn vastaanotto

Asiakkaat jättävät huoltoon tulevat autonsa mille tahansa vapaalle parkkipaikalle. Puoli kahdeksasta alkaen avaimet ja huoltokirjan voi tuoda henkilökohtaisesti työn vastaanottoon. Sitä ennen tai iltaisin klo 17 jälkeen auton voi jättää pihaan ja laittaa avaimet tietoineen sivuoven luukusta sisälle.

Keväällä asiakaspolkupyörät tarkastetaan ja pidetään aina päivän ajan pääoven luona. Jos asiakas haluaa huollon ajaksi polkupyörän, hän voi varata sen ajanvarauksen yhteydessä tai kysyä sitä autoa luovuttaessaan. Huoltoneuvoja tai varaosamyyjä luovuttaa vapaan polkupyörän asiakkaan käyttöön kuittausta vastaan. Kun pyörä palautuu asiakkaalta, se merkitään kuittausvihkoon.

Asiakastiloissa on pöytä ja 4-6 tuolia, televisio, Internet -piste ja juoma-automaatti. Pöydällä on kahvi- ja keksitarjoilu, päivän lehti sekä erilaisia aikakausi- ja mainoslehtiä. Odotustilassa on myös Volkswagenin, Seatin ja Audin yhteinen "shoppi", jossa on esillä esimerkiksi lisävarusteita, autonhoitotuotteita, tekstiilejä ja yleismallisia varusteita hintoineen. Lisäksi saatavilla on automyyntin toimittama myytävien autojen listaus.

Uusien autojen toimitushuolto- ja varustelutilaukset saapuvat automyyjiltä sähköpostitse yhdelle huoltoneuvojalle ja yhdelle varaosamyyjälle (liite 3). Huoltoneuvoja tekee työtilauksen ja varaosamyyjä varusteiden hankinnat tämän työpohjan sisällön perusteella. Usein automyyjä ja huoltoneuvoja ovat lisäksi yhteydessä puhelimitse esimerkiksi tarkemman toimitusajan sopimiseksi. Molemmin puolin myös ilmoitetaan mahdollisista tilaukseen myöhemmin tulleista muutoksista.

Huoltoneuvoja on tehnyt työtilauksen valmiiksi työn vastaanottoa varten, jos asiakas ja autotiedot on saatavilla. Yhteystiedot tarkistetaan aina työnvastaanotossa. Asiakkaan kanssa tarkistetaan myös työtilauksen sisältö, tehdään lisäkysymykset ja mahdolliset muutokset ja täydennykset. Lisäksi sovitaan yhteydenotosta työn aikana ja sen valmistuttua. Kun työmääräys on kunnossa, tulostettu ja allekirjoitettu, asiakas ohjataan odotustilaan, sijaisautolle, lähtevään kyytiin tai polkupyörälle. Asentajan lokeroon laitetaan muovitaskussa olevat työmääräys, huoltoseloste, mahdolliset työohjeet, auton avaimet ja mahdollinen huoltokirja.

Tulostettu työmääräys on AUNE -ehtojen mukainen ja vastaa sisällöltään laatukäsikirjan normia lukuun ottamatta muita perittäviä maksuja, jotka näkyvät laskussa. Työmääräyksen yläalaidassa on korjaamon, asiakkaan ja auton tiedot sekä laatimispäivä ja työn valmistumisajankohta. Keskellä on tilatut työt erillisinä työriveinä. Työmääräyksen alalaidassa on käytettyjen osien palauttaminen, hintatiedot sekä huoltoneuvojan ja tilaajan allekirjoitukset. (Liite 4.) Huoltoseloste annetaan asiakkaalle työn luovutuksen yhteydessä (liite 5).

5 POIMINTOJA ONGELMISTA

Selvitin muiden työntekijöiden mielipiteitä huollon ja varaosien toiminnasta laatimallani kyselyllä. Kysymykset olivat osittain samat ja kaikilta kysyttiin:

- Onko asiakkaan mielestäsi helppo ottaa meihin yhteyttä? Miksi on tai ei ole? Mitä parannettavaa tavoitettavuudessa voisi olla?
- Onko asiakkaan ja/tai maksajan tiedot helposti saatavissa ja ovatko ne tarpeeksi kattavat? Miksi on tai ei ole? Mitä parannettavaa tässä voisi olla?
- Onko kaikki auton tiedot helposti saatavissa ja ovatko ne tarpeeksi kattavat? Miksi on tai ei ole? Miten tietojen saatavuutta pitäisi mielestäsi parantaa?
- Ilmoittaako varaosaosasto tarpeeksi hyvin työnvastaanottoon, jos osan/osien saatavuudessa on ongelmia? Olisiko tässä mielestäsi jotakin parannettavaa?
- Onnistuuko sijaisauton luovuttaminen tai asiakkaan kyyditseminen vaivattomasti? Jos ei, millaisiin hankaluuksiin olet törmännyt? Olisiko tässä jotakin parannettavaa?

Huoltoneuvojilta ja korjaamopäälliköltä kysyttiin lisäksi:

- Onko tilattujen töiden, vian kuvauksen ja lisätöiden kirjaaminen helppoa? Miksi on? Jos se on vaikeaa, mistä se mielestäsi johtuu?
- Onnistuuko korjaamolle ja asiakkaalle sopivan ajan sekä asentajan varaaminen vaivattomasti? Miksi? Miksi ei? Mitä parannettavaa tässä mielestäsi on?
- Onko asiakkaalle helppoa antaa hinta-arvio ja arvio huoltoon/korjaukseen kuluva ajasta? Miksi on tai ei ole? Olisiko tässä mielestäsi parannettavaa?
- Kuinka onnistuu asiakkaan sijaisautotarpeen tai muun liikkumistarpeen selvittäminen ja kulkuneuvon varaaminen? Mitä parannettavaa tässä asiassa mielestäsi on?

- Onko työtilauksen avaaminen helppoa? Miksi on tai ei ole? Olisiko tässä mielestäsi jotakin parannettavaa?
- Löytyvätkö työhön tarvittavat ohjeet, työkalut ja muut oheistarvikkeet vaivatonta? Miksi tai miksi ei? Miten tätä voisi tehdä helpommaksi?
- Onko auton vastaanottaminen vaivatonta? Miksi tai miksi ei? Onko vastaanoton sujuvuudessa eroa, kun asiakas tuo auton huoltoon henkilökohtaisesti tai auto on jätetty pihalle ja avaimet laatikkoon? Jos on, niin millaista? Mitä tässä voisi kehittää?
- Onko työmääräyksen avaaminen kaikkine lisäkysymyksineen ja -kirjauksineen helppoa? Miksi on tai miksi ei? Mitä parannettavaa tässä mielestäsi on?

Varaosamyijiltä ja varaosapäälliköltä kysyttiin yhteisten kysymysten lisäksi:

- Onko varaosien varaaminen työlle yksinkertaista? Miksi? Miksi ei? Mitä parannettavaa osien varaamisessa mielestäsi on?
- Toimiiko ennakkokeräys hyvin ja ajallaan? Miksi tai miksi ei? Olisiko tässä jostain parannettavaa?

Neljästä varaosamyynnin työntekijästä kaikki vastasivat kyselyyn. Työn vastaanoton viidestä työntekijästä kyselyyn vastasi yksi. Vastauksista ilmeni, että käytännöllisiä kehitysideoita on jokaisella työntekijällä.

Varaosaston palautteen perusteella työt sujuvat enimmäkseen mallikkaasti nykyisillä käytännöillä. Kiitosta saivat puhelun siirto puheluketjussa seuraavalle, vaihteen lähettämät soittopyynnöt ja HUVA huoltotilausten käsittelyn apuna. Suoria puhelnumeroita kaivattiin tehokkaammin käytettäväksi markkinoinnissa mutta toisaalta kritisoitiin numeroiden päässä olevien henkilöiden vaihtumista. Fiatien auto- ja asiakastiedoissa on vielä puutteita. Hankalaksi koettiin esimerkiksi Örumnetin haku, jonka avulla saa auton alustanumeron, joka ei välttämättä toimi varaosaohjelmassa. Jatkuvaan käyttöön auto- ja asiakastietojen hakemiseksi toivottiin Trafim haku, vaikka se onkin maksullinen. Cd400-järjestelmässä asiakastietoja tulisi päivittää paremmin. Yrityssivustojen yhteystietoihin ehdotettiin vastuuhenkilöä, jonka kanssa hoidetaan niin varaosien kuin huollonkin ilmoitukset. Tätä perusteltiin sujuvuuden lisääntymisellä, koska aina ei tiedetä kuka asiakasyrityksessä kulloisestakin asiasta tietää.

Varaosatyöntekijöiden vastausten mukaan huoltotilausten tekeminen on helppoa HUVAn avulla. Osan varaamistarpeen ilmoittamiseksi kaivattiin lisää selkeyttä työnjohdosta. Kritiikkiä sai myös varauskirjan toiminto, jossa kysymysmerkillä merkittynä näkyvät työtilaukset, joihin on veloitettu osia. Jos kyseessä kuitenkin on työ, johon ei tarvita osia, se näkyy varauskirjassa käsittelemättömänä. Ehdotettiin, että työtilaukselle voisi myydä "ei osia" -osanumeron tai muun sellaisen. Näin varauskirjaan jää jälki, että työtilaus on käsitelty, eikä sitä tarvitse avata ja tarkistaa aina uudestaan. Lisäksi toivottiin, että jos työlle on tilattu osia, se myös aina merkittäisiin.

Jatkuvissa työmääräyksissä varaosaosasto haluaisi toimia osia tilattaessa kuten ennakkokeräyksessä. Työnjohdosta siis kaivataan kaikkiin lisäosien tilauksiin päivämäärää, jotta osat voidaan aina kerätä valmiiksi ennakkokeräyshyllyyn oikean päivän kohdalle. Kirjainten ja numeroiden käyttöön toivottiin koko henkilökunnalta huolellisuutta ja tarkkuutta.

Jälkitoimitusosien saapumisseurantaa kritisoitiin, koska tarkan saapumispäivän ilmoittaminen on hankalaa. Suullinen ilmoitus osan viivästymisestä toimii kohtuullisesti. Lisäksi ehdotettiin työnjohdon käyttöön omaa jälkitoimituslistaa, josta voisi tarvittaessa tarkistaa osien saapumista.

Varaosahenkilökunnan mielestä asiakkaita kuljetetaan ajoittain turhaan yksittäisillä peräkkäisillä kyydeillä. Aikataulujen suunnittelussa olisi myös parannettavaa. Lisäksi koettiin, että varaosaosastolle tulee välillä liikaa painetta asiakkaiden viemisestä.

Kun jonkun yllättävän virheen sattuessa työ seisahtuu, tulisi virhe varaosaosaston mielestä reilusti myöntää ja varata työlle uusi aika. Tätä perusteltiin sillä, että kiireellä osien hankkimisen yrittäminen ja korjaamon aikataulujen sekoittuminen aiheuttaa monesti vielä suurempaa vahinkoa. Asia ei kaikesta yrityksestä huolimatta välttämättä selviä yhdellä kertaa. Ihmettelyä aiheutti myös Internetin kautta tulevien varausten ja tilausten vähyys.

Huoltoneuvojien kyselyn perusteella ei voi tehdä kovin laajaa päättelyä, koska vastaajia oli vain yksi. Ainoan vastaajan mielestä helppoa oli yhteyden ottaminen, hinta-arvion tekeminen sekä työtilauksen ja työmääräyksen avaaminen. Huollon ja peltikor-

jaamon puhelut ehdotettiin eroteltaviksi. Hankalaksi koettiin aukioloaikojen ulkopuolella jätettyjen autojen tilaukset ja tuontiautojen tietojen haku. Sähkötöihin perehtyneitä asentajia kaivattiin lisää, koska sähkötyöt lisääntyvät jatkuvasti. Asiakkailta toivottiin parempaa ilmoitusta sijaisauton tai liikkumisen tarpeesta. Nykyisin kyselyjä tulee pari päivää ennakoon tai vasta autoa tuotaessa. Asiakkaan puhelinnumero pitäisi saada paremmin ylös ja kaikki korjausohjeet tulisi olla käännettynä suomeksi. Lisäksi työmääräystä avattaessa pitäisi kysellä enemmän. Huoltoneuvoja toivoo tarkkuutta jälkitoimitusten saapumisilmoituksiin ja herkempää yhteydenottoa varaosista epäselvissä tapauksissa. Asiakaskuljetuksissa ongelmaksi koettiin yksinkertaisesti viejän puuttuminen. Ehdotettiin, että varaosista nimettäisiin yksi henkilö, joka aina aamuisin hoitaa asiakkaiden kyyditykset.

5.1 Ajanvaraus

Puheluraporteista on nähtävissä huollon ja varaosien kuukausittaiset vastattujen ja vastaamattomien puhelujen määrät, odotusajat ja puhelujen keskimääräiset kestot. Niiden perusteella on helppo analysoida kunkin kuukauden saavutettavuutta puhelimitse. Esimerkiksi tämän vuoden huhtikuussa huoltoon on saapunut yhteensä 850 puhelua, joista 543 on vastattu. Vastaamattomien puhelujen määrä on ollut tällöin suuri. Varaosiin saapuneista 341 puhelusta 292 on vastattu. (Kuva 7.)

Kun korjaamolla on noin 30-45 työtä päivässä ja jokaiselle asiakkaalle soitetaan käytännössä vähintään kerran, on jo näiden puheluiden minuuttimäärä melkoinen. Tämän lisäksi puhelimet ruuhkautuvat taukojen aikana ja kun tiskiasiakkaita on kerralla paljon. Kun puheluihin lasketaan lisäksi esimerkiksi hankalampien vikatapausten tai isojen korjausten selvittäminen, ajanvarauspuhelut ja erinäiset neuvon kysyjät, on selvää, että kaikkiin puheluihin ei pystytä heti vastaamaan.

Ryhmäraportti

Tanaan
 Eilen
 Edelliset 7 päivää
 Edellinen kuukausi

valitse Mista Mihin

00:00:00 1 huhtikuu 2010 - 23:59:59 30 huhtikuu 2010

Ryhmä	Vastatut puhelut	Vastattujen puheluiden odotusaika (tt:mm:ss)	Vastaamattomat	Vastaamattomien puheluiden odotusaika (tt:mm:ss)	Luopuneet puhelut	Luopuneiden puheluiden odotusaika (tt:mm:ss)	Keskimääräinen puhelun kestoaika (tt:mm:ss)
Automyynti	56	00:24:07	4	00:03:45	18	00:11:48	00:02:00
Hallinto	26	00:05:46	6	00:02:24	8	00:01:25	00:01:12
Huolto	543	02:50:43	307	02:09:14	130	00:40:20	00:02:42
Konkoraamo	22	00:04:48	48	00:11:18	1	00:00:14	00:02:16
Savonlinna Automyynti	48	00:11:51	7	00:01:05	3	00:01:25	00:03:23
Savonlinna Hallinto	11	00:03:07	0	00:00:00	2	00:01:12	00:01:48
Savonlinna Huolto	214	01:12:36	153	00:57:05	78	00:31:20	00:03:21
Savonlinna Varaosat	97	00:22:51	63	00:18:18	3	00:01:33	00:02:18
Varaosat	292	01:28:43	49	00:20:05	23	00:06:43	00:02:23
Yhteensä	1309	06:44:32	637	04:03:14	266	01:36:00	

KUVA 7. Puheluraportti huhtikuu 2010.

Asiakastiedot tallennetaan cd400-järjestelmään manuaalisesti ajanvarauksen yhteydessä. Laskutusasiakkailla on lisäksi omat asiakasnumerot. Kerran tallennetut tiedot pysyvät muuttumattomina, eivätkä ne päivitty automaattisesti esimerkiksi väestötietojärjestelmästä. Tästä syystä, kun asiakas saapuu työn vastaanottoon, asiakastiedot pitäisi aina tarkistaa ja päivittää voimassa olevilla tiedoilla. Puutteelliset tiedot aiheuttavat turhaa lisätyötä ja epäselvyyksiä, jotka useimmiten koituvat lopulta asiakkaan harmiksi. Ongelmia aiheuttavat myös useat samalle henkilölle tai yritykselle perustetut asiakasnumerot ja vanhojen tietojen jääminen järjestelmään. Päällekkäisyyksien aiheuttama lisätyö kertaantuu, kun laskutuksessa selvitetään väärin lähetettyjä laskuja ja niitä joudutaan hyvittämään ja tekemään uudestaan.

Auton tiedot saadaan rekisteritunnuksella cd400-järjestelmästä, jos ne on sinne kerran haettu. Tuontiautojen tietoja ei saa tästä järjestelmästä hakemallakaan. Muita vaihtoehtoisia lähteitä auton tietojen hakemiseksi rekisteritunnuksella ovat Volkswagen AG:n ElsaPro, Örumnet, Kahan Autoluettelo ja Trafim maksullinen auto- ja omistajatietojen haku. Koska tässä yhteydessä tarvittavat auton tiedot pysyvät sen elinkaaren ajan muuttumattomina, niiden päivitystarve ei ole ongelma. Hankaluutta ja hitautta auton tietojen hakuun aiheuttavat rekisteröimättömät ja tuontiautot.

Työtilausta tehtäessä huoltoneuvoja käyttää huolloille ja korjauksille määritettyjä työvaihetunnuksia, jotka löytyvät ElsaProsta ja HULIsta. Koska kaikkia korjauksia ei ole määritelty yksilöllisin tunnuksin, käytetään myös tunnusta "YA" eli yleisasennus. Sillä voidaan merkitä mitä erilaisimpia töitä. YA-tilauksen ymmärtäminen riippuu täysin huoltoneuvojan itse kirjoittamasta tarkentavasta tekstistä. Koska riville mahtuvan tekstin määrä on rajoitettu ja rivit täytyy saada tehtyä mahdollisimman nopeasti, ovat kirjoitusvirheet ja unohdukset arkipäivää. Työrivit tulisi tehdä aina niin tarkasti, ettei asentajalle tai varaosamyyjälle jää epäselväksi mitä on tarkoitettu. Epäselvissä tilauksissa huoltoneuvojalta täytyy kysyä ja varmistaa, mitä hän on tarkoittanut. Periaatteessa se onnistuu helposti, sillä asentajat hakevat työmääräyksen työnvastaanottoa lähellä olevasta lokerikosta ja varaosamyyjät ovat samassa tilassa huoltoneuvojien kanssa. Käytännössä kysymistä ratkaisevasti häiritsee, jos kyseinen huoltoneuvoja ei ole paikalla, hän on puhelimesta, varattuna tiskillä asiakkaan kanssa tai kahta viimeistä yhtä aikaa. Odottamiseen kuluu täysin tarpeettomasti kaikkien työaika. Välillä epäselvyys jää selvittämättä ja epäonnistuminen huomataan vasta kun on liian myöhäistä, usein asiakkaan kustannuksella. Pahimmassa tapauksessa puutteellisten työrivien takia jokin työ jää asentajalta tekemättä tai tarvittava osa varaosamyyjältä varaamatta.

Kun tehdään työtilausta hankalan vian selvittämiseksi, vika tulisi kuvata mahdollisimman tarkasti ja asiakkaan kertoman mukaan. Mitä enemmän vian ilmenemisestä tiedetään etukäteen ja tiedot myös kirjataan huolellisesti ylös, sitä helpompaa sen tutkiminen on. Tässä yhteydessä korostuu huoltoneuvojan asiakkaalle tekemät lisäkysymykset. Useamman tutkintakerran tai useamman asentajan työssä vian kuvauksen ja jo tehtyjen tutkimusten kirjaaminen tarkasti työmääräykseen on ensiarvoisen tärkeää.

Asiakkaan sijaisautotarve tai kyydin tarve tulisi selvittää jo aikaa varattaessa. Ongelmia aiheuttavat tilanteet, joissa huoltoneuvoja on jättänyt liikkumistarpeen selvittämättä tai asiakas ilmaisee tarpeensa vasta autoa tuodessaan. Tällä hetkellä omia huollon sijaisautoja on käytettävissä kaksi ja vuokra-autoja yleisimmin kolmesta viiteen. Monesti kaikki autot ovat jo varattuja tai vapautuvat liian myöhään äkillistä tarvetta varten.

Korjaamon työjono vaihtelee parista päivästä useampaan viikkoon. Varauskirjassa on asentajien rivien lisäksi oma rivi lisätöille. Lisätyöriiviä käytetään jatkuvasti ja se toi-

mii enimmäkseen hyvin, koska se pyritään pitämään mahdollisimman tyhjänä. Lisätyöt voivat kuitenkin aiheuttaa helposti sotkua ensin varattujen töiden aikatauluihin. Koska 15 asentajan töitä järjestellee päivän mittaan jopa viisi eri henkilöä, on virheiden mahdollisuus olemassa.

Varauskirjaan merkityjä aikoja muuttavat päivän mittaan myös pitkäksi menevät työt. Työlle varattu aika voi ylittyä esimerkiksi vasta korjaamalla ilmenevien lisätöiden vuoksi. Työn kestosta ja osien saatavuudesta riippuu, tehdäänkö lisätyöt samalla käynnillä vai varataanko sitä varten uusi aika. Asiakkaan kannalta parasta tietysti olisi, että uusintakäynneiltä vältyttäisiin. Monesti tämä tavoite ei kuitenkaan täyty juuri ajan tai osien puutteen takia.

Kun huoltoneuvoja tekee työtilauksen, hän tarvitsee vähintään kolmea eri ohjelmaa. HUVAn avulla varataan aika, HULilla haetaan huollot ja korjaukset ja ElsaProsta tarkistetaan kampanjat. Lisäksi vajavaisten auto- tai asiakastietojen takia voi vielä tarvita cd400-järjestelmää. (Kuva 8.)

The screenshot shows a Windows XP desktop with a terminal window titled "Istunto B - [24 x 80]". The terminal displays a menu and a list of car orders. The menu options are: 2=Muutos, 4=Poisto, 5=Näyttö, 6=Tulostus, 7=Työmääräimeksi, 9=Viestit. The list of orders includes:

Val	Tilaus	Merkki	Saapumisaika	Tilaaja	Työn tila
	128047	VOLKSWAGEN	11.05.10 12:00	TORNIAINEN KATI	
	KRF-729	GOLF 1,6-06	BSE 11.05.10 13:30	0405757743	AVOIN
	127602		25.05.10 10:00		
	LÄÄKÄRI		25.05.10 12:00	JOUNI	AVOIN
	127216		29.04.10 13:30	1	
	LÄÄKÄRI		29.04.10 16:00	JOUNI	AVOIN
	127616		29.04.10 10:00		
	LÄÄKÄRI		29.04.10 12:00	1	AVOIN +

At the bottom of the terminal, there are function key shortcuts: F1=Hakuavaimet, F3=Ulos, F6=Luonti, Val+F10=Rivit, Val2+F19=Hyvitys, Val2+F20=Laskutus, Val2+F21=Va-muunti tuolle, F24=MuuT, and Tietuetta 0128047 ei ole muute.

The taskbar shows several open applications: "Huollon Ajanvaraus - Microsoft Internet Explorer", "Huolto- ja varusteluhinnasto - Microsoft Internet Explorer", "Electronic Service Information System (F1470000 - DP33L85) - Microsoft...", and "Kaista - Microsoft Internet Explorer". The system tray shows the date "05/010" and the time "14:01".

KUVA 8. Huoltoneuvojan työpöydällä on auki kolme cd400-istuntoa, neljä Internet-sivustoa ja Lotus Notes-tietokanta, joka sisältää muun muassa sähköpostin.

5.2 Valmistelevat työt

Huoltoneuvojan tehtäviin kuuluu työtilauksen teon yhteydessä selvittää, tarvitaanko työhön erikoistyökaluja. Jos tarvitaan, tarkistetaan löytyvätkö ne olemassa olevista työkaluista vai täytyykö ne tilata. Merkkikohtaisten työkalujen tilaaminen saattaa kestää jopa kaksi viikkoa, mikä olisi huomioitava jo aikaa varattaessa. Myös työohjeiden hankkiminen asentajalle kirjallisena on huoltoneuvojan tehtävä.

Varaosamyyjien pitäisi työvaiheiden perusteella tietää, mitä osia työlle varataan. Vaikka työriville olisi selkeästi merkitty jonkin osan vaihto, varaosamyyjä viime kädessä huolehtii siitä, että varattua tulevat myös varsinaisen osan vaihtoon tarvittavat muut osat. Joidenkin osien kohdalla varaosaohjelma käskää tai pyytää käytettäväksi muita osia. Läheskään aina näin ei kuitenkaan ole, jolloin varaosamyyjän täytyy itse tietää tai selvittää esimerkiksi asentajalta kysymällä, mitä osia todella tarvitaan. Väärä tai riittämätön osien varaaminen työlle estää pahimmillaan koko työn suorittamisen. Tällaisten virheiden vakavuutta lisää se, että ne huomataan vasta kun asiakas autoineen on jo saapunut korjaamolle.

Varaosien ennakkokeräystä varten varastossa on ennakkokeräyshyllykkö, jossa on merkityt hyllyt maanantaista perjantaihin. Viikon sisällä tulevien töiden osat kerätään koreihin tai siistiksi paketiiksi teipattuna ja laitetaan osakeräyslapun kanssa oikean päivän kohdalle. Keräyslapussa näkyy työn ajankohta sekä auton ja asiakkaan tiedot. Lisäksi lappuun kirjoitetaan vielä punakynällä viikontähtä ja rekisteritunnus, jotta asentajien on helpompi löytää oikea paketti mahdollisimman nopeasti. Erillistä järjestystä yksittäisen viikontähtä sisällä ei ole, minkä takia paketteja voi olla yhden päivän kohdalla paljon. Tällöin oikean paketin löytäminen on hidasta.

Jos kyseessä on jatkuva työmääräys, ei oikeastaan voi tietää, onko osat kerätty viikkohyllyyn vai korjaamohyllyyn. Korjaamohyllyyn tilataan rekisteritunnuksella osat, jotka tulevat myöhemmin laitettavaksi mutta joille ei ole tilaushetkellä annettu asennusajan-

kohtaa. Jos asennusaika on ollut tilaushetkellä tiedossa, osan tilausviitteeseen laitetaan rekisteritunnuksen lisäksi päivämäärä, mistä tiedetään että se on menossa viikkokeräykseen.

Osien saapumista seurataan ennakkokeräyksen yhteydessä. Koska eri tilaustyyppien toimitusajat ovat tiedossa, voidaan tilauspäivämäärän mukaan osia odottaa saapuvaksi tiettyinä päivinä. Kun osia odottavia työtilauksia kerätään, silloin pitäisi huomata, jos jokin osa ei ole tullut normaalisti. Tällöin ongelma on useimmiten kuljetuksissa eli tavarat ovat vielä matkalla tai eksyneet väärään paikkaan.

Jos jo tilaushetkellä on ollut tiedossa osan jääminen tehdastilaukseen ja korjausaika on varattu esimerkiksi kahden viikon päähän, täytyy osan saapumista seurata. Jonkin aikaa tilauksen tekemisen jälkeen osan saapumisesta voi nähdä päivämääräarvion. Yleisimmin tehdastilauksen toimitusaika on viikosta kahteen mutta tavaton ei ole puolentoista kuukaudenkaan toimitusaika. Tarvittaessa jälkitoimitusosien saapumisesta voi tiedustella maahantuonnista. Ongelmallista on, että varma tieto osan saapumisesta saadaan vasta sitten kun se on perillä. Seuraavana päivänä saapuvien osien pakkauslistatkin ovat monesti nähtävissä vasta iltapäivällä, mikä ei useinkaan auta ennakoimaan ajan varaamisessa. Samoin myös osaviiveen takia tarvittava ajan peruminen menee usein viime tippaan osien saapumisen ennakoimisen hankaluuden takia. Jälkitoimitusosien seuraamisessa ei ole myöskään mitään tiettyä toimintatapaa, vaan jokainen enimmäkseen hoitaa omat tilauksensa.

Kun tehdastilausosan vaativalle työlle ei ole varattu uutta aikaa, saapuu osa aikanaan korjaamohyllyyn. Jälkitoimitusosat erottuvat normaalin tilauksen osista keltaisen osalapun avulla. Aina sellaisen saapuessa tulisi tavaroita purkavan varaosamyynnin ilmoittaa siitä työnjohtoon. Jos ilmoitusta ei tehdä tai se ei saavuta asiasta tietävää huolto-neuvojaa, jää osa korjaamohyllyyn, eikä sille huomata tehdä mitään.

Vaikka valmistelemissä töissä kaikki vaikuttaisi menneen hyvin, välillä tulee tilanteita, joissa työn alle tullee autoon ei yhtäkkiä olekaan osia. Tällaiseen tilanteeseen voi johtaa monta erilaista virhettä. Monesti kiireellisissä korjauksissa aika varataan samalle päivälle kuin tiedetään osankin olevan tulossa. Jos aika on varattu aamukahdeksaksi, tarvittava osa voi vielä olla purkamattomissa tavaroiden. Asentaja olettaa osien löy-

tyvän viikkohyllystä. Kun näin ei ole, aletaan ihmetellä, miksi osia ei ole varattu. Varaosamyyjä alkaa selvittää osan puuttumista. Jos osasta on jätetty työmääräyksen väliin tilauslappu, siitä näkee heti milloin osa on tilattu ja missä tilauksessa, kuka sen on tilannut ja milloin sen pitäisi tulla. Jos tilauslappua ei ole, katsotaan cd400-järjestelmästä työmääräykselle myydyt osat. Osanumeron avulla voi hakea tilauksen ja katsoa siitä milloin osa on tilattu ja tulossa. Jos osaa ei ole myyty työmääräykselle, täytyy osa etsiä varaosaohjelmasta uudestaan ja osanumeron perusteella aloittaa saapumisen selvittäminen. Kun tiedetään, että osa on vielä aamun tavaroissa, saadaan se etsittyä muutamassa minuutissa. Aikaa menee kuitenkin usein turhaan siihen, että ensin selvitetään, miksi osaa ei ole varattu ennakkohyllyyn, milloin se on tilattu ja missä sen nyt pitäisi olla.

Jatkuvissa työmääräyksissä käy monesti niin, että osat on tilattu korjaamohyllyyn, oli uusi korjausaika tiedetty tilattaessa tai ei. Edelleen asentaja olettaa osien löytyvän varattuna viikkohyllystä. Sekaannuksia tulee, koska uutta aikaa harvoin tiedetään tilausvaiheessa eikä työnjohto muista ilmoittaa sitä myöhemmin. Jos se muistetaan ilmoittaa, varaosamyyjä ei enää pysty muuttamaan tilauksen viitteitä. Epäselvyyttä aiheuttavat korjaamohyllyn viitteellä tilatut osat, jotka olisivatkin menossa keräyshyllyyn tietylle päivälle.

Osien puuttuminen voi johtua yksinkertaisesti myös saldovirheistä. Kerran vuodessa tehtävä kaikkien osanimikkeiden inventointi ei riitä, jos osia jää veloittamatta työlle tai niitä veloitetaan mutta ei todellisuudessa käytetä. Virheitä tapahtuu myös sähköisissä pakkauslistoissa eli saapuvien osien kirjautumisissa saldoihiin. Vapaassa saldossa näkyvät paitsi hyllyssä olevat osat myös asiakkaille varatut osat, koska niitä ei voi etukäteen veloittaa mihinkään. Myös korjaamohyllyyn tölle varattuja osia saattaa näkyä vapaissa saldoissa. Tämä johtuu siitä, että osia ei ole veloitettu työlle heti tilausvaiheessa.

5.3 Työn vastaanotto

Koska asiakkaan kannalta olisi parasta, että kaikki saataisiin yhdellä korjaamokäynnillä kuntoon, täytyisi korjaamalla olla resursseja tehdä paikan päällä ilmenevät lisätyöt. Välillä kuitenkin pienetkin lisätyöt epäonnistuvat ajan tai osien puuttumisen takia.

Koska korjaamo tasapainottelee mahdollisimman tiiviin kalenterin ja asiakastyytyväisyyden välillä, tulee tilanteita, jolloin lisätyöhön ei yksinkertaisesti ole aikaa. Osien puuttuminen voi johtua edellä mainittujen syiden lisäksi huonosta varaston täydennyksestä tai epäonnistuneesta osien menekin ennakkoinnista esimerkiksi uusien automallien kohdalla.

Kun huoltoneuvoja varaa aikaa työlle, sitä tulisi olla tarpeeksi mutta ei liikaa. Huoltojen ja korjausten ohjeaikojen mukaan tehdyt varausajat eivät ole aina sopivimpia. Työstä ja asentajasta riippuen huoltoneuvojat varaavat ajan ohjeajan tai oman kokemuksensa perusteella. Jos varauskirjaa ei täytetä ja käytetä huolellisesti, tulee helposti virheitä, jotka vaikuttavat useampaan työhön. Jos sovittu valmistumisaika ei pidä, aiheuttaa se mahdollisesti hankaluuksia paitsi asiakkaalle myös seuraavan työn suorittamiselle. Tilanteessa, jossa monta työtä menee pitkäksi, ei ehdi tehdä pieniäkään lisätöitä.

Korjaamon toimintaa testaa ulkopuolinen yritys koeautoilla, joihin on tehty vikoja ja puutteita. Testillä nähdään, tehdäänkö työ niin työnvastaanoton kuin korjaamonkin osalta määräysten ja normien mukaisesti. Tässä yhteydessä on usein ilmennyt allekirjoituksen puuttuminen työmääräyksestä ja vararenkain ilmanpaineen tarkastamatta jättäminen. Jos korjaamotestiä ei läpäistä, se maksaa yritykselle useita satoja euroja.

6 PARANNUSEHDOTUKSIA

Huollon ja varaosien toiminnassa ei ole mielestäni yhtä suurta puutetta, vaan isot virheet koostuvat usein monesta pienestä virheestä. Kehittymistä kuitenkin aina tarvitaan, jotta pysytään asiakkaiden ja valmistajan vaatimusten tasolla ja toiminta olisi mielekästä ja kannattavaa. Yleisiä parannuskohteita ovat työntekijöiden huolellisuuden ja tarkkuuden kehittäminen, sisäisen koulutuksen tiivistäminen ja sähköasentajien lisääminen tai olemassa olevien asentajien elektroniikkakoulutuksen lisääminen. Lisäksi huoltoneuvoja tarvittaisiin välillä lisää. Tarvetta lisätyövoimalle olisi etenkin sesonki- ja loma-aikaan, varsinkin kun ne sattuvat monesti samaan ajankohtaan.

6.1 Ajanvaraus

Koska huollon ryhmään saapuvien puhelujen määrä on suuri, jopa 70 % kaikista puhelusta, olisi hyvä, jos yleishuolto ja korikorjaamo olisi eroteltu vaihteen valinnoissa toisistaan. Tämä tarve tuli esille työntekijöiden kyselyssä ja on se huomattu jo yrityksessäkin: vaihteeseen ollaan parhaillaan muuttamassa huolto ja korikorjaamo omiksi valinnoikseen. Muutos on tärkeä sekä työntekijöiden että asiakkaiden kannalta. Yleiskorjaamon kolmelle huoltoneuvojalle on turhaa kääntää yhden huoltoneuvojan johtaman korikorjaamon puheluita, koska useimmiten se täytyy kuitenkin kääntää koriosastosta vastaavalle. Nykyinen toimintatapa vie tarpeettomasti huoltoneuvojan ja asiakkaan aikaa sekä ruuhkauttaa huollon ryhmänumeroa.

Nykyisin Internet ja sähköposti mahdollistavat vaivattoman, nopean ja aikaan kytkeytymättömän yhteydenoton. Yrityksen Internet-sivustolla oleva huoltoajan varausjärjestelmä on ollut käytössä jo pitkään mutta sitä kautta varauksia tulee vain viidestä kymmeneen kappaletta kuukaudessa. Sekä tämän ajanvarausmahdollisuuden että suorien puhelinnumeroiden markkinointia olisi syytä lisätä. Internet-varausta voisi mainostaa esitteillä ja mainitsemalla siitä asiakkaalle seuraavaa huollon ajankohtaa läpikäytessä. Lisäksi huoltoneuvojat voisivat jakaa suoran puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen sisältämiä käyntikorttejaan muutenkin kuin vain pyydettyä. Mielestäni kätevä tapa olisi, jos auton huoltoon jättävä asiakas saisi mukaansa, esimerkiksi työmääräyskopion kanssa, vastaanottaneen huoltoneuvojan yhteystiedot. Tällä tavalla asiakas voi olla suoraan yhteydessä henkilöön, joka hänen asioitaan hoitaa. Jos suora puhelu siirtyy toiselle huoltoneuvojalle, asiakas osaisi kertoa kuka hänen autonsa on vastaanottanut. Samalla vähentyisi epäselvyys siitä, kuka huoltoneuvoja tietää kenenkin asiakkaan asioista. Asiakas saattaisi myös kokea miellyttävänä sen, että hänellä on mahdollisuus myöhemmin asioida tutun huoltoneuvojan kanssa. Huoltoneuvojien päivä on kiireinen ja usein asioita on hoidettavana monta yhtä aikaa. Jos kiireettömämpiä puheluasiakaita saataisiin ohjattua enemmän Internet-varauksen ja sähköpostin käyttäjiksi, vapautuisi puheluaita kiireellisimpiin asioihin.

Kun tehdään uusi työtilaus rekisteritunnuksella, joka ei anna automaattisesti omistajan tietoja vaan ne täytetään manuaalisesti, olisi hyödyllistä omaksua toimintatapa myös tietojen pitempiaikaiseksi tallentamiseksi. HUVAAan syötetyt asiakastiedot ovat päteviä vain kyseisen työtilauksen kohdalla. Useimmiten rekisteritunnus ja omistaja ovat kuitenkin kytköksissä toisiinsa niin, että tiedot kannattaisi päivittää cd400-järjestelmään

pysyviksi. Kun näin toimitaan, asiakastiedot ovat aina saatavilla rekisteritunnuksen perusteella. Jos kaikki asiakastiedot olisi kytketty rekisteritunnukseen tällä tavalla ja niitä päivitetäisiin aina tietojen muuttuessa, ei päällekkäisyyksiä ja epäselvyyksiä asiakastiedoissa olisi. Kuitenkin, koska auton omistaja ja työn tilaaja voivat olla eri henkilö, täytyy työtilaukseen aina päivittää juuri sitä työtä vastaavat asiakastiedot. Tämä aiheuttaa tietenkin sen, että tiedot täytyy jokaisen työtilauksen kohdalla joka tapauksessa sekä tarkistaa että tarvittaessa päivittää. Hallinto on viime aikoina poistanut päällekkäisiä ja vanhoja asiakastietoja.

Trafin maksullinen auto- ja omistajatietojen haku maksaa reilun euron haulta. Hakuja tehdään sekä huollossa että varaosissa jopa satoja päivittäin, joten pelkästään tämän haun käyttäminen tuskin tulee kyseeseen. Vahinkotapauksissa haku on kuitenkin korvaamaton ja korikorjaamon työnjohtajalla tunnukset ovat välttämättömät. Mielestäni rekisteröimättömien ja tuontiautojen kohdalla auton tietojen, käytännössä alustanumeron, toimittaminen on asiakkaan tehtävä. Muutenkin huoltoneuvojen ja varaosien työtä nopeuttaisi ja helpottaisi, jos asiakkaat opetettaisiin entistä paremmin asioimaan liikkeessämme huoltokirjan ja/tai rekisteriotteen kanssa. Tämä onnistuu yksinkertaisesti lisäämällä suullisten ja mahdollisesti myös kirjallisten ohjeistuksien käyttöä.

Työtilauksen tekeminen selkeytyy ja tarkentuu, kun käytetään oikeita työvaihetunnuksia oikeassa paikassa. Huoltoneuvojen ei tulisi käyttää YA -riviä vain siksi, että varsinasta tunnusta ei viitsitä etsiä. Huolimattomuus tässä asiassa on moninkertainen harmi verrattuna kerralla kunnolla tekemisen hyötyihin. Työtilauksen tekemisen apuna olevia muistilistoja voisi myös käyttää tehokkaammin. Kun asiakkaalta muistetaan kysyä yhteystiedot, sijaisautotarve ja vian kuvaus mahdollisimman tarkasti jo aikaa varattaessa, vältytään monelta yllätykseltä myöhemmin.

Epäselvien työtilausrivien ja monen muunkin asian parantamiseksi huollon ja varaosien tulisi mielestäni pitää enemmän yhteisiä palavereja ja ideoida parempia käytännön toimintatapoja avoimesti yhdessä. Esimerkiksi työvaiheriveille merkittävästä osan vaihdon tarpeesta on ollut monesti puhetta yksittäisten työntekijöiden kesken ja asiaa ilmoille heitellen. Yhteisistä toimintatavoista olisi helppoa keskustella ja sopia, jos yhteisiä kokouksia olisi nykyistä enemmän. Yrityksessä voisi ottaa käyttöön myös jonkinlaisen aloitejärjestelmän, jonka avulla työntekijöiden kehitysideoita selvitettäi-

siin ja pantaisiin myös täytäntöön. Järjestelmä tulisi ulottaa tietysti myös asentajiin, koska he kokevat päivittäin huoltoneuvojen ja varaosamyyjien työn vahvuudet ja heikkoudet.

6.2 Valmistelevat työt

Kun uusia työtilauksia käsittelee useampi varaosamyyjä, aikaa kuluu turhaan sellaisten työtilausten tarkistamiseen, joihin ei ole vielä varattu mutta ei myöskään tarvitse varata osia. On ollut puhetta, että käyttöön otettaisiin jonkinlainen "ei osia"-osnumero, jonka voisi myydä tällaiselle työtilaukselle. Näin toimittaessa nähtäisiin tilausta avaamatta ajanvarauskirjan pääsivulta, että kyseinen tilaus on käsitelty. Käytännön toteutus vaatii varaosamyynnistä yhden "osan" myymistä myös jokaiselle työtilaukselle, johon ei oikeasti varata osia. Vastaavasti huoltoneuvojen täytyy aina ennen työn luovutusta muistaa poistaa ylimääräinen osarivi työmääräyksestä. Tämän toiminnan tarpeellisuus ja hyöty vähenee, jos työtilauksia käsitteleviä varaosamyyjä on vähemmän tai vain yksi. Yhden käsittelijän tapauksessa työntekijä katsoo ja käsittelee tilauksia niin usein, että hän oppii muistamaan osattomat työt ja sitä kautta turha työ vähenee.

Varaosien ennakkokeräyksen yleiseen järjestykseen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Osa keräyksistä tehdään muovikoreihin ja osa teipataan paketiksi, joiden lisäksi isommat osat nojaavat hyllyyn tai ovat sen edessä lattialla. Jos hyllytilaa ja koreja olisi enemmän, lähes kaikki keräykset voitaisiin tehdä koreja käyttämällä. Tällöin hyllyn ilme olisi selkeämpi ja osakeräyslaput olisivat selkeämmin esillä. Lisäksi kun käyttöön otettaisiin esimerkiksi rekisteritunnuksen viimeisen numeron perusteella tehtävä järjestys yksittäisen päivän sisällä, olisi hyllyn käyttö vielä vaivattomampaa. Parannettavaa olisi myös vanhojen keräysten poistamisella hyllystä. Vaikka huoltoneuvojat ilmoittavat peruuntuneista töistä kirjallisesti, jää kerättyjä osia käyttämättä viikoittain. Varaosamyyjät voisivat käydä hyllyn läpi ainakin kerran viikossa ja hyllyttää osat, joita ei ole käytetty osakeräyslapun ajankohtaan mennessä. Hyllyttämisen tarve vähensisi olennaisesti, jos huoltoneuvojat ilmoittaisivat peruutuksien lisäksi tehokkaammin myös muuttuneista ajoista.

Jatkuvien työmääräysten osat tilataan korjaamohyllyyn, jos uutta korjausaikaa ei ole tilaushetkellä tiedossa. Koska uusi aika jää usein huoltoneuvojalta ilmoittamatta tai

jopa kokonaan varaamatta, ei korjaamohyllyn osat juurikaan päädy ennakkokeräyshyllyyn. Tähän ongelmaan on jo kehitelty ratkaisua ja kokeiltavaksi päätettiin korjaamohyllyn muuttamista työnjohtajakohtaiseksi. Osan tilausviitteeseen merkitään rekisteritunnuksen lisäksi vastaavan huoltoneuvojan nimi. Korjaamohyllyyn varataan omat hyllyt kullekin työnjohtajalle ja osat hyllytetään saapuessaan nimen, ei rekisteritunnuksen mukaan. Koska huoltoneuvojat kulkevat korjaamohyllyn edestä monta kertaa päivässä, heidän on helppo päivittäin tarkistaa saapuneet osat, varata työlle aika ja ilmoittaa varaosamyyjille korjauksen ajankohta. Tällä tavalla toimittaessa osat päätyvät useammin ennakkokeräyshyllyyn, eivätkä jää pyörimään korjaamohyllyyn. Samalla yhteydenotto työnjohtoon helpottuu epäselvissä osissa, kun asiasta vastaava huoltoneuvoja on aina tiedossa. Jos hyllymetrit riittävät, jokaiselle huoltoneuvojalle voisi laittaa myös oman jälkitoimitusosien laatikon.

Asiakkailla on mahdollisuus selata Internetissä Volkswagenin, Audin ja Seatin lisävarusteselaimia ja lähettää haluttuun jälleenmyyjäliikkeeseen tuotetiedustelu. Palvelu on otettu käyttöön noin puoli vuotta sitten. Savilahden Autoon kyselyjä on tullut tähän mennessä vain muutamia. Kun sivustot avattiin, niitä mainostettiin liikkeissä pöytä-esitteillä. Tämän lisäksi sivustoista on maininnat lisävarustelehdissä ja linkit kunkin valmistajan Internet -sivuilla. Mielestäni sivustoja voisi mainostaa myös automyyntin ja varaosien yhteisissä lehtimainoksissa ja asiakkaille mukaan annettavissa esitteissä. Koska sivustoilla on paljon muutakin kuin vain johonkin tiettyyn automalliin soveltuvia lisävarusteita, tulisi sivustoa markkinoida myös perinteisen asiakaskunnan ulkopuolelle. Vapaa-ajan tuotteista monet soveltuvat lapsille, autoiluun yleisesti tai vaikka persoonalliseksi lahjaksi.

Varaosien lisävarustemyyntin lisäämiseksi mielestäni hyvä keino on liittää tarjouksia työtilauksiin. Eräänä sesonkina tiettyihin automalleihin lisättiin viimeiseksi työriviksi nollahintainen "tarjous" -työrivi, joka sisälsi tarkentavana tekstinä alumiinivanteisen rengaspaketin tiedot ja tarjoushinnan. Tämä on hyvä keino, koska tarjousrivien tuotteet voidaan valita mallin perusteella ja ne ovat siten aina asiakkaan auton sopivat. Lisäksi tarjous huomataan hyvin, koska se näkyy työmääräyksessä, kun asiakas allekirjoittaa sen ja kuitissa tai laskussa työn jälkeen. Varaosamyyjät lisäävät työrivin normaalin työtilauksen käsittelyn yhteydessä ja se on käytännössä yhtä helppoa kuin yksittäisen varaosankin veloittaminen työlle. Suurin työ on tuotteen valinnassa, hinnoit-

telussa ja kohdistamisessa siten, että samaa tuotetta voisi markkinoida mahdollisimman moneen eri automalliin. Paras hyöty saavutettaisiin, jos tässä yhteydessä hyödynnettäisiin sesonkivaihtelut ja ennakoitaisiin asiakkaan mahdollisia tulevia ostotarpeita.

6.3 Työn vastaanotto

Osien puuttumisen takia epäonnistuvat lisätyöt vähenevät, kun varaosamyymyjät alkavat kiinnittää entistä enemmän huomiota itsenäiseen varaston täydentämiseen. Koska automaattinen täydennys ehdottaa usein vain menneellä viikolla runsaasti myytyjä osia, voivat vähemmän myytävät mutta sitäkin tärkeämmät osat loppua huomaamatta. Kun jokainen omaksuu toimintatavan, jossa osien saldoja ja hyllypaikan määrää seurataan aktiivisesti sekä tehdään täydennystilaus jo esimerkiksi kolmanneksi viimeisen osan kohdalla, ei osien puutosta pitäisi esiintyä. Koska varaosanimikkeitä on tuhansia, kaikkien seuraaminen yhtä aikaa ei ole mahdollista. Huolto-osien hyllysaldojen tarkastus ja täydennystilaus viikkotilauksessa olisi syytä tehdä joka torstai tai perjantai. Lisäksi automaattitäydennyksen määrittämisä tulisi tarkistaa ja muokata aika ajoin.

7 PÄÄTELMÄT

Työn tarkoituksena oli käsitellä työn vastaanoton ja varaosamyynnin toimintaa huollon ydinprosessin alkuvaiheissa ja verrata laatukäsikirjan normeja käytännön toimintaan. Nykyisiä toimintatapoja käsiteltäessä niistä löytyi puutteita, joihin kehitettiin parannusehdotuksia. Tavoitteena oli toiminnan yleinen parantaminen ja korkeamman asiakastyytyvyyden saavuttaminen.

Koska huoltoneuvojen ja varaosamyymyjien työtehtävät ovat moninaiset niin ajanvarauksessa, valmistelemissa töissä kuin työn vastaanotossakin, oli niissä paljon selviteltävää. Tässä työssä korostuu varaosamyynnin osuus, koska se on itselleni läheisempi ja tutumpi toiminto. Aiempi käsitykseni siitä, että yhteisten sääntöjen noudattaminen ja hyvä yhteistyö on huollon ja varaosaosaston kannattavan toiminnan perusedellytys, on voimistunut.

Työn edetessä huomasin myös, että laatukäsikirjan normeilla on tärkeä merkitys jälleenmyyjäliikkeiden toiminnan kannalta. Määräysten mukaisella toiminnalla saavute-

taan maanlaajuista yhtenäisyyttä ja asiakastyytyväisyys pysyy hyvänä. Lisäksi se auttaa jokaista työntekijää toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla. Mielestäni olisi tärkeää, että laatukäsikirja pidettäisiin paremmin ajan tasalla ja sitä hyödynnettäisiin enemmän uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Savilahden Autossa perustoiminnot ovat mielestäni kunnossa ja asioita tehdään laatukäsikirjaa paremminkin. Tosin normien ollessa jo seitsemän vuotta vanhat, ei niihin täysin kiinteästi toimintaa enää voikaan perustaa. Kun vertaa laatukäsikirjan toimintaa nykyisiin toimintoihin, on monessa asiassa tapahtunut kehitystä. Tehtävät työt ovat muuttuneet ja niiden mukaan on muutettu myös toimintatapoja.

Huollon koeautoilla tehtävät testaukset sekä AKL:n ja valmistajan auditoinnit ovat tärkeitä yrityksen toiminnan mittareita. Huoltotestit osoittavat herkästi korjaamon heikkoudet. Auditoinnilla seurataan, että yritys toimii normien mukaisesti. Tärkeimpiä ovat kuitenkin asiakkaiden kokemukset ja näkemykset saamastaan palvelusta. Arvokkain tieto yrityksen toimivuudesta käytännössä saadaan asiakaskyselyiden avulla.

Oli mielenkiintoista huomata, kuinka paljon pienillä ideoilla ja parannuksilla voidaan saada tehokkuutta ja vaivattomuutta eri toimintoihin. Yrityksen toimintatapoja käsitellessäni ymmärsin, että työntekijöiden omia tapoja ja ideoita kehittämällä saadaan työt sujumaan järkevimmin. Vaikka valmistajan vaatimukset on otettava huomioon ja tietyt normit on täytettävä, yritys toimii parhaiten käyttämällä juuri sille itselleen sopivimpia toimintatapoja. Tällainen paras toiminta muodostuu yksittäisten työntekijöiden näkemyksiä ja mielipiteitä kunnioittaen.

Kehittämiskohteita oli paljon ja uusien ideoiden toimivuus voidaan arvostella vasta käytännön kokeilujen jälkeen. Uskon kuitenkin, että käytännönläheiset kehitysideoit tulevat toimimaan hyvin. Kaikkiin ongelmiin ei ole olemassa ratkaisua. Huolto- ja korjaustöiden aikana voi tulla vastaan mitä moninaisimpia yllättäviä tilanteita, joihin ei voi varautua etukäteen mitenkään.

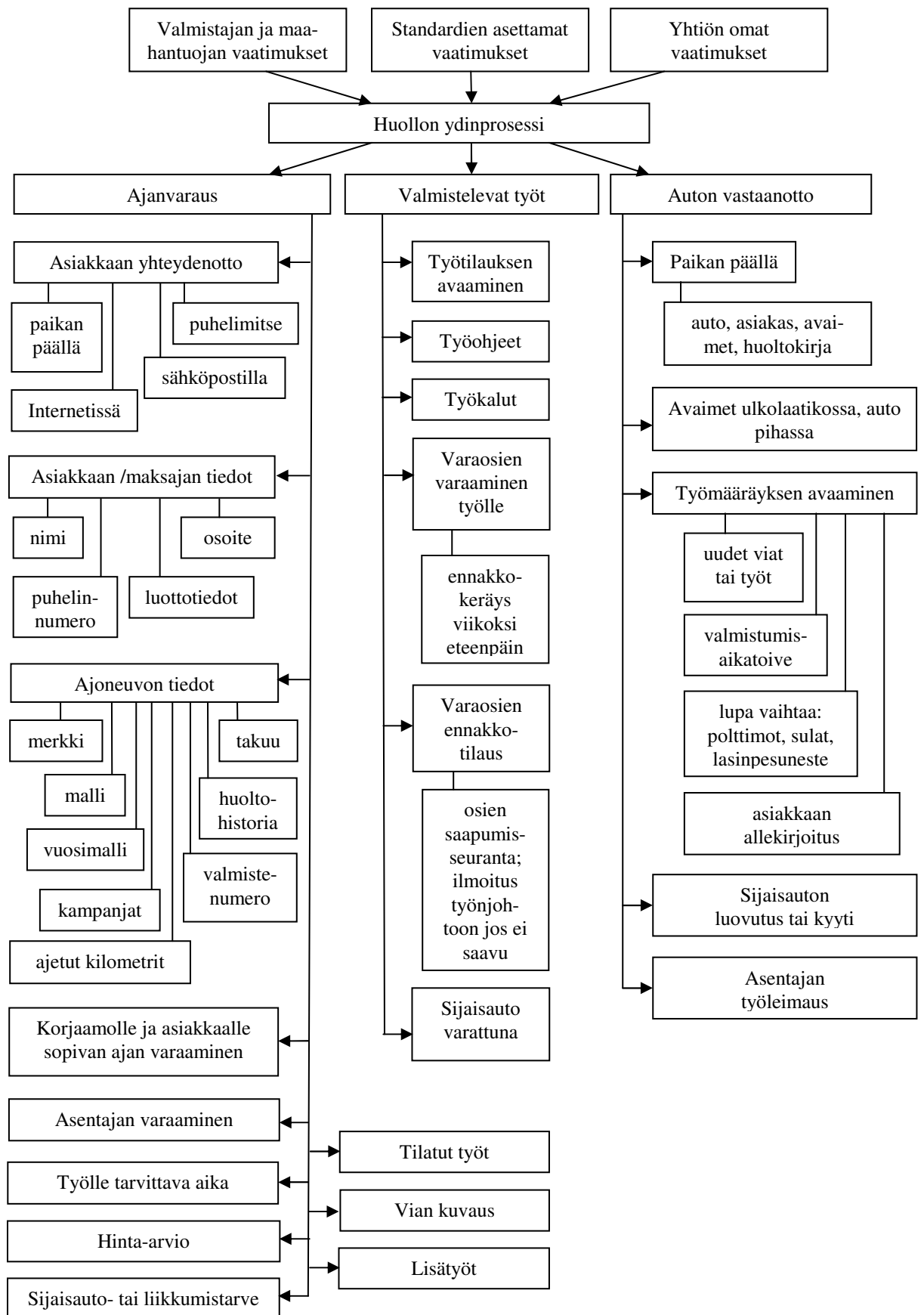
Toivon työstäni olevan hyötyä työntekijöiden keskinäisen yhteistyön ja kehitysideoiden esittämishalukkuuden lisäämiseksi. Minulle työstä oli hyötyä niin nykyisen työtehtäväni kuin yleisen ammattiosaamisenkin kehittämisen kannalta. Kun itse työntekijänä

tarkastelee laajemmin oman osastonsa toimintaa ja eri osastojen yhteistyötä, kokonaisuuden ymmärtää paremmin. Muiden toimintatavat selkeytyvät, eivätkä asiat näyttäytyä niin mustavalkoisina kuin aiemmin.

LÄHTEET

- Ajankohtaista. 2010. Savilahden Auto Oy. WWW -dokumentti.
<http://www.savilahdenauto.fi/?sivuID=14000>. Päivitetty 19.1.2010. Luettu 26.1.2010.
- Asiakaskuljetukset. 2003. AKL- laatuohjelma. Laatukäsikirja. Savilahden Auto Oy Mikkeli. Ryhmä 4. Yhteiset.
- Asiakastilat ja henkilöstö. 2003. AKL- laatuohjelma. Laatukäsikirja. Savilahden Auto Oy Mikkeli. Ryhmä 4. Yhteiset.
- CSS-raportti VW – Huolto. 2010. CSS-raportti 2/2010. PDF-dokumentti.
- Työtilauksen ennakkovaraus. 2003. AKL- laatuohjelma. Laatukäsikirja. Savilahden Auto Oy Mikkeli. Ryhmä 5. Korjaamo.
- Työtilauksen tekeminen, kun auto on jätetty korjaamolle työajan ulkopuolella. 2003. AKL- laatuohjelma. Laatukäsikirja. Savilahden Auto Oy Mikkeli. Ryhmä 5. Korjaamo.
- Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa. 2003. AKL- laatuohjelma. Laatukäsikirja. Savilahden Auto Oy Mikkeli. Ryhmä 5. Korjaamo.
- Varaosien hintatietojen ilmoittaminen. 2003. AKL- laatuohjelma. Laatukäsikirja. Savilahden Auto Oy Mikkeli. Ryhmä 6. Varaosamyynti.
- Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle. 2003. AKL- laatuohjelma. Laatukäsikirja. Savilahden Auto Oy Mikkeli. Ryhmä 6. Varaosamyynti.
- Yritys-info. 2010. Savilahden Auto Oy. WWW -dokumentti.
<http://www.savilahdenauto.fi/?sivuID=02000>. Päivitystietoa ei saatavilla. Luettu 26.1.2010.

LIITE 1.
Vuokaavio huollon ydin-
prosessin alkuvaiheista



MUISTILISTA AJANVARAUKSEEN:

Rekisteritunnus!

Asiakastiedot:

- nimi
- osoite
- puhelinnumero

Ilmoita asiakkaalle, että auton tiedot löytyy!!!

Kysy ajettu km määrä!

Onko autossanne huomautettavaa / ongelmia?

- milloin huomasitte ongelman?
- missä tilanteessa ongelma esiintyy?
- mistä lähtien ongelma on esiintynyt?
- oletteko käyneet tämän ongelman vuoksi?

Jos ei ongelmia; oliko muuta?

Kysy liikkumistarpeesta:

- tarvitseeko kyytiä tai sijaisautoa?

Muistuta ottamaan huoltokirja mukaan!

Anna hinta-arvio esim.

- | | |
|--------------|------|
| • huolto | 250€ |
| • hihna | 300€ |
| • jarruneste | 15€ |
| • koko hoito | 565€ |

Merkitse antamasi hinta työtilaukseen !!!

Merkitse myös muut sopimasi asiat koneelle:

- toimitusaika
- alennukset
- jne.

Savilahden Auto Oy

Kaapelikatu 1

50130 Mikkeli

015-320100

etunimi.sukunimi@savilahdenauto.fi

www.savilahdenauto.fi



MUISTILISTA TISKILLE:

Pyydä huoltokirja!

Varmista:

- rekisterinumero
- nimi
- puhelinnumero

Saako vaihtaa pyyhkijänsulat, jos tarve?

Lisätäänkö nestesäiliöt täyteen?

Sovi maksutapa!

Työmääräyksen allekirjoitus

- anna kopio asiakkaalle

Auton valmistuttua:

15 min ennen luvattua valmistumisaikaa pitää ilmoittaa myöhästymisestä!

Käy lasku läpi rivi riviltä

- riittävän hitaasti, että asiakas ehtii nähdä hinnat

Muistuta liikkumisturvasta ja sen voimassaoloaika!

- laskussa pitää lukea liikkumisturva, ei non stop, joka on vanha merkintä

Kerro seuraavasta huoltoajankohdasta

- muista merkitä myös huoltokirjaan

Näytä, mistä auto löytyy!

Savilahden Auto Oy

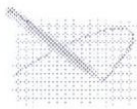
Kaapelikatu 1
50130 Mikkeli
015-320100

etunimi.sukunimi@savilahdenauto.fi

www.savilahdenauto.fi



LIITE 3. Huollon työpohja



Mika Roivas/Savilahdenauto
23.03.2010 12:09

Vastaanottaja HuoltoSavilahden@savilahdenauto.fi
Kopio
Piilokopio
Aihe Huollon työpohja - auto VOLKSWAGEN Golf ()

Huollon työpohja

Yksityishenkilö [REDACTED]	Puhelin: [REDACTED]
-------------------------------	---------------------

Toimipiste: Savilahden Auto Oy Kaapelikatu
Myyjän nimi: Mika Roivas Tilausnumero: 384192
Puhelinnumero: 0500 534965
Vastaanottaja: HuoltoSavilahden@savilahdenauto.fi Tilauksen tekopvm: 31.12.2009
Arvioitu toim. pvm, Satama:
Luovutuspäivä & aika:
Arvioitu toimitusviikko: 9-13
Tila: Uusi
Merkki ja malli: VOLKSWAGEN Golf Highline 2,0 TDI 103 kW (140 hv) DSG-automaatti 4-ovinen
Vuosimalli: 2010
Rekisterinumero:
Kaupintanumero:
Väri: 2T/XT
Korttinumero:
Valmistus numero:
Varastonumero:
Järjestys numero:
Ajokilometrit: km

Varustetilauksen tila:

Lisävarusteet:	lohkolämmitin+sisähaarotus	Ei tuotekoodia
	Talvirenkaat+alut 16"	Ei tuotekoodia
	Lasten koroke	Ei tuotekoodia
	1 kpl extra lämmitysjohto	Ei tuotekoodia
		Ei tuotekoodia

Lisätiedot: Auto saapunut maahan meillä varmaan alkuvuikosta

Vaihtoauto: [REDACTED]

Huomautukset

Historiatiedot

Savilahden Auto Oy
Kaapelikatu 1
50130 Mikkeli
015-320100
etunimi.sukunimi@savilahdenauto.fi
www.savilahdenauto.fi



LIITE 4(1).
Valmiin työn työmääräys

Savilahden Auto Oy

Mikkeli



TYÖMÄÄRÄYS 104288

06.04.10

Sivu 1

Teitä palveli Myyryläinen Mauri

Tilaaaja 911

Maksaja 911 Sisäinen lasku

MLI UUDET AUTOT

Rouvas

MLI UUDET AUTOT

*Penjälä
Laskutus*

Rek.numero	IJL-453	Kaupintanro	
Tuloaika	06.04.10 Klo 7:39	Valm.aika	06.04.10 Klo 16:00
Maksuehto	SISÄINEN ROIVAS	Valm.nro	WVWZZZ1KZAP138538
Viite		Takuuviite	<i>Radio 1389</i>
Puh.		Puh.	
Avauspvm . .	06.04.10		
Merkki	VOLKSWAGEN		127349
Malli	GOLF Highline 2,0 TD		2T2T ULKOVÄRI
Teht.mallikd		Moott.nro	CFFB
Korj.mallikd		Rek.pvm	00.00.00 / 00.00.00
		KM	1

Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A
---------------	-----	----------	-----	----------	-----

<i>(39) ok</i> 1	98102	TOIMITUSHUOLLON TYÖT KOEAJO JA TANKKAUS 10 L AUTOMYYNTI / UUDET AUTOT 1,00			
2	YA	MOOTTORILÄMMITIN+SISÄTILAN HAAROITUS ASENNUS 1,00			
3	YA	1KPL LÄMMITYS JOHTOJA KYTTIIN LASTEN KOROKE KYTTIIN			
<i>(39) ok</i> 4	YA	TALVIRENKAAT 16"ALUILLA 1,00		<i>ALLE AS</i>	

- Ei ole vielä saatavilla sopivaa vastusta

~~lasten~~ - lasten penkki tulee 8.4

SAVILAHDEN AUTO OY
KAAPELIKATU 1
Puh/Tel 015-320100

50130 MIKKELI
Fax 015-225490

Y- tunnus 0924206-5

Huoltoluettelo



Työmääräyksen nro	Myyntimalli	Tunnus	Rekisteröity
	5K1473	IJL-453	
Alusta-nro	Moott.tunn.	Km-määrä	Huoltoneuvoja
WVWZZZ1KZAP138538	CFFB		Myyryläinen, Maur
Mallimerkintä	Vaiht.tunn.	Vuosimalli	Pvm
Golf 2.0 Highl 103FTDID6F	LTE	2010	2010-4-6

Luovutushuolto

	OK/ suoritettu	ei OK	korjattu
Akun liittimien tiukkuuden tarkastus käsin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akku: tarkastus akkutesterillä VAS 6161 tai VAS 5097A (noudata ehdottomasti korjausohjeita)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transportmodus: Kytkeminen pois; testerillä VAS 505x "Auton itsediagnoosi; yhteiset toiminnot"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huoltovälinäyttö: Nollaus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lue kaikkien järjestelmien vikamuistit ja korjaa mahdolliset viat korjausohjeiden mukaan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radiokoodin kysely diagnoositestillä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio / Radio-navigointilaitte: Turvakoodin aktivointi, tavallisimpien asemien tallennus asemanvalintanäppäimiin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kellon säätö	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikki katkaisimet, sähkölaitteet, pistorasiat, mittarit ja muut käyttölaitteet: Toiminnan tarkastus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matkustajan turvatyyny: avainkatkaisimen ja merkivalon On / Off-toiminnon tarkastus, katkaisimen siirto asentoon "On"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähkötoimiset lasinostimet: Alustus (aktivointi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auton sisäpuolen puhtauden tarkastus: Etuistuimet, takapenkki, sisäverhous, matot, ikkunlasit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Istuinsuojat, mattojen suojakalvo: Poistaminen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikkien autossa mahdollisesti mukana olevien varusteiden asennus: Matot, täys- tai koristekapselit, suojukset	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ovien reunasuojat (muovikalvo): Poistaminen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auton ulkopinnan puhtauden tarkastus: Maalipinta, koristeosat, ikkunlasit, lasinpyyhkimien sulat, muut pinnat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pyöränpultit: Kiristys ohjettiukkuuteen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasinpyyhkimien suojukset: Irrutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikkien 4 pyörän ja vararenkaan rengaspaineet: Tarkastus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auton alapuoli: Tiiviiden ja kunnon tarkastus katsomalla auton alapuolelta (melusuoja irrottamatta): Laitteistot, ohjaus, nivelsuojukset, letkut, nestesäiliö	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jarrujärjestelmä: Tiiviiden ja kunnon tarkastus katsomalla (moottoritilan suojusta irrottamatta)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuljetussuojukset: Lukituskappaleiden poistaminen etujousista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auton alapuoli (alusta): Kunnon tarkastus katsomalla	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**LIITE 5(2).
Valmis huoltoseloste**

huokot

Sivu 2/2

Lasinpyyhin/-pesin ja ajovalopesin: Toiminnan ja säädön tarkastus, nesteen täyttö max-merkkiin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moottoriöljyn määrä: Tarkastus; huomaa öljyluokitus lisättäessä!	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moottori ja moottoritilan osat (yläpuolelta): Tiiviiden ja kunnan tarkastus katsomalla	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jäähdytysneste: Määrän tarkastus (max-merkissä)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jarruneste: Määrän tarkastus (max-merkissä)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yli 6 kuukautta vanhoissa autoissa täytyy jarruneste vaihtaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huoltotarra "Seuraava huolto": Liimaa tarra kuljettajan ovipaarteeseen (B-pilariin), tarra löytyy autokansion etutaskusta olevasta ohjeesta. Ohjeen voi hävittää tarran liimaamisen jälkeen!	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avainten määrän ja toiminnan tarkastus, tarv. rasvan poisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huolto-ohjelma: Luovutushuollon merkitseminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autokansion tarkastus ja valmistautuminen auton luovutukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koeajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● = Lisätyöt lisähintaan

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

7.4.2010 *Mikko Järvelin*

Pvm/allekirjoitus (suorittaja)

Pvm/allekirjoitus (lopputarkastus)