



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Veikko Mononen

Autotalon ennakoiva palvelusovellus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (YAMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

30.4.2019

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Veikko Mononen Autotalon ennakoiva palvelusovellus 26 sivua 30.4.2019
Tutkinto	Insinööri (YAMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	
Ohjaajat	Lehtori Pertti Ylhäinen Osaamisaluepäällikkö Pekka Hautala Huoltopäällikkö Mikko Leinonen, Vesijärven Auto Oy
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella ennakoivan palvelusovelluksen käyttömahdollisuuksia ja tutkia sen hyötyjä asiakkaalle ja korjaamolle. Työ on kohdistettu Vesijärven Auto Oy:n toimipisteille. Sovellusta ei ole vielä toteutettu ja tässä työssä keskitytään käytön ja hyötyjen tutkimiseen.</p> <p>Palvelusovelluksen suunnittelun lähestymistapa oli kehittämistutkimus. Viitekehys muodostuu yhdestä pääteoriasta, Business Process Improvementista (BPI), jonka taustalla on Toyotan kehittämä Lean-toimintamalli. Tässä toimintamallissa korostetaan asiakkaan arvoa sekä karsitaan pois arvoa tuottamattomat tekijät.</p> <p>Työssä kuvataan palvelusovelluksen käyttöä ja sen hyötyjä autotalon eri prosesseissa. Aineistoa työtä varten on haettu haastattelemalla jälkimarkkinoinnin johdossa sekä asiakasrajapinnassa työskenteleviä henkilöitä.</p> <p>Työn tavoitteet saavutettiin sovelluksen käyttömahdollisuuksien ja hyötyjen kuvauksen suhteen hyvin. Työssä havaittiin, että kehitysideoita ja käyttökohteita sovelluksessa olisi useita. Niiden tutkiminen on tulevaisuudessa jatkuva prosessi. Sovelluksen käyttöönotosta ja hyödyntämisestä päätetään vasta myöhemmin, joten niiden toimivuutta käytännössä ei voida vielä arvioida.</p>	
Avainsanat	Palvelusovellus, palvelu, huolto

Author Title	Veikko Mononen Predictive service application for a car house
Number of Pages Date	26 Pages 30 April 2019
Degree	Master of Engineering
Degree Programme	Master's Degree Programme in Automotive Engineering
Professional Major	
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Pekka Hautala, Head of learning field Mikko Leinonen, Workshop Manager, Vesijärven Auto Hämeenlinna
<p>The purpose of this Master's thesis was to plan the possibilities of using a proactive service application and to explore its benefits for the customer and the workshop. The work has been targeted at Vesijärven Auto Oy's offices. The application has not been implemented and this work focuses on exploring the use and benefits.</p> <p>The service application design approach was development research. The reference framework consists of one main theory: Business Process Improvement (BPI). Developed by Toyota, the Lea model works as a theory for BPI. This approach emphasizes the value of the customer, and eliminates non-productive factors.</p> <p>The work describes the use of the service application and its benefits in the various processes of the car house. The material for the job has been requested by interviewing people working in the after-sales management and the customer service.</p> <p>The objectives of the work were well achieved in terms of describing the possibilities and benefits of using the application. The study found that there would be several development ideas and applications in the service application. Exploring them is a continuing process in the future. The deployment and exploitation of the application will only be decided at a later stage, so their functionality in practice cannot yet be assessed.</p>	
Keywords	Application, service, maintenance

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kehittämistyön teoreettinen tausta	2
3	Prosessien kehittäminen	4
	3.1 Haastattelujen toteutus	4
	3.2 Haastattelujen tulokset	5
4	Lähtötilanne sovelluksen käytölle ja hyödyille	6
5	Sovelluksen käyttömahdollisuudet	8
	5.1 Sovellus tukemaan S-ryhmän liiketoimintaa	8
	5.2 Jälkimarkkinoinnin ja automyyntin näkökulma	9
	5.3 Asiakkaan näkökulma	10
6	Sovelluksen käyttö ja edut huollon prosesseissa	12
	6.1 Huollon varaamisen ongelmakohtia	12
	6.2 Liikkeessä tehdyt varaukset	13
	6.3 Internetvaraukset	13
	6.4 Ratkaisut sovelluksella	14
7	Sovellus huollon aikana	14
	7.1 Lisäkorjaukset huollossa	14
	7.2 Huollon maksaminen	16
	7.3 Jälkihoito	16
8	Sovellus rengassesongissa	17
9	Sovellus korikorjauksissa	18
10	Sovelluksen lataaminen	19
11	Asiakastietojen kerääminen	20
12	Sovelluksen yhteydenpito asiakkaaseen	21
13	Sovelluksen mahdolliset laajennukset	21
14	S-drive	23

15	Tutkimuksen arviointi	23
16	Yhteenveto ja päätelmät	24
	Lähteet	26
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelurunko	

1 Johdanto

Tämän työn tarkoituksena on suunnitella autoliikkeen ennakoivan palvelusovelluksen käyttömahdollisuuksia ja tutkia sen hyötyjä asiakkaalle ja korjaamolle. Työ on tehty Vesijärven Auto Oy:n toimipisteitä varten. Sovellusta ei ole vielä toteutettu ja tässä työssä keskitytään käytön ja hyötyjen tutkimiseen.

Sovellukselle koettiin olevan tarvetta yritystoiminnan tukena sekä asiakkaiden asiointin helpottamiseksi. Autoliikkeellä on käytössä useita eri kanavia asiakkaan yhteydenottoa varten. Tämän on kuitenkin todettu käytännössä osittain hankaloittavan asiakkaan yhteydenoton havaitsemista korjaamon toimesta riittävän ajoissa. Palvelukanavien yhtenäistämiseksi ja palveluprosessin selkeyden parantamiseksi päätettiin tutkia yhden sovelluksen mahdollisuutta.

Ennakoivan palvelusovelluksen olisi tarkoitus olla yhteydenottokanava asiakkaan ja korjaamon välillä. Asiakkaalla olisi mobiilisovellus ja korjaamolla työpöytäversio. Sovelluksen toiminta perustuisi osittain auton obd-pistokkeeseen asennettavan lähettimen kilometrilukematietoon. Tämän lisäksi edellisestä huollosta kulunut aika toimisi sovelluksessa huoltomuistutuksen aktivoivana tekijänä.

Vesijärven Auto Oy on Osuuskauppa Hämeenmaan omistama autotalo, joka edustaa yhteensä kuutta eri automerkkiä viidessä eri toimipisteessä. Sen toimipisteet sijaitsevat Hyvinkäällä, Hämeenlinnassa ja Lahdessa. Hyvinkään Helletorpan toimipisteellä on Toyotan ja Skodan merkkiedustus.

Huoltoprosessi koostuu Vesijärven Auto Oy:n autotaloissa eri vaiheista, kuten ajanvaraus, ennakointi, työnvastaanotto, huoltotapahtuma, luovutus ja jälkihoito. Jos jossakin näistä vaiheista on ongelmia, se vaikuttaa huollon ja palvelun lopputulokseen. Ajanvarauksen ongelmia yrityksessä käsitellään työssä tarkemmin luvussa 6.1. Sovelluksen käyttö toisi ratkaisun näihin ongelmiin, ja koko prosessi toimisi sujuvammin.

Palvelusovelluksen suunnittelun yhtenä tavoitteena oli asiakkaan elämän helpottaminen autonhuoltoasioissa. Tämän koettiin tuovan asiakkaille lisäarvoa sekä tarkoituksen so-

velluksen käytölle. Koska täysin vastaavia sovelluksia ei ole markkinoilla, uskotaan tällaisen sovelluksen edesauttavan asiakashankintaa sekä auttavan luomaan uskollisempia asiakassuhteita.

Sovelluksen kautta asiakas voisi varata huollon muistutuksen saatuaan. Korjaamo vastaanottaisi huoltopyynnön ja kuittaisi sen sovelluksen kautta asiakkaalle. Huollon aikana korjaamo voisi olla asiakkaaseen yhteydessä, ja asiakastyytyväisyyskyselyjen viestit menisivät myös saman palvelukanavan kautta.

Sovelluksen tarpeellisuus ja käyttömahdollisuudet kuvataan työssä eri näkökulmista, minkä lisäksi työssä pohditaan sen vaikutuksia autoliikkeen asiakassuhteisiin. Lisäksi työssä on pyritty huomioimaan S-ryhmän kokonaisasiakkuuden merkitys niin asiakkaan kuin yrityksen kannalta.

Toivottujen käyttömahdollisuuksien selvittämiseksi on työssä haastateltu jälkimarkkinoinnin johdossa ja asiakasrajapinnassa työskenteleviä henkilöitä. Työ on luonteeltaan kehittämistutkimus, ja taustateorianaan sovelletaan Business Process Improvement (BPI) -teoriaan sisältyvää Lean-metodia.

Käyttöä ja hyötyjä suunniteltaessa tutkimuskysymykset rajattiin kolmeen ydinkysymykseen:

- Miten sovelluksen käytön hyödyt näkyvät asiakkaalle ja korjaamolle?
- Miten sovelluksen käyttö vaikuttaa asiakassuhteisiin?
- Miten asiakkaat saadaan käyttämään sovellusta pitkäjänteisesti?

Tutkimuskysymykset laadittiin niin, että ne olisivat yhteydessä työn viitekehykseen sekä ne tukisivat toinen toisiaan.

2 Kehittämistyön teoreettinen tausta

Nykyisten prosessien hienosäätöön ja tehostamiseen tähtäävä Business Process Improvement (Page 2010) sopii Lean-metodin osalta kehittämistehtävään. Jo olemassa olevia prosesseja voidaan jalostaa ja muuntaa toimivammaksi. BPI on soveltuvampi tapa kehittämistutkimukseen kuin Business Process Reengineering (BPR), jonka tuloksena

saattaa syntyä isoja ja radikaaleja uudistuksia tai jopa koko prosessin uudelleen keksiminen. Lisäksi päädyin soveltamaan BPI-teoriaa, koska sen avulla ei määritetä vain yhtä metodia vaan vaihtoehtoja voi olla useita, kuten Six Sigma ja Lean.

BPI-periaatteen voisi hyvin tiivistää seuraavasti: ”Menestyksen tärkeimmät tekijät ovat kärsivällisyys, keskittyminen pitkän tähtäimen tuloksiin lyhyen tähtäimen tulosten sijasta, panostaminen ihmisiin, tuotteeseen ja tehtaaseen sekä loputon sitoutuminen laatuun” (Liker 2004: 7).

Six Sigma -malli pyrkii pienten parannuksien sijaan saamaan aikaan isoja muutoksia prosesseihin. Koska kohdeyrityksellä on jo toimivat prosessit, tämä malli rajattiin pois. Työssä keskityttiin olemassa olevien prosessien jatkojalostamiseen sekä niiden hienosäätöön.

Toyotan kehittämä Lean-metodi osoittautui sopivimmaksi vaihtoehdoksi, koska nykyinen huoltoprosessi on hyvin asiakaslähtöinen. Tähän Lean-metodissa juuri pyritään. Määrittellään asiakkaan tarvitsema arvo niin hyvin kuin se on mahdollista ja karsitaan prosessista arvoa tuottamaton tekeminen pois.

Lean-prosessi pitää sisällään viisi eri vaihetta, joita ovat asiakkaan arvon määrittäminen, arvovirran määrittäminen, prosessin ”virtaus” (flow), imuohjaus asiakkaan tarpeeseen ja erinomaisuuden tavoittelu. (Liker 2004: 7.)

Sovelluksen käyttömahdollisuuksia suunniteltaessa pyrittiin karsimaan entistä paremmin autoliikkeen lisäarvoa tuottamattomat tekemiset. Prosessien tehostamisella pyritään vaikuttamaan palvelun saamisen helppouteen ja loppuhintaan.

Tämän mukaan lähdettiin suunnittelemaan uutta ennakoivan palvelusovelluksen käyttöä ja arvioimaan sen hyötyjä. Prosesseihin kohdistuvaa hienosäätöä sekä tehostamista pohdittiin pitkän tähtäimen metodein ja varautumalla siihen, etteivät kaikki muutokset tuota välittömästi haluttua tulosta. Huoltoneuvojen työhön haluttiin helpotusta, jotta saavutettaisiin parempi motivaatio toimia yhteisten tavoitteiden eteen. Lisäksi sitoutetaan tekijät laadukkaaseen huoltoprosessiin.

3 Prosessien kehittäminen

Nykyisen prosessin muokkaaminen aloitettiin perehtymällä aiempiin toimintamalleihin. Perehtyminen suoritettiin huoltoneuvoja ja huoltopäällikköä haastatteleamalla.

3.1 Haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin yrityksen tiloissa, ja haastattelukysymykset löytyvät tämän työn liitteestä 1. Haastattelujen tavoitteena oli löytää kehitysideoita ja ongelmakohtia, joihin sovelluksen käytöllä pystyttäisiin vaikuttamaan. Näillä keinoin pyritään soveltamaan BPI-menetelmiä prosessien parantamisessa.

Tässä osiossa käytetään kvalitatiivista tutkimusta, jonka tarkoituksena on kerätä laadullista tietoa prosesseista. Metodina käytetään puolistrukturoitua haastattelua, jota kutsutaan myös teemahaastatteluksi. Tämä tarkoittaa, että jokaiselle haastateltavalle esitetään samat kysymykset samoista teemoista. Kysymyksiin ei ole valmiita vastauksia, ja jokainen haastateltava saa itse muotoilla vastauksensa. Näin ollen jää enemmän vapauksia haastateltaville. (Koskinen ym. 2005: 104–105.) Kysymykset rajattiin käsittelemään BPI-menetelmien osa-alueita.

Käytyjen keskusteluiden pohjalta mietittiin ratkaisuja huoltoprosessin ja asiakkuuden arvon parantamiseksi. Kehitysehdotuksia tarkasteltiin tarkemmin Leanin peruseriaatteiden pohjalta: asiakkaan arvon määrittäminen, arvovirran määrittäminen, prosessin virtaus, imuohjaus asiakkaan tarpeeseen ja erinomaisuuden tavoittelu.

Asiakkaan arvon määrittäminen: Palvelua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Selvitetään, paljonko asiakas on valmis maksamaan. Arvon määrittämisen perusteella tiedetään, mitä asiakas pitää tärkeänä ja mistä hän on valmis maksamaan.

Arvovirran määrittäminen: Palvelun hinnan tulee sisältää kokonaiskustannukset, kuten palkat, varaosien ennakkointi, työkalut ja puhelinkulut. Yrityksen on selkeästi tunnistettava arvovirran kannattavat ja kannattamattomat vaiheet, minkä perusteella ne kannattamattomat poistetaan.

Prosessin virtaus: Huoltojen tulee valmistua ajoissa, jottei turhia viivästyksiä synny. Nämä aiheuttavat lisäkuluja palveluntarjoajalle.

Imuohjaus asiakkaan tarpeeseen: Käytännössä palvelun ja tuotteiden tulee olla valmiina ja saatavilla oikeaan aikaan. Tällä tavoin voidaan vähentää palvelun tuottamisen kokonaiskuluja ja sidottu pääoma vähenee. Palvelun tuottamiseen on kuitenkin oltava riittävä määrä tuotteita, jotta voidaan vastata kysyntään.

Erinomaisuuden tavoittelu: Paikalleen ei voi jäädä, vaan nykyistä prosessia ja sen käyttömahdollisuuksia tulee jatkuvasti tutkia. Tätä kautta voidaan tuottaa lisäarvoa asiakkaille ja parantaa kokonaisuutta.

3.2 Haastattelujen tulokset

Tässä luvussa käydään läpi haastattelujen tuloksia. Tulokset on jaettu BPI-mallin mukaisiin osioihin. Haastattelun alussa kerrottiin prosessien tehostamiseen tähdättävän soveluksen käytön ja hyötyjen kautta.

Haastattelussa kävi hyvin ilmi vastaajien yksimielisyys prosessien ongelmakohtista. Kehitysehdotuksia sekä parannuksia prosesseihin löytyi suhteellisen helposti, mihin varmasti vaikutti vastaajien kokemus huoltoneuvojen tehtävistä.

Asiakkaan arvon määrittäminen tuntui vastaajista hankalalta, koska piti asettua asiakkaan arvomaailmaan. Pienen pohdinnan jälkeen havaittiin kuitenkin valittujen näkökulmien kautta selkeitä asioita, joita asiakas pitää tärkeänä ja joista ollaan valmiita maksamaan.

Arvovirran määrittämistä pidettiin tärkeänä, koska vastaajat kokivat työssä olevan useita aikaa hukkaavia tekijöitä. Päällimmäisenä esille nousi eri yhteydenottokanavien liiallisuus. Koettiin, että yhteydenottoon vastaaminen on hankalaa ja turhauttavaa liian monen sähköisen yhteydenottokanavan vuoksi. Yhteydenottoja tulee puhelimen ja sähköpostin lisäksi omien internetsivujen ja automaahantuojujen sivujen kautta. Yhteydenottoihin pitäisi vastata nopeasti, jotta asiakas saa asiansa hoidettua. Välillä asiakkaan yhteydenotto hukkuu sähköpostin joukkoon. Huoltoneuvojat eivät aina tienneet, että maahan-

tuojan tai omien nettisivujen palautekohtiin oli tehty muutoksia. Sovelluksen käytön hyödyt korostuivat, koska yhden palvelukanavan käyttö nähtiin asiakkaan palvelua sujuvoitavana tekijänä.

Prosessin virtaukseen liittyvistä kysymyksistä tuli esille selkeimpänä asiakkaan kiinni saaminen huollon aikana. Kun asiakasta ei tavoitettu huollon aikana lisäkysymyksiin liittyen, kokivat huoltoneuvojat usein hankaluuksia aikatauluttaa töitä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Lisäksi korjaamon kustannustehokkaan toiminnan kannalta toivottiin selkeyttä asiakasvastausten saamiseksi. Havaittiin, että prosessi on hyvin asiakaslähtöinen ja tämä saattaa usein aiheuttaa korjaamon tehokkuuden laskua, kun yritetään tavoittaa asiakasta turhaan.

Imuohjauksen asiakkaan tarpeeseen koettiin olevan jossain määrin ongelmallista. Tuotteiden saatavuus on pääsääntöisesti hyvä, mutta ajoittain joudutaan käyttämään tarvikke-varaosia asiakkaan tarpeeseen vastattaessa. Sovelluksen käytöllä palvelutarpeiden ennakoinnin suhteen koettiin saavutettavan hyötyjä muun muassa korjaamon käyttöasteen nostossa.

Erinomaisuuden tavoittelu todettiin haastatteluissa tarpeelliseksi, jotta asiakas kokee saavansa ensiluokkaista palvelua sekä vastinetta rahoilleensa. Tämä koettiin myös tärkeäksi oman työn mielekkyyden kannalta, koska haluttiin tarjota asiakkaalle pitkäjänteinen palvelusuhde ja varmistaa yrityksen jatkuvuus. Lisäksi kilpailijoista erottuminen sovelluksen käytöllä ja sen mahdollisilla hyödyillä koettiin hyväksi kilpailueduksi.

4 Lähtötilanne sovelluksen käytölle ja hyödyille

Liikkumisen tarve ratkaistaan useasti modernissa yhteiskunnassa autolla. Auto on monella tavalla ihmiselle tärkeä niin liikkumisen kuin itsetunnon noston kannalta. Asunnon ostamisen jälkeen auto on se arvokkain hankinta. Hankinnasta on pidettävä huolta, ja usein teknisiin asioihin liittyy paljon epävarmuutta. Tämän vuoksi käännytään autoliikkeen asiantuntijoiden puoleen. Autoliikkeen vastuulla on tuottaa asiakkaan elämää ja auton omistamista helpottavia palveluita. Tähän liittyy kuitenkin monia prosesseja, jotka koetaan hankalaksi.

Prosessit voidaan jakaa moneen eri osaan. Tässä työssä on kuvattu näitä eri näkökulmista. Asiakkaalle jää auton hankinnan jälkeen sen ylläpito, joka koetaan usein vaivalloiseksi monesta eri syystä. Omat kokemukset ja henkilökohtaiset mieltymykset korostuvat, ja usein palveluntarjoaja valitaan näiden perusteella.

Työtä tehdessä koettiin kääntää ajattelumallia niin, että huollon palvelut olisivat sovelluksen avulla asiakkaan saatavilla aina tarvittaessa ja huollon varaamiseksi voitaisiin sovelluksen automaatiolla olla proaktiivisesti yhteydessä asiakkaaseen. Tällä tavoin pyritään positiivisesti edesauttamaan huoltoliikkeen valintaa ja helpottamaan auton käyttöä. Lisäksi tarkoituksena on helpottaa asiakkaan ostopäätöksiä. Päättävöitteena on kuitenkin tuoda asiakkaan elämään helpotusta ja opastaa tekemään helppoja sekä yksinkertaisia valintoja.

Edellä todetut epävarmuustekijät kuten vaivalloisuus sekä omat kokemukset ja henkilökohtaiset mieltymykset, vaikuttavat jälkimarkkinoinnin palveluntarjoajien ja lisäksi myös seuraavan auton hankintaan. Taloudellisesta näkökulmasta ajateltuna autoliikkeen on erityisen tärkeää olla aktiivinen asiakkaan tarpeiden täyttämässä ennakkoinnin keinoin.

Huollon muistamiseen on olemassa monia eri tapoja: kalenterin merkinnät, kännykän muistutus, erilaiset sovellukset, jotka muistuttavat, sekä muistilaput. Nämä ovat toimivia keinoja, mutta oleellista niissä on se, että pitää itse huolehtia näiden merkitseminen ja toteuttaminen. Mikään ei vaadi tai ohjaa ihmistä toimimaan tämän muistutuksen kehoituksen mukaan. Asian hoitaminen saattaa tästä syystä helposti lykkääntyä tai jäädä kokonaan hoitamatta.

Tarvitaan ennakkointia. Huollon suunnittelun aiheuttamat hankaluudet jäisivät sovelluksen käytöllä pois asiakkaalta. Ennakoivalla sovelluksella voitaisiin ottaa asiakkaaseen yhteyttä ennen palvelutarpeen ilmenemistä.

Sovelluksen hyötyinä voisi olla sopivan huoltopaketin tarjoaminen. Lisäksi pystyttäisiin kertomaan lisäpalveluista, joita on suositeltava tehdä milloinkin. Sovelluksen käytöllä voitaisiin kertoa huollon hinta ja selvittää asiakkaan rahoitustarve. Myös asiakkaan liikkuminen varmistettaisiin ja tarjottaisiin siihen sopiva ratkaisu.

Ennakoivalla sovelluksella asiakas voisi saavuttaa selkeitä hyötyä ja S-ryhmän etuja. Huollon varaaminen ei olisi muistilappujen tai kännykän muistutuksen varassa. Huoltojen kustannukset olisivat tiedossa ennakkoon.

Tämän seurauksena asiakassuhde liikkeeseen vahvistuisi ja asiakas kokisi, että hänestä välitetään. Tällä on oleellinen vaikutus seuraavan auton hankintaa ajatellen. Jos huolto ei toimi tai asiakas kokee, että hänestä ei välitetä, on hyvin todennäköistä, että seuraava hankinta suoritetaan toisen palveluntarjoajan luona.

Modernissa yhteiskunnassa kiireen sekä informaation lisääntyminen johtaa helposti ihmisen stressitason nousuun. Tästä johtuen muisti on kovilla, ja on hankala hoitaa omia asioita, jos päivätyössä selviäminen tuottaa haasteita. Sovelluksen hyötynä olisi arjen helpottaminen. Sovelluksen käytöllä saattaisi olla myös stressiä poistava vaikutus, koska usein perheissä on ollut tapana, että huollon hoitaminen on toisen puolison vastuulla. Kun sovellus olisi kaikkien saatavilla, tekniikkaan vihkiytymätön henkilö pystyisi varaanmaan sovelluksen kautta huollon ilman mitään vaatimuksia teknisestä osaamisesta.

5 Sovelluksen käyttömahdollisuudet

Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan sovelluksen käyttömahdollisuuksia. Sovelluksen suunnittelun perustana oli S-ryhmän bonusjärjestelmä sekä asiakasomistaja toimintamalli.

5.1 Sovellus tukemaan S-ryhmän liiketoimintaa

Osuuskaupan toimintamalli on keskittää asiakkaan tarvitsemia palveluita yhden bonusjärjestelmän piiriin. Sovelluksen käytöllä tuettaisiin tätä mallia luomalla kokonaisasiakkuuksia ja elinikäisiä asiakaspalvelusuhteita.

Ammattimainen sekä yhtenäinen toiminta rakentaa positiivista mielikuvaa yrityksestä ja sen edustamista brändeistä. Mielikuva yrityksestä onkin hyvin tärkeässä asemassa palveluiden valinnassa. Kuinka laajana asiakas valitsee palvelut, riippuu täysin asiakkaasta, mutta ohjaamalla häntä tekemään järkeviä ja taloudellisia ratkaisuja voidaan toimia vastuullisesti ja kannattavasti.

Kiristyvässä kilpailutilanteessa sekä markkina-alueesta riippuen palveluntarjoajia saat-
taa olla hyvin paljon. Sovelluksen ennakoivalla palvelumallilla saavutettaisiin selkeä kil-
pailuetu niin nopeudessa kuin luotettavuudessa.

Sovelluksen käytön keskiössä on asiakkaan roolin muuttaminen huollon varaamisessa.
Autoliikkeen näkökulmasta asiakas on ollut passiivinen markkinoinnin kohde. Markki-
noinnista huolimatta jotkut asiakkaat aktivoituvat huollon varaamiseksi vasta, kun tietyt
kriteerit, kuten aika tai kilometrit edellisestä huollosta, ovat täyttyneet. Sovelluksen mah-
dollisella käytöllä asiakkaan hankintapäätöksiin pyritään vaikuttamaan ja aktivoimaan
asiakas ennakkoon.

Vesijärven auton tunnuslause on: "Yksi autoliike riittää". Tämä palvelee niin asiakkaan
kuin yrityksen etuja. Kaikkien autoilun palveluiden saaminen samasta liikkeestä pitää
asiakkaan saman bonusjärjestelmän asiakkaana. Ei ole tarvetta mennä toiseen liikkee-
seen, ja ennakoiva palvelusovellus tukisi asiakkaan sitouttamista samaan autoliikkee-
seen.

Palvelusovelluksen hyötynä olisi asiakkaan muistaminen ihmisenä, ei pelkkänä rahapus-
sina. Sovelluksella kerätäisiin tietoa asiakkaasta, kuten syntymä- ja nimipäivät. Sovellus
voisi jopa muistaa onnitella merkkipäivinä sekä tarjota etuja asiakkaalle.

S-ryhmän etuna on monialainen palvelu. Autoliikkeet ovat osa tätä ja asiakkaalle tarjot-
tavat edut sitovat nämä palvelut yhteen. Kokonaisasiakkuusperiaatetta tukee myös se,
että pystytään tarjoamaan asiakkaalle huollon lisäksi etuja vaikka syömiseen tai majoit-
tumiseen. Keskittämällä ostoja samaan konserniin asiakas saa bonusta eli rahaa takai-
sin. Osuuskaupassa ollaan asiakasomistajia.

5.2 Jälkimarkkinoinnin ja automyynnin näkökulma

Kallista hankintaa ja varsinkin sellaista kuin autoa tulee ylläpitää ja huoltaa säännöllisesti.
Uuden auton takuun voimassaolon edellytyksenä on huoltojen teettäminen ajallaan.
Merkkihuolto menettää asiakkaan sitä todennäköisemmin, mitä vanhempi auto on ky-
seessä. Omistajanvaihdokset myös katkaisevat auton huoltohistorian jatkumisen sa-
massa liikkeessä. Huoltokohteiden laiminlyöminen on usein taloudellinen pakko, koska

enemmän ajettulla sekä ikääntyvällä autolla tulee vastaan myös muita kuluja kuin huollot. Korjaukset vievät suuren osa asiakkaiden rahavaroista.

Teemahaastatteluissa todettiin, että asiakkailla on usein voimassa käsitys, että takuun ajan jälkeen auton huollattaminen voidaan jättää toissijaiseksi. Tähän on monta eri vaikuttavaa tekijää. Asiakas saattaa kokea, että autoa ei tarvitse enää huoltaa, kun takuu ei ole voimassa eikä mikään taho edellytä auton huoltamista.

Usein kuitenkin huoltamattomuus saattaa olla osasyynä auton vikaantumiseen. Tämä seikka ei ole monellakaan kuluttajalla tiedossa. Vanhempien autojen ylläpitämisessä tulee usein vastaan tilanne, jolloin tietoa vioista haetaan erilaisilta nettifoorumeilta. Huolto-neuvoja Joni Bergmanin (21.2.2019) mukaan tämä saattaa johtaa asiakkaan turhaan rahanhukkaan, kun kokeillaan vaihtaa osia ilman vianmäärittystä. Merkkiliikkeessä kuitenkin tunnetaan pääsääntöisesti oman merkin viat hyvin. Tämän vuoksi vikojen etsiminen ja korjaaminen on monesti kustannustehokkaampaa merkkiliikkeessä.

Tietämättömyys palveluntarjoajan huoltopaketeista vanhemmille autoille on myös osittain syynä huoltojen laiminlyömiseen. Koetaan, että palvelu maksaa liikaa, vaikka ei tiedetä todellisia kustannuksia. Mielikuvat huoltoliikkeestä ja toisten suositukset vaikuttavat myös palveluntarjoajan valintaan.

Merkistä riippumattomat korjaamot ja tarviketoimittajat menestyvät Suomessa hyvin usein halpojen hintojen vuoksi. Asiakkaat eivät tiedä, että kokonaispalvelun voisi kuitenkin saada edullisesti yhdestä merkkiliikkeestä.

5.3 Asiakkaan näkökulma

Huolto koetaan usein välttämättömäksi pakoksi ja epämiellyttäväksi monesta eri syystä: huolto maksaa, palvelun varaaminen on hankalaa, ja auton tuominen sekä noutaminen vievät aikaa.

Huollon ajoittaminen sekä asian muistaminen koetaan usein vaikeaksi. Automyyjä ei välttämättä ole antanut riittävästi tietoa auton seuraavasta huollosta tai ajankohdasta. Tämä jää valitettavan usein asiakkaan selvitettäväksi. Usein huoltoneuvojat havaitsevat huol-

tovarauksissa, että auton huoltoväli on ylitetty. Tähän on monia eri syitä, mutta asiakkaan tietämättömyys on niistä yksi. Sovelluksen avulla asiakas hyötyisi, koska huoltoväliä ei tarvitsisi tietää vaan muistutus hoitaisi asian automaattisesti.

Jos palvelu on jostain syystä huonoa, asiakas ei enää tule. Heikko palvelun taso on valitettavan yleistä huoltoliikkeissä. Kiire ja stressi vaikuttavat hyvin paljon tähän. Poistamalla stressiä on myös palvelun tuottaminen helpompaa.

Asiakkaan yhteydenotto sovelluksen kautta olisi aina palveluntarjoajan suuntaan aktiivinen pyyntö, että jokin asia olisi hoidettava. Tämä voisi olla neuvon pyytäminen auton käyttöön liittyen tai johonkin varusteeseen liittyvä kysymys. Oli se mitä tahansa, olisi tiedustelu kuitenkin aina positiivinen, koska asiakas ottaa yhteyttä ja tämä osaltaan vahvistaa uskoa liikkeeseen ja lujittaa asiakassuhdetta.

Kun näihin yhteydenottoihin pystyttäisiin vastaamaan nopeasti ja ammattimaisella tavalla, rakennettaisiin taas mielikuvaa yrityksestä sekä sen brändeistä. Mielikuvan luomista tukemaan rakennettaisiin sovellukseen valmiiksi mallipohjat vastauksille. Malleissa huomioitaisiin asiakas ja kiitettäisiin yhteydenotosta. Vastauksen antaja voisi olla joka kerralla eri henkilö, mutta asiakkaalle päin näkymä olisi aina ammattimainen ja yhdenmukainen.

Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan pidä sovellusten käytöstä. Jokaiseen toimintoon on monesti rakennettu oma sovellus, mikä aiheuttaa varmasti turhautumista. S-ryhmän sovellusten etuna on se, että ne mahdollistavat sovellusten välillä selailun helposti.

Auton huollon varaamisen jälkeen voi hakea seuraavan ruokapaikan ABC-mobiilista lähes yhdellä painalluksella. Sovelluksiin kyllästyy helposti. Siksi käyttöä pitää pystyä linkittämään eri sovellusten välillä. Pitää myös pystyä kohtelemaan asiakasta ihmisenä, ei rahapussina.

Sovelluksen kautta asiakkaalle pystyttäisiin tarjoamaan tärkeää tietoa autoon liittyvistä palveluista ja varaosista. Neuvontaa ja suosituksia voisi olla saatavilla mm. sulkien vaihtotarpeesta, ilmastointihuollosta ja muista lisäpalveluista kuten pesuista.

6 Sovelluksen käyttö ja edut huollon prosesseissa

Tässä luvussa tutkitaan sovelluksen vaikutuksia huollon eri prosesseihin. Ongelmakohtiin on rakennettu parannusehdotuksia ja ratkaisuja sovelluksen eri toiminnollisuuksilla.

6.1 Huollon varaamisen ongelmakohtia

Huolto varataan yleisimmin soittamalla, käymällä liikkeessä tai internetin kautta. Impulssi huollon varaamiseksi tulee asiakkaalta. Asiakkaan tilanteesta riippuen varaus voi epäonnistua monellakin tapaa. Kiire, inhimilliset erehdykset sekä tietämättömyys aiheuttavat monesti puutteellisia varauksia.

Puhelinpalvelussa jonottaminen aiheuttaa turhautumista. Jotain unohtuu helposti tai jää sanomatta. Ajan saaminen haluttuun ajankohtaan voi olla hankalaa, jos auton huoltoväli on jo saavutettu. Tästä aiheutuu myös mielipahaa asiakkaalle, kun korjaamalla saattaa olla jonoa ja varausta ei saa sopivalle päivälle.

Hinta on aina se, mikä kiinnostaa asiakasta, ja puhelimesta hinta voi unohtua tai olla epäselvää. Väärinkäsityksiä syntyy myös sovituista töistä, jos asiakas ei osaa selittää palvelutarvetta oikein tai huoltoneuvoja ei ymmärrä kirjoittaa sitä riittävän kattavasti.

Auton vieminen ja noutaminen huoltoon on aina aikaa vievää ja hankalaa. Pitää vaivata tuttavaa kyydityksillä, kävellä tai mennä julkisilla. Auton vuokraaminen myös askarruttaa asiakkaita, jos ei ole tiedossa, saako sijaisautoa ja millä ehdoilla.

Sovelluksen käyttö lisäisi ennen kaikkea töitä korjaamolle, mutta myös tyytyväisempiä asiakkaita. Huoltoneuvojen työ olisi helpompaa, koska asiakkaan tarvekartoitus olisi sovelluksessa pitkälti jo tehty asiakkaan valitsemilla palveluilla. Huoltotapahtuman ennakointi olisi selkeämpää.

6.2 Liikkeessä tehdyt varaukset

Jotkut asiakkaat haluavat varata ajan paikan päällä liikkeessä, koska ovat saaneet joltain tietyltä huoltoneuvojalta hyvää palvelua. On syntynyt luotettava asiakassuhde, ja sitä halutaan usein jatkaa saman henkilön kanssa.

Huoltovarauksen teon jälkeen asiakkaalle annetaan usein muistilappu päivämäärästä ja kellonajasta. Tämä on yleisimmin epävirallinen luntilappu, joka on helppo hukata. Ajoit-tain tulee korjaamolle turhia soittoja, joissa asiakkaat tiedustelevat oman varauksensa ajankohtaa unohduksen vuoksi. Korjaamolla tulee myös silloin tällöin turhaa odotusai-kaa, kun asiakas ei muista tulla tai on hävittänyt muistilapun.

Liikkeessä tehtävä varaus voi olla myös hyvin jännittävä tapahtuma, minkä vuoksi voi tulla epäselvyyksiä hinnoista tai sovitusta asioista. Osa paikan päällä tehdyistä varauk-sista kohdistuu tiettyihin asiakasryhmiin, kuten eläkeläiset ja ulkomaalaistaustaiset hen-kilöt. Varauksen tekeminen liikkeessä koetaan helpommaksi tehdä, jos ei ole tottunut käyttämään tietokonetta tai ei osaa kieltä hyvin. Sovelluksen hyötynä näitä ongelmia pys-tyttäisiin lieventämään, kun käyttökielen voisi valita vaikka englanniksi tai käyttämällä helppokäyttötoimintoa. Helppokäyttötoiminnolla painikkeet sekä tekstit voisivat olla suu-rennettuja.

6.3 Internetvaraukset

Internetin käyttö varaustapana on yleistynyt nopeasti, ja sitä suositaan, koska itse voi valita sopivan ajankohdan varauksen tekemiselle. Palveluita on helppo kuvata ja hinnoi-tella, sekä valinta on usein selkeää. Tällä hetkellä varauspalveluista puuttuu suurelta osin muistutustoiminto. Lisäksi asiakkaiden tunnistusta ei tehdä riittävällä tavalla. Asia-kas on usein anonymi, ja varaus tehdään auto edellä. Monet voivat kokea palvelun ko-nemaiseksi, mutta muuten toimivaksi.

Internetvarauksissa voi olla mahdollista tehdä reittiopastus korjaamolle saapumisesta karttoineen. Sovelluksen etuna voisi olla gps-navigointimahdollisuus. Asiakkaan ajaessa korjaamolle ollaan epävarmalla alueella, ja paikan päälle löydettyä on hyvin hankala tie-tää, mihin auton voi jättää ja mistä ovesta mennä sisälle. Varsinkin uutena asiakkaana

olisi mukavaa, kun sovellus neuvoisi, minne ja mistä kuuluisi kulkea. Ominaisuuksiin voisi myös lisätä, keitä henkilöitä asiakasta on vastassa huollossa.

6.4 Ratkaisut sovelluksella

Sovellus ehdottaisi ajanvarausta, kun määritellyt huoltovälin parametrit eli aika tai kilometrit ovat lähestymässä. Sovelluksen muistutustoiminto auttaisi asiakasta muistamaan ja varaamaan ajan huoltoon ennakoivasti sekä ajoissa. Lisäksi korjaamon ruuhka-aikoina sovellus voisi olla asiakkaaseen yhteydessä jo hyvissä ajoin, tarvittaessa kuukautta aikaisemmin kuin normaalisti huoltotarve olisi.

Sovelluksen varausjärjestelmä poistaisi epäselvyydet hinnoista, sovitusta asioista, auton tuonti- ja noutojärjestelyistä sekä kiireen ja tietämättömyyden aiheuttamista ongelmista.

Sovelluksen suositteluominaisuus tarjoaisi ratkaisun liikkuvuusongelmaan. Asiakkaalta tiedustellaan, milloin autoa ei käytetä, ja koetetaan ajoittaa huolto tähän ajankohtaan. Tarvittaessa tuodaan esille auton nouto- ja palautuspalvelun mahdollisuus.

7 Sovellus huollon aikana

Tässä luvussa kuvataan huollon aikana esiintyviä haasteita ja tutkitaan niihin ratkaisuja sovelluksen avulla. Haasteiden juurisyiden selvittämiseksi on haastateltu Vesijärven auton työnjohtajia sekä huoltopäällikköä.

7.1 Lisäkorjaukset huollossa

Kun asiakas on vienyt auton onnistuneesti korjaamolle ja haluaa jäädä sovitusti odottamaan auton valmistumista, sovellus voisi kertoa, mitä tehdä sillä välin. Mahdollisesti uuden auton koeajomahdollisuus, vaihtoautotarjous tai ruokailuvaihtoehdot alueella opastettaisiin valmiiksi. Autoliikkeen alueella olevat odotusajan ruokailumahdollisuudet informoidaan asiakkaalle. Tällä tavoin asiakkaan odotus sujuu mukavasti ja välittäminen asiakkaan hyvinvoinnista korostuu.

Huollon aikana esiin tulleet yllättävät korjaustarpeet aiheuttavat usein päänvaivaa huoltoneuvojille. Kustannusarvio on tehtävä nopeasti, ja asiakkaalta on saatava lupa korjaukselle. Ongelmana on monesti asiakkaan tavoittaminen. Hyvin toimivassa korjaamossa on oltava selkeä järjestelmä, jos välttämättömiä lisäkorjauksia ilmenee.

Asiakkaalle kerrotaisiin korjaamolle autoa jättäessä, että sovelluksen kautta tulee tarvittaessa lisäkorjauspyynnöt. Niihin on 15 minuuttia aikaa vastata. Kerrotaan, että jos ei vastaa ajoissa, työ siirtyy. Valinnaisesti lisäkorjaustarpeita varten asiakasta ohjataan ilmoittamaan euromääräinen summa, jolla voidaan tarvittaessa tehdä korjaus ilman lupaa.

Korjaustarpeen ilmentyessä sovellus lähettää huoltoneuvojan toimesta ensin ilmoituksen, "sinulle on tulossa korjauspyyntö". Kun kustannusarvio on valmis, tulee ilmoitus johon vastattava 15 minuutin kuluessa.

Korjaamo ilmoittaa sovelluksen kautta ilmenneen lisäkorjauspyynnön kustannusarvioineen ja jättää sen hyväksyttäväksi. Pyynnössä olisi yksilöitynä malliperustelut, miksi jokin vika kannattaa korjauttaa ja mitä siitä voi seurata, jos korjauksen laiminlyö.

Asiakas antaa pyynnölle luvan sovelluksen kautta, joko kyllä tai ei. Jos lupaa korjaukselle ei tule, jää tästä maininta tietokantaan. Näin vältetään epäselvyydet myöhemmin, jos asiakas haluaa palata korjaukseen tai sen suorittamatta jättämiseen.

Jos korjausta ei suoriteta, korjaamo kertoo auton noutovaiheessa, milloin asian saa hoidettua. Näin toimimalla, korjaamolle ei tule turhaa odotusaikaa. Kun aikaraja on mennyt umpeen eikä asiakkaan vastausta saatu, seuraava työ voidaan korjaamolla aloittaa. Sovelluksen kautta huoltoneuvoja ilmoittaa asiakkaalle, kun työ on valmis.

Vaikka sovellus toimisi ennakoivasti, voi asiakkaalle huollon aikana muistua mieleen jokin lisäkorjaustarve tai nouto-aika muuttuu. Sovelluksella asiakas voisi ilmaista tämän korjaamolle. Näin ollen tiedonkulku asianomaisten välillä on nopeaa.

Jos auto joutuukin jäämään korjaamolle, asiakas voi ilmaista liikkumistarpeensa. Tässä kohtaa autoliikkeellä on erinomainen tilaisuus ylittää asiakkaan odotukset. Sovelluksella olisi tiedossa asiakkaan auto, tilalle voidaan tarjota edullisesti parempaa sijaisautoa tai jos asiakas on ilmaissut auton vaihtotarpeensa, voidaan tarjota vastaavaa autoa vuokralle. Auton käyttötarvetta tiedustellaan heti, jos lisäkorjaus vaatii lisää aikaa. Asiakkaalla

saattaa olla esimerkiksi muutto tai tavarankuljetustarve juuri seuraavana päivänä, ja tähän pyritään järjestämään ratkaisut sopivalla sijaisautolla.

7.2 Huollon maksaminen

Huollon jälkeen seuraa aina maksun hetki. Tässä kohtaa on ennen sovellusta ollut monella asiakkaalla jännityksen hetki, riittääkö tilillä kate. Suoritetut toimenpiteet voisi halutessa maksaa ennen huoltoa tai paikan päällä mobiilimaksuna sovelluksen kautta.

Vaihtoehtoisesti helppoa olisi lähettää pdf-kopio laskusta kännykkään ja tarjota mobile pay -maksamisen mahdollisuus. Korjaamo saa välittömästi rahansa. Tarvittaessa asiakas voisi maksaa jopa ennakoon

7.3 Jälkihoito

Sovelluksen kautta lähetettäisiin tyytyväisyyskysely ostotapahtuman jälkeen. Kyselyn tarkoituksena on vielä kerran kiittää asiakasta asiainnista. Ennen kyselyn aloittamista kerrotaan, että suosittelemalla sovellusta tuttavalle saa edun. Onnistunut sovelluksen lataus uuteen puhelinnumeroon antaisi suositteijalle jonkin euromääräisen edun joko seuraavaan käyntiin tai S-ryhmän palveluihin. Edun saamisen ehtona on, että autoon asennetaan lähetin obd-pistokkeeseen. Vanhemmissa autoissa, joissa ei ole obd:tä lähetintä ei tarvita, mutta ehtona näissä tapauksessa on käyminen liikkeessä huoltoneuvojan luona. Silloin tarkastetaan sovelluksen asennus ja asiakastilin onnistunut rekisteröityminen.

Kysely antaisi mahdollisuuden palautteeseen, sekä sillä aktivoidaan asiakas ajattelemaan kysymällä, saiko hän kaikki tarvitsemansa palvelut. Tarvittaessa voi pyytää vielä automyyjiä tai huoltoneuvojaa olemaan yhteydessä.

Lopuksi kysytään, saako varata jo seuraavan huollon ajankohdan ja muistutuksen, riippuen tietysti ajomäärästä. Tarvittaessa sovellus laskee uuden ajankohdan ajomäärän muuttuessa ja ilmoittaa siitä asiakkaalle.

8 Sovellus rengassesongissa

Suomen olosuhteissa vuodessa on kaksi kertaa renkaanvaihtotarve. Sovellus muistutaisi myös siitä ja ohjeistaisi lainmukaisten vaihtoaikojen puitteissa vaihdattamaan renkaat. Korjaamoilla vuoden kiireisimmät ajat ajoittuvat rengassesonkeihin. Kiireessä voi jäädä palveluita, varaosia ja renkaita myymättä asiakkaille.

Sovelluksen muistutustoiminto ohjaisi asiakasta tekemään ajanvarauksen ruuhkattomaan ajankohtaan. Suurin kiire kuitenkin ajoittuu lumentuloon. Liian myöhään jätetty renkaanvaihto aiheuttaa tarpeetonta kiirettä korjaamoilla.

Sesonkien mutkattomin palvelu on rengashotelli. Renkaiden ollessa säilössä voidaan renkaiden kunto ennakoida ja välttää huonokuntoisilla renkailla ajamista. Urasyvyys on määräävä tekijä lain mukaan, mutta renkaiden ikä jää usein huomioimatta. Vanhat renkaat alkavat kovettua ja menettää ominaisuuksiaan. Monet asiakkaat eivät tiedä ajavansa vanhoilla renkailla. Sovellus voisi kertoa asiakkaalle rengashotelliin kirjatun renkaan ikätiedon sekä urasyvyyden. Näiden perusteella lasketaan renkaiden uusintatarjous alle laitettuna.

Jos renkaat eivät ole hotellissa, sovellus suosittelisi palvelua tarjouksella, ensimmäinen kausi puoleen hintaan. Asiakkaan kieltäytyessä hotellista renkaan vaihdon yhteydessä kirjataan kuitenkin rengastiedot, jotta sovellus voi hyödyntää niitä jatkossa.

Sulat, polttimot, akkutesti ja nestetasojen tarkastus ovat pieniä sekä nopeasti tarkastettavia lisätöitä renkaanvaihdon yhteydessä. Nämä kuitenkin helpottavat asiakkaan auton käyttöä. Lisämyynti tässä kohtaa on hyvin kannattavaa, koska auto on jo korjaamolla.

Ongelmaksi voi muodostua se, ettei korjaamolla ole, vaikka pyyhkijänsulkia, jos niiden vaihtotarve on. Sovelluksen etuna olisi, että tätä vaihtotarvetta tai lupaa vaihtoon tiedustellaan jo ennakkoon. Korjaamo varautuu aina varaosilla, kun asiakas antaa suostumuksen tarkastukseen.

9 Sovellus korikorjauksissa

Vesijärven Auto Oy:n konseptiin "Yksi autoliike riittää" kuuluu kaikkien palveluiden tuottaminen asiakkaalle helposti samankaton alta, esimerkkinä korikorjaus. Yrityksen sisällä tiedetään kuka, mitä ja missä korikorjaukset hoidetaan, mutta asiakas ei voi tätä tietää, jos ei ole aikaisemmin asioinut korikorjaamon kanssa.

Vahingon sattuessa ihminen saattaa olla luonnollisesti hämillään tai kiihtynyt tapahtuneesta. Silloin on tärkeää, että sovellusta käyttämällä voisi ilmoittaa sattuneesta vahingosta vaivattomasti. Sovelluksessa olisi hyvä olla tätä varten oma painike. Tätä toimintoa käyttäessä asiakasta neuvottaisiin soittamaan hinaus esillä olevasta numerosta.

Tämän jälkeen ilmoitetaan lähimmät omat korjaamot. Vakuutusyhtiö yleisesti maksaa hinauksen vain lähimpään korjaamoon, mutta tarvittaessa auto hinataan suoraan omaan korjaamoon ja hinauslaskun erotus tulee korjaamon maksettavaksi. Näin toimimalla korjaamo saa työtä suhteellisen pienin kustannuksin.

Sovellus ohjaisi täyttämään vahinkoilmoituksen ja muistuttaa asiakasta sijaisautotarpeesta. Jos vakuutus ei kata sijaisautoa, hoidetaan tämä korjaamon toimesta asiakkaalle. Useimmissa tapauksissa sijaisauto tarvitaan heti tilalle.

Tämä on loistava kohta markkinoida uutta autoa. Asiakas pyritään yllättämään positiivisesti tarjoamalla parempi auto tai paremmin hänen tarpeisiin sopiva auto. Asiakkaalla voi olla olemassa jo ennakkoon ajatus auton vaihtamisesta toiseen.

Vahinkoilmoituksen jälkeen sovelluksessa informoitaisiin, että auto jätetään heti arvioitavaksi ja korjattavaksi. Asiakkaan ei tarvitse jäädä vaurioituneen auton kanssa odottelemaan, milloin pääsee korjaamolle, kun sijaisauto on alla. Korikorjaamon työnjohtajan Toni Härkösen (20.2.2019) mukaan toimintamalli antaisi korjaamolle aikaa järjestellä työhön ja töitä olisi tasaisesti tarjolla. Tällä tavoin minimoidaan mekaanikon odotusaika.

Asiakkaan kannalta parasta on, että ei tarvitse järjestellä aikaa vahinkotarkastukseen ja korjaukseen. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna vahinkotapahtuma otetaan heti hoitoon ja auton saa takaisin mahdollisimman nopeasti.

Lunastustapauksessa automyyjä saisi sovelluksen kautta heti tiedon tilanteesta ja voisi soittaa asiakkaalle. Automyyjä ehdottaa mahdollista uutta ajoneuvoa. Tiedon saatuaan asiakas voi heti ilmoittaa, mitä haluaa tai saada harkinta-aikaa eri vaihtoehdoille. Mahdollisesti alla oleva sijaisauto on jo se toivottu auto.

10 Sovelluksen lataaminen

Automyyjille ja jälkimarkkinoinnin henkilöstölle tulisi iso rooli opastaa asiakasta sovelluksen käyttöön ja vastata sitä kautta tuleviin kysymyksiin. Huoltopäällikkö Mikko Leinosen (20.2.2019) mukaan tämä lisätyö tulee kuitenkin kokonaisasiakkuuden kannalta edullisemmaksi kuin että jatkettaisiin samalla tavalla kuin aiemmin. Automyynti ei esittele auton luovutuksessa kuin pikaisesti huoltoneuvojat, ja jälkimarkkinoinnin henkilöstö ei juuri korosta automyyntin palveluja.

Autokaupan jälkeen asiakas jää passiiviseksi markkinoinnin kohteeksi. Yrityksellä, jonka tavoitteena on tarjota kaikki palvelut saman katon alta, ei ole varaa jäädä toivomaan asiakkaan mahdollista yhteydenottoa. Tähän tarpeeseen sovellus on erinomainen ratkaisu ennakoivan palvelumallinsa ansiosta.

Korjaamokäynnin ja varaosamyynnin yhteydessä tarjouduttaisiin lataamaan sovellus asiakkaan puhelimeen. Tarvittaessa avustetaan luomaan asiakastili ja asiakkaalle voidaan aloittaa kohdennettu markkinointi. Tällä tavoin saadaan asiakkaasta tiedot rekisteriin ja huollon, varaosien sekä automyyntin palvelut tulevat asiakkaan saataville.

Sovellus tarjottaisiin ladattavaksi kaikille uuden ja käytetyn auton ostajille. Asiakasta opastetaan kaupanteossa lataamaan sovellus ja tekemään tili. Näin sitoutetaan asiakas autoliikkeen palveluiden käyttäjäksi.

Palvelun käyttämisen edellytyksenä olisi lähettimen asennus auton obd-pistokkeeseen. Vesijärven auto Oy:n edustamissa merkeissä asennus on helppoa, ja asennus suoritettaisiin heti sovelluksen lataamisen jälkeen. Jos asiakas ei ole autolla liikkeellä, annetaan asiakkaalle mukaan lähetin ja tuloste obd-pistokkeen sijainnista.

Asiakkaalle kerrotaan sovellusta ladattaessa määritellyt kohdat. Esimerkiksi korjaamo kutsuu asiakkaan ensihuoltoon, joka on tarjoushintainen ja samalla asiakkaalle aktivoidaan mobiililahjakortti varsinaiseen määräaikaishuoltoon. Mobiililahjakortin antamista jatketaan seuraavissa huolloissa. Tämä motivoi asiakasta tuomaan auton seuraavallakin kerralla huoltoon.

Edun tulisi olla valinnainen: tarjoushintainen sijaisauto, euromääräinen alennus tai jokin kausituote, joka liittyy asiakkaan harrastukseen. Tärkeää on, että asiakas saisi itse valita kolmesta edusta mieluisan. Valinnanmahdollisuus tulee tarjota, koska kaikki asiakkaat eivät arvosta samoja etuja. Lisäksi tällä tavoin tarjottaisiin mahdollisuus valita oman henkilökohtaisen mieltymyksen mukainen vaihtoehto. Näin ollen asiakas kokisi edun hyödyllisemmäksi omalta kannaltaan.

Sovellusta ladattaessa automyyjä voi kysyä, miten pitkään asiakas oli autoa ajatellut pitää ja haluaisiko hän määrittää jo nyt seuraavan auton hankinnan ajankohdan. Näin toimimalla automyynnillä olisi jo valmis lähtökohta, milloin voidaan sovelluksen kautta olla yhteydessä asiakkaaseen, kun auton vaihtotarve on edessä. Asiakkaan tarve tulee täytettyä jo ennen kuin ehtii harkitsemaan muita vaihtoehtoja.

11 Asiakastietojen kerääminen

Asiakkaalta kysyttäisiin sovelluksen tilin luomisen jälkeen harrastuksiin ja ostotottumuksiin liittyviä kysymyksiä. Ennen kyselyä asetettaisiin rekisteriselostetta varten hyväksyttävä kohta. Tämä kysely voidaan toteuttaa heti tiliä luodessa tai määräajan päästä. Kuitenkin viimeistään viikon sisällä tilin aktivoinnista, jotta asia on tuoreessa muistissa.

Vastaamalla kysymyksiin asiakkaasta kerätään ainakin seuraavat tiedot: syntymäaika (nimipäivä tulee kalenterista ja on positiivinen yllätys myöhemmin, auton hankintakuukausi ja vuosi (voidaan korostaa auton ikää, kun aikaa kulunut), harrastukset, ostomieltymykset (ruokakauppa, vakuutus, sähkösojimus).

Joistakin asiakkaista henkilökohtaisten tietojen antaminen voi tuntua epäilyttävältä. Tämän voidaan vaikuttaa positiivisesti sovelluksen käytöllä, vaikka arvannon järjestämisellä.

Yritykset, jotka ovat taitavia sosiaalisen median käytössä, on tapana järjestää kuukausittain erilaisia arvontoja. Tällä tavoin kerätään aina asiakastietoja sekä saadaan aktivoitua asiakasryhmiä, joita ei muuten autoliikkeen palvelutarjonta tavoittaisi.

12 Sovelluksen yhteydenpito asiakkaaseen

Kun asiakkaan auto on huollettu ja palvelut alkavat olla tuttuja, sovellus ottaisi jälleen ennakoivasti yhteyttä huoltovälin täytyessä. Tällöin informoidaan, mitä seuraavalla huoltokerralla tapahtuu. Työvoimaa tämä ei kuitenkaan vaatisi, vaan sovelluksen laskenta hoitaisi yhteydenottoajankohdan automaattisesti. Autoilla on kuitenkin eri ajomäärä riippuen käyttäjästä. Esiasetettujen parametrien mukaisesti sovellus ilmoittaisi myös katsastuksesta. Ajanvaraus katsastukseen ohjataan luonnollisesti omiin katsastuspisteisiin.

Seuraavien huoltojen jälkeen sovellus lähettäisi viestin, jossa kiitetään asiakkuudesta ja tarjotaan etu S-ryhmän ravintolaan. Mikä olisi sen parempi suosittelu, kuin kertoa vielä ruuan yhteydessä hyvin sujuneesta huoltopalvelusta. Sovelluksen käytön perusteella annettujen suosittelujen määrä on hyvin ratkaisevaa sovelluksen elinkaaren kannalta, koska asiakkaan mielenkiinto sovelluksen käyttämiseen voi lopahtaa, jos sitä kautta ei saa mitään etua tai hyötyä. Monet asiakkaat kokevat, että heidät pitää jollain tavalla palkita, kun ovat käyttäneet palvelua.

Edun määrä voisi riippua johdonmukaisesti ostojen määrästä. Enemmän ostoksia tekevät asiakkaat voidaan palkita erisuuruisilla eduilla. Muutoin etu jää varmasti vailla painoarvoa, jos edun saaja kokee, että edun määrä on liian vähäinen suhteutettuna ostoihin. Etujärjestelmä on bonusjärjestelmää tukeva toiminto, jossa enemmän ostoksia tekeviä motivoidaan käyttämään juuri omaa autoliikettä. Tällä saavutetaan asiakasuskollisuutta.

13 Sovelluksen mahdolliset laajennukset

Ruuhkia helpottamaan tai palvelumuotona voisi ottaa käyttöön itsepalvelukassat. Auton jättäminen ja noutaminen onnistuisi tarvittaessa tätä kautta aukioloaikojen ulkopuolellakin. Palvelunäyttö maksupäätteen yhteydessä toimisi samalla pohjaratkaisulla kuin sovellus, jotta sitä olisi helppo ja nopea käyttää.

Varaosien ja lisävarusteiden ostosta tulisi helpompaa, koska hinnat syötettäisiin asennettuna. Lisäksi lisävarusteista asiakkaille kerrottaisiin, miksi sellainen kannattaa asentaa ja miten se helpottaa asiakkaan elämää.

Sovelluksen kautta olisi mahdollista myös ottaa käyttöön uudenlaisia palveluita, kuten auton kuntotarkastus, takuun päättymistarkastus, lisävarustelu, musiikkilaitteiston asennukset, ikkunoiden tummennukset, madallusjousien asennus, moottoriviritykset, teip-paukset, istuinsuojien asennus (varsinkin työautoissa) ja työautojen varustelu.

Näitä palvelutarpeita on asiakkailta olemassa, mutta hyvin usein ne on mielletty vain pienten erikoisliikkeiden kautta hankittaviksi. Merkkikorjaamolla on mahdollisuus saada lisää töitä, koska sovellukseen voidaan asettaa hinnat eri paketeille. Asiakkaalle näky-män tulisi olla hyvin yksinkertainen ja ostamisen olla helppoa kuten verkkokaupassa.

Sovelluksella voidaan ilmoittaa jopa säätietojen tai vuoden aikojen perusteella auton pesun tarpeesta. Suosituksia voidaan antaa myös vahauksen tai maalipinnan pinnoituksen suhteen. Maalipinta on kuitenkin yksi suurimmista auton jälleenmyyntiarvoon vaikuttavista tekijöistä, ja monesti asiakkaat eivät tätä tiedä. Suosituksilla maalipinnan hoidosta, voidaan vaikuttaa auton arvon alenemaan. Auton tullessa vaihtoon aikanaan on autoliikkeen helpompi myydä auto eteenpäin.

Huolloissa havaitaan usein vanhemmissa ajoneuvoissa ruosteaurioita. Suomessa näiden korjaaminen hyvin usein tehdään vasta pakon edessä. Myös kustannusten suuruus vaikuttaa korjauspäätökseen tässäkin asiassa. Merkkikorjaamolla ei juuri ole tehty ruostekorjauksia, mutta tässä kohtaa on mahdollisuus kasvattaa korjaamon myyntiä sovel-lusta käyttämällä.

Tarvittaessa voisi tarjota asiakkaille oman autoliikkeen omia huoltosopimuspaketteja. Tämä sopimusmalli sitoisi asiakkaan oman korjaamon sekä sovelluksen käyttäjäksi hel-posti ja kasvattaisi asiakasuskollisuutta.

Sähköautojen yleistyessä on hyvä ajatella jo ennakoon, mitä näihin autoihin voisi alkaa myydä. Perinteiset öljynvaihdot, jotka ovat merkkikorjaamon kannattavinta toimintaa, eivät tulevaisuudessa enää tuo tuottoa, kun ajetaan sähköautoilla.

14 S-drive

S-ryhmällä on jo käytössä oma huoltosovellus S-drive. Tällä sovelluksella voi varata huollon, kehittää omaa ajotapaa taloudellisemmaksi ja muun muassa pitää kirjaa auton huolloista.

Palvelu on loistava, mutta muutamia parannuskohteita siitäkin löytyy. Palvelu ei toimi kuin tietyllä alueella oleville S-ryhmän autoliikkeille. S-drive kaipaa alueen laajentamista, jotta yhä useampi asiakas löytäisi myös Vesijärven Auto Oy:n autoliikkeiden palvelut.

Sovelluksessa pitää itse muistaa varata palvelut, joten ennakointi puuttuu. Lisäksi hintatietoja palveluista ei ole saatavilla. Myöskään automyyntiin palveluja ei ole saatavilla mobiilisovelluksen puolella. S-drive sovelluksessa on kuitenkin hyvät linkitykset, vaikka ABC-pesusovellukseen ja Lähitapiola Oy:n vakuutuspalveluun.

15 Tutkimuksen arviointi

Tässä luvussa arvioidaan tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen mittaustulosten toistettavuutta ja validiteetti puolestaan arvioi mittauksen pätevyyttä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Tässä on tärkeää havainnoida, että mittaustulokset eivät ole sattumanvaraisia. Lisäksi havaitaanko myös se, että mitattiinko juuri niitä asioita, joita pitikin mitata.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan myös sen mukaan, kuinka luotettavasti tutkija kertoo tutkimuksen etenemisestä ja sen vaiheista. Tarkat kuvaukset ja eri näkökulmien huomiointi parantavat tutkimuksen luotettavuutta. (Koskinen ym. 2005, 104–105.)

Tämän tutkimuksen osalta voidaan todeta, että teemahaastattelun käyttö tukee tutkimuksen pätevyyttä. Se on selkeä menetelmä, jonka avulla asetettuihin tutkimusongelmin etsitään vastauksia. Yhteenvetona voidaan todeta, että tutkimus on validi ja reliabeeli. Haastatteluun on valittu asiakasrajapinnassa työskenteleviä henkilöitä sekä huoltopäällikkö. Kaikille on toistettu samat kysymykset.

16 Yhteenveto ja päätelmät

Tämän työn tarkoituksena oli suunnitella autoliikkeen ennakoivan palvelusovelluksen käyttömahdollisuuksia ja tutkia sen hyötyjä asiakkaalle ja korjaamolle. Sovelluksen tarpeellisuus ja käyttömahdollisuudet kuvattiin työssä eri näkökulmista ja pohdittiin sen vaikutuksia autoliikkeen asiakassuhteisiin. Lisäksi työssä pyrittiin huomioimaan S-ryhmän kokonaisasiakkuuden merkitys niin asiakkaan kuin yrityksen kannalta.

Sovelluksen käyttöä ja hyötyjä tutkittiin huollon prosessien kannalta ja kehitettiin niihin parannusehdotuksia Lean-mallin mukaisesti.

Kehittämistehtävän alussa havaittiin monia kehityskohteita siinä, miten asiakas liittyy huollon prosessien eri vaiheisiin. Ongelmia aiheuttivat muun muassa huollon varaaminen, muistaminen ja toiminta prosessin edetessä. Lisäksi eri vuodenaikojen vaihtelun tuomat haasteet aiheuttavat ongelmia asiakkaan palvelutarpeen täyttämiseen.

BPI-teorian pohjalta aloitettiin suunnittelu asiakkaan arvon korostamisesta prosessien eri vaiheissa. Sovelluksen toiminnan rakentaminen Lean-metodien mukaisesti antaa asiakkaalle hyötyä, koska prosessit toimivat paremmin. Sovellus olisi saatavilla asiakkaalle juuri silloin, kun sitä tarvitsee. Palvelumallit ovat ammattimaisia ja yhteneviä, riippumatta siitä, kuka asiakkaaseen päin on yhteydessä.

Korjaamon tehokkuuden ja asiakaspalvelun kannalta havaittiin ensiarvoisen tärkeäksi, että asiakkaan yhteydenottokanavia ei ole useita. Tämä toisi selkeyttä molemmille osapuolille. Epävarmuustekijöitä niin asiakkaan kuin korjaamon työntekijöiden osalta voitaisiin poissulkea sovelluksen käytöllä.

Käyttämällä sovellusta, joka on optimoitu asiakkaan arvoa korostaen ja toimii ennakoivasti, saadaan palveluntarjoajaan sitoutuneita asiakkaita. Lisäksi sovelluksen käyttöä suositellaan tuttavillekin helpommin, kun koetaan sen tuovan todellista hyötyä käyttäjälleen.

Yhteinen palvelukanava toisi selkeyden lisäksi helpomman huoltokokemuksen asiakkaalle. Palvelutarpeiden ennakoiminen koettiin teemahaastatteluiden perusteella tuovan etua korjaamon päivittäiseen toimintaan. Lisäksi havaittiin, että pystyttäisiin vastaamaan

asiakkaan tarpeeseen paremmin, kun prosessi olisi hienosäädetty asiakaslähtöisyyden lisäksi myös korjaamon häiriötekijöitä poistamalla.

Korjaamon sesonkiaikoina sovelluksen hyödyt korostuvat. Varsinkin uuden asiakkaan ottaessa yhteyttä korjaamoon.

S-ryhmän bonusjärjestelmän linkittyessä sovelluksen kautta, asiakkaat huomasivat kokonaisasiakkuuden kannattavan ja tuovan hyötyjä sekä etuja. Näin ollen sovelluksen elinkaari olisi pitkäjänteinen.

Haastattelujen perusteella prosessin virtaus ja erinomaisuuden tavoittelu toisi lisää merkitystä korjaamon työntekijöiden rutiineihin. Tällä koettiin saavutettavan selkeä kilpailuetu ja erottuvuus muihin autoliikkeisiin nähden. Sovelluksen käytöllä havaittiin olevan myönteinen vaikutus myös asiakkaan kokemukseen autoliikkeen henkilökohtaisesta palvelusta.

Laajennusmahdollisuuksia todettiin olevan useita ja niitä esiteltiin työssä muutamia. Tulevaisuudessa sovelluksen pitkäjänteistä käyttöä pystyttäisiin lisäämään tuomalla sovellukseen laajennuksia.

Koska vastaavia sovelluksia ei vielä ole markkinoilla, koettiin tämänkaltaisen sovelluksen toiminnan edellytyksien selvittäminen tärkeäksi. Autoalan jatkuva muutos tarkoittaa myös, että palvelukanavien on kehityttävä. Perinteinen kivijalkaliike toiminta ei katoa, mutta sen toimintaa tukemaan on tällaisella sovelluksella selkeästi tarve.

Sovelluksen käyttöönottoa varten vaaditaan vielä kustannusselvitykset sekä lisätutkimusta, voisiko S-ryhmän jo olemassa olevasta S-drive-sovelluksesta tehdä parannetun version. Joka tapauksessa ennakoiva palvelusovellus toisi autoliiketoimintaan lisää jatkuvuutta sekä uskollisempia asiakkaita, koska monialaisen konsernin palvelut tulevat entistä helpommin saataville.

Lähteet

Bergman, Joni. Huoltoneuvoja, Vesijärven Auto Oy Hyvinkää. Haastattelu 21.2.2019.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Härkönen, Toni. Korikorjaamon työnjohtaja, Vesijärven Auto Oy Hyvinkää. Haastattelu 20.2.2019.

Koskinen, Ilpo; Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Leinonen, Mikko. Huoltopäällikkö, Vesijärven Auto Oy Hämeenlinna. Haastattelu 20.2.2019.

Liker, Jeffrey K. 2004. Toyotan tapaan. Käännös Marko Niemi. Helsinki: Readme.fi.

Page, Susan 2010. Power of Business-Process Improvement: 10 Simple Steps to Increase Effectiveness, Efficiency, and Adaptability. New York: AMACOM Books.

Haastattelurunko

Teemahaastattelu: autoliikkeen ennakoivan palvelusovelluksen käyttömahdollisuudet ja hyödyt asiakkaalle ja korjaamolle.

1 Asiakkaan arvon määrittäminen:

- Onko asiakas valmis maksamaan palvelusta ja miksi?
- Mitä asiakas pitää tärkeänä huollon varaamisessa?
- Onko huollon varaaminen tehty asiakkaalle helpoksi?
- Millaista palautetta asiakkaat antavat huollon varauksesta?

2 Arvovirran määrittäminen:

- Tiedetäänkö mistä palvelun kokonaiskustannukset muodostuvat?
- Mitä koet kannattamattomana huollon eri prosesseissa?
- Mikä aiheuttaa eniten ajanhukkaa?
- Voisiko joitain vaiheita jättää kokonaan pois prosessissa?
- Mihin kannattaisi panostaa lisää?

3 Prosessin virtaus:

- Mitkä tekijät aiheuttavat viivästyksiä huollon prosesseissa?
- Miten virtausta voisi tehostaa?
- Kuinka usein viivästyksiä tai virheitä tapahtuu?
- Miten huoltojen varaamisen ennakoimisella voitaisiin vaikuttaa prosessiin?

4 Imuohjaus asiakkaan tarpeeseen:

- Ovatko palvelu ja tuotteet saatavilla oikeaan aikaan ja jos ei niin miksi?
- Miten voidaan taata riittävä palveluaste kysynnän mukaan?
- Mitä työkaluja kaipaisit ennakointiin tai ohjeistukseen liittyen?
- Voisiko korjaamon sesonkiaikoihin vaikuttaa sovelluksen etukäteissuunnittelulla?

5 Erinomaisuuden tavoittelu:

- Miten voidaan tuottaa asiakkaille lisäarvoa ja saada asiakas valitsemaan meidät jatkossakin?
- Mitä kokemuksia tai palvelua toivoisit itse saavasi asiakkaana?
- Voisiko sovellus parantaa työskentelyäsi?
- Miten koet sovelluksen käytön ja hyötyjen tarpeellisuuden yrityksen jatkuvuuden kannalta?