



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Sami Sihvo

Takuuprosessin toimintamallin kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (YAMK)

Ajoneuvotekniikka

Opinnäytetyö

4.5.2019

Tekijä Otsikko	Sami Sihvo Takuuprosessin toimintamallin kehittäminen
Sivumäärä Aika	53 sivua + 4 liitettä 4.5.2019
Tutkinto	Insinööri (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	
Ohjaajat	Lehtori Pertti Ylhäinen Osaamisaluepäällikkö Pekka Hautala
<p>Opinnäytetyön aiheena oli takuuprosessin toimintamallin kehittäminen autoalan yrityksessä. Tarve kehittämiselle lähti siitä, että takuutöiden kannattavuus on heikompi kuin muun korjaamotoiminnan.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteeksi asetettiin takuuprosessin ongelmakohtien selvittäminen ja prosessin yhtenäistäminen keskitetyn takuukäsittelyn toimipisteissä. Strategisena tavoitteena oli sitouttaa henkilöstö toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti ja lisätä takuuprosessin kannattavuutta.</p> <p>Työ on luonteeltaan kehittämistutkimus, jossa selvitetään takuuprosessin nykytila ja käyttäjien kokemukset siitä sekä esitettiin kehittämissuhteita näiden tulosten perusteella. Työssä käytettiin sekä kvalitatiivista, että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jotka toteutettiin ensisijaisesti Forms-ohjelmalla tehdyllä kyselytutkimuksella. Kyselyä täydennettiin henkilökohtaisilla keskusteluilla henkilökunnan kanssa.</p> <p>Tärkeimmät kehittämissuhteet olivat työmääräyksen täyttäminen niin, että vian kuvaukset ovat selkeitä, TPI-tiedotteen (valmistajan korjausohjeet) merkitseminen työmääräykseen, kaikkien korjauksessa tarvittavien varaosien saatavuuden varmistaminen etukäteen sekä mekaanikkojen sitoutuminen dokumentoimaan kaikki tarvittavat takuukorjaukseen liittyvät työvaiheet.</p>	
Avainsanat	Prosessit, kehittäminen, sitoutuminen

Author Title	Sami Sihvo Developing a Better Warranty Process
Number of Pages Date	53 pages + 4 appendices 4 May 2019
Degree	Master on engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Pekka Hautala, Head of Department
<p>This thesis deals with developing a better warranty process for car company. The reason for the need for developing this process was that there was less profit in warranty than in other garage work.</p> <p>The objective was to find out problems in the warranty work process and to create a unified method for different company locations and to engage the employees with the instructions given.</p> <p>The research method was to gather information from people involved with a Google forms-application survey. The research material was complemented by personal discussions with the employees. The study used a qualitative and quantitative research method.</p> <p>As a result of the thesis the following main suggestions for developing the warranty process work are recommended: Fill the work order form so that the description of the fault is clear. Mark the TPI-information in the work order form (manufacturer's instructions for repair). Make sure that all the necessary spare parts for the work are available. The mechanics undertake to document all the necessary steps of the warranty work.</p>	
Keywords	Process, development, commitment

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Tutkimuskohteen esittely	6
3	Tutkimusmenetelmät	6
4	Prosessi	8
4.1	Liiketoiminta osana prosessia	9
4.2	Prosessin parantaminen	10
4.3	Prosessin tavoitteet	11
4.4	Prosessin kehittäminen	11
4.5	Asiakastyytyväisyys	13
5	Prosessin suorituskyky	14
6	Takuutöiden kannattavuus	16
6.1	Takuutöiden kannattavuuden tunnusluvut	17
6.2	Varaosien tunnusluvut	20
7	Yrityksen takuuprosessin nykytila	21
7.1	Ajanvaraus, asiakasreklamaatio	22
7.2	Valmistelevat työt	23
7.3	Auton vastaanotto	23
7.4	Korjaustyön suoritus, takuukorjaus	24
7.5	Auton luovutus	24
7.6	Laskutus ja takuuanomus	24
7.7	Jälkiyhteydenotto, asiakastyytyväisyys	25
8	Kehittämistutkimus yrityksessä	26
9	Kehittämistutkimus ja sen tulokset	28
9.1	Huoltoneuvojen tulokset	28
9.2	Varaosamyyjien tulokset	34
9.3	Mekaanikkojen tulokset	35

9.4	Takuukäsittelijöiden tulokset	42
10	Kehittämisehdotukset	46
10.1	Kehittämisehdotukset, työtilaus	47
10.2	Kehittämisehdotukset, valmistelevat työt	47
10.3	Kehittämisehdotukset, takuukorjaus	48
10.4	Kehittämisehdotukset, takuulaskutus	49
11	Yhteenveto	50
	Lähteet	52
	Liitteet	
	Liite 1. Takuuprosessin kehittäminen / huoltoneuvoja	
	Liite 2. Takuuprosessin kehittäminen / varaosamyyjä	
	Liite 3. Takuuprosessin kehittäminen / mekaanikko	
	Liite 4. Takuuprosessin kehittäminen / takuukäsittelijä	

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on Etelä-Karjalassa toimivan autoalan yrityksen jälkimarkkinoinnin takuuprosessin toimintamallin analysointi ja kehittäminen. Opinnäytetyöni tarkoituksena on takuukäsittelyprosessin tuottavuuden parantaminen ja kehittäminen sekä toiminnassa esiintyvien ongelmakohtien tutkiminen ja analysoiminen. Tämä on erittäin tärkeä aihe yrityksen tuottavuuden parantamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi.

Tuottavuudella tarkoitetaan yksinkertaistettuna sitä, että kuinka monta prosenttia mekaanikon läsnäoloajasta saadaan laskutettua. Tuottavuuteen vaikuttaa oleellisesti mekaanikon tehokkuus ja se, kuinka paljon tuottamattomaan työhön kuluu aikaa. Työssä tutkitaan, mitkä tekijät lisäävät tuottamattomaan työhön sitoutunutta aikaa. Tavoitteena on tutkimuskyselyn pohjalta esiin tulevien ongelmakohtien avulla minimoida tuottamattoman työn määrä mahdollisimman pieneksi.

Opinnäytetyöni käsittelee Etelä-Karjalan toimipisteen takuukäsittelyprosessia. Prosessi on haastava, usein asentajille teknisesti vaikea, ja se vaikuttaa olennaisesti asiakastyytyväisyyteen. Yleinen mielikuva takuutöiden tuottavuudesta on, että ne vaikuttavat pääsääntöisesti negatiivisesti korjaamon kannattavuuteen. Tämä tarkoittaa yrittäjälle taloudellisia menetyksiä yritystoiminnassa.

Takuukorjausten käsittelyt ja laskutukset hoidetaan keskitetysti pääkaupunkiseudun, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan alueen toimipisteissä, joissa on päätoimiset takuukäsittelijät. Tämä tuo oman haasteensa toiminnan onnistumiselle ja vaatii koko prosessin aukotonta toimintaa. Tämän takia prosessiin tarvitaan toimintamalli, jota noudattamalla kaikki prosessiin osallistuvat henkilöt tietävät miten toimia. Takuuprosessin onnistuminen vaikuttaa olennaisesti yrityksen asiakastyytyväisyyteen sekä taloudelliseen tulokseen. Takuutyöt ovat jälleenmyyjäyritykselle velvollisuus, eikä niistä saatava taloudellinen hyöty, joka tulee maahantuojalta, tuota yritykselle samanlaista tuottoa kuin muu huolto- ja korjaustoiminta.

Tavoitteena on selvittää prosessissa esiintyvät ongelmakohdat ja saada aikaan toimintamalli, johon kaikki prosessiin osallistuvat henkilöt sitoutetaan. Tarkoituksena on saada takuukäsittelyprosessista mahdollisimman toimiva ja aukoton, ja tällä pyritään prosessin tuottavuuden sekä asiakasarvon parantamiseen. Yhdessä yrityksen henkilöstön kanssa

on tarkoitus luoda yhtenäinen toimintamalli niihin toimipisteisiin, joissa on keskitetty takuukäsittelymalli.

Opinnäytteen tutkimustehtävänä on pyrkiä selvittämään takuuprosessista niitä tekijöitä, jotka toistuvasti aiheuttavat itse takuutyön tuottavuuden alenemista. Keskeisimmät tutkimuskysymykset ovat:

- Mitkä tekijät vaikuttavat takuutöiden tuottavuuteen takuuprosessissa?
- Mitkä asiat vaikuttavat prosessin eri vaiheiden sujuvuuteen?

Opinnäytetyössä käytetään sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimus toteutetaan Microsoftin Forms-kyselyillä sekä haastatteluilla. Tutkimus on rajattu niin, että siinä ei kuvata erikseen kyseisen yrityksen eri automerkkien takuuprosesseja vaan siinä käsitellään kaikkia automerkkejä koskevia yhteisiä käytänteitä.

2 Tutkimuskohteen esittely

Tutkimuskohteena on yrityksen Etelä-Karjalan toimipiste, joka on toiminut ennen yrityskauppaa yritys x:n nimellä ja sitä ennen liiketoiminnan omisti yritys y. Työskentelin yritys x:ssä useamman vuoden ajan takuukäsittelijänä. Takuuprosessi on monivaiheinen prosessi, jossa jokaisen jälkimarkkinoinnissa työskentelevän työntekijän henkilökohtainen sitoutuminen vaikuttaa suuresti prosessin onnistumiseen. Kokemukseni takuukäsittelijänä auttavat ymmärtämään prosessia kokonaisuutena, ja uskon, että tällä kokemuksella on merkitystä työn onnistumisessa.

3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusten tekemisessä käytetään perinteisesti kolmea tutkimusstrategiaa:

1. kokeellinen tutkimus: mitataan yhden käsiteltävän muuttujan vaikutusta toiseen muuttujaan. Esimerkiksi valitaan tietystä populaatiosta näyte, jota analysoidaan systemaattisesti olosuhteita muunnellen.

2. survey-tutkimus: kerätään joukolta ihmisiä tietoa standardoidussa muodossa. Esimerkiksi poimitaan tietystä ihmisjoukosta otos yksilöitä, kerätään aineisto jokaiselta yksilöltä yleensä kyselylomaketta tai haastattelua käyttäen. Kerätyn tiedon avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiöitä.
3. tapaustutkimus: kerätään yksityiskohtaista tietoa yksittäisestä tapauksesta. Esimerkiksi valitaan yksittäinen tapaus, jonka kohteena on yksilö, ryhmä tai yhteisö. Tutkimuksen kohteena ovat usein erilaiset prosessit. Aineistoa kerätään mm. havainnoin, haastatteluin ja dokumentteja tutkien. (Hirsjärvi ym. 2009: 134–137.)

Kvantitatiivinen tutkimus ja kvalitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen (määrällinen) ja kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimus ovat toisiaan täydentäviä tutkimustapoja. Kvantitatiivinen tutkimus käsittelee numeroita, ja siinä käytetään erilaisia laskennallisia tekniikoita. Kvalitatiivinen tutkimus käsittelee merkityksiä, ja se perustuu tyypillisesti haastatteluihin ja kenttätutkimuksiin. (Hirsjärvi ym. 2009: 139–140.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista ja teorioista, käsitteiden määrittely, hypoteesien esittäminen, havaintoaineiston määrällinen ja numeerinen mittaaminen sekä aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Päätelmien teko perustuu havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin. (Hirsjärvi ym. 2009: 139–140.)

Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Menetelmä perustuu tutkijan havaintoihin ja keskusteluihin tutkittavien henkilöiden kanssa. Laadullisen tutkimuksen metodeja ovat mm. teemahaastattelut, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelut. Kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoa käsitellään sen näkemyksen valossa, jonka tutkija on saanut yksityiskohtaisen perehtymisen avulla. Kvalitatiivisen tutkimuksen suuntauksia ovat mm. Delphi-tutkimus, elämäkertatutkimus, tapaustutkimus, toimintatutkimus ja keskusteluanalyysi. (Hirsjärvi ym. 2009: 162–164.)

Kvalitatiivista tutkimusta tehdään usein kyselytutkimuksen avulla. Sillä voidaan kerätä tietoa mm. prosessiin osallistuvien henkilöiden arvoista, asenteista, toiminnasta ja tehtävistä. Kyselytutkimuksen kysymysten pohjalta voidaan luoda mittarit, joiden avulla voidaan tarkastella mitattavia asioita ja tehdä niiden pohjalta johtopäätöksiä. (Vehkalahti 2008: 11–12.)

Tässä tutkimuksessa tutkimusstrategiana käytettiin tapaustutkimusta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista menetelmää, jossa tutkija haastatteli Etelä-Karjalan toimipisteen huoltopäällikköä, takuukäsittelijää, takuupäällikköä ja huoltojohtajaa. Lisäksi tehtiin kyselytutkimus, jonka avulla kerättiin tietoa yrityksen takuuprosessiin osallistuvien henkilöiden näkemyksiä, siitä miten he kehittäisivät prosessia. Kyselytutkimuksessa avoimet kysymykset olivat kvalitatiivisia ja monivalintakysymykset edustivat kvantitatiivista menetelmää.

4 Prosessi

Laamanen (2001: 19) määrittelee toimintaprosessin seuraavasti: ”Toimintaprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamisen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset.”

Organisaation on tunnettava omat prosessinsa ja niiden pohjana tulee olla yrityksen operatiivinen strategia. Prosessien avulla yrityksen strategiat viedään käytännön toimintoihin. (Laamanen & Tinnilä 2013: 15.) Laamasen (2007: 21) mukaan prosessien suunnittelussa on lähdettävä liikkeelle siitä, mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja millaisilla tuotteilla tai palveluilla ne voidaan täyttää. Toimivien prosessien avulla yrityksen henkilökunta saadaan ymmärtämään se, miten organisaatio pystyy tuottamaan lisäarvoa asiakkaille ja lisäämään asiakastyytyväisyyttä.

Prosessiajattelussa lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja hänen tarpeistaan sekä siitä millaisilla tuotteilla tai palveluilla ne voidaan tyydyttää. On tärkeää suunnitella ne toimenpiteet ja resurssit, joilla pysytään saamaan aikaan halutut tuotteet ja palvelut. Lisäksi tulee selvittää, mitä tietoja ja materiaaleja tarvitaan prosessin toteuttamiseen ja mistä ne hankitaan. (Laamanen 2001: 21.)

Onnistuneen prosessin seurauksena asiakas kokee saavansa hyvää palvelua, organisaatiossa toimivat ihmiset ymmärtävät koko prosessin sekä oman roolinsa siinä ja toiminnan kehittäminen perustuu yrityksen strategiaan ja tavoitteisiin. Prosessin lähtökohdana tulee olla asiakas ja hänen tarpeensa, ja sen tulee päättyä asiakkaaseen. (Laamanen 2001: 22.)

4.1 Liiketoiminta osana prosessia

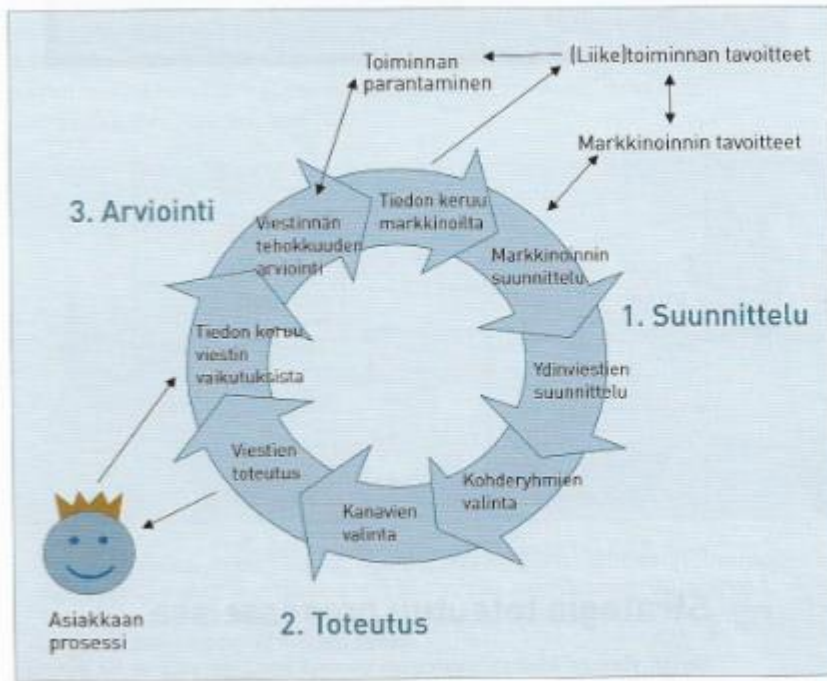
Liiketoimintaprosessi on Laamasen (2005: 154) mukaan ”toistuva sarja toimintoja ja resurssit, joilla syötteet muutetaan tuotteiksi ja saavutetaan asetettu liiketoiminnan tavoite”.

Liiketoimintaprosessit käsitetään usein toistuvina tapahtumaketjuina, joissa määritellään syötteet ja niistä saatavat tuotokset. Tarkasteltaessa prosesseja organisaatiossa on mieltävä, onko resurssien käyttö tehokasta suhteessa niistä saatavaan hyötyyn. Toisaalta organisaatiossa on ymmärrettävä prosessin onnistumiseen liittyvät syy-seuraussuhteet. (Laamanen 2005: 151.)

Yleisesti voidaan ajatella, että prosessi on kehityskulku, jolla on tarkoitus parantaa toimintatapoja sekä päästä parempaan lopputulokseen. Ajatuksena on, että toimintamalli on sellainen, jolla edistetään tavoitteen toteutumista. Prosessia kokeiltaessa ja arvioitaessa, myönteisessä tilanteessa vahvistetaan toimintatapoja ja kielteisessä tilanteessa muutetaan toimintoja. (Laamanen 2005: 152.)

Toisaalta prosessissa voidaan puhua toistuvasta tapahtumaketjusta, jossa määritellään syötteet ja tuotokset. Prosessit toistuvat toisiaan loogisesti seuraavista vaiheista: suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Prosessin ajatuksena on tunnistaa kriittiset toiminnot ja pyrkiä varmistamaan tehtävän onnistuminen, joka synnyttää tuloksia. Näissä yhteyksissä puhutaan organisaation liiketoimintaprosesseista. (Laamanen 2005: 153.)

Liiketoimintaprosessia voidaan kuvata jatkuvana kehänä, jossa suunnittelu, toteutus ja arviointi toistuvat. (Kuva 1.)



Kuva 1. Prosessin kehityskulku (Laamanen 2005: 153).

Liiketoimintaprosessi koostuu syötteestä (input), toiminnasta (tempu) ja tuloksista (output). Prosessiin tulee liittää mahdollisuus takaisinkytkentään (feedback, palaute), jolloin voidaan ohjata prosessia, mikäli tunnetaan tavoitteet ja keinot, joilla vaikutetaan prosessiin. Prosessille asetetut tavoitteet ovat tärkeitä, ja mikäli asetettuja tavoitteita ei saavuteta, voidaan prosessia korjata tai parantaa. (Laamanen 2005: 154.)

4.2 Prosessin parantaminen

Hyvin usein organisaatioiden kokemukset prosessiajattelusta syntyvät uusien tietojärjestelmien käyttöönoton yhteydessä. Uuden tietojärjestelmän hankinnan yhteydessä määritellään prosessi, jossa uusi tietojärjestelmä sovitetaan yrityksen toimintamalleihin. (Laamanen 2001: 202.)

Toinen yleinen tilanne, jolloin yritykset päätyvät prosessin kehittämiseen on, että toiminnissa on tunnistettu ongelma. Silloin perustetaan työryhmä, joka tutustuu vallitsevaan tilanteeseen ja kuvailee ongelmaa prosessikuvauksen kautta. Työryhmän subjektiivinen prosessin kehittämisosaaminen vaikuttaa olennaisesti kehityksen onnistumiseen; jos

työryhmällä ei ole tätä osaamista voivat tulokset johtaa prosessin osaoptimointiin koko prosessin paranemisen sijasta. (Laamanen 2001: 202.)

Harvinaisempi tapa prosessin parantamisessa on tilanne, jossa lähdetään parantamaan organisaation suorituskykyä. Tässä tapauksessa tunnistetaan ne prosessit, joita halutaan parantaa. Tällöin prosesseja kehittämään nimitetään usein asiantuntijaryhmä, joka selvittää prosesseja ja esittää muutosehdotuksia. (Laamanen 2001: 202.)

4.3 Prosessin tavoitteet

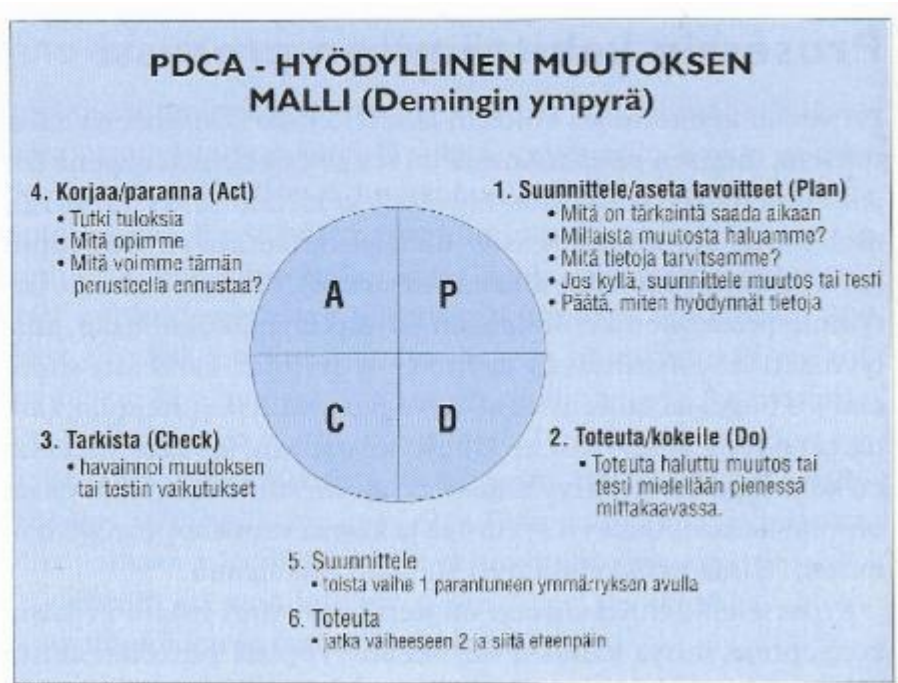
Prosessissa määriteltyä tavoitetta tulkitaan usein väärin ja sitä käytetään hyödyttömästi. Tämä johtuu siitä, että ihmiset käyttävät yleisesti ilmaisua ”Tavoitteemme on tehdä jotakin...” (Laamanen 2001: 203). Pahimmillaan yrityksen asettamat tavoitteet ovat oikeastaan yrityksen liiketoiminnan suunnan esittämiseen liittyviä toteamuksia. Tällaisia toteamuksia ovat esimerkiksi: tavoitteenamme on parantaa yrityksen tuottavuutta tai kehittää uusia tuotteita. Nämä ilmaisut ovat hyödyllisiä yrityksen suunnan esittämiseen, mutta varsinaista tavoitteen asettelua nämä eivät täytä. Tavoitteiden täytyy olla konkreettisia asioita, jotka ovat mitattavissa tuloksesta ja suorituskyvystä. Lisäksi tavoitteet tulee kiinnittää aikaan. (Laamanen 2001: 203.)

Mikäli jokin näistä edellä mainituista tavoitteista jää uupumaan, silloin ei ole kysymys tavoitteesta, vaan pikemminkin yrityksen suunnasta, päämäärästä tai toivomuksesta. Prosessien kehittämisen päätavoitteena on prosessin ydinsuorituskyvyn kehittäminen. Asetettaessa tavoitteita ne olisi hyvä ilmaista positiivisella tavalla, tavoitteiden tulisi olla kirjallisessa muodossa ja henkilökunnan sekä koko organisaation on voitava hyväksyä ne. Tavoitteiden asettamisessa kysymys on viestinnästä. Henkilökunta on otettava mukaan tavoitteiden asettamiseen, jotta heidät saadaan sitoutumaan asetettuihin päämääriin ja tavoitteisiin. (Laamanen 2001: 203–204.)

4.4 Prosessin kehittäminen

Prosessin kehittämisessä tulee huomioida sekä sosiaaliset muutokset ihmisen näkökulmasta, että tekninen kehittäminen järjestelmien näkökulmasta. Prosessin kehittämisessä

on yleensä neljä vaihetta: prosessien kuvaaminen, mittaaminen, analysointi ja ratkaisujen testaaminen. Nämä vaiheet kuvataan Demingin ympyrässä (kuva 2). Kyseinen niin kutsuttu PDCA-ympyrä (hyödyllisen muutoksen malli) on maailmanlaajuisesti käytetty kehittämiskonsepti.



Kuva 2. Demingin ympyrä (Laamanen 2001: 210).

Prosessien kehittämisellä tarkoitetaan asioiden tekemistä paremmin. Kehittämistyön tarkoituksena on poistaa ne toiminnot, joilla ei saada lisäarvoa tuotteeseen tai palveluun ja selvittää ne tekijät, jotka vaikuttavat asiakastyytyvyyteen ja prosessin toimivuuteen. (Handbook for Basic Process improvement 1996: 2–3.)

Kanasen (2012) mukaan kehittämistutkimuksessa selvitetään prosessissa esiintyvät ongelmat, kehitetään toimintaa paremmaksi ja joustavammaksi sekä pyritään vaikuttamaan asiakkaan kokemaan arvoon hänen saamastaan tuotteesta tai palvelusta.

Kim ja Mauborgnen (2010) mukaan tärkeintä on se, että henkilöstö saadaan itse huomaamaan ongelmat organisaation tai sen prosessien toiminnassa. Kehittämistyö ei kuitenkaan onnistu, ellei mukaan saada organisaation johtoa sekä esimiehiä, koska heidän

tehtävänsä on sitouttaa henkilöstö muutoksiin. Prosessien kehittämisen on pohjaututtava yrityksen strategiaan, ja koko henkilöstö pitäisi saada ymmärtämään miksi muutoksia tarvitaan ja mikä on niiden tavoite.

4.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä kannattaa seurata aktiivisesti, koska se on tärkeä palvelun laadun mittari. Yrityksen kannattaa panostaa reklamaatioiden ja asiakaspalautteiden käsitteilyyn, koska se vaikuttaa suoraan asiakkaiden tyytyväisyyteen. (Kannisto & Kannisto 2008: 169.)

Palvelun laatu jaetaan tekniseen laatuun ja prosessien toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu muodostuu organisaation ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta. Toiminnallinen laatu muodostuu siitä, miten asiakas kokee palvelun sekä tuotannon. (Grönroos, 2009: 100–103.)

Asiakkaan kokemukset yrityksestä, sen palveluprosessista, tuotteista, henkilöstöstä, tukijärjestelmistä sekä toimintaympäristöstä vaikuttavat asiakkaan asiakastyytyväisyyteen (Rope & Pöllänen 1998: 28). Asiakaskokemukseen vaikuttavat asiakkaan omien tarpeiden pohjalta syntyvät odotukset sekä tuotteen tai palvelun laatuun liittyvät tekijät. Asiakaskokemukseen vaikuttavat myös tilannekohtaiset seikat, joihin yritys ei pysty välttämättä vaikuttamaan. (Löytänä & Korteso 2011: 25.)

Palvelun tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle arvoa koko palveluprosessin ajan. Tämän takia yrityksen on tarpeen selvittää mitä asiakas on mieltä palvelusta ja mitä hyötyä asiakas kokee saavansa prosessin eri vaiheissa. Prosessikuvauksen avulla pystytään selvittämään prosessiin osallistuvien henkilöiden tehtäviä ja vastuualueita. (Service Innovation Boot Camp 2013: 15.)

Asiakkuuden hallinnalla tarkoitetaan työskentelymallia, jonka avulla pyritään pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin eli asiakasuskollisuuteen ja parempaan asiakaskannattavuuteen eli tuottoon. Asiakkaan kokemukset vaikuttavat siihen, miten asiakassuhteet syntyvät ja kehittyvät. Tavoitteena on se, että asiakas kokee yrityksen palvelun miellyttävänä ja suosittelee tuotteita ja palveluita muille mahdollisille asiakkaille. (Laamanen & Tinnilä 2009: 19.)

Asiakastyytyväisyyttä tulee seurata jatkuvasti, sillä tyytymättömyys tuhoaa bisneksen. Kun tuote tai palvelu toteutuvat yrityksen lupauksen mukaisesti, asiakas todennäköisesti käyttää yrityksen palveluja uudestaan. Mikäli tuote tai palvelu ylittävät lupauksen, asiakas todennäköisesti kehuu sitä, suosittelee ja pysyy yrityksen asiakkaana. Tämän vuoksi on tärkeää seurata asiakkaiden tyytyväisyyttä, tarpeita sekä odotuksia. Tätä voidaan seurata erilaisten mittarien avulla, joita ovat esimerkiksi reklamaatiot, seurantakyselyjen tulokset, asiakastyytyväisyysseelvitykset, henkilöstön näkemykset sekä prosessien analysointi. Jos yrityksessä halutaan panostaa pysyviin asiakassuhteisiin, tärkein tunnusluku on asiakaskannattavuus. Yrityksen tehokkuus riippuu siitä, miten paljon se pystyy luomaan arvoa asiakkaille niin, että samalla omat kustannukset pystytään pitämään kurissa. Tähän tarvitaan toimivia prosesseja, jotka auttavat ymmärtämään, miten pitää käytännössä toimia, jotta tässä onnistutaan. Prosesseissa syntyy organisaation operatiivinen tulos. (Laamanen 2005: 129–135.)

5 Prosessin suorituskyky

Yrityksen suorituskykyä mitataan yleensä strategisten tunnuslukujen avulla. Näitä ovat mm. talouden, tehokkuuden ja asiakastyytyväisyyden mittarit. Kun yritys haluaa parantaa ja kehittää organisaation kannattavuutta, mittareina käytetään tuottavuuden paraneamista, kustannusten alentamista ja läpimenoajan lyhentämistä. (Laamanen 2001: 151–152.)

Yrityksen kannattavuuteen vaikuttavat erityisesti osaaminen, innovatiivisuus, prosessien nopeus ja joustavuus sekä tuotteiden ja palvelujen laatu. Suorituskykyä kannattaa mitata ja seurata, jotta yritys pystyy reagoimaan toimintaympäristön muutoksiin ajoissa. Erilaisia mittareita tarvitaan myös toiminnan suunnitteluun sekä prosessien tehokkuuden analysointiin. Saatujen tulosten perusteella toimintaa pystytään korjaamaan ajoissa ja tekemään tarvittavat muutokset prosessissa yrityksen kilpailukyvyyn ja kannattavuuden parantamiseksi. (Laamanen 2005: 18–27.)

Suorituskykyprosessin keskeisin tavoite on tehokkuus. Yleensä tehokkuus ilmaistaan arvon suhteena panokseen. Tämä tarkoittaa työn (tuotteita/työtunti), koneiden ja laitteiden (valmistuneita osia/käyttötunti) sekä tilojen tehokkuutta (myynti/pinta-ala). Asiakkaan näkökulmasta puhutaan myös hinta-laatusuhteesta eli asiakas arvioi sitä millaista hyötyä

hän saa maksamalleen hinnalle. Prosessin tuottavuutta arvioitaessa käytetään yleisesti tehokkuustunnuslukuna tuotokset/kustannukset. (Laamanen 2005: 178–182.)

Prosessin kapasiteettia mitataan virtauksen avulla, joka lasketaan tekijän suhteena kalenteriaikaan (esim. kuinka monta asiakasreklamaatiota/kuukausi). Virtauksen avulla pystytään määrittämään prosessissa tarvittavat resurssit, kuten tarvittava henkilöstömäärä. Prosessin tarkastelussa yksi tärkeimmistä tunnusluvuista on läpimenoaika. Siinä mitataan työtehtävään käytettyä aikaa, koska läpimenoajan lyhentäminen alentaa kustannuksia, lisää joustavuutta ja parantaa laatua. Läpimenoaikaa voidaan lyhentää työkokonaisuuksien suunnittelulla, niin että työ on mahdollista saada kerralla valmiiksi ja materiaalien sekä tietojen siirrot minimoidaan. (Laamanen 2005: 182–184.)

Tehokkuuden parantamisen kannalta on tunnettava prosessin kustannukset. Prosessin tehokkuus paranee, kun tuotos pysyy samana mutta kustannuksia voidaan karsia. Prosessin kustannusten selvittämisessä on lähdettävä liikkeelle toiminnoista. Yrityksen on selvitettävä, mitkä tekijät aiheuttavat sen prosesseissa ylimääräisiä kustannuksia. Erityisesti olisi kiinnitettävä huomiota testaamisen, korjaamisen, siirtämisen sekä odottamisaikojen vaikutukset kustannuksiin. (Laamanen 2005: 188–190.)

Prosessin kannattavuutta tarkasteltaessa on kiinnitettävä huomiota laatukustannuksiin. Laatukustannuksiin voidaan vaikuttaa sillä, että jokainen työ tehdään ensimmäisellä kerralla oikein. Laatukustannuksiin voidaan vaikuttaa myös henkilöstön osaamista kehittämällä, työskentelyedellytysten selvittämisellä, tietojen varmentamisella ja dokumenttien tarkastamisella. Ylimääräisiä kustannuksia aiheuttavat yleisesti tehtyjen virheiden korjaaminen ja uusintatyöt sekä virheelliset sisäiset toimeksiannot. Lisäksi yritykselle voi koitua asiakkaiden ja myynnin menetyksiä. (Laamanen 2005: 191–192.)

Prosessin kannattavuuteen vaikuttaa myös hävikki. Sillä tarkoitetaan kaikkea sellaista toimintaa, mikä ei tuota arvoa. Näitä ovat mm. väärin tai virheellisten osien toimittaminen, huonot työmenetelmät, epätarkat tiedot, odottaminen, asioiden uudelleen tekeminen, tietojen tai tavaroiden etsiminen sekä sellaisten työvaiheiden tekeminen, joita ei tarvita. (Laamanen 2005: 193–194.)

6 Takuutöiden kannattavuus

Yritystoiminnassa yksi tärkeimmistä kannattavuuden tunnusluvuista on sijoitetun pääoman tuotto prosentti. Se mittaa sitä tuottoa, jonka yritys saa toimintaansa sitoutuneelle pääomalle. Sijoitettuun pääomaan lasketaan yrityksen omat varat sekä korolliset velat. Sijoitetun pääoman tuotto lasketaan kahdentoista kuukauden tilinpäätöksestä ja sen laskemiseen käytetään kyseisen tilikauden alun ja lopun pääomaerien keskiarvoja. Sitoutuneen pääoman tuottoa voidaan parantaa esimerkiksi myyntituottoja lisäämällä, kustannuksia pienentämällä, vaihto-omaisuuden kautta (esim. läpimenoaikoja noudattamalla) sekä käyttöomaisuuden kautta. (Rauhala 2011: 134.)

Korjaamon takuutöiden kannattavuutta voidaan mitata seuraamalla mekaanikkojen työn tehokkuutta erottelemalla myyntiraportista ulkoinen myynti ja takuumyynti. Vaijan (2017) tekemässä tutkimuksessa selvitettiin takuuprosessin vaikutusta korjaamon kannattavuuteen. Työssä käytettiin DuPont-mallia, jonka perusteella verrattiin sitä, miten korjaamoiden tehokkuus, käyttöaste ja tuottavuus muuttuisivat, jos takuutöistä pystyttäisiin veloittamaan tehtyjen tuntien eikä valmistajan antamien ohjeaikojen mukaan. Tutkimuksessa saadut luvut on laskettu vähentämällä myydystä kokonaisajasta takuuseen myyty aika ja sen jälkeen lisäämällä lukuun takuutyöhön käytetty aika. (Vaija 2017: 27-29.)

Mekaanikon tuottavuuteen vaikuttavat olennaisesti mekaanikon myydyt tunnit, tehdyt tunnit ja läsnäolotunnit. Näiden perusteella pystytään laskemaan mekaanikon tehokkuus sekä käyttöaste, joiden perusteella saadaan tuottavuus. (Sohlberg 2019.)

Varastoihin sitoutunutta pääomaa voidaan tarkastella tunnusluvuilla, joista tärkeimmät ovat varaston kiertoaika ja varaston kiertonopeus. Varaston kiertoajalla määritellään, kuinka kauan yrityksen tilaamat raaka-aineet ovat varastossa ennen kuin niistä valmistetut tuotteet myydään. (Sohlberg 2019.) Takuukorjauksissa kiertoajan määrittää se, kauanko varaosat ovat varastossa. Yritys voi määrittää varaosien kiertoajalle tavoitteen, jolla pyritään siihen, että varaosat eivät seiso varastossa pitkiä aikoja.

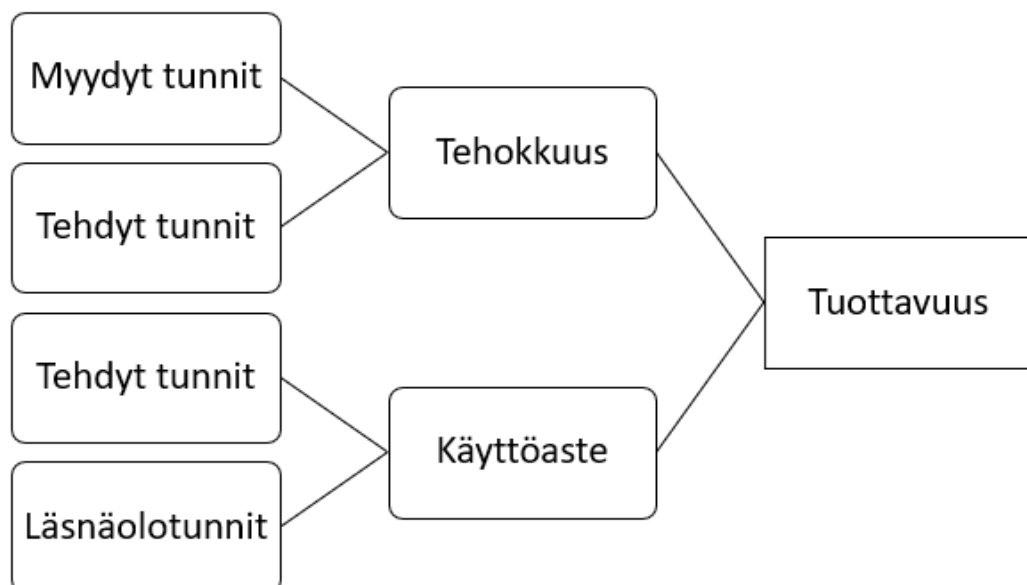
Opinnäytettä tehtäessä, konsernin yrityskauppojen takia kannattavuuden laskentaan ei ollut käytettävissä todellisia tunnuslukuja, joiden avulla olisi pystynyt analysoimaan takuutöiden tuottavuutta. Kannattavuuden seuranta jääkin yrityksen johdon tarkasteltavaksi, kunnes käytettävänä on todellisia tunnuslukuja. Takuuprosessin tuottavuuden tarkasteluun käytetään tässä vaiheessa teoreettisia tarkastelumalleja ja laskentakaavoja,

joiden avulla tulevaisuudessa voidaan seurata ja mitata prosessin toimivuutta sekä tehdä tarvittaessa tuloksien pohjalta toimintamalliin muutoksia.

6.1 Takuutöiden kannattavuuden tunnusluvut

Takuuprosessin vaikutusta korjaamon kannattavuuteen voidaan tutkia selvittämällä mekaanikkojen leimausten kautta kokonaisläsnäolotunnit, leimatut tunnit, myydyt tunnit, leimatut takuutunnit sekä myydyt takuutunnit. Vaijan vuonna 2017 merkkikorjaamoiden takuukustannuksista tekemän tutkimuksen mukaan takuutöihin käytetty aika oli kaikissa tapauksissa suurempi kuin se, mitä ohjeaikojen mukaan pystyttiin veloittamaan. (Vaija, 2017: 19.)

Takuutöiden sekä muun korjaamotoiminnan kannattavuuden laskemiseen voidaan käyttää DuPont-mallia, jolla pystytään selvittämään korjaamon tehokkuus, käyttöaste sekä tuottavuus. Kaaviossa tehokkuus lasketaan jakamalla myydyt tunnit ja tehdyt tunnit keskenään. Tuottavuus saadaan käyttöasteesta ja tehokkuudesta. Käyttöastetta laskettaessa verrataan tehtyjä tunteja läsnäolotunteihin. DuPont-malli auttaa ymmärtämään kannattavuuden, tehokkuuden, käyttöasteen sekä tuottavuuden keskinäisen riippuvuuden erityisen hyvin. (Kuva 3.)



Kuva 3. DuPont-malli (Sohlberg 2019).

Tuottavuusprosentti on erinomainen tunnusluku, joka sopii sekä koko korjaamotoiminnan, että takuutöiden kannattavuuden mittaamiseen. Tuottavuusprosentin tulisi olla yli 100, kun tarkastellaan koko korjaamon huoltotoiminnan kannattavuutta, mutta takuutöiden osalta se jää yleensä huomattavasti alhaisemmaksi. (Sohlberg 2019.)

Tuottavuusprosentti saadaan laskettua seuraavalla kaavalla

$$\text{Tuottavuus \%} = \frac{\text{Myydyt tunnit}}{\text{Läsnäolotunneilla}} * 100$$

Tehokkuuden tulisi olla vähintään 110 %. Tehokkuudella tarkoitetaan sitä, että myytyjä tunteja on enemmän kuin tehtyjä tunteja. Tehokkuusprosentti lasketaan seuraavalla kaavalla:

$$\text{Tehokkuus \%} = \frac{\text{Myydyt tunnit}}{\text{Tehdyt tunnit}} * 100$$

Vaijan (2017: 21-27) tutkimuksen mukaan korjaamoiden takuutöiden tehokkuus vaihteli välillä 82 % - 95 %.

Käyttöaste prosentilla verrataan tehtyjen (leimattujen) tuntien suhdetta läsnäoloaikaan. Käyttöaste prosenttien pitäisi olla vähintään 85. Käyttöaste prosentti lasketaan seuraavalla kaavalla:

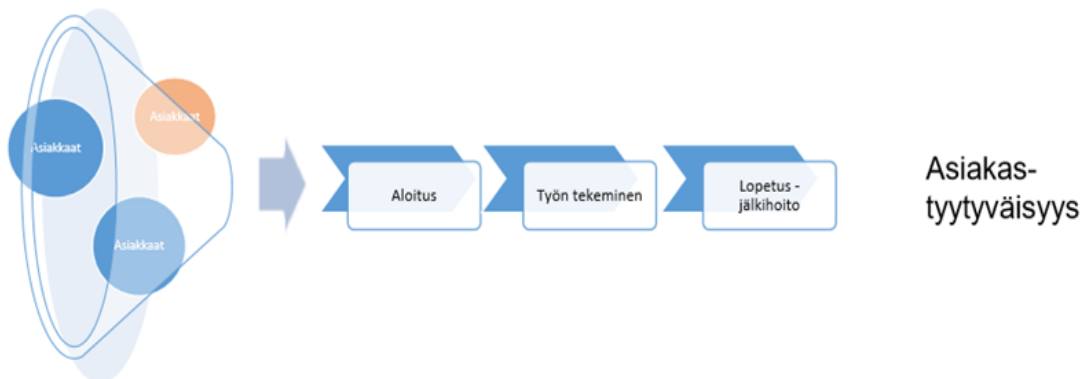
$$\text{Käyttöaste \%} = \frac{\text{Tehdyt tunnit}}{\text{Läsnäolotunnit}} * 100$$

Tehdyn tutkimuksen mukaan (Vaija, 2017, 27–27) takuutyöt laskevat korjaamon tehokkuutta ja tuottavuutta. Tutkimuksessa tutkittiin kolmen korjaamon kannattavuutta. Ensimmäisellä korjaamolla kannattavuus nousi 0,9 %, jos takuutöistä olisi voitu veloittaa käytettyjen tuntien eikä valmistajan ohjeaikojen mukaan. Toisella korjaamolla kannattavuus olisi kasvanut 2,12 % ja kolmannella tutkitulla korjaamolla 2,18 %. Myös tuottavuus olisi parantunut jokaisella korjaamolla lähes 1 %. Sohlbergin (2018) mukaan Suomen kaikkien merkkikorjaamoiden kannattavuusluvut vuonna 2016 olivat seuraavat: tehokkuus 96,6 %, tuottavuus 85 % ja käyttöaste 87,7 %.

Korjaamotoiminnan kannattavuuteen vaikuttavat mm. oikein mitoitettu henkilöstömäärä, prosessien tehokkuus (tehdäänkö oikeita asioita), hinnoittelu, työn organisointi ja suunnittelu, varaosien hankinta ja niiden oikea-aikainen saatavuus sekä henkilöstön ammatitaito. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota huoltoon tai korjaukseen pääsyn odotusaikaan, korjaamon mitoitukseen sekä siihen, että mekaniikoille tarjotaan koko työajaksi laskuttavaa työtä. (Sohlberg 2019.)

Sohlbergin (2019) mukaan menestyvän korjaamotoiminnan pohjana on asiakastytyvyisyys. Korjaamon tulee tarjota asiakkaalle luotettavuutta, varmuutta, asioinnin vaivattomuutta sekä erinomaisia palveluita. Yrityksen tulee miettiä, mitä lisäarvoa se voi tuottaa asiakkaalle, koska korjaamon tulee olla kiinnostunut myös asiakkaasta, ei pelkästään asiakkaan tuotteesta.

Sohlbergin (2019) mukaan asiakastytyvyyteen vaikuttaa korjaamon toiminta työn vastaanotosta työn tekemiseen ja jälkihoitoon (kuva 4). Nämä kaikki vaiheet tulee suorittaa ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet ja odotukset. Kyse on siis prosessista, joka alkaa asiakkaasta ja päättyy asiakkaan saamaan kokemukseen palvelun ja tuotteen laadusta.



Kuva 4. Asiakastytyvyyteen vaikuttavat tekijät (Sohlberg 2019).

6.2 Varaosien tunnusluvut

Varastoihin sitoutunutta pääomaa mitataan yleisesti erilaisilla tunnusluvuilla. Näitä ovat varaston kiertonopeus, varaston kiertoaika, vaihto-omaisuuden kiertoaika sekä varasto-omaisuuden kiertonopeus. Varaston kiertoajalla mitataan, miten kauan tilatut tuotteet ovat varastossa, ennen kuin ne otetaan käyttöön tai tuotantoon. Varaston kiertonopeuden avulla saadaan selville, kuinka monta kertaa vuodessa varastot kiertävät yrityksen tuotantoprosessin läpi. Vaihto-omaisuuden kiertoajan laskemisella saadaan selville, kuinka kauan vaihto-omaisuutta varastoidaan yrityksessä, ennen kuin se käytetään valmistuksessa tai myydään. (Niskanen & Niskanen 2003: 126–127.)

Yrityksen toiminnassa varastointi on olennainen ja usein välttämätön osa toimintaa. Varaosien osalta on tärkeää miettiä tuotekohtaisesti, mitä tuotteita tilataan, minkälaisella aikataululla tilaukset tehdään ja mitä tuotteita on tarpeellista pitää varastossa jatkuvasti. (Ritvanen & Koivisto 2006: 34-36.) Varaosien katteeseen vaikuttaa olennaisesti niiden tilaustapa. Optimaalisinta olisi, että varaosat pystyttäisiin tilaamaan normaalin viikkotilauksen yhteydessä, jolloin varaosien hankintahintaan ei tule ylimääräisiä toimituskustannuksia. Mikäli varaosat joudutaan tilaamaan pikatilauksena tai lentotilauksena, se alentaa yrityksen takuukorjauksista saatavaa varaosakatetta.

Korjaamon tuottavuuden mittauksessa ei yleensä muisteta huomioida varaosaosaston toiminnan merkitystä kannattavuuteen. Varaosaosaston avainmittareita ovat palvelukyky, varaston kiertoaika, varaston kiertonopeus sekä varaston arvo. Varaosakatteen vaikuttavat negatiivisesti virheelliset varaosatilaukset. Näitä varaosia ei pystytä käyttämään, joten ne jäävät yrityksen varastoon. (Sohlberg 2019.)

Palvelukykyprosentti voidaan selvittää manuaalisen seurannan avulla ja se tulisi tehdä huollon osalta säännöllisin väliajoin. Palvelukykyprosentti lasketaan seuraavalla kaavalla:

$$\text{Palvelukyky \%} = \frac{\text{Toimitetut nimikkeet}}{\text{Kysytyt nimikkeet}} * 100$$

Varaston kiertoaika ja varaston kiertonopeus saadaan laskettua seuraavien kaavojen avulla:

$$\text{Varaston kiertoaika} = \frac{360 * \text{varaston arvo}}{\text{Myynti} - \text{kate}}$$

$$\text{Varaston kiertonopeus} = \frac{360 \text{ pv}}{\text{Kiertoaika}}$$

Varaosaosaston kannattavuuteen vaikuttaa varaston kiertonopeuden lisäksi katetuotto. Nämä molemmat on huomioitava hankintojen onnistumista arvioitaessa. Näiden lukujen merkitystä kannattavuuteen voidaan arvioida laskemalla niin kutsuttu tuottoluku, jonka avulla tiedetään, paljonko toteutuneesta myyntikatteesta menee varastointikustannuksiin. Tuottoluku lasketaan kertomalla kiertonopeus myyntikateprosentilla. Ohjeellisena tuottolukutavoitteena pidetään arvoa 200. (Sohlberg 2018.)

$$\text{Tuottoluku} = \text{Kiertonopeus} * \text{Myyntikateprosentti}$$

Varaosaosaston hankintatoimien tehostamisella, varaosien kiertonopeuden parantamisella ja varastoihin sitoutuneen pääoman pienentämisellä saadaan aikaan säästöjä ja voidaan siten parantaa kannattavuutta. (Kettunen 2014: 23.)

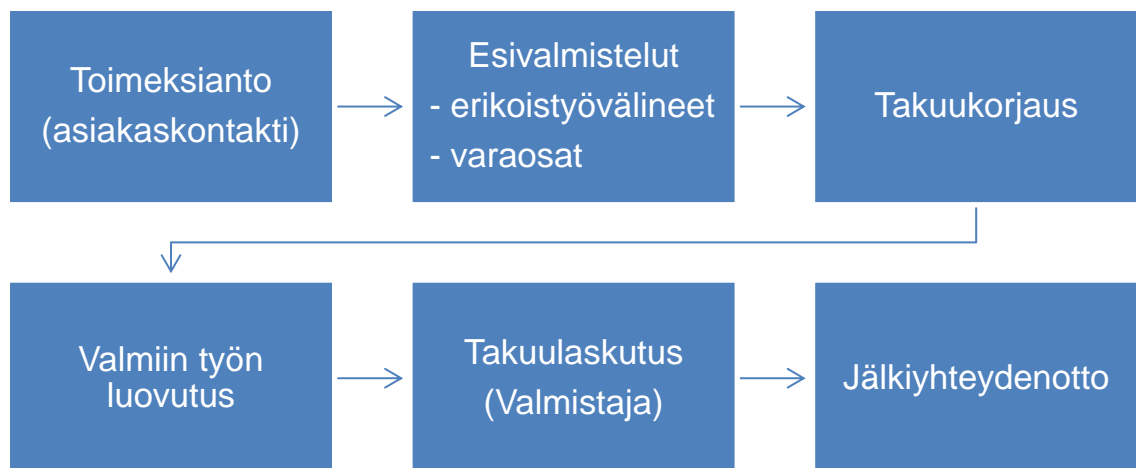
7 Yrityksen takuuprosessin nykytila

Pidimme 2.4.2019 yrityksen huoltopäällikön kanssa palaverin, jossa tarkasteltiin takuuprosessin nykytilannetta ja siihen liittyviä vaiheita. Prosessin vaiheet ovat säilyneet lähes muuttumattomana siitä asti, kun tein insinööriopinnoissa lopputyönä takuukäsittelijän käsikirjan yritys y:lle. Käsikirjan tarkoituksena oli yhtenäistää silloisten takuukäsittelijöiden käytänteitä ja toimia uuden käsittelijän oppaana. Yritys y:n aikoihin yrityksessä oli yksi päätoiminen käsittelijä ja kaksi osa-aikaista käsittelijää, joiden päätehtävä oli toimia huoltoneuvojina. (Huoltopäällikkö 2019.)

Yrityksen takuuanomuksien teko on muuttunut siten, että Kymenlaaksossa toimii kolme päätoimista käsittelijää, joille työmääräin ja siihen liittyvät dokumentit skannataan ja lähetetään sähköpostitse. Prosessikuvauksessa ei oteta kantaa varsinaisen anomuksen tekoon teknisesti, vaan kuvaillaan prosessin päävaiheet ja siihen liittyviä yksityiskohtia.

Tämän hetkistä prosessia tarkastellaan huoltopäällikön haastattelun perusteella. Tässä vaiheessa ei pureuduta yksittäisen, prosessissa esiintyvän, vaiheen mahdollisiin ongelmiin, koska prosessissa esiintyvät ongelmat olisi tarkoitus saada selville tutkimuskyselyssä. Tavoitteena on, että jokainen henkilöstöryhmä pääsee esittämään oman näemyksensä ja havaintonsa mahdollisista ongelmista ja kehitysideoista.

Takuuprosessissa noudatetaan normaalien huoltotöiden yhteydessä käytettävää maahantuojaan huollon ydinprosessin vaiheistusta, joka pitää sisällään kaikki toistuvat ja tarpeelliset työvaiheet. Ydinprosessi koostuu seuraavista vaiheista: ajanvaraus, valmistelut, auton vastaanotto, korjaus- ja huoltotöiden suoritus, korjauksen laadunvalvonta, auton luovutus ja laskutus (takuuanomus). Prosessi on kuvattu seuraavassa kaaviossa. (Kuva 5.)



Kuva 5. Yrityksen takuuprosessi 2019.

7.1 Ajanvaraus, asiakasreklamaatio

Kuluttaja ottaa yhteyttä jälleenmyyjäliikkeeseen ja reklamoi havaitusta viasta tai ongelmasta. Huoltoneuvoja avaa reklamaatiotilanteessa työmääräyksen, johon kirjoitetaan mahdollisimman selkeästi ja riittävällä tarkkuudella vian kuvaus, kuinka se ilmenee ja minkälainen on ongelma. Ajanvarauksen yhteydessä huoltoneuvoja varmistaa auton tiedot, asiakkaan tiedot sekä muut sovitut asiat esimerkiksi sijaisauton tarpeen korjauksen ajaksi.

7.2 Valmistelevat työt

Reklamaatiovarauksen yhteydessä huoltoneuvojan olisi hyvä tarkastella valmistajan tarjoamaa tietopankkia (TPI-tiedotteet) jo ratkaistuihin ongelmiin. Mikäli asiakasreklamaatio ja vian kuvaus vastaa TPI-tiedotteen kuvauksiin, niin yrityksellä on mahdollisuus varautua ennakoivasti korjaustoimenpiteeseen. Tiedotteesta selviää usein korjaustoimenpide, varaosien tarve sekä mahdolliset erikoistyövälineet, joita korjauksen yhteydessä tarvitaan. Mikäli korjaukseen voidaan varautua etukäteen varaosilla, huoltoneuvoja tiedottaa varaosaosastoa asiasta, jotta korjauksessa tarvittavat varaosat pystytään tilaamaan korjausajankohdaksi.

Tämän jälkeen huoltoneuvoja varaa diagnoosi- tai korjausajan korjaamon sähköisen tilausjärjestelmän avulla mekaanikolle riittävästi korjausaikaa itse työtapahtumaan. Mikäli diagnoosi- tai korjausaika tarvitsee auton ennakkotarkastusta, varataan siihen erillinen aika.

Mikäli reklamaatioon pystytään varautumaan ennakoivasti tarpeellisilla varaosilla, niin varaosatyöntekijä huolehtii riittävän ajoissa varaosien saatavuuden, jos kyseistä osaa ei ole omassa varaosavaraosastossa. Mikäli varaosaa tai varaosia ei ole mahdollista saada ennakkokokeräykseen ennen korjausaikaa, niin varaosista on tultava tieto huoltoneuvojalle, jotta hän ehtii olla riittävän ajoissa yhteydessä asiakkaaseen ja muuttaa korjausaikaa myöhäisemmäksi ajankohdaksi.

7.3 Auton vastaanotto

Huoltoneuvoja vastaanottaa asiakkaan auton sovittuna aikana ja kertaa vielä asiakkaan kanssa työmääräyksestä ilmenevät asiat: vian kuvaus, asiakkaan tiedot ja auton tiedot. Asiakkaalle kerrotaan alustava luovutusajankohta tai sovitaan muista luovutusvaihtoehdoista, jos esimerkiksi auton nouto tapahtuu yrityksen palveluajan ulkopuolella. Asiakkaalta pyydetään myös allekirjoitus työmääräykseen, jossa hän hyväksyy yhdessä huoltoneuvojan kanssa sovitut asiat korjaukseen liittyen. Asiakkaalta on myös hyvä saada lupa korjauksen yhteydessä mahdollisesti esiin tulevien lisätöiden suorituksesta.

7.4 Korjaustyön suoritus, takuukorjaus

Mekaanikko vastaanottaa työmääräyksen huoltoneuvojalta ja tekee tarvittaessa asiaan liittyen tarkentavia kysymyksiä. Työ suoritetaan huolellisesti ja ammattitaidolla. Mekaanikko suorittaa diagnoosin viasta ja selvittää korjaavat toimenpiteen auton kuntoon saamiseksi. Mikäli korjaukseen liittyy TPI-tiedote, mikä on yhdistetty tulostetun työmääräyksen liitteeksi, silloin mekaanikko toimii korjauksessa valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Mikäli takuukorjauksessa tehdään jonkin komponentin uusinta vian poistamiseksi, niin mekaanikko suorittaa korjauksen jälkeen riittävän kattavan koeajon, jossa voidaan todeta korjauksen onnistuneeksi ja auto virheettömäksi. Auto pysäköidään koeajon jälkeen huollon asiakkaille tarkoitettuun pysäköintiruutuun ja merkitään työmääräykseen auton sijainti, jotta huoltoneuvoja voi kertoa luovutuksen yhteydessä asiakkaalle auton tarkan sijainnin liikkeen pihalla.

Mekaanikko toimittaa korjauksessa vaihdetun rikkiäisen komponentin takuuosille tarkoitettuun paikkaan (takuuvarastoon) mahdollista valmistajan pyytämää tarkastusta varten. Vaihdetusta komponentista mekaanikko selvittää kyseisen osan valmistajakoodin ja kirjaa sen työmääräykseen.

7.5 Auton luovutus

Huoltoneuvoja luovuttaa auton asiakkaalle ja kertoo seikkaperäisesti korjauksessa suoritettut toimenpiteet ja sen, tuliko auto kuntoon vai tarvitseeko se uuden korjaamokäynnin. Silloin kun takuukorjauksessa on suoritettu vian paikallistaminen eikä korjausta ole pystytty suorittamaan loppuun saakka, esimerkiksi varaosan puuttumisen vuoksi, varataan asiakkaalle uusi korjausaika ja suoritetaan seuraavaa kertaa varten huolellinen esivalmistelu oikeiden varaosien saatavuuden varmistamiseksi.

7.6 Laskutus ja takuuanomus

Takuukorjauksen valmistumisen jälkeen yrityksen toimipisteessä huoltoneuvoja skannailee korjaukseen liittyvät dokumentit ja liitteet, ja ne lähetetään sähköpostilla yrityksen Kymenlaakson toimipisteeseen, jossa työskentelee kolme kokoaikaista takuukäsittelijää.

Varsinaisen työmääräyksen käsittelijä poimii sähköisestä takuuanomuspankista, josta löytyy Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson toimipisteiden työmääräykset.

Takuuanomuksen laskutukseen on yleensä aikaa 14 vuorokautta työn valmistumisesta, mutta joissakin tapauksissa anomuksen syöttöön on aikaa vain kymmenen vuorokautta. Auton valmistaja maksaa anomuksessa anotun summan maahantuojaan kautta jälleennyjällekkeseen. Takuukäsittelijät pystyvät seuraamaan anomuksista annettuja päätöksiä. Valmistaja voi myös hylätä anomuksen, jolloin kustannukset jäävät yrityksen maksettaviksi.

7.7 Jälkiyhteydenotto, asiakastyytyväisyys

Korjaamon asiakastyytyväisyys on erittäin tärkeä mittari yrityksen kannalta. Mitä parempi on asiakastyytyväisyys, sitä suuremmat ovat maahantuojan rahalliset hyvitykset. Asiakastyytyväisyydellä on myös myönteinen vaikutus asiakkaan seuraavan auton ostopäätökseen ja tyytyväinen asiakas vie yleensä positiivista sanomaa eteenpäin. Tällä voi olla myös vaikutusta mahdollisien uusien asiakkuuksien näkökulmasta.

Yrityksen asiakastyytyvyyttä ja asiakkaan kokemaa palvelun laatua selvitetään jokaisen korjauskerran jälkeen sähköpostikyselyllä, jolla saadaan asiakkaan kokema mielikuva korjauksen laadusta ja asiakaspalvelusta. Kysely lähetetään asiakkaalle kahden päivän päästä korjaustapahtumasta. Nopealla asiakaskontaktilla varmistetaan se, että asiakkaalla on vielä tapahtuma tuoreessa muistikuvassa, ja palautteen pitäisi silloin vastata mahdollisimman tarkasti korjaustapahtumaa.

Asiakkaalta selvitetään mielikuva siitä, kuinka hyvin korjaamokäynti vastasi hänen tarpeitaan ja odotuksiaan. Kyselyssä korostetaan palvelun laatua ja siihen liittyvää asiakaspalvelua. Asiakkaalta pyydetään myös mielipiteitä siitä, miten tyytyväinen hän on autonsa toimivuuteen.

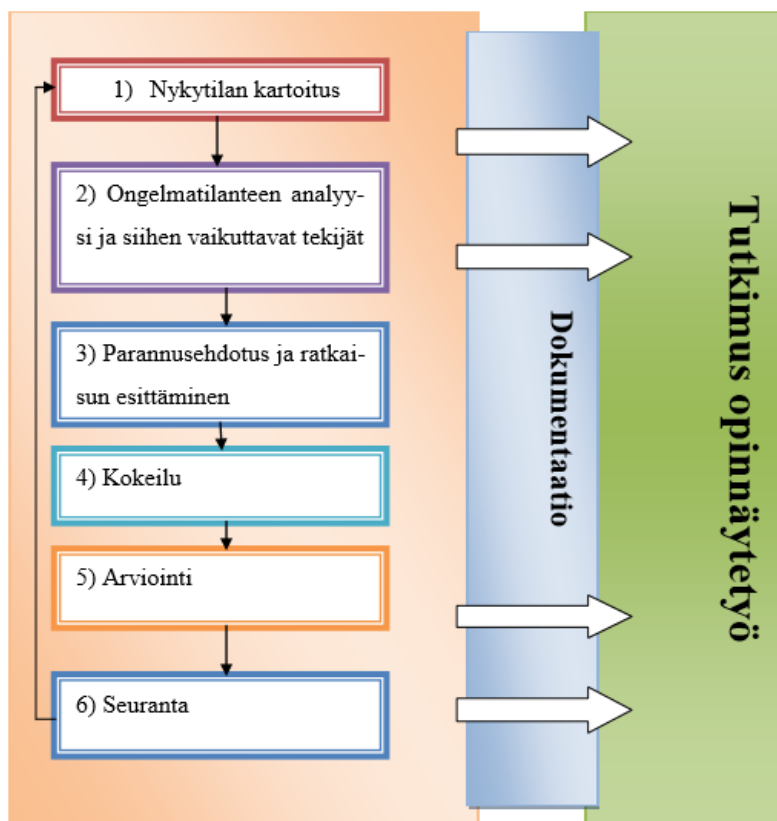
Asiakaskyselyiden vastausprosentit ovat korjaamopäällikön mukaan melko alhaiset: vain noin 30 % asiakkaista vastaa kyselyyn. Vastausten vähäinen määrä vaikuttaa maahantuojan asiakastyytyväisyydestä maksamiin hyvityskorvauksiin. Asiakastyytyvyyteen

panostaminen on yrityksen näkökulmasta tärkeää, koska yhdenkin negatiivisen vastajan vaikutus lopputulokseen on varsin merkittävä. Vastausprosentin kasvu olisi siksi merkittävää, koska pienen joukon vastauksien painoarvo saa silloin liian suuren merkityksen.

8 Kehittämistutkimus yrityksessä

Kehittämistutkimuksen tavoitteena on aina toiminnan kehittäminen paremmaksi. Tutkimuksen tulee olla luotettava ja siihen käytettävä tieto tulee kerätä ja analysoida oikein, muutoin tutkimus ei ole luotettava. (Kananen 2012: 162.)

Kehittämistutkimus lähtee nykytilan kartoituksesta, jonka jälkeen analysoidaan mahdolliset ongelmakohdat ja niihin vaikuttavat tekijät. Tutkimuksessa tärkeintä on esittää parannusehdotuksia ja ratkaisuja ongelmiin. Kehittämistutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että parannusehdotuksia kokeillaan käytännössä, jonka jälkeen niiden vaikuttavuutta arvioidaan. Tehdyn arvioinnin perusteella toimintaa tulee tarvittaessa muuttaa, jotta saavutettaisiin asetetut tavoitteet. Kananen (2012) kuvaa nämä kehittämistutkimuksen vaiheet kuvassa 6.



Kuva 6. Kehittämistutkimuksen kehittämissyklin vaiheet (Kananen 2012).

Tässä kehittämistutkimuksessa kerättiin tietoa kartoittamalla yrityksen takuuprosessin nykytila kyselytutkimuksilla, jotka kohdennettiin erikseen huoltoneuvojille, varaosahenkilöille, mekaniikoille ja takuukäsittelijöille. Lisäksi tehtiin haastatteluaja yrityksen takuukäsittelijälle ja maahantuojan takuupäällikölle.

Nykytilan kartoituksen pohjalta nostettiin esille ongelmat, joihin tarvitaan korjausta.

Tutkimuksen pohjalta annettiin kehittämissuhteita, joiden avulla prosessia pystytään kehittämään toimivammaksi ja sen kannattavuutta parantamaan.

Opinnäytetyön aloituspalaveri pidettiin 18.3.2019 yrityksen toimitiloissa, johon osallistui huoltojohtaja, takuupäällikkö ja opinnäytetyön ohjaaja. Aloituspalaverissa keskusteltiin takuuprosessista ja sen kuluista ja todettiin, että halutaan selvittää tutkimuksen pohjalta takuuprosessiin liittyviä ongelmia, jotka aiheuttavat toistuvasti kannattavuuden alenemista.

Yrityksen jälkimarkkinoinnin johto toivoivat, että työn avulla saataisiin luotua yhtenäinen prosessi, jolla hoidetaan, ohjataan ja seurataan takuuprosessia koko organisaatiossa.

9 Kehittämistutkimus ja sen tulokset

Tutkimuskyselyt tehtiin Microsoft Forms -ohjelmalla yrityksen takuuprosessiin osallistuville jälkimarkkinoinnin henkilöstöryhmille. Henkilöstöryhmiä oli neljä: huoltoneuvojat, varaosamyyjät, mekaanikot sekä takuukäsittelijät. Tutkimuskyselyt lähetettiin sähköpostin välityksellä 414 henkilölle 15.4.2019 ja vastausaika päättyi 19.4.2019. Vastausaikaa jatkettiin perjantaihin 26.4.2019 asti, koska vastauksien määrä oli erittäin pieni. Lisäaika ei tuonut toivottua tulosta vastausten määrään, ja vastausprosentti jäi noin kymmeneen prosenttiin. Kyselyt toteutettiin nimettömänä, joten olisi voinut olettaa vastausprosentin olevan huomattavasti suurempi.

9.1 Huoltoneuvojien tulokset

Huoltoneuvojille tehdyssä kyselyssä oli 20 kysymystä, joista 13 oli avoimia kysymyksiä. Huoltoneuvojien vastausprosentti oli 11,5 eli 113 huoltoneuvojasta vastasi vain 13 henkilöä.

Takuuprosessi alkaa asiakasreklamaatiosta, jonka yhteydessä huoltoneuvojat täyttävät työmääräyksen. Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, miten huoltoneuvojat kokevat työmääräyksen täytön. Työmääräyksen teko oli vastauksien perusteella pääsääntöisesti helppoa ja sujuvaa, mutta kahden vastaajan mielestä työlästä. Kahdeksan vastaajaa kirjoitti avoimeen kysymykseen omia näkemyksiään ja ehdotuksiaan siitä, miten työmääräyksen täyttämistä saataisiin sujuvampaa. Useimmissa vastauksissa viitattiin ohjelmiston käyttöympäristöihin ja niiden puutteisiin. (Kuva 7).

2. Mitä muutoksia tekisit työmääräykseen, jotta sen täyttäminen olisi sujuvampaa?

8 vastausta

Tunnus ↑	Nimi	vastausta
1	anonymous	Digitaalinen työmääräys. Teko esimerkiksi padilla.
2	anonymous	?!
3	anonymous	Työmääräyksestä pitäisi varmaankin olla kaksi mallia. Asiantuntijan malli ja aloittelijan malli. Aloittelijan työmääräys olisi jonkinlainen apuohjelma joka kysyisi ja haastaisi työmääräyksen täyttäjää täytön aikana jottei kaikkea tarvitsisi muistaa itse.
4	anonymous	Erillinen kohta valmistajatunnuksille, asiakkaan lisäallekirjoituksille ja merkintä mihin voi laittaa onko takuu/ GW työ.
5	anonymous	Työmääräyksen täyttäminen ei ole vaikeaa, en usko, että kovinkaan suurta helpottavaa muutosta pystyy tekemään.
6	anonymous	Enemmän tilaa kirjoittaa.
7	anonymous	Cd ohjelmana on vanhanaikainen, joten ohjelma tarvitsisi uusia.

Kuva 7. Huoltoneuvojen näkemykset työmääräyksen teon kehittämiseksi (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Asiakkaan tehdessä reklamaation tuotteesta esiintyvistä häiriöistä, suurin ongelma huoltoneuvojen mielestä oli oikeiden kysymysten esittäminen asiakkaalle, jotta vika pystytään kuvaamaan työmääräykseen mahdollisimman tarkasti. Lisäksi ongelmia aiheutti se, että asiakas ei osaa kertoa viasta riittävän tarkasti.

Viisi huoltoneuvojaa vastasi käyttävänsä aina reklamaatiotilanteen yhteydessä valmistajan tarjoamaa tietopankkia (TPI). Seitsemän vastaajista käyttää tietopankkia usein ja yksi ei koskaan. (Kuva 8.)

4. Tarkastatko reklamaation yhteydessä valmistajan tietopankista (TPI), että löytyykö sieltä ennakkotietoa vian kuvauksesta?

[Lisätietoja](#)

● Tarkastan aina	5
● Tarkastan usein	7
● En tarkasta koskaan	1



Kuva 8. Valmistajan tietopankin (TPI) tarkistus reklamaation yhteydessä (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Valmistajan tietopankin (TPI) käyttöä reklamaatiotilanteen yhteydessä suositellaan, koska tiedotteessa kerrotaan etukäteen, kuinka korjaukseen voidaan varautua varaosien hankinnalla ja mekaanikon työn aikataulutuksella. Tiedotteen liittäminen työmääräykseen nopeuttaa myös takuukäsittelijän työtä.

Vastaajien mielestä yleisimmät syyt siihen, että he eivät käytä tietopankkia ovat mm. unohdukset, kiire ja ohjelmistoihin liittyvät ongelmat (hitaus). Kuitenkin kahdeksan vastaajaa ilmoitti merkitsevänsä aina työmääräykseen tiedon (TPI) tiedotteesta.

Seuraavat kolme kysymystä koskivat huoltoneuvojen mielipiteitä varaosaosaston toiminnasta. Huoltoneuvojista kymmenen oli sitä mieltä, että varaosahenkilöt toimittivat tiedot osien saatavuudesta pääsääntöisesti samana päivänä. Varaosien saatavuudesta ei aiheutunut vastaajien mielestä ongelmia korjauksien aikataulutukseen kovinkaan usein.

Joitakin ongelmakohtia nostettiin esiin ja niistä tärkeimmät olivat liian myöhään tehty korjaukseen tarvittavien varaosien tilaukset sekä liian myöhäiset ilmoitukset tilattujen osien puuttumisesta. (Kuva 9.)

7. Aiheutuuko varaosien saatavuudesta ongelmia takuukorjauksen aikataulutukseen?

11 vastausta

1	anonymous	Ei
2	anonymous	Harvoin
3	anonymous	Ei vauriokorjaamon puolella.
4	anonymous	Aika usein varaosa löytyy varastosta tai ruotsista. Saksan tilauksia alle 5%, eli harvoin tulee ongelmia.
5	anonymous	Pääsääntöisesti ei. Tiettyjen varaosien saatavuus on välillä heikkoa, mikä venyttää korjauksen valmistumista.
6	anonymous	Riippuu työstä
7	anonymous	Joskus
8	anonymous	Kyllä ajoittain. Ei osia hyllyssä tai jopa ei tule ilmoitusta että osa ei ole tullut varattuun työhön.
9	anonymous	monesti osia tilattava, toimitusaika 1-2 vrk
10	anonymous	joskus varaosia on tilattu liian myöhään jolloin korjausta joudutaan siirtämään. Jos haluaa olla varma niin pitää tarkistaa itse varaosaluettelosta.
11	anonymous	monesti varaosilta tulee tieto vasta päivää ennen korjausta, että osat ei ehdi saapua

Kuva 9. Varaosien saatavuuden vaikutus takuukorjauksen aikataulutukseen (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Takuukorjauksien hoidossa ongelmia aiheuttivat huoltoneuvojen mielestä erityisesti laaja ja tarkka dokumentointi sekä ohjeiden epäselvyys. Seuraavassa suoria lainauksia vastaajien kommentteista:

” Dokumentaatio yleisesti. Tervettä järkeä pitäisi pystyä enemmän käyttämään”

” Koko muu tehdasprosessi. Älytöntä videoimista. Ongelmat, jotka ovat tiedossa, niin niitä ei voi korjata, kun ei saa ääntä dokumentoitua. Vikakoodi kun ei enää ole peruste korjaamiselle niin sekin mennyt ihna älyttömäksi pelleilyksi. Vika mikä ilmenee toisinaan niin miten se sitten pitäisi anoa. Koko takuu mennyt aivan järjettömäksi sähläämiseksi. Alkanut tuntumaan, että korjaukset halutaan suorittaa siten, että JM maksaa ne eikä tehdas”

” Väyliä kyselyille ja menetelmille on liikaa. Pitäisi olla yksi väylä, josta kysytään ja hommat hoituu. Nyt pitää muistaa erikseen, että minne lähetetään kori- ja maalitakuuasias, milloin lähetetään, milloin ei lähetetä, minne lähetetään teknisestä viasta kysely, milloin lähetetään, milloin ei lähetetä, varaosatakuu, minne lähetetään kysely, milloin lähetetään kysely...”

Valmistaja vaatii DISS-ilmoituksen tekemistä takuukorjauksen aloituksen yhteydessä. Tällä varmistetaan, että vian kuvaukseen ei liity valmistajan tiedotetta (TPI) korjausohjeista.

Kaikki huoltoneuvojat vastasivat tekevänsä yleensä DISS-ilmoituksen valmistajalle reklamaation yhteydessä. Kysyttäessä miksi ilmoitus jää tekemättä saatiin hyvin erilaisia vastauksia. (kuva 10.)

Tunnus ↑	Nimi	vastausta
1	anonymous	Unohdus
2	anonymous	Välillä en tee sitä koska niin usein sanotaan, että teen sen väärään paikkaan niin ei uskalla tehdä turhia ilmoituksia.
3	anonymous	Jos pystyy auton iästä esimerkiksi päättelemään onko takuuta/vastaantuloja olemassa, niin jos ei ole niin jätän tekemättä.
4	anonymous	Elsa ei toimi
5	anonymous	En tee jos luulen että ei ole takuu työ.

Kuva 10. Syyt DISS-ilmoituksen tekemättä jättämiselle (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Huoltoneuvojat kokivat yhteistyön varaosahenkilöiden kanssa sujuvan melko hyvin tai huonosti. Vain neljä vastaajista oli sitä mieltä, että yhteistyö sujuu hyvin. (Kuva 11.)

13. Miten yhteistyö varaosahenkilöstön kanssa toimii?

[Lisätietoja](#)

● Hyvin	4
● Melko hyvin	7
● Huonosti	2



Kuva 11. Yhteistyö huoltoneuvojien ja varaosahenkilöiden välillä (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Huoltoneuvojien mielestä yhteistyöhön vaikutti negatiivisesti varaosahenkilöiden määrä sekä henkilöstön välinen kommunikaatio. Vastaajat kommentoivat yhteistyötä seuraavasti:

” Liian vähän porukkaa töissä, joutuu jonottamaan pitkään, jotta saa palvelua. Tähän kuluu tehokasta työaika turhaan ”

” Henkilöstön kommunikaatio. Ei tule varaosista aina tietoa, jos jokin osa puuttuu. Välillä ei ole tilattu ollenkaan. Onneksi aika harvinainen ongelma ”

” Varaosista puuttuu selkeä johtava henkilö. Meillä varaosa päällikkö on eri paikassa, mutta varaosissa pitäis olla joku motivoitunut, joka ottaisi vastuun varaston ja varaosien hoidosta ”

Yhteistyö mekaanikkojen kanssa sujui kahdeksan vastaajan mielestä hyvin ja viiden vastaajan mielestä melko hyvin. Ongelmia yhteistyössä aiheuttivat kommunikoinnin puute, väärinkäsitykset sekä dokumentoinnin puutteellisuudet korjauksien yhteydessä.

Yhteistyö takuukäsittelijöiden kanssa toimii vastaajien mielestä pääsääntöisesti hyvin sekä yhden vastaajan mielestä yhteistyö on jopa parantunut aiemmasta. Ongelmakoh-

diksi koettiin takuukäsittelijöiden etäisyys sekä töiden (jotka aiemmin kuuluivat käsittelijöiden tehtäviksi) siirtyminen huoltoneuvojille. Seuraavassa muutama kommentti yhteistyön sujuvuudesta:

”Lähinnä dokumentoinnin osalta, koska takuukäsittelijä ei halua anoa työtä missä dokumentointi on vajaa/ei tarpeeksi selkeä”

”takuu hub uudistuksen jälkeen on osa takuukäsittelijän työstä tullut huoltoneuvojan/työnjohtajan taakaksi, kun taas takuukäsittelijällä rooli helpottunut ja on ylimääräistä aikaa käydä työmääräyksiä jo etukäteen läpi. Toki takuukäsittelijälle ihanteellinen tilanne, mutta pahentaa tilannetta korjaamalla entisestään”

Tutkimuksen tärkeimpänä tavoitteena on kehittää takuuprosessin toimivuutta sekä kannattavuutta. Huoltoneuvojilta saatiin mm. seuraavanlaisia kehittämissuhteita:

”Kun jokainen huoltoneuvoja hoitaisi työn mahdollisimman hyvin”

”Järjestelmällisyys, nykyään esim. tiettyihin vikoihin tarvitsee toisena päivänä kuvat ja toisena ei. Vaikka molempiin löytyisi tpi ja vikakoodi viasta olisi. Vaikuttaa siis myös siltä, että takuukäsittelijät vaativat eri tarkkuudella dokumentteja”

”pitäisi palkata lisää porukkaa työnjohtoon tai vähentää prosessin pituutta”

”dokumentointi ja työmääräysten skannaus yksinkertaisemmaksi/ prosessin eri vaiheita pitää pystyä yhdistämään, kun tällä hetkellä menee turhaa aikaa eri vaiheisiin. kaikki tuo aika on pois asiakkaiden palvelusta”

Huoltoneuvojien mielestä asiakastyytyväisyyttä takuukorjauksien yhteydessä pystyttäisiin parantamaan paremmalla kommunikoinnilla, toimimalla annettujen ohjeiden mukaisesti, lisäämällä henkilökuntaa työnjohtoon sekä kehittämällä takuuprosessia yksinkertaisemmaksi. Lisäksi toivottiin mahdollisuutta antaa asiakkaalle sijaisauto käyttöön veitoksetta takuukorjauksen ajaksi.

Yhteenvetona huoltoneuvojille tehdyn kyselytutkimuksen vastauksista voi päätellä, että henkilökuntaa tarvittaisiin lisää, koska takuukorjauksiin liittyvien ennakkoselvitysten ja dokumentointien määrä kasvaa kaiken aikaa, vaikka aikaa pitäisi olla enemmän itse ongelman ratkaisuun. Lisäksi useissa vastauksissa nousi esille käytettävien ohjelmistojen monimutkaisuus ja kankeus, eli niiden koettiin vaikeuttavan ja hidastavan työntekoa.

9.2 Varaosamyyjien tulokset

Varaosamyyjille tehdyssä kyselyssä oli 17 kysymystä, joista kymmenen oli avoimia kysymyksiä. Kyselyyn vastasi ainoastaan yksi varaosamyyjä 54:stä, joten vastausprosentti jäi reilusti alle prosentin. Tämä tietysti vaikuttaa tulosten analysointiin, koska vastauksissa on vain yhden työntekijän näkemys asiasta.

Työtilaukset takuukorjauksessa täytetään vastaajan mielestä heikosti. (Kuva 12.)

1. Ovatko takuukorjauksien työtilaukset täytetty mielestäsi

[Lisätietoja](#)

● Hyvin	0
● Heikosti	1
● Huonosti	0



Kuva 12. Työtilauksien täyttö takuukorjauksissa (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Vastaajalla ei kuitenkaan ollut esittää mitään kehitysideoita tai toiveita työtilauksien täyttämiseen. Työtilauksista saa kuitenkin vastaajan mielestä helposti selville tarvittavat tiedot varaosien hankintaa varten.

Tieto valmistajan ohjeistuksesta työtilauksessa (TPI) tulee vastaajan mukaan luettua joskus. Huoltoneuvojan tekemä merkintä asiasta helpottaisi myös varaosahenkilöstöä, sillä tiedotteeseen on merkitty korjausta varten tilattavien varaosien numerot. TPI-tiedotteen mukaan varaosahenkilöstö pystyy tilaamaan itsenäisesti oikeat varaosat korjaukseen.

Työtilaukset tarkastetaan varaosien toimesta vastaajan mukaan päivittäin sekä samalla varmistetaan varaosien saatavuus takuukorjauksen ajankohtana. Tieto varaosien saatavuudesta ilmoitetaan vastaajan mukaan samana päivänä.

Yhteistyö huoltoneuvojien kanssa toimii vastaajan mukaan melko hyvin. Varaosahenkilöstön ja huoltoneuvojien välistä yhteistyötä heikentää vastaajan mielestä huoltoneuvojien jatkuva kiire.

Mekaanikkojen ja varaosahenkilön välinen yhteistyö toimii vastaajan mielestä melko hyvin. Ongelmalliseksi yhteistyössä hän koki mekaanikkojen kiireen. Vastaajan mielestä kiire aiheuttaa korjaukseen liittyvien varaosien ennakoivan läpikäynnin hankalaksi.

Vastaajan mielestä ongelmia aiheuttaa tilattavien varaosien tarkastaminen eri työvaiheiden osalta silloin, kun varaosan tilaaminen vaatii useamman työvaiheen korjausryhmän tarkastelua. Tämä tulee erityisesti esille silloin, kun työohjeessa on uusittavia osia, esimerkiksi pultteja ja muttereita, useammassa työvaiheessa. Varaosaohjelman (ELSAN) käytön vastaaja kokee hankalaksi, koska ei ole omasta mielestä saanut siihen riittävää koulutusta.

Takuuprosessin onnistumiseen ja sujuvuuteen vastaaja toivoisi joissakin tapauksissa parempaa yhteistyötä huoltoneuvojen ja mekaanikkojen kanssa, jotta kaikki tarvittavat osat tulisi tilattua.

Vastaaja kokee oman roolinsa takuuprosessissa erittäin stressaavaksi.

9.3 Mekaanikkojen tulokset

Mekaanikoille tehdyssä kyselyssä oli 19 kysymystä, joista kahdeksan oli avoimia kysymyksiä. Tutkimuskysely lähetettiin 235 mekaanikolle, joista 25 mekaanikkoa vastasi määräaikaan mennessä, joten vastausprosentti oli vain noin 10 prosenttia.

Mekaanikko tarvitsee huoltoneuvojen tekemää työmääräystä takuukorjauksen suoritukseen. Riittävän tarkasti ja selkeästi täytetty työmääräys antaa mekaanikolle paremmat valmiudet takuukorjauksen tekemiseen.

Vastauksien perusteella neljä mekaanikkoa oli sitä mieltä, että työmääräykset on täytetty selkeästi, 15 mekaanikkoa oli sitä mieltä, että ne on välillä täytetty selkeästi ja kuusi vastasi, että työmääräykset ovat epäselviä.

Vastaukset työmääräykseen kirjatun vian kuvauksen selkeydestä korreloivat ensimmäisen kysymyksen vastauksia. Kolme mekaanikkoa oli sitä mieltä, että vian kuvaukset ovat

selkeitä, 15 mekaanikon mielestä vian kuvaus on kuvattu selvästi vain välillä ja seitsemän mekaanikon mielestä vikoja ei kuvata työmääräykseen riittävän selkeästi. (Kuva 13.)

2. Onko vian kuvaukset tehty työmääräykseen selkeästi?

[Lisätietoja](#)

● Kyllä	3
● Välillä	15
● Ei	7



Kuva 13. Mekaanikkojen vastaukset vian kuvauksesta työmääräyksessä (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Mekaanikkojen mielestä suurimmat ongelmat ja puutteet työmääräyksen vian kuvauksissa ovat ne, että huoltoneuvoja ei kirjaa kuvauksia riittävällä tarkkuudella eikä vikaa kertovia tarkentavia kysymyksiä ole kirjattu riittävän selkeästi työmääräykseen. Seuraavassa vastaajien näkemyksiä vian kuvauksiin liittyvistä ongelmista:

" Vika kuvailtu epäselvästi ja sekavasti"

" Ei tule selville missä tilanteessa vika ilmenee. Esim. vaihteisto nykii vaihettaessa 1-2.(DSG). tähän tarvitsisi lisätietoja. Tekeekö vikaa kuumana/kylmänä. Miten usein vika esiintyy ja missä tilanteessa. Kevyessä vai rankemmassa kiihdytyksessä. Asiakkaalle esitetyt lomake johon "ruksi" vaihtoehdot, jotka osuvat vian kuvaukseen"

" Ei jakseta kirjoittaa koko asiakkaan valitusta yksityiskohtineen. Monesti selviää lisää, kun käy kysymässä työn vastaanottaneelta henkilöltä"

" Tarkat tiedot oireista puuttuvat, sen sijaan paljon epäolennaista tietoa, esim. "asuu Vihdissä". Vikoja ja autoon kuuluvia ominaisuuksia ja toimintoja ei osata erottaa/tunnistaa. Esi-diss tehdään vain, koska se on tehtävä, ei siksi että sitä käytettäisiin valmistautumiseen"

" liian vähän informaatiota vian laadusta ja esiintymisestä"

Työmääräykseen tulisi merkitä vian kuvauksesta kertova TPI-tiedote. Yhden vastaajan mielestä se on merkitty siihen aina. Vastaajista 20 mainitsee sen olevan merkitty joskus ja neljän vastaajan mielestä sitä ei merkitä työmääräykseen koskaan. (Kuva 14.)

4. Onko työmääräykseen viankuvaukseen merkitty tieto TPI-tiedotteesta?

[Lisätietoja](#)

● On merkitty aina	1
● On merkitty joskus	20
● Ei ole merkitty	4



Kuva 14. Työmääräyksessä tieto TPI-tiedotteesta (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Vastauksien perusteella mekaniikoilla on hyvä perusosaaminen käyttää valmistajan tietojärjestelmiä apuna omassa työssään. Vastaajista 14 osaa omasta mielestään käyttää tietojärjestelmiä hyvin ja 11 osaa käyttää kohtuullisesti. Tietojärjestelmien hallinnasta kysyttäessä nousi vastauksista kuitenkin esille liian vähäinen kouluttautuminen ja koulutuksien epätasainen jakautuminen mekaniikkojen välillä. Mekaanikot kuvaavat näkemyksiään koulutuksesta seuraavanlaisesti. (Kuva 15.)

Tunnus ↑	Nimi	vastausta
1	anonymous	Koulutus olisi kai hyvä. Viime kirsista 12v
2	anonymous	Koulutus
3	anonymous	Kurssittamalla ja kun tulee uusia tiedotteita ne pitäisi tulla jokaiselle paperilla. Ei niitä tule aina käytyä katsomassa
4	anonymous	-
5	anonymous	Järjestelmäkoulutukset jokaisen tietojärjestelmän osalta niin käyttäminen olisi vieläkin tehokkaampaa eikä aikaa kuluisi turhaan tiedonhakuun.
6	anonymous	Kirjoitus virhe lauseessa^
7	anonymous	Tekemällä oppii.
8	anonymous	Koulutusta ja kursseja ei ole ollut vuosikausiin. Toisilla on ja toisilla ei.

Kuva 15. Mekaniikkojen näkemyksiä koulutuksista (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Korjaamolaitteistojen käyttäminen on vastaajien mielestä pääsääntöisesti sujuvaa eikä ongelmia juurikaan ole. Vastaajista 19 osaa käyttää laitteistoja sujuvasti, 5 mekaniikkaa

kokee osaamisensa olevan kohtuullisen hyvää ja vain 1 vastaajista kokee laitteiden käytössä olevan puutteita.

Mekaanikoista 19 vastasi kirjanneensa kaikki tekemänsä toimenpiteet työmääräykseen. 5 vastaajaa kertoi kirjaavansa osan toimenpiteistä työmääräykseen. (Kuva 16.)

8. Kirjaatko diagnoosityössä tai korjauksessa kaikki tekemäsi toimenpiteet työmääräykseen?

[Lisätietoja](#)

● Kirjaan kaikki toimenpiteet	19
● Kirjaan osan toimenpiteistä	5
● En kirjaa toimenpiteitä	0



Kuva 16. Mekaanikkojen toimenpiteiden kirjaukset työmääräykseen. (Kuvakaappaus Forms-ohjelmasta 2019).

Mekaanikkojen perusteluita toimenpiteiden kirjauksiin liittyvistä ongelmista on esitetty kuvassa 17.

Tunnus ↑	Nimi	vastausta
1	anonymous	Yksinkertaisesti unohtaa välillä merkitä/kirjoittaa asiat
2	anonymous	Välihommat sotkee normaalin rytmin ja ne vaan unohtuu.
3	anonymous	Satunnaisesti aloitan vääriä toimenpiteitä, joita en kirjaa.
4	anonymous	En pidä tarpeellisena kirjoittaa "uudelleen" itsestäänselviä toimenpiteitä, jotka esim. sisältyvät ohjeisiin.
5	anonymous	Kirjaan kaikki ylös, mutta välistä tuntuu turhalta kirjata. Kun työnjohtaja ei huomoi työvaiheissa sitä mitenkään..
6	anonymous	Saattaa unohtua joku asia joskus
7	anonymous	Niitä ei työnjohto aina lue, tai sitten tehtyjä työvaiheita joita kirjattu ei huomioida laskutuksissa.
8	anonymous	Varsinaista korjausta edeltäviä työvaiheita voi olla paljon, niin osa jää merkaamatta. Oletuksena on että työnvastaanottaja katsoo Elsa:sta oikeat työvaiheet kyseiseen korjaukseen.
9	anonymous	Pyrkimys on kirjata kaikki, joskus ei vaan ehdi kun seuraava työ on jo odottamassa aloittamista ja on kiire...
10	anonymous	Tabletin käyttö vielä hankalaa. Paperilla meni paremmin.

Kuva 17. Mekaanikkojen lisätöiden kirjaukseen vaikuttavia asioita (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Vastaajien mielestä suurimmaksi ongelmaksi takuutöiden tehokkaalle suorittamiselle koetaan valmistajan ohjeistukset vian dokumentoinnin tarkkuudesta ja siihen käytettävästä ajasta. Dokumentointi koetaan useiden vastaajien mielestä menevän liian tarkaksi, ja he kokevat sen valmistajan puolelta tulevana epäluottamuksena korjauksen tarpeellisuudesta. Seuraavassa mekaanikkojen näkökulmia dokumentointiin:

" Täytyy saada tuhat valokuvaa/videota, jotta uskotaan osan/kohteen olevan rikki. Välillä tulee sellainen olo, että meihin ei luoteta/uskota jos korjaamme jotain. Asian dokumentointiin käytetään aivan liian paljon aikaa..."

" Prosessi on nykyään vaativa näin mekaanikon näkökulmasta ja siihen menee liikaa työaikaa. Takuuveloitukset on muutenkin jo normaalia pienempiä, eikä kukaan maksa siitä että kuvaan, tutkin, kirjaan valm.tunnuksia jne. Pahimmissa tapauksissa aikaa kuluu jopa tunti asioiden selvittämiseen"

" sähköttöissä mittaukset ym kun ei ole mitään erityiskoulutuksia semmoisiin tehtäviin. oikeat työt oikeille ihmisille"

" Aina ei ennakkoon tiedä kaikista takuun piiriin kuuluvista. esim. jatkotakuut"

7 mekaanikkoa vastasi ottavansa aina kaikki takuukorjauksissa valmistajan vaatimat dokumentit. Vastaajista 17 ottaa vaaditut dokumentit useimmiten ja 1 vastaaja ei ota ollenkaan korjaukseen liittyviä dokumentteja. (Kuva 18.)

11. Otatko takuukorjauksissa valmistajan vaatimat dokumentit (valokuvat, videot yms.)

[Lisätietoja](#)

● Otan aina kaikki dokumentit	7
● Otan useimmiten kaikki doku...	17
● En ota dokumentteja korjauks...	1



Kuva 18. Takuukorjauksissa mekaanikkojen ottamat dokumentit (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Ongelmia dokumenttien taltioimisessa aiheutuu mekaanikkojen mielestä pääsääntöisesti inhimillisestä unohduksesta, dokumentoinnin mahdottomuudesta sekä siitä, ettei mekaanikko tiedä kuuluuko työ takuun piiriin vai ei.

4 vastaajista kokee huoltoneuvojan varaavan riittävästi aikaa korjaukselle, 16 kokee ajan riittävän kohtuullisesti ja 5 on sitä mieltä, että aikaa ei ole varattu riittävästi korjaustapah-tumalle. (Kuva 19.)

13. Onko huoltoneuvoja varannut korjaukselle riittävästi aikaa?

[Lisätietoja](#)

● Aikaa on riittävästi	4
● Aikaa on kohtuullisesti	16
● Aikaa on liian vähän	5



Kuva 19. Huoltoneuvojan korjaukseen varaaman ajan riittävyys (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Mekaanikoista 5 vastasi tekevänsä aina takuukorjauksissa vaadittavan vaihdetun osan valmistajakoodin kirjauksen työmääräykseen. Vastaajista 9 kertoi kirjaavansa koodin usein ja kymmenen kirjaa koodin vain harvoin.

Mekaanikkojen ja huoltoneuvojen välinen yhteistyö toimii 10 mekaanikon mielestä hyvin, 12 mekaanikkoa kokee yhteistyön sujuvan melko hyvin ja 2, vastaajaa kokee yhteistyön toimivan huonosti.

Vastaajien mielestä yhteistyön keskeisimpiä ongelmia ovat kommunikoinnin ja informaation vähäisyys mekaanikkojen ja huoltoneuvojen välillä. Myös esimiestaidot ja henkilöstön johtaminen koettiin yhteistyötä hankaloittavaksi tekijäksi.

Yhteistyö varaosahenkilöstön kanssa koettiin samansuuntaiseksi kuin huoltoneuvojen kanssa. Kahdeksan vastaajista kertoi yhteistyön sujuvan hyvin, 11 vastasi yhteistyön toimivan melko hyvin ja neljä vastasi yhteistyön toimivan huonosti.

Suurimmaksi ongelmaksi yhteistyössä mekaanikot kokivat varaosaosaston riittämättömän henkilöstöressin, josta aiheutuu turhaa odottelua, jolloin korjausaika venyy ja tuottavuus laskee. Varaosahenkilöiden ammatillisessa osaamisessa koettiin myös olevan puutteita. Tämä tulee esille tarvittavien varaosien puuttumisena tai niiden myöhästymisenä. Varaosien odottaminen taas johtaa takuutyön viivästymiseen ja asiakastytyväisyyden laskuun sekä vaikuttaa sen myötä toiminnan kannattavuuteen.

Mekaanikot antoivat runsaasti palautetta takuuprosessin ongelmakohtiin ja kehittämisehdotuksiin. Useat vastaajat toivoivat parannusta työvälineisiin mm. lisää testereitä, lisää koulutusta, tarkempia viankuvauksia työmääräyksiin ja huoltoneuvojan osallistumista vian kartoitukseen esimerkiksi perehtymällä tarkemmin asiakkaan kuvaamaan vikaan (koeajo asiakkaan kanssa).

Seuraavassa mekaanikkojen näkemyksiä prosessin kehittämiseksi:

"Pitäisi olla työkalut millä töitä tehdään. Testereitä ootellaan, että saadaan protokollat talteen. Viikossa mitä testereitä ootellaan, niin sillä rahalla saisi jo uuden testerin menettynä työaikana"

"työmääräys suurimmaksi osaksi, vian tarkemmat kuvaukset, ettei lukisi vain esim että ylimääräinen ääni jostakin, kuka sellaista osaa tutkia ilman tietoja ja tiedonkulku muutenkin"

"Selkeä tarkistus etukäteen esim. Goodwilleista ja selvät merkinnät takuutöistä työmääräykseen"

”Jos kaikki pelaisivat samaan pussiin ja jokainen prosessissa tekisi sen mitä sille kuuluu eikä jättäisi kaiken mekaanikon huoleen: dokumentointi, esim. Äänen etsintä kolmen muun joukossa, kun ei ole jaksanut asiakkaan kanssa ajella niin suurin työ jää mekaanikon huoleen ja siitä ei makseta”

Yhteenvetona mekaanikkojen vastauksista voi päätellä, että eniten ongelmia koetaan dokumentoinnin sekä työmääräyksien epäselvyyksien vuoksi. Dokumentointi on vastaajien mielestä monimutkaista ja aikaa vievää. Työmääräyksissä ongelmia aiheuttavat epäselvät tai puutteelliset vian kuvaukset, jotka aiheuttavat turhaa työtä. Myös korjaamolaitteistojen riittämätön määrä koettiin ongelmalliseksi.

9.4 Takuukäsittelijöiden tulokset

Takuukäsittelijöille tehdyssä kyselyssä oli 11 kysymystä, joista neljä oli avoimia kysymyksiä. Takuukäsittelijät olivat kyselytutkimuksen aktiivisin henkilöstöryhmä, koska kahdestatoista käsittelijästä kymmenen vastasi, joten vastausprosentti on 83, mitä voi pitää hyvänä tuloksena.

Takuukäsittelijät tekevät takuuanomuksen valmistajalle työmääräyksien pohjalta. Kolmen vastaajan mielestä työmääräykset ovat riittävän selkeästi täytetty. Kuuden vastaajan mielestä työmääräykset täytetään riittävän selkeästi välillä. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että työmääräyksiä ei täytetä riittävän selvästi koskaan. (Kuva 20.)

1. Ovatko työmääräykset täytetty mielestäsi riittävän selkeästi?

[Lisätietoja](#)

● Kyllä	3
● Välillä	6
● Ei	1



Kuva 20. Takuukäsittelijöiden näkemys työmääräyksen täytön selkeydestä (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Valmistajan vaatima DISS-ilmoitus on tärkeää olla tehtynä, koska takuuanomus hylätään jos se puuttuu tai tehdään korjauksen jälkeen. Takuukäsittelijöiden vastauksista voidaan

todeta, että DISS-ilmoituksia ei tehdä aina ennen korjauksen aloittamista. Yhdeksän vastaajaa totesi, että ilmoitus tehdään useimmiten ja yksi vastaaja totesi, että ilmoitus tehdään vain harvoin. (Kuva 21.)

2. Onko reklamaatiosta lähetetty DISS-ilmoitus?

[Lisätietoja](#)

● Kyllä aina	0
● Useimmiten	9
● Harvoin	1



Kuva 21. DISS-ilmoituksen teko reklamaatiosta (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Valmistajan antamat korjausohjeet (TPI) helpottavat ja nopeuttavat takuuanomuksen täyttämistä. Käsittelijöille lähetetyissä takuukorjauksen dokumenteissa ei kenenkään vastaajan mielestä ollut aina TPI-tiedotetta merkittynä. Kahdeksan vastaajan mielestä TPI-tiedote oli merkitty dokumentteihin useimmiten. Kaksi vastaajaa totesi TPI-tiedotteen olevan merkitty dokumentteihin vain harvoin. (Kuva 22.)

3. Onko dokumenteissa TPI-tiedotetta, jos sellainen löytyy?

[Lisätietoja](#)

● Kyllä aina	0
● Useimmiten	8
● Harvoin	2



Kuva 22. TPI-tiedote dokumentoinnissa (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Takuukäsittelijälle lähetetyissä työmääräyksissä on yhdeksän vastaajan mielestä useimmiten riittävä määrä dokumentointia mekaanikon tekemistä töistä. Yhden käsittelijän mielestä dokumentointia on riittävästi vain harvoin.

Valmistaja hylkää takuuanomukset, jos korjauksessa tarvittavia dokumentteja ei ole tallennettu. Takuulaskutukseen tarvittavat sähköisesti tallennetut dokumentit viasta (valokuvat, videot yms.) löytyvät työmääräyksistä yhdeksän vastaajan mukaan useimmiten. Yhden vastaan mielestä korjaukseen liittyvät tallennetut dokumentit löytyvät aina. (Kuva 23.)

5. Onko korjauksessa otetut dokumentit (valokuvat, video yms.) käytettävissä?

[Lisätietoja](#)

● Kyllä aina	1
● Useimmiten	9
● Harvoin	0



Kuva 23. Työmääräykseen korjauksesta tallennetut dokumentit (kuvakaappaus Forms-ohjelmasta).

Takuukorjauksessa vaihdetun komponentin valmistajatunnus on aina merkittävä työmääräykseen. Yhdeksän vastaajan mielestä valmistajatunnus on merkitty useimmiten riittävän selvästi työmääräykseen. Yksi käsittelijä totesi valmistajatunnuksen löytyvän aina työmääräyksestä.

Takuuanomukset toimitetaan käsiteltäväksi kahdeksan vastaajan mielestä useimmiten riittävän ajoissa. Yksi vastaaja toteaa työmääräyksen tulevan aina riittävän ajoissa ja yhden mielestä harvoin.

Takuukäsittelijöiden vastauksien perusteella yleisimmät syyt takuuanomuksen hylkäykseen johtuvat siitä, että dokumentointi on puutteellista (valokuvat, videot), korjausohjeita tai TPI-tiedotetta ei ole noudatettu, DISS-ilmoitus puuttuu anomuksesta ja takuuanomus on vanhentunut (lähetetty yli 14 vrk työn aloituksesta). Seuraavassa takuukäsittelijöiden kommentteja anomuksen hylkäykseen johtavista syistä:

”Korjausohjeiden/TPI:n noudattaminen, dokumentointi, onko vikaa saatu päälle”

”Puuttuva diss, puutteellinen dokumentointi (kuvat, video),”

"Puutteellinen dokumentaatio (kuva puuttuu kokonaan tai osa ei ole enää autossa kiinni); uusittu varmuuden vuoksi osia ilman perusteita (esim. ohjattu vianetsintä suorittamatta, "näihin osiin yleensä tulee vikoja" tms.)"

Hyvitettyjen takuuanomuksien seuranta tapahtuu lähinnä koontilaskuja seuraamalla. Yrityksen talousassistentti seuraa hyvityksiä ja yhdistää tehtyihin anomuksiin.

Takuukäsittelijöiden vastauksien perusteella valmistajan määrittelemät osat ovat pääsääntöisesti veloitettu takuuanomuksiin. Ongelmallisimpia ovat korjauksen yhteydessä veloitettavat pienet osat (pultit ja mutterit) jotka valmistaja edellyttää uusittavaksi vaihdetun komponentin mukana tai osan vaihtoa edeltävässä työvaiheessa. Kyseisien pienosien vaihtotarve määritellään korjausohjeissa, mitkä pitäisi tarkastaa osien tilauksen yhteydessä.

Takuukäsittelijöiden vastauksien perusteella prosessin sujuvuutta voidaan parantaa yleisellä huolellisuudella, sovittujen asioiden noudattamisella, huolellisella dokumentaatiolla sekä jokaisen takuuprosessiin kuuluvan henkilön sitoutuneisuudella prosessiin kokonaisvaltaisesti. Seuraavassa takuukäsittelijöiden näkemyksiä prosessin ongelmakohdista sekä parannusehdotuksia:

"Asiat pitää käsitellä silloin kun ne ovat ajankohtaisia. Työmääräykset eivät saa jäädä lojumaan. Viasta otetut kuvat/videot pitää lähettää heti ja osat täytyy viedä takuuhyllyyhin heti"

" Epäselvä työmääräin. Puutteellinen selostus vian laadusta ja korjaustavasta. Kytken-täkaaviot usein puuttuu vaikka johtimet mitattu. Mikäli takuun jälkeinen vastaantulo puuttuu tm kuinka halutaan kustannukset jakaa ja kuka maksaa JM osuuden. Usein selvitel-lään takuuosastolla (väärä paikka, auto jo annettu asiakkaalle korjattuna) Meillä TJ pa-ketti käytössä, siinä, kysytään auton ostopaikka (virhevastuullinen taho) sekä mahdolli-nen MAKSULLINEN lisäturva ja huoltohistoria. Niillä pääsisi pitkälle, jos olisi täytettyinä. Merkitään jotenkin TM, että vastaantuloa käytetään, silloin vianhaku ja osien valmistajat yleensä tulevat myös TM. Mekaanikko ei omaa selvännäkijän kykyjä"

"Työmääräys skannaus vaiheessa sellaiseen kuntoon, ettei tarvitse perästä päin kysellä lisätietoja. Mekaanikkojen täytyisi ymmärtää, että jokaista tapausta käsitellään "puhtaalta pöydältä". Ei auta vaikka samaa osaa olisi vaihdettu jo 100 kertaa, me tiedämme että tietyt osat ovat viallisia/ huonoja. Jokainen tapaus on dokumentoitava joka kerta hyvin"

"Ajanvarauksen yht. avattava Diss-reklamaatio/käydä läpi mahdolliset TPI-ratkaisut (onko ratkaisu saatavilla; ajanvaraus oikealle mekaanikolle ja riittävä aika; tilata tarvitta-essa varaosia etukäteen); vian havaittaessa (onko takuualainen tai ulkoinen vian aiheut-taja) kunnon dokumentaatio (mekaanikon havainnot/selitykset, käytetty TPI numero/ku-vat/video), vastaantulorivit asiakkaan kuittauksella skannatuna"

”Ohjeiden tarkka noudattaminen, ammattitaitoinen ja ennen kaikkea systemaattinen työskentely takaavat sujuvan takuuprosessin”

Yhteenvetona takuukäsittelijöiden vastauksista voidaan päätellä, että takuuprosessin onnistunut läpivienti vaatii kaikkien prosessiin osallistuvien henkilöiden täyden sitoutumisen ja sen, että jokainen noudattaa annettuja ohjeita sekä sovittuja toimintatapoja. Näiden yhteisten pelisääntöjen noudattaminen korostuu, koska valmistaja vaatii tarkkaa dokumentointia vikojen havainnoimisesta sekä tehdyistä korjaustoimenpiteistä ja käytetyistä osista.

10 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää nykyisen takuuprosessin ongelmakohtia sekä kehittämisehdotuksia jälkimarkkinoinnin henkilöstöltä. Kyselytutkimuksesta saatujen tuloksien perusteella tutkija esittää toimeksiantajalle kehittämisehdotuksia, joilla voi olla merkitystä takuutöiden tuottavuuteen ja sitä kautta myös parempaan asiakastyytyväisyyteen.

Kehittämisehdotukset on ryhmitelty luvussa seitsemän esitetyn prosessikuvauksen mukaisesti vaiheittain tutkimustuloksiin pohjautuen.

Tutkijan toiveena onkin, että yrityksen johto analysoi kehittämisehdotukset, minkä jälkeen prosessin vaiheet käydään takuuprosessiin kuuluvien henkilöiden kanssa yhdessä läpi. Tavoitteena tulisi olla sitouttaa koko takuuprosessiin osallistuva henkilöstö toimimaan annettujen, yhtenäisten ohjeiden mukaisesti. Prosessin kehittäminen ei saisi loppua siihen, vaan johdon tulisi seurata tavoitteiden saavuttamista ja tarvittaessa tehdä uusia muutoksia prosessiin yhdessä henkilöstön kanssa.

Tärkeintä olisi saada henkilöstö huomaamaan ongelmat ja kehittämistä vaativat kohdat prosessin toiminnassa. Kehittämistyö ei kuitenkaan onnistu, ellei mukaan saada organisaation johtoa sekä esimiehiä, koska heidän tehtävänsä on sitouttaa henkilöstö muutokseen. Prosessien kehittämisen on pohjauduttava yrityksen strategiaan ja koko henkilöstö pitäisi saada ymmärtämään miksi muutoksia tarvitaan ja mikä on niiden tavoite (Kansonen 2014; 16.)

10.1 Kehittämisehdotukset, työtilaus

Tutkimuskyselyn perusteella keskeisimmät kehittämiskohteet huoltoneuvojilla ovat reklamaatioon liittyvien oikeiden, ja riittävän tarkkojen kysymyksien tekeminen asiakkaalle, jotta mekaanikon olisi helpompi tutkia työmääräyksessä olevaa vian kuvausta. Työmääräykseen haluttiin myös merkintä siitä, onko työ takuutyö vai ei.

Kehittämisehdotus: Huoltoneuvojat ja mekaanikot pitävät yhteisen palaverin, jossa käydään läpi vian kuvaukseen liittyviä kysymyksen asetteluja ja minkälaisia tarkentavia kysymyksiä asiakkaalle tulisi tehdä. Työmääräykseen olisi hyvä saada paikka, jossa on tila valmistajatunnukselle ja tieto siitä onko kyseessä takuutyö vai ei.

Valmistajan vaatima DISS-ilmoitusta ei tehdä aina reklamaatiotilauksen yhteydessä. Ilmoitus on käytännössä lupa korjauksen aloitukseen ja siihen liitetään korjauksen yhteydessä otetut dokumentit.

Kehittämisehdotus: Vaaditaan huoltoneuvoja tekemään DISS-ilmoitus aina reklamaation aloituksen yhteydessä, koska valmistaja vaatii ilmoituksen.

Valmistajan tarjoamaa tietopankkia (TPI) ei vastauksien mukaan käytetä aina, vaikka tiedote pitää yleensä sisällään korjausohjeet, jotka helpottaisivat ja nopeuttaisivat mekaanikon työskentelyä. Lisäksi tieto TPI:stä helpottaisi myös varaosamyynnin ja takuu-käsittelijän työtä.

Kehittämisehdotus: Huoltoneuvoja selvittää jokaisen asiakasreklamaation yhteydessä liittyykö kyseiseen vian kuvaukseen tiedotetta ja jos sellainen löytyy, tulee työmääräykseen tehdä selkeä merkintä asiasta.

10.2 Kehittämisehdotukset, valmistelevat työt

Vastauksien perusteella tilattujen varaosien puuttuminen ilmoitetaan useasti liian myöhään (edellisenä päivänä), jolloin korjausajankohtaa pitää muuttaa mikä aiheuttaa huoltoneuvojille töiden uudelleen järjestelyjä.

Kehitysehdotus: Korjausaikaa varattaessa tulee tietää mistä ja milloin tilattava varaosa saapuu korjaamolle. Näin voidaan varmistaa, että kaikki varaosat ovat saatavilla silloin kun niitä tarvitaan. Tämä vaikuttaa suoraan myös asiakastyytyvyyteen, koska asiakas on yleensä järjestänyt omat menonsa niin, että hän pääsee tuomaan autonsa sovittuna ajankohtana ja jos korjausaikaa joudutaan muuttamaan varaosien puuttumisen takia, se aiheuttaa asiakkaalle turhaa vaivaa.

Vastauksien perusteella varaosaohjelman käyttökoulutukseen tulisi panostaa. Parhaan mahdollisen hyödyn ohjelman käytöstä saisi, kun henkilöstöä koulutettaisiin ohjelman käyttöön säännöllisin väliajoin. Ohjelman käytön hallinnalla on suuri merkitys varaosien tilauksien onnistumiseen.

Kehitysehdotus: Työnantaja kartoittaa varaosahenkilöstön osaamisen ohjelman käytössä ja mahdollistaa koulutukseen pääsyn. Koulutuksen tulisi olla säännöllistä, niin että sillä pystytään pitämään vaadittua ammattitaitoa yllä.

Vastauksien perusteella varaosaosaston liian pienet henkilöresurssit aiheuttavat painetta varaosamyyjille ja turhaa osien odottelua mekaanikoille. Tämän seurauksena korjausajat venyvät ja työn tuottavuus laskee.

Kehitysehdotus: Yrityksen johdon tulee selvittää varaosaosastojen henkilöresurssit ja toimenkuvat työtehtävissä sekä selvittää onko resurssit kohdennettu oikein toiminnan näkökulmasta. Lisäksi tulisi varmistaa, että jokaisella työntekijällä on hyvät valmiudet varaosaohjelmiston käyttämiseen.

10.3 Kehittämisehdotukset, takuukorjaus

Takuukorjauksien yhteydessä vaadittavat laajat ja tarkat dokumentoinnit vievät huolto-neuvojien ja mekaanikkojen mielestä liian paljon aikaa ja aiheuttavat turhaa stressiä työn suorittamiseen. Lisäksi dokumentointien ohjeistus koetaan puutteelliseksi, koska samantyyppisestä työsuorituksesta vaaditaan erikerroilla erilaiset dokumentit. Dokumentointi koettiin aikaa vieväksi ja tuottamattomaksi työksi.

Kehittämisehdotus: Dokumentointiin osallistuvien henkilöiden kesken yhteinen palaveri, jossa käydään dokumentointi ja siihen liittyvät ohjeistukset ja säännöt selkeästi läpi. Olisi

hyvä varmistaa, että mekaniikoilla on dokumentointiin liittyvät ohjeet ja tarvittava tietotaito niiden tekemiseen.

Mekaanikkojen mielestä korjaamon testauslaitteiston määrä on riittämätön. Tämä aiheuttaa turhaa odottelua korjaustyössä mikä näkyy mekaanikon tuottavuudessa.

Kehittämisehdotus: Työnantaja kartoittaa testauslaitteistojen määrän ja tarvittaessa panostaa niiden hankintaan.

Tietojärjestelmien hallintaan tarvittaisiin mekaanikkojen mielestä lisää koulutusta.

Kehittämisehdotus: Työnantaja kartoittaa mekaanikkojen koulutustarpeen.

Takuuanomusten hylkäykseen johtavia syitä ovat takuukäsittelijöiden mielestä puutteellisesti tehdyt dokumentoinnit.

Kehittämisehdotus: Kaikille prosessissa työskenteleville tulee tehdä selväksi mitkä dokumentit vaaditaan, jotta tehdyistä takuukorjauksista saadaan valmistajalta hyvitykset.

Vastauksista selvisi, että mekaanikot eivät kirjaa aina kaikkia tehtyjä työvaiheita diagnoosin/korjauksen yhteydessä. Tämän johdosta kaikkea tehtyä työtä ei voida laskuttaa.

Kehittämisehdotus: Mekaanikoilta vaaditaan kaikkien työvaiheiden kirjaamista työmääräykseen.

10.4 Kehittämisehdotukset, takuulaskutus

Takuukäsittelijöiden vastauksien perusteella yleisimmät syyt takuuanomuksen hylkäykseen johtuvat siitä, että dokumentointi on puutteellista, korjausohjeita tai TPI-tiedotetta ei ole noudatettu, DISS-ilmoitus puuttuu anomuksesta tai takuuanomus on vanhentunut. Lisäksi ongelmia aiheuttaa se, että kaikkia osia ei ole veloitettu tai kaikkia työvaiheita ei ole kirjattu.

Kehittämisehdotus: Kaikilta takuuprosessiin osallistuvilta vaaditaan sitoutumista toimimaan annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

11 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää yrityksen takuuprosessin nykytila sekä jälkimarkkinointiin kuuluvien henkilöstöryhmien käsitykset takuuprosessin toimivuudesta. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisten kyselytutkimusten avulla sekä esimiesten haastatteluilla. Valitettavasti kyselytutkimusten vastausprosentti oli vain 10, minkä johdosta tulokset eivät ole koko henkilöstön näkemyksiä. Henkilöstön kanssa käydyissä keskusteluissa tuli ilmi monia ongelmakohtia ja kehittämideoita, jotka olivat samansuuntaisia, kuin kyselyistä saadut tulokset.

Tämän opinnäytetyön aihe valikoitui, koska tutkija työskenteli aiemmin kymmenen vuoden ajan autokorjaamon jälkimarkkinoinnin tehtävissä. Työssä saatujen kokemusten perusteella tutkijalla oli tutkimusoletus siitä, että takuuprosessin toiminnassa on ongelmia, jotka alentavat yrityksen kannattavuutta sekä vaikuttavat asiakastyytyvyyteen. Kyselytutkimuksesta saatujen tulosten perusteella nämä oletukset pitivät paikkansa. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella esiin nousi samoja ongelmakohtia mitä tutkija oli etukäteen ajatellutkin.

Tutkimuksen objektiivisuuteen kuuluu se, että tutkija analysoi tutkimustuloksia puolueetomasti ja tasapuolisesti. Tutkijan tulee myös esittää tulokset niin, että lukijan huomio kiinnittyy olennaisiin asioihin. (Hirsjärvi ym. 2009, 309-310.) Vaikka tutkimustulokset vastasivatkin tutkijan tutkimusoletusta, niin tulokset on käsitelty objektiivisesti ja ne on esitetty luotettavasti.

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on selvitetty juuri niitä asioita, joihin on haluttu vastaus. Yleistettävyydellä tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä samankaltaisissa olosuhteissa. Kehittämistutkimuksella ei yleensä pyritä tulosten yleistettävyyteen, koska muutosta pyritään saamaan aikaan vain tutkittavassa kohteessa. (Kananen 2012: 167-169.)

Tämän tutkimuksen validiteettiin vaikutti se, että vastausprosentti jäi erittäin alhaiseksi. Näin tutkimuksesta ei saatu täysin luotettavaa kuvaa henkilöstön mielipiteistä.

Takuuprosessin käsittely oli mielestäni mielenkiintoinen aihe ja varsinkin kun itse prosessia käsiteltiin tutkimuksen näkökulmasta, jolloin prosessin vaiheet ja siihen liittyvät

ongelmat tulivat konkreettisesti esille. Tutkimuskyselyn tekeminen ja tuloksien sekä henkilöstöryhmien omien näkemysten ja kehysideoiden saaminen oli myös tutkimuksen näkökulmasta antoisaa.

Tutkimuskyselyn ainoa negatiivinen puoli oli siinä, että vastausprosentti jäi todella alhaiseksi. Tarkoituksena oli kuitenkin, että koko henkilöstö pääsee kertomaan oman mielipiteensä takuuprosessin toimivuudesta ja sen ongelmakohtista. Vastausten vähäisen määrän vuoksi tuloksien yleistäminen on hankalaa, vaikka vastauksista nousikin esille tutkimusolettamuksen mukaisia ongelmakohtia.

Lisäksi huomioni kiinnittyi henkilöstöryhmien välisessä yhteistyössä ilmenneihin ongelmiin. Tähän asiaan kannattaisi mielestäni kiinnittää huomiota toimipaikkakohtaisesti. Henkilöstöryhmien välisillä suhteilla on myös suuri vaikutus prosessin kulkuun ja siihen sitoutumiseen. Itse suosittelisin toimipaikkakohtaisesti pidettäväksi jälkimarkkinoinnin yhteistä palaveria, jossa voisi käydä läpi eri osastojen näkökulmia avoimesti työtehtäviin liittyvistä ongelmista ja haasteista, joita varmaankaan toisen osaston henkilöstö ei välttämättä edes ymmärrä. Hyvällä ja toisiaan kunnioittavalla työilmapiirillä on työtehoa ja työssä jaksamista edistävä vaikutus.

Toivoisin, että tämän tutkimuksen tulokset käytäisiin läpi yhdessä johdon ja henkilöstön kanssa, jolloin voitaisiin selvittää ovatko saadut tulokset yhteneväisiä myös niiden henkilöiden mielestä, jotka eivät tähän tutkimuskyselyyn vastanneet. Prosessi vaatii jatkuvaa kehittämistä ja prosessin eri osa-alueiden kriittistä tarkastelua. Henkilöstön olisi hyvä saada tietoa, miten takuuprosessissa onnistutaan ja mihin asioihin tulisi jatkossa kiinnittää huomiota.

Lähteet

Grönroos, Cristian. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hand Book for Basic Process Improvement 1996. Verkkoaineisto. <<http://www.balancedscorecard.org/Portails/0/PDF/bpihndbk.pdf>>. Luettu 20.3.2019.

Kannisto, Päivi & Kannisto, Santeri. 2008. Asiakaspalvelu – tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä. Tampere: AMK-kustannus.

Kim, W. Chan & Mauborgne, Renee. 2010. Sinisen meren strategia. 6., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Laamanen, Kai. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy.

Laamanen, Kai. 2005. Johda suorituskykyä tiedon avulla. Ilmiöstä Tulkintaan. Helsinki: Suomen Laatu keskus Oy.

Laamanen, Kai. 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. 7., uudistettu painos. Helsinki: Suomen Laatu keskus, Koulutuspalvelut Oy.

Laamanen, Kai; Tinnilä, Markku. 2013. Prosessijohtamisen käsitteet. Helsinki: Teknologia teollisuus Oy.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kananen, Jorma. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Niskanen, Jyrki & Niskanen, Mervi. 2003. Tilinpäätösanalyysi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Rauhala, Matti. 2011. Osta oikein ansaitse enemmän. Helsinki: Talentum Oyj.

Ritvanen, Virpi; Koivisto, Eija. 2006. Logistiikka pk-yrityksessä. Hankinta kilpailutekijänä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Huoltopäällikkö. 2019. Etelä-Karjala. Keskustelut 2.4.2019, 13.4.2019, 28.4.2019.

Rope, Timo; Pöllänen, Jouni. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Service Innovation Boot Camp. 2013. Palveluprosessit näkyväksi: Prosessikuvaukset palvelujen tuotteistamisen tukena. Verkkoaineisto. <<http://videonet.fi/tekes/2013bootcamp/6/mutikainen.pdf>>. Luettu 26.3.2019.

Sohlberg, Jouko. 2018. Jälkimarkkinoinnin kannattavuus 1-6 kk 2018 Ajankohtaiskatsaus. Autoalan Keskusliitto Ry.

Sohlberg, Jouko. 2019. Jälkimarkkinat-kannattava toiminta. Autoalan Keskusliitto Ry.

Vaija, Juha-Matti. 2017. Merkkikorjaamon takuukustannukset. Insinööri työ. Metropolia ammattikorkeakoulu, Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma.

Vehkalahti, Kimmo. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Takuuprosessin kehittäminen / huoltoneuvoja

1. Onko työmääräimen täyttäminen mielestäsi

- Helppoa ja sujuvaa
- Työlästä
- Vaikeaa

2. Mitä muutoksia tekisit työmääräykseen, jotta sen täyttäminen olisi sujuvampaa?

Kirjoita vastaus

3. Onko viankuvauksessa asiakkaan kanssa jotain ongelmia?

Kirjoita vastaus

4. Tarkastatko reklamaation yhteydessä valmistajan tietopankista (TPI), että löytyykö sieltä ennakkotietoa vian kuvauksesta?

- Tarkastan aina
- Tarkastan usein
- En tarkasta koskaan

5. Jos et tarkasta asiaa, niin miksi?

Kirjoita vastaus

6. Saatko varaosahenkilöltä tiedon varaosien saatavuudesta korjaukseen liittyen?

- Samana päivänä
- Seuraavana päivänä
- Myöhemmin

7. Aiheutuuko varaosien saatavuudesta ongelmia takuukorjauksen aikataulutukseen?

Kirjoita vastaus

8. Mitkä asiat koet ongelmalliseksi takuukorjausien hoidossa?

Kirjoita vastaus

9. Merkitsetkö työmääräykseen tiedon, jos viankuvauksesta on olemassa TPI-tiedote?

- Merkitsen aina
- Merkitsen useimmiten
- Merkitsen harvoin

10. Jos et merkitse niin miksi?

Kirjoita vastaus

11. Teetkö reklamaatiotilauksen yhteydessä DISS-ilmoituksen valmistajalle?

- Kyllä
- En

12. Jos et tee sitä, niin miksi?

Kirjoita vastaus

13. Miten yhteistyö varaosahenkilöstön kanssa toimii?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Huonosti

14. Jos yhteistyössä on ongelmia, niin mistä ne mielestäsi johtuvat?

Kirjoita vastaus

15. Miten yhteistyö mekaanikkojen kanssa mielestäsi sujuu?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Huonosti

16. Jos yhteistyössä on ongelmia, niin mistä ne mielestäsi johtuvat?

Kirjoita vastaus

17. Miten yhteistyö takuukäsittelijöiden kanssa toimii?

Kirjoita vastaus

18. Onko yhteistyössä mielestäsi jotain ongelmia?

Kirjoita vastaus

19. Mitkä seikat vaikuttavat mielestäsi siihen, että takuuprosessi onnistuisi paremmin ja siitä saataisiin nopeampi ja sujuvampi?

Kirjoita vastaus

20. Miten mielestäsi saataisiin parannettua asiakastytyväisyyttä takuukorjauksien yhteydessä?

Kirjoita vastaus

Takuuprosessin kehittäminen / varaosamyyjä

1. Ovatko takuukorjauksien työtilaukset täytetty mielestäsi

- Hyvin
- Heikosti
- Huonosti

2. Mitä toiveita haluaisit esittää työtilauksen laatijoille, jotta työsi helpottuisi?

Kirjoita vastaus

3. Saatto työtilauksesta helposti selville tarvitsemasi tiedot varaosien hankintaan?

Kirjoita vastaus

4. Jos työtilaukseen on merkitty TPI-tiedote viankuvauksesta, niin luetko sen?

- Luen aina
- Luen joskus
- En lue tiedotetta

5. Jos et lue tiedotetta, niin miksi?

Kirjoita vastaus

6. Pystytkö tilamaan tarvittavat varaosat TPI-tiedotteen tai työtilauksen pohjalta itsenäisesti?

Kirjoita vastaus

7. Jos et pysty, niin miksi?

Kirjoita vastaus

8. Tarkastatko päivittäin saapuneet työtilaukset?

Kyllä

En

9. Tarkastatko ensitilassa varaosien saatavuuden takuukorjaukseen liittyen?

Kyllä

En

10. Ilmoitatko huoltoneuvojalle varaosien saatavuudesta

Samana päivänä

Seuraavana päivänä

Myöhemmin

11. Miten yhteistyö huoltoneuvojien kanssa mielestäsi toimii?

Hyvin

Melko hyvin

Huonosti

12. Jos yhteistyössä on ongelmia, niin mistä ne johtuvat?

Kirjoita vastaus

13. Miten yhteistyö mekaanikkojen kanssa toimii?

Hyvin

Melko hyvin

Huonosti

14. Jos yhteistyössä on ongelmia, niin mistä ne mielestäsi johtuvat?

Kirjoita vastaus

15. Mitkä asiat koet ongelmalliseksi takuukorjauksien hoitamisessa oman työsi näkökulmasta

Kirjoita vastaus

16. Mitkä seikat vaikuttavat mielestäsi siihen, että takuukorjausprosessi onnistuisi paremmin ja siitä saataisiin sujuvampi?

Kirjoita vastaus

17. Miten koet oman roolisi takuukorjausprosessin sujuvuuden kannalta?

Kirjoita vastaus

Takuuprosessin kehittäminen / mekaanikko

1. Onko työmääräykset täytetty mielestäsi selkeästi?

- Kyllä
- Välillä
- Ei

2. Onko viankuvaukset tehty työmääräykseen selkeästi?

- Kyllä
- Välillä
- Ei

3. Mitä ongelmia työmääräyksen ja viankuvauksessa mielestäsi on?

Kirjoita vastaus

4. Onko työmääräykseen viankuvaukseen merkitty tieto TPI-tiedotteesta?

- On merkitty aina
- On merkitty joskus
- Ei ole merkitty

5. Kuinka hyvin osaat käyttää valmistajan tietojärjestelmiä työssäsi?

- Osaan käyttää hyvin
- Osaan käyttää kohtuullisesti
- Osaaminen on puutteellista

6. Jos koe osaamisessasi puutteita, miten osaamistasi pystyisi parantamaan?

Kirjoita vastaus

7. Kuinka hyvin koet osaavasi käyttää korjaamon laitteistoja työssäsi?

- Osaan käyttää sujuvasti
- Osaan käyttää kohtuullisesti
- Osaamisessani on puutteita

8. Kirjaatko diagnoosityössä tai korjauksessa kaikki tekemäsi toimenpiteet työmääräykseen?

- Kirjaan kaikki toimenpiteet
- Kirjaan osan toimenpiteistä
- En kirjaa toimenpiteitä

9. Jos et kirjaa kaikkia toimenpiteitä, niin miksi?

Kirjoita vastaus

10. Mitkä asiat koet ongelmalliseksi takuukorjauksissa?

Kirjoita vastaus

11. Otatko takuukorjauksissa valmistajan vaatimat dokumentit (valokuvat, videot yms.)

- Otan aina kaikki dokumentit
- Otan useimmiten kaikki dokumentit
- En ota dokumentteja korjauksessa

12. Jos et ota dokumentteja, niin miksi?

Kirjoita vastaus

13. Onko huoltoneuvoja varannut korjaukselle riittävästi aikaa?

- Aikaa on riittävästi
- Aikaa on kohtuullisesti
- Aikaa on liian vähän

14. Muistatko kirjata työmääräykseen vaihdetun komponentin valmistajakoodin?

- Kirjaan aina
- Kirjaan usein
- Kirjaan harvoin

15. Miten yhteistyö huoltoneuvojan kanssa toimii?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Huonosti

16. Jos yhteistyössä on ongelmia, niin mistä ne johtuvat

Kirjoita vastaus

17. Miten yhteistyö varaosahenkilön kanssa toimii?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Huonosti

18. Jos yhteistyössä on ongelmia, niin mistä se mielestäsi johtuu?

Kirjoita vastaus

19. Voit lisätä vielä tähän asioita, jotka mielestäsi vaikuttavat takuuprosessin sujuvuuteen

Kirjoita vastaus

Takuuprosessin kehittäminen / takuukäsittelijä

1. Ovatko työmääräykset täytetty mielestäsi riittävän selkeästi?

- Kyllä
- Välillä
- Ei

2. Onko reklamaatiosta lähetetty DISS-ilmoitus?

- Kyllä aina
- Useimmiten
- Harvoin

3. Onko dokumenteissa TPI-tiedotetta, jos sellainen löytyy?

- Kyllä aina
- Useimmiten
- Harvoin

4. Onko työmääräyksessä riittävä dokumentointi tehdyistä töistä?

- Kyllä aina
- Useimmiten
- Harvoin

5. Onko korjauksessa otetut dokumentit (valokuvat, video yms.) käytettävissä?

- Kyllä aina
- Useimmiten
- Harvoin

6. Onko työmääräykseen kirjattu selkeästi vaihdetun osan valmistajatunnus oikein?

- Kyllä aina
- Useimmiten
- Harvoin

7. Tuleeko takuuanomukset käsiteltävästi riittävän ajoissa?

- Kyllä aina
- Useimmiten
- Harvoin

8. Mitkä tekijät aiheuttavat anomuksen hylkäyksen?

Kirjoita vastaus

9. Kuinka hyvitettyjä anomuksia seurataan?

Kirjoita vastaus

10. Onko työmääräykseen veloitettu kaikki valmistajan määrittelemät osat?

Kirjoita vastaus

11. Voit lisätä tähän vielä asioita, jotka mielestäsi vaikuttavat takuuprosessin sujuuteen

Kirjoita vastaus