



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Henri Laitinen

Huollon ajanvaraus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

16.8.2019

Tekijä Otsikko	Henri Laitinen Huollon ajanvaraus
Sivumäärä Aika	24 sivua 16.8.2019
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Korjaamopäällikkö Jouko Hakkarainen, LänsiAuto Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen
<p>Insinööriyössä selvitettiin LänsiAuto Espoon toimipisteen Toyota-merkkihuollon ajanvarauksen ongelmia ja luotiin ratkaisuja havaittuihin ongelmiin. Työssä esitellään ajanvaraus kokonaisuutena ja tämän jälkeen siirrytään tutkimukseen ja sen tuloksiin. Viimeisenä esitetään kehitysehdotukset havaittuihin ongelmiin.</p> <p>Ajanvarauksen ongelmia selvitettiin niin asiakkaan kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Asiakkaiden kokemat ongelmakohdat selvitettiin heidän huoltokäyntiensä jälkeen jättämistään avoimista palautteista. Työntekijöiden kokemat ongelmat kerättiin haastattelemalla heitä.</p> <p>Ajanvarauksen voidaan olettaa olevan toimipisteen Toyota-huollossa hyvällä tasolla, sillä avoimia palautteita kertyi 52 kappaletta ja vain 8 voidaan liittää ajanvaraukseen. Myös työntekijät kokevat ajanvarauksen olevan yleisesti hyvällä tasolla.</p> <p>Ongelmakohtia löytyi kuitenkin useita, ja niiden seurauksena kehitettiin useita kehitysehdotuksia, joilla vastata ongelmiin. Kehitysehdotukset otetaan käyttöön toimipisteen Toyota-huollossa syksyn 2019 aikana.</p>	
Avainsanat	Huolto, ajanvaraus, asiakastyytyväisyys, asiakaspalaute

Author Title	Henri Laitinen Improving Vehicle Service Booking Process
Number of Pages Date	24 pages 16 August 2019
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	After Sales Automotive Engineering
Instructors	Jouko Hakkarainen, Workshop Manager at LänsiAuto Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer
<p>Problems of booking a service appointment were inspected and innovations to solve these problems were created in this thesis carried out for LänsiAuto Espoo Toyota service. Booking a service is introduced as a whole, and after that the research and its results are presented. Lastly the innovations to solve the problems are introduced.</p> <p>The problems of booking a service were inspected from the point of view of the customers as well as from the point of view of the employees. The issues that customers considered as problems were found out by inspecting the feedbacks they had left after the service. Problems from the point of view of the employees were collected by interviewing the employees.</p> <p>The service booking process can be assumed to be on a good level considering that only eight of 52 feedbacks are related to the process. The employees also thought that the service booking process is generally quite trouble-free.</p> <p>However, several problems were discovered, and as a result, many innovations to solve these problems were created. The innovations will be taken into use at the Toyota Service during the autumn 2019.</p>	
Keywords	Service, appointment, customer satisfaction, feedback

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
1.1	Insinööriyön tausta	1
1.2	Insinööriyön rakenne	2
1.3	LänsiAuton yritysesittely	2
2	Huollon ajanvaraus	3
2.1	Asiakaskokemus osana ajanvarausta	3
2.2	Asiakaskokemuksen mittaaminen	4
2.3	Toyota-huoltovaraus	5
2.4	Työtilaus	8
2.5	Työmääräys	10
3	Tutkimuksen suoritus	12
4	Tulokset	13
4.1	NPS tarkastelujaksolla	13
4.2	Ongelmat huollon ajanvarauksessa asiakkaan näkökulmasta	15
4.3	Ongelmat huollon ajanvarauksessa huoltoneuvojan näkökulmasta	17
5	Kehitysehdotukset	19
5.1	Työtilausten tarkastelu etukäteen	19
5.2	Lisätiedot-kenttä	19
5.3	Työtilauksen vahvistaminen	20
5.4	Standardoitu työtilausmalli	21
5.5	Muita huomioita	22
6	Yhteenveto	23
	Lähteet	24

1 Johdanto

1.1 Insinööriyön tausta

Autoalalla kilpailu asiakkaista on kovaa niin automyynnin kuin huollonkin puolella. Jokainen asiakas on tärkeä, ja pyrkimyksenä on luoda pitkäaikaisia ja kestäviä asiakassuhteita. Tähän pystytään vain, jos asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun.

Asiakaspalvelu ja huollon helppous ovat avainasemassa asiakastyytyväisyyden ylläpitämisessä. Huoltotyön suoritus laadukkaasti on tietenkin tärkeintä kaikille osapuolille, mutta hyvin suoritettua huoltotyötä asiakas harvemmin edes huomaa - autohan käyttäytyy pitkälti samalla tavalla kuin ennenkin. Enemmän hän kiinnittää huomiota huoltotyötä ympäröiviin tapahtumiin, jotka ovat huoltoprosessin eri vaiheita. Huoltoprosessi voidaan jakaa kokonaisuudessaan neljään vaiheeseen: ajanvaraus, työn vastaanotto, huoltotyön suoritus sekä työn luovutus. Näiden kaikkien täytyy olla harkittuja ja viimeisteltäviä, jotta asiakkaalle jää positiivinen kokemus asiointistaan.

Merkkihuoltojen täytyy pystyä tarjoamaan asiakkaille jotain, minkä vuoksi asiakas on valmis maksamaan huollosta enemmän. Osa valitsee merkkihuollon sen perusteella, että asentajat ovat kouluttautuneet tiettyyn merkkiin. Toiset arvostavat merkkihuollossa eniten helppoutta ja vaivattomuutta, jotka ovat seurausta huoltoprosessin kehittämisestä asiakkaan toiveiden mukaiseksi. Merkkiliikkeet seuraavat asiakastyytyväisyyttä jatkuvasti ja kehittävät huoltoprosessia tyytyväisyyden perusteella.

Tämän insinööriyön tarkoitus on perehtyä huoltoprosessin vaiheista ensimmäiseen: ajanvaraukseen. Työssä tarkastellaan ajanvarausta kokonaisuutena, pyritään löytämään sen ongelmakohdat ja löytämään niihin kehitysehdotuksia. Työ suoritetaan Länsi-Auto Espoon toimipisteen Toyota-merkkihuollossa.

Toimipisteen Toyota-merkkihuollon töidenvastaanotto toimii uusien Toyota-autojen myynnin kanssa omassa rakennuksessaan. Töidenvastaanotoksi kutsutaan tässä työssä viiden huoltoneuvojan muodostamaa kokonaisuutta, jonka tehtävänä on asiakaspalvelu, töiden vastaanotto ja luovutus sekä joissain määrin myös työnjohdolliset tehtävät. Korjaamohalli on erillisessä rakennuksessa yhdessä vaihtoautomyynnin kanssa, ja

siellä toimii yksi hallityönjohtaja, joka vastaa töiden läpimenosta ja aikataulutuksesta sekä suurissa osin myös korjauslupien soitosta. Toimipisteen muut merkkiedustukset ovat omassa rakennuksessaan.

1.2 Insinööriyön rakenne

Työ koostuu teoriaosiosta, jossa käydään läpi huollon ajanvaraus kokonaisuutena. Teoriaosuutta seuraa tutkimusosio, jossa pääpaino on Toyota-huollon huoltoneuvojen haastatteluissa ja asiakastyytyväisyyskyselyistä kerätystä datassa. Viimeisenä on kehitysehdotukset löydettyihin ongelmiin sekä yhteenveto. Työssä pyritään löytämään keinot kehittää huollon ajanvarausta, ja näiden keinojen on tarkoitus toimia ohjenuorina tulevissa ajanvarauksissa. Työtä voidaan käyttää myös uusien huoltoneuvojen perehdytykseen.

1.3 LänsiAuton yritysesittely

LänsiAuto Oy on kasvava ja kehittyvä autoalan konserni, joka tarjoaa automyynti-, korjaamo-, leasing- ja vuokraamopalveluja. LänsiAuton palveluvalikoima on toimialansa laajimpiin lukeutuva. Tilikaudella 2018 LänsiAuton liikevaihto oli 318,8 miljoonaa euroa. Yhtiössä työskentelee yli 500 autokaupan, huollon ja leasing- sekä vuokraamopalveluiden ammattilaista. [1] LänsiAuto on myös maailman suurimman autovuokraamon, Enterprisen sopimuskumppani [2].

LänsiAutolla on kahdeksan autoliikettä Etelä-Suomessa: Espoossa, Helsingissä, Hyvinkäällä, Hämeenlinnassa, Lahdessa, Turussa ja Vantaalla. Konsernin pääkonttori sijaitsee Helsingin autoliikkeen yhteydessä Herttoniemessä. Pääkonttori huolehtii keskitetysti mm. talous-, henkilöstö- ja tietohallinnosta sekä markkinoinnista.

LänsiAuto edustaa eri paikkakunnilla yhteensä kahdeksaa eri merkkiä: Hondaa, Mercedes-Benziä, Nissania, Opelä, Peugeotia, Toyotaa, Jaguaria ja Land Roveria. LänsiAuton liiketoiminta perustuu yhtiön omiin prosesseihin sekä autoalan työnantajajärjestön AKL:n ja valmistajien laatujärjestelmiin, joihin kuuluu myös liiketoiminnan ympäristövaikutusten minimointi ja niiden auditointi [3].

2 Huollon ajanvaraus

Huollon ajanvaraus on huoltoprosessin vaiheista ensimmäinen. Sen merkitys asiakaskokemuksen ja muiden huoltoprosessin vaiheiden sujuvuuden kannalta on merkittävä. Hyvin tehty ajanvaraus voi saada asiakkaalle positiivisen kokemuksen ennen kuin auto on edes tuotu huoltoon. Lisäksi se nopeuttaa ja helpottaa töiden vastaanottoa ja täten lyhentää aikaa, jonka muut asiakkaat joutuvat odottamaan, että saavat tuotua autonsa huoltoon.

Huollon ajanvarauksen voidaan ajatella alkavan asiakaskontaktista ja päättyvät valmiin sähköisen työtilauksen muodostuminen.

Huollon ajanvaraus alkaa useimmiten sillä, että asiakas ottaa yhteyttä huoltoon varataksaan ajan huoltoon. Huollon ajanvaraus on mahdollista tehdä usealla tavalla: soittamalla, käymällä paikan päällä, Toyotan tarjoaman nettipalvelun kautta tai sähköpostitse. Huoltoneuvojat lähestyvät myös itse puhelimitse asiakkaita, joiden autojen huolto on ajankohtainen.

Suurin osa toimipisteen Toyota-ajanvarauksista tehdään puhelimitse asiakkaan aloitteesta. Asiakas soittaa huollon puhelinnumeroon, jolloin puhelu ohjautuu töidenvastaanottoon. Huoltoneuvojien puhelimet soivat yhtä aikaa ja vapaa huoltoneuvoja ottaa puhelun vastaan.

Paikan päällä ajanvarauksen tekeviä palvellaan töidenvastaanotossa vuoronumerojärjestyksessä. Tullessaan Toyota-rakennukseen, asiakas ottaa vuoronumeron ja odottaa, että vapaa huoltoneuvoja vastaanottaa asiakkaan huoltotiskilleen.

Merkittävä osa toimipisteen Toyota-ajanvarauksista tulee Toyotan tarjoaman verkkopohjaisen ajanvarausjärjestelmän kautta, joka esitellään työssä myöhemmin.

2.1 Asiakaskokemus osana ajanvarausta

Huollon ajanvaraus on monesti asiakkaan ensimmäinen kosketus yritykseen. Täten myös ensivaikutelma yrityksestä syntyy monesti ajanvarauksen aikana. Ensivaikutelma syntyy jo ensimmäisten sekuntien aikana kohtaamisessa [4].

Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakkuuden alku on sen kriittisin hetki ja heijastuu sitoutuneisuuteen pitkälle eteenpäin. Alussa asiakas ei tunne tuotteita eikä palveluja ja tarvitsee tukea ja tietoa ymmärtämään, mitä ne hänelle tarjoavat. Asiakaspalvelijan tulee osata perustella, minkä takia asiakkaan tulisi ostaa tuotteita ja palveluita. Suhteen alussa paitsi odotukset, niin myös epäilykset ovat korkeimmillaan ja annetut lupaukset konkreettisimmin mielessä. Viestinnän täytyy olla selkeää ja intensiivistä asiakkuuden alkutaipaleilla. Tämän vuoksi on tärkeää, että töidenvastaanotossa toimii henkilöitä, joilla on valmiuksia asiakaspalveluun ja asiakkaan tarpeiden määrittämiseen ja ymmärtämiseen. [5, s. 100.]

Asiakaskokemusta voidaan kutsua myös palvelukokemukseksi, sillä sen olennaisimpia yksittäisiä elementtejä on nimenomaan palvelu. Hyvän palvelun lähtökohtana on asiakkaan ymmärtäminen ja hyvää palvelua on asiakkaan odotuksiin vastaaminen. Hyvästä palvelusta jää muistijälki, joka muistetaan aina edullista hintaa kauemmin. Merkkihuollossa asiakas oikeutetusti odottaa saavansa toisenlaista palvelua kuin pienessä autotallikorjaamossa. [6, s. 101.]

Asiakkaan signaalien ymmärtäminen ja niihin reagoiminen on palvelemisen lähtökohta. Signaalit voivat olla joko sanallisia tai sanattomia ja niiden huomaamiseen tarvitaan usein tunneälyä. Substanssiosaamisen lisäksi hyvän asiakaspalvelijan tai myyjän täytyy omata herkkyyttä tulkita asiakkaita. ”*Toisen palveleminen vaatii nöyryyttä ja aitoa halua asettua toisen asemaan.*” [6, s.101.]

2.2 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemuksen kehittäminen ja parantaminen vaatii sen tarkkailua ja mittaamista. Liiketaloudelliset tavoitteet määrittelevät käytettävät mittarit. Yrityksessä on myös pohdittava, ollaanko mittaustuloksia valmiita hyödyntämään ja tekemään niiden pohjalta liiketaloudellisia päätöksiä. [6, s. 166.]

Merkkiliikkeissä asiakaskokemusta mittaavat yleensä korjaamon lisäksi myös maahan tuojat. Näin toimii myös Toyota, joka lähettää huoltokäynnin jälkeen asiakkaalle asiakastytyväisyyskyselyn.

NPS

Eräs asiakaskokemuksen mittaamiseen käytetty malli, joka on käytössä myös LänsiAutossa, on nimeltään ”Net Promoter Score -suosittelevuus”. Asiain jälkeen asiakkaalta tiedustellaan esimerkiksi tekstiviestitse, kuinka todennäköisesti tämä suosittelisi tuotetta, yritystä tai palvelua asteikolla 0–10. Arvosanan 9 tai 10 antaneita kutsutaan suosittelijoiksi. Arvosanan 7 tai 8 antaneita kutsutaan neutraaleiksi. Arvosanan väliltä 0–6 antaneet ovat arvostelijoita. NPS-luku lasketaan kaavasta

$$\frac{\text{Suosittelevat} - \text{arvostelijat}}{\text{vastauksien lukumäärä}} * 100. \quad (1)$$

NPS-luku vaihtelee välillä -100 ja +100 ja jokainen yritys määrittää itse tavoitteensa luvun suhteen. LänsiAuto Espoon Toyota-huollossa pyritään vähintään lukuun +60. [6, s. 166.]

NPS-suosittelevuuden perusteella saadaan hyvin mitattua asiakastytyvyyttä, mutta se ei kerro, minkä takia jokin tietty arvosana on annettu. Usein NPS-kyselyihin liitetään mahdollisuus myös antaa avointa palautetta ja perustella antamansa arvostuksen. ”*Voidaankin sanoa, että NPS mittaa asiakkaan kuumeen, mutta taudinkuva löytyy sitten avoimista vastauksista.*” [6, s. 166.]

Täytyy myöskin muistaa, että NPS-kyselyssä kysytään, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi tuotetta tai palvelua eikä varsinaisesti kuinka tyytyväinen hän oli itse siihen.

2.3 Toyota-huoltovaraus

Toyotalla on käytössään oma verkkopohjainen sovellus, jonka kautta asiakas voi tehdä huollon ajanvarauksen valitsemalleen Toyota-merkkikorjaamolle. Sovellukseen syötetään ajoneuvon rekisterinumero, ajetut kilometrit ja paikkakunta tai postinumero, jonka alueella huollon halutaan tapahtuvan. Asiakkaan näkymä ajanvaraussovelluksen ensimmäisessä vaiheessa esitetään kuvassa 1.

Toyota-huoltovaraus

Varaa huolto Varaa vauriotarkastus Varaa katsastustarkastus Etsi sopivat renkaat Varaa renkaiden vaihto

Varaa autohuolto helposti ja nopeasti Toyota-huoltovarauksella. Voit valita sinulle parhaiten sopivan ajan ja paikan – näet myös hinnan huollosesi saman tien. Huoltovaraus toimii kaikkialla Suomessa.

FIN ABC-123 Ajetut kilometrit Postinumero / paikkakunta Jatka

[Etsi lähinnä sijaintiani](#)

Muokkaa huoltovarausta

Kuva 1. Asiakkaan näkymä Toyota-huoltovarauksen ensimmäisessä vaiheessa

Kun asiakas jatkaa näkymästä, sovellus tarjoaa valitun paikkakunnan ja sen lähialueilla olevat Toyota-merkkihuollot. Näistä asiakas valitsee mieleisensä ja etenee seuraavaan vaiheeseen. Tässä vaiheessa sovellus tunnistaa ajoneuvon rekisterinumeron perusteella, ja näyttää sen tiedot. Sovellus tarjoaa ensimmäisenä huoltovaihtoehtot sekä mahdollisuuden varata ajan johonkin muuhun toimenpiteeseen ilman huoltoa. Sovellus osaa ehdottaa suositeltua huoltoa auton iän ja kilometrien perusteella, mutta aiemmin tehdyistä huolloista riippuen tämä ei ole aina oikea vaihtoehto. Tässä näkymässä asiakas voi myös valita, haluaako palaneet polttimot ja kuluneet pyyhkijänsulat vaihdettavan sekä onko autossa huoltosopimusta.

Siirryttyään seuraavaan vaiheeseen asiakas pääsee valitsemaan mahdolliset huollon lisäpalvelut. Näitä ovat esimerkiksi ilmastointihuolto, sijaisauto, katsastuksessa käyttö, tuulilasin kiveniskemän korjaus, avaimen pariston vaihto ja pyörien kausivaihto. Sovellus näyttää näille lisätöille myös kiinteät hinta-arviot.

Seuraavassa vaiheessa asiakas pääsee valitsemaan huoltoajan sekä sen, jääkö odottamaan huollon ajaksi vai jättääkö auton korjaamolle koko päiväksi. Sivuston ajanvarauskalenteri on yhdistetty korjaamon ajanvarausjärjestelmään, ja täten sivuston tarjoamat ajat ovat useimmiten oikeasti vapaita. Asiakkaan näkymä ajanvarauskalenterista esitetään kuvassa 2.

Valitse sopiva aika

Valitse päivä

Heinäkuu 2019							Elokuu 2019						
Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31					26	27	28	29	30	31	

Valitse kellonaika

Jätän auton päiväksi	13:00	13:30	14:00	14:30
	14:00	14:30	15:00	15:30

Jään odottamaan huollon ajaksi

Kuva 2. Asiakkaan näkymä ajanvarauskalenterista

Koko ajanvarauksen ajan asiakas näkee yhteenvedon valitsemistaan palveluistaan sivuston oikeassa laidassa. Yhteenvedo sisältää hinta-arvion, valitut palvelut, huoltoajan sekä arvioidun huollon keston. Yhteenvedo esitellään kuvassa 3.

Hinta-arvio	242 €
Toimipiste	LänsiAuto Espoo, 7,8 km, 13 min.
Huolto	Määräaikaishuolto 45.000 km / 3 vuotta 201,60 €
Lisäpalvelut	Renkaidenvaihto, henkilöauto 35,00 € Akun testaus 5,00 €
Renkaat	
Aika	Valittu aika 29.07.2019 14:00 - 15:30
Arvioitu kesto	1t 3min

Kuva 3. Yhteenvedo ajanvarauksesta

Viimeisessä vaiheessa asiakkaalta pyydetään yhteystiedot sekä toivottu yhteydenotto-tapa.

2.4 Työtilaus

Ajanvaraustapahtuma päättyy lähes aina sähköisen työtilauksen syntyyn. Vain poikkeustapauksissa - kuten pienissä töissä pienellä varoitusaajalla - sähköistä työtilausta ei tehdä. LänsiAutossa on käytössä CDK Globalin kehittämä AutoMaster-sovellus, johon työtilaus luodaan.

Työtilaus aloitetaan yleensä syöttämällä ajoneuvon rekisterinumero järjestelmään, jolloin sovellus noutaa ajoneuvon tekniset tiedot sekä autoon liitetyn asiakkaan. Jos työn yhteyshenkilönä toimii joku muu kuin sovelluksessa ajoneuvon yhdistetty asiakas, tämän tiedot syötetään manuaalisesti niille varattuun tietokenttään. Kuvassa 4 esitetään työtilauksen yhteystiedot-välilehti, johon asiakkaan ja auton tiedot täytetään. Tässä tapauksessa työtilaus on tehty Toyota-huoltovaraus-järjestelmän kautta ja integraatio on hakenut asiakkaan tiedot tämän itsensä syöttämien tietojen perusteella. Ylhäällä olevat asiakastiedot ovat tässä esimerkissä päivittämättä, mutta normaalisti niihin päivitetään ajoneuvon liitetty asiakas. Auton omistaja- ja haltijatiedot voi hakea myös Traficomien tietokannasta. Puhelinnumeroa ja sähköpostia ei tietokannasta saa, joten niiden täyttämisestä asiakaskontaktin aikana täytyy olla erityisen tarkka.

Yhteystiedot	Tapahtuma	Rivit (21)	Ajanvaraus (1,05)	Sijaisauto	Nouto ja palautus
- Asiakas					
Asiakastunnus/nro	KÄTEISASIAKAS	8			Hae
Suku/etunimi					Asiakastiedot...
Lähiosoite					Info
Postinro / toim.					
Puh. 1 / 2					
Sähköposti					
Lask. asiakas					
- Ajoneuvon tiedot					
Rek.nro/ Valm.nro	EOK	SB1ZA3JE			Hae
Merkki	TOYOTA				Ajoneuvotiedot...
Malli / alamalli	Auris	Touring Sports 1.2 T Turbo Ed			Aj. asiakkaat...
Mootorinumero					Info
Ajokm		Tuntia			
Vuosimalli	2017	Ensirek. pvm	5.1.2017		
Seur. katsastus		Seur. huoltopvm			
- Asiakkaan yhteystiedot					
Rooli	Verkkovarauksen yhteyshenkilö · Henri Laitinen				Tilapäinen yhteyshenkilö
Puhelinnumero	0000000000			Ilmoitustapa:	Asiakkaat...
Sähköposti	henri.laitinen@lansiauto.fi			<input checked="" type="checkbox"/> Teksti <input checked="" type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> App	
Suku/etunimi	Laitinen			Henri	
Lähiosoite	Marsbyntie 3				
Postinro / toim.	02270	Espoo			

Kuva 4. Työtilauksen yhteystiedot- välilehti

Kun yhteystiedot on päivitetty, siirrytään rivit-välilehdelle, mihin luodaan varsinainen tieto tilatusta työstä. Rivit-välilehti esitetään kuvassa 5.

Yhteystiedot		Tapahituna	Rivit (21)	Ajanvaraus (1,05)	Sijaisauto	Näyttö ja palautus				
T	Myyjä	Asentaja	Nimike	AO	PT	A	Bonusluok	Ä-hinta	O-aika	
x	SMSOL = Ser		JOB: 1, Lisätiedot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
x	SMSOL = Ser		Asiakkaan ilmoittama mittailukema: 35000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
x	SMSOL = Ser		Testivaraus / Henni Laitinen Toyota huolto LänsiAuto Espoo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
x	SMSOL = Ser		JOB: 2, Akun testaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
t	SMSOL = Ser		AKKUTARK, 1, 400, AKKUTARKASTUS / AKKUTESTI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		5,00	0,00	
x	SMSOL = Ser		JOB: 3, Auris 45 tkm/3 vuosi -huolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
t	SMSOL = Ser		H2B045, 1, 400, AURIS 45TKM HUOLTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		95,60	0,80	
v	SMSOL = Ser		90915YZZJ1, 101, BB01B, Ö-SUOD TOYOTA, 010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		12,60		
v	SMSOL = Ser		LP, 990, LASINPESUNESTE 1 L VOLTERA CIT, 991	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		3,10		
v	SMSOL = Ser		0888083264, 101, BHD4D, MOOTTORIÖL TOYOTA, 010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		19,10		
v	SMSOL = Ser		9008043037, 101, BB01E, PROPUN TIIVISTE, 013	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	0 = GM C	3,00		
x	SMSOL = Ser		JOB: 4, Renkaidenvaihto, henkilöauto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
t	SMSOL = Ser		KAUSIVAIHA, 1, 004, RENGASSARJAN KAUSIVAIHTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		35,00	0,25	

Kuva 5. Työtilauksen rivit-välilehti

Rivit-välilehti koostuu työkokonaisuuksista. Työkokonaisuudelle voidaan tallentaa työtilaukseen liittyvää tekstiä, työvaiheita ja varaosia. Esimerkiksi, jos asiakas tilaa oikean etupyöränlaakerin vaihdon, niin työkokonaisuuden otsikoksi voidaan kirjoittaa ”oikean etupyöränlaakerin vaihto”. Tämän jälkeen lisätään työvaihe, joka haetaan Toyotan järjestelmästä. Lähes jokaisella työvaiheella on ohjeaikansa, jonka perusteella työn hinta muodostuu.

Esimerkiksi pyöränlaakerin vaihto voisi olla ohjeajaltaan 2,2 tuntia. Korjaamon tuntiveloituksen ollessa 119,5 €/h, saadaan työn hinnaksi $2,2 h \times 119,5 \frac{\text{€}}{h} = 262,9 \text{ €}$. Nämä hinnat näkyvät rivit-välilehdellä huoltoneuvojalle.

Työkokonaisuuksia voidaan lisätä työtilaukselle useita, jos asiakas haluaa pyöränlaakerin vaihdon lisäksi muitakin palveluita. Työkokonaisuuksia voidaan myös täydentää tekstillä painamalla F5-näppäintä. Tätä hyödynnetään, kun halutaan kirjoittaa esimerkiksi vian oireiden kuvauksia tai mitä vain muuta työhön liittyvää. Edellisessä esimerkissä asiakas voisi haluta, että tarkastetaan myös samalla vasemman etupyöränlaakerin vaihtotarve. Tämä tieto välitetään asentajalle kirjoittamalla työkokonaisuudelle tekstirivi ”Tarkistetaan myös vas. etupyöränlaakerin vaihtotarve. Soitto asiakkaalle, jos vaatii uusimi-

sen”. Tällöin asentaja tietää tarkistaa myös vasemman etupyöränlaakerin kunnon ja ilmoittaa huoltoneuvojalle mahdollisen uusimistarpeen. Huoltoneuvoja soittaa asiakkaalle ja kysyy, haluaako tämä myös toisen pyöränlaakerin uusittavan samalla kertaa.

Lopuksi sovitaan asiakkaan kanssa huoltoaika. Tämä tapahtuu siirtymällä ajanvarausvälilehdelle, jossa on korjaamon kalenteri. Kalenterissa näkyy jokainen asentaja eriteltynä, sekä milloin heillä on vapaita aikoja. Asiakkaan kanssa sovitaan päivämäärä ja kalenteriin merkataan sopivan asentajan kohdalle sopivan pituinen varaus. Huollot varataan huoltoasentajille, sähkötyöt sähköasentajille, moottori- ja vaihteistotyöt moottori-asentajalle jne.

Jos asiakas haluaa jäädä odottamaan huollon ajaksi, niin tapahtuma-välilehdellä voi tehdä tästä merkinnän. Näin hallityönjohtaja pystyy etukäteen suunnittelemaan päivän työt niin, että asiakkaan saapuessa sopiva asentaja on vapaana aloittamaan työn heti.

Kun sähköinen työtilaus on huoltoneuvojen osalta valmis, siitä tulostetaan paperinen kopio ja toimitetaan varaosamyyntiin. Näin varaosamyyjät tietävät, että työtilaus on tehty ja siihen täytyy ennakoita varaosat. Varaosamyyjät tilaavat tarvittavat varaosat ja lisäävät ne sähköisen työtilauksen rivit-välilehdelle.

2.5 Työmääräys

Asiakkaan saapuessa tuomaan autoa huoltoon, huoltoneuvoja avaa sähköisen työtilauksen tietokoneelta rekisterinumeron perusteella. Tässä vaiheessa varmistetaan, että ajanvarausvaiheessa tallennetut tiedot pitävät paikkansa ja tehdään mahdolliset viimehetken muutokset. Tämän jälkeen sähköinen työtilaus muutetaan työmääräimeksi ja tulostetaan sekä allekirjoitetaan. Työmääräys on sitova sopimus asiakkaan ja korjaamon välillä.

LänsiAuto noudattaa korjaamotoiminnassaan Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) laatimia ja Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen tarkistamia moottoriajoneuvojen korjausehtoja. Tällöin työmääräykseen tulee merkitä ainakin seuraavat asiat:

- asiakkaan yhteystiedot
- korjaamon, asiakkaan ja työn kohteen yksilöintitiedot
- tilatut työt sopimuksen mukaan yksilöidysti

- työn valmistumisajankohta
- luovutustapa, ellei luovutus tapahdu korjaamoalueella tai korjaamon aukioloaikana
- maksuehdot, ellei maksu tapahdu käteisellä
- hintatiedon voimassaolon rajoitukset
- käytettyjen osien palauttaminen asiakkaalle
- poikkeamat yleisistä korjaus- ja takuuehdoista
- maininta siitä, että ajoneuvon rekisteriin merkitylle omistajalle on ilmoitettu jäljempänä kohdassa ”Vastuu autoverosta” tarkoitetusta verovelvollisuuden siirrosta
- työtilauksen laatimispäivä
- sopijapuolten allekirjoitukset. [7]

Suurin osa tiedoista tulostuu työmääräykselle automaattisesti, mutta esimerkiksi oikeat asiakkaan yhteystiedot ja tilatut työt sopimuksen mukaan yksilöidysti ovat asioita, jotka huoltoneuvojan täytyy täyttää ajanvarausvaiheessa ja varmistaa vastaanottovaiheessa.

3 Tutkimuksen suoritus

Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää ongelmakohtia huollon ajanvarauksessa ja pyrkiä vastaamaan näihin ongelmiin. Ongelmakohtia selvitettiin niin asiakkaiden kuin huoltoneuvojienkin näkökulmasta.

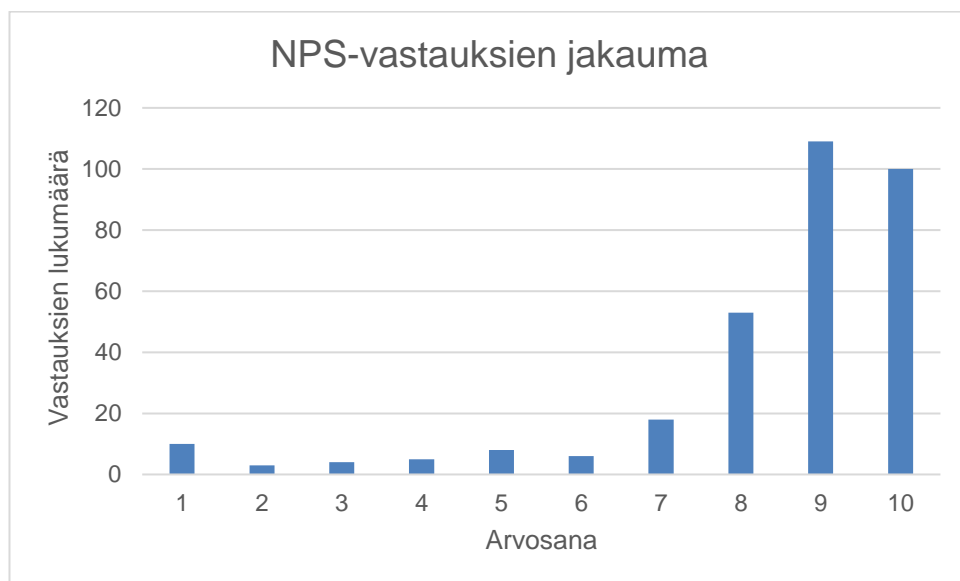
Asiakkaiden ongelmakohteiksi mieltämät asiat pyrittiin selvittämään NPS-suositteelukysymyksen yhteydessä kysyttävistä vapaamuotoisista palautteista. Kaikki palautteet väliltä 1.3.2019–8.8.2019 käytiin lävitse ja huomioitiin kaikki, joissa asiakas oli antanut negatiivista palautetta liittyen jotenkin ajanvarausprosessiin. NPS-luvun laskennassa käytetty data on kerätty korjaamon omasta asiakastytyväisyyden seurantajärjestelmästä ja avoimet palautteet ovat maahantuojan kyselyistä.

Huoltoneuvojen haastattelut toteutettiin kysymällä huoltoneuvojilta erikseen ”Mitä ongelmia koet meillä olevan ajanvarausprosessissamme?” ja tämän jälkeen keskustellen aiheesta vapaamuotoisesti.

4 Tulokset

4.1 NPS tarkastelujaksolla

Vastauksia NPS-suosittelevuoksymykseen saatiin tutkimuksen tarkasteluvälillä yhteensä 317 kappaletta. Vapaa-uuotoisia palautteita oli jätetty yhteensä 52 kappaletta. Vastaa-
jien antamien arvosanojen jakauma esitellään kuvassa 6. LänsiAuton lähettämässä NPS-
suosittelevuoksymyksessä tiedustellaan arvosanaa välillä 1–10, joten arvosana 0 ei al-
haalla olevissa tuloksissa esiinny.



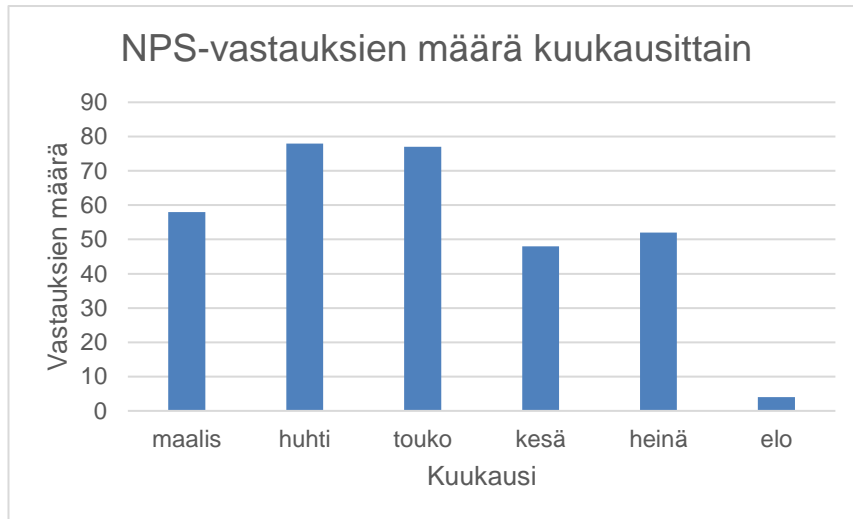
Kuva 6. NPS-vastausten jakauma

Kuten huomataan, on huollon asiakastytyväisyys yleisesti ottaen hyvä. Asiakastytyväi-
syyden keskiarvo asteikolla 1–10 on 8,4. Arvosanat painottuvat suurille luvuille, mikä on
seurausta pitkälle kehitetyistä huollon prosesseista. Asiakastytyväisyyskyselyssä kysy-
tään kokemusta huollosta kokonaisuutena, joten siitä ei voi vetää johtopäätöksiä pelkäs-
tään ajanvaraustapahtumasta. Ajanvarausprosessi on kuitenkin oleellinen osa asiakas-
kokemusta ja heijastuu paljon asiakkaan antamaan arvosanaan. NPS-luku voidaan las-
kea tarkastelujaksolta seuraavasti käyttämällä kaavaa 1:

$$\frac{\text{Suosittelevat} - \text{arvostelijat}}{\text{vastauksien lukumäärä}} * 100 = \frac{(101 + 109) - (10 + 3 + 4 + 5 + 8 + 6)}{317} * 100 = \sim 54,9$$

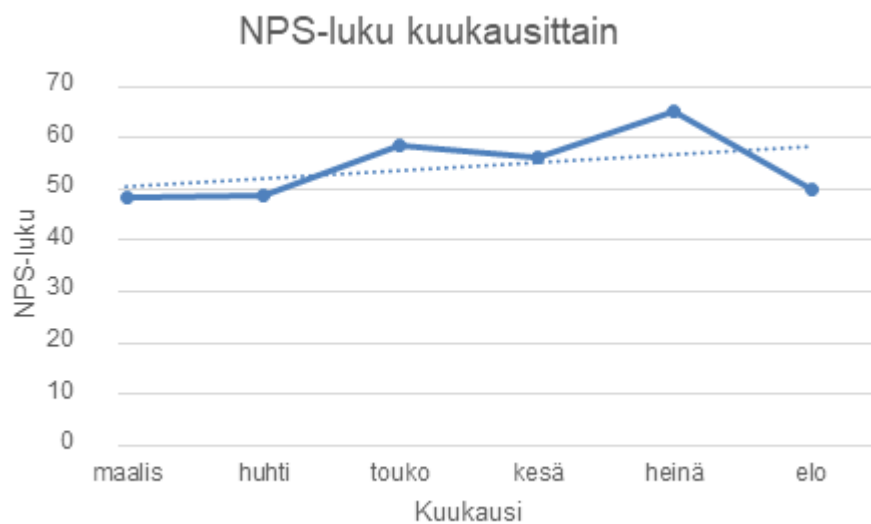
Luku jää hieman tavoiteluvusta 60.

NPS-vastauksien lukumäärä vaihtelee jonkin verran kuukausittain. Osittain tätä selittävät kesälomat ja toimipisteen muutto uusiin tiloihin kesäkuun alussa. Tällöin korjaamoa ei pystytty hyödyntämään heti täydellä teholla ja asiakkaiden määrä oli verrattain vähäinen. NPS-vastauksien lukumäärää kuukausittain havainnollistetaan kuvassa 7.



Kuva 7. NPS-vastauksien lukumäärä kuukausittain

Kuvassa 8 esitetään NPS-luvun kehitys kuukausitasolla.



Kuva 8. NPS-luku kuukausittain

Kuten kuvasta 8 nähdään, on NPS-luku noussut tasaisesti aina tutkimuksen alusta alkaen. Tätä selittää varmasti osaltaan se, että uusia huoltoneuvoja on palkattu jo ennakkoon uusien tilojen asettamaa kasvanutta kapasiteettia varten. Elokuu ei ole vertailukelpoinen, koska silloin vastauksia NPS-kyselyyn on tullut vain 4. Notkahdusta kesäkuussa selittää muutto uusiin tiloihin, jolloin muuttoprosessi oli kesken ja useita ajanvarauksia jouduttiin siirtämään korjaamon keskeneräisyyden takia.

4.2 Ongelmat huollon ajanvarauksessa asiakkaan näkökulmasta

Asiakkaiden antamia avoimia palautteita tuli tarkastelujaksolla 52 kappaletta. Näistä kahdeksan voidaan liittää joko suoraan tai välillisesti ajanvarausprosessiin liittyviksi. Asiakkaiden antamia avoimia palautteita on listattu alla:

"Puhelimeen vastaaminen kesti ikuisuuksia ja sitten kun vastattiin asiakasta ei kuunneltu vaan samat asiat piti esittää moneen kertaan. Auton vastaanotto huoltoon kesti kauan. Lisää henkilökuntaa tarvitaan. Parkkipaikkoja ei riittävästi. Huollosta kotiin ajettaessa pölykapseli tippui. Radiokanavat sekoitettu. Listaa voisi vielä jatkaa, mutta tyytymättömyyteni taisi tulla selväksi."

"Aika pitkä odotusaika ennen kuin palveltiin"

"Kun lähetätte muistutusviestiä, niin lisänä osoite, kellonaika ja ohje mihin olla yhteydessä, jos on kysyttävää. Jonotus ilmoittautumiseen kesti yksin 20 minuuttia..."

"Pga lång väntan utan orsak vid inlämnandet ger jag 8. Annars 9-10."

"Valittavan paljon jonoa"

"Asiakaspalvelu huonoa, auto ei valmistunut sovituksessa ajassa. Huolto paikan vaihdosta ei informoitu"

"Huollon tilauksen yhteydessä mainitsin että oikeanpuoleisen etuvalon korkeussäätö ei toimi ja tulisi korjata. Tätä varten oli tehty vianetsintää 200 eurolla mutta ei ollut saatu asiaa kuntoon vaan päädytty siihen, että umpio pitää vaihtaa. Vaihto maksoi 400 e ja sitä varten täytyi tuoda auto uudestaan."

"Pientä jonoa oli palvelutiskillä mutta sitten asiat kyllä hoitu a' OK."

Palautteista havaitaan, että moni asiakas koki joutuneensa odottamaan liian pitkää saadakseen luovutettua auton huoltoon. Tämä on useimmiten seurausta siitä, että sähköistä työtilausta ei ole tehty tarpeeksi perusteellisesti ja siihen joutuu täyttämään tietoja työn

vastaanottovaiheessa. Voi esimerkiksi olla, että ajanvarausvaiheessa ei ole tiedusteltu, haluaako asiakas jäädä odottamaan huollon ajaksi ja tämä ilmenee vasta kun asiakkaalle työtä vastaanotettaessa kerrotaan, että auto on valmis iltapäivällä. Tällöin huoltoneuvoja joutuu soittamaan hallityönjohtajalle ja tiedustelemaan aikataulua. Huonossa tapauksessa huoltoa ei voida aloittaa nopealla aikataululla ja tilannetta joudutaan paikkaamaan sijaisautolla, jota huoltoneuvoja joutuu pahimmassa tapauksessa lähteä itse etsimään ja teettämään vuokrasopimusta. Tämä heijastuu muiden asiakkaiden odotusajaksi ja johtaa negatiivisen asiakaskokemuksen syntyyn.

Yhdessä palautteessa mainitaan myös pitkä jonotusaika puhelimeen, mikä korostuu varsinkin ruuhka-aikoina, esimerkiksi rengassesonkeina. Myös aamuisin tavoitettavuus puhelimitse on monesti huono, koska vain osa huoltoneuvojista tulee aamuvuoroon ja he käyttävät aikansa töiden vastaanottoon aamun ruuhka-aikana. Iltapäivällä tilanne on monesti sama, kun aamuvuoro poistuu töistä ja asiakkaat tulevat hakemaan autojaan. Tällöin autojen luovutus vie resursseja puhelimeen vastaamiselta. Suurin osa Toyota-huoltovaroauksista tehdään puhelimitse, joten tämä on todellinen ongelma ajanvarausprosessin kannalta.

Palautteista nousee esille myös ongelmia huollon vahvistamisessa. Tämä tehdään ajanvarauksesta riippuen yleensä joko suullisesti tai tekstiviestitse. Päivää ennen huoltoa asiakas saa myös tekstiviestin ja/tai sähköpostin muistutuksena huollosta seuraavana päivänä. Jos huoltoneuvoja ei ole täyttänyt asiakkaan puhelinnumeroa tai sähköpostia ajanvarausvaiheessa, näitä muistutuksia ei asiakkaalle lähde. Eräs asiakas kokee, että muistutusviesti on ollut tiedoiltaan puutteellinen. Toinen kokee, ettei ole saanut muistutusta toimipisteen muutosta uusiin tiloihin kesäkuun alussa. Jälkimmäistä on tapahtunut tutkimuksen tekijän omien havaintojen mukaan runsaasti.

Palautteiden mukaan myös kuuntelussa ja tiedottamisessa on ollut ongelmia. Asiakkaan ongelmaa ei ole kuunneltu, vaan asiat piti kertoa useaan kertaan. Toiselle ei ole tiedotettu, että vikaa korjattaessa täytyy yleensä aloittaa vianmäärityksestä ja korjausta ei mahdollisesti osien saatavuudesta ja aikataulusta riippuen pystytä suorittamaan samalla kertaa.

4.3 Ongelmat huollon ajanvarauksessa huoltoneuvojan näkökulmasta

Huoltoneuvojen haastatteluista käy ilmi, että ajanvarausprosessin koetaan olevan hyvällä tasolla. Ongelmia ja parannettavaa kuitenkin löytyy useasta asiasta.

Liian usein työn vastaanottovaiheessa koetaan, että ajanvaraus on keskeneräinen ja tämän takia työn vastaanotto kestää tarpeettoman pitkään. Useampi huoltoneuvoja mainitsi, että asiakastiedot eivät ole monesti ajan tasalla. Tämä voi olla seurausta esimerkiksi siitä, että ajoneuvon omistaja on vaihtunut ja Automasterin integraatio hakee autoon edellisten käyntien perusteella liitetyn asiakkaan eli vanhan omistajan. Tällöin tiedot tulisi päivittää Traficomien tietokannasta ajankohtaisiksi.

Usein työtilauksissa on asiakkaana niin sanottu käteisasiakas, mikä näkyy myös kuvassa 4. Tätä käytetään, jotta työtilaus päästään avaamaan ja tallentamaan, vaikka asiakkaan oikeat tiedot eivät ole saatavilla. Näin voi olla esimerkiksi, jos asiakkaalla on Traficomissa tietojenluovutuskielto. Valitettavan usein työtilaukseen kuitenkin jää asiakkaaksi käteisasiakas eikä oikeita tietoja täytetä manuaalisesti. AUNE-ehdot, takuupoliitikka ja yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) kuitenkin määrittelevät, että asiakastietojen täytyy olla työmääräyksellä oikein. Tämä helpottaa myös korjaamon asiakastyytyväisyyden seuranta.

Ongelmia tuli esille myös Toyota-huoltovaraus -järjestelmän kautta tulleista työtilauksista. Varausta tehdessä asiakkaalle näytettävät hinnat poikkeavat korjaamon hinnoista. Tämä johtuu siitä, että järjestelmä ei tiedä, millä hinnalla korjaamo esimerkiksi myy moottoriöljyä huollossa. Järjestelmän kautta tulleisiin varauksiin Automasterin integraatio ei myöskään tarkasta takaisinkutsukampanjoita, vaan nämä täytyy tarkastaa manuaalisesti Toyotan järjestelmästä.

Suurimmaksi ongelmaksi nousi kuitenkin aikataulut. Korjaamon töiden aikataulutus muuttuu päivän aikana useasti. Tämän takia Automasterin kalenteriin merkityjä huoltojen ajankohtia ei noudateta kuin odottavien töiden osalta. Esimerkiksi aamulla kello 7:30 kohdalle merkitty huolto saatetaan ottaa työn alle kello 14:00. Tämä toimii, kun asiakas jättää auton koko päiväksi korjaamolle. Jos asiakas ilmoittaa haluavansa odottaa huollon ajan, sovitaan tietty kellon aika ja auto otetaan tuolloin työn alle. Tämä on monesti asiakkaalle ymmärrettävästi epäselvää. Auto valmistaudutaan ottamaan heti työn alle vain siinä tapauksessa, että asiakas painaa kuvassa 2 näkyvää ”jään odottamaan huollon

ajaksi” -painiketta. Muuten autolle ei ole ennaltamääritettyä työn aloitusaikaa, vaikka asiakkaalle voi tällainen käsitys jäädä kuvassa 3 esiteltävästä yhteenvedosta. Myös arvioitu huollon kesto poikkeaa todellisesta kestosta, sillä kesto on laskettu huollon ohjeajasta eli itse huoltotyön laskennallisesta kestosta. Siinä ei ole huomioitu paperitöitä, auton siirtoa, mahdollista kahvi-/ruokatuntia ja niin edelleen.

Toyota-huoltovaraus -järjestelmä saattaa tarjota asiakkaalle huoltoaikoja odottavina, joita normaalisti tarjottaisiin vain tapauskohtaisesti harkinnan jälkeen. Näitä ovat yleensä kello 13:00 ja sitä myöhäisemmät ajat. Asentajien työvuoro loppuu kello 15:30, joten riski huollon venymisestä seuraavalle päivälle on todellinen - huollossahan voi aina tulla mutkia matkaan ja autosta voi esimerkiksi löytyä vikoja, jotka pitkittävät huoltoa.

On käynyt useaan otteeseen myös niin, että sähköistä työtilausta ei ole muistettu tulostaa eikä täten toimittaa varaosamyntiin. Tällöin auton saapuessa osia ei ole ennakko-kerätty eikä tilattu. Pahimmassa tapauksessa osia ei myöskään löydy hyllystä. Tämä johtaa ongelmiin, sillä asentajalla menee tehokasta työaikaa hukkaan osien etsimisessä eikä tilaamattomia osia monesti saada enää tilattua samaksi päiväksi.

Myös kustannusarvioissa on ollut epäselvyyttä työn vastaanottovaiheessa. Työmääräykselle tulostuva kokonaiskustannusarvio laskee automaattisesti kaikki työtilauksella olevat työt yhteen erittelemättä niiden maksajaa. Esimerkiksi jos huolto maksaa 200 euroa ja tämän lisäksi on 100 euron arvoinen tehtaan takaisinkutsukampanja, näkyy työmääräyksellä kokonaiskustannusarvioksi asiakkaalle 300 euroa, vaikka takaisinkutsukampanjan maksajana on maahantuojaa. Tämä aiheuttaa monesti väärinymmärryksiä.

Viimeisenä kiinnitettiin huomiota työtilausten yleiseen ulkoasuun ja selkeyteen. Jokaisella on omat preferenssinsä, millaiselta työtilauksen kuuluu näyttää ja minne mikäkin tieto kirjoitetaan.

5 Kehitysehdotukset

5.1 Työtilausten tarkastelu etukäteen

Yhtenä kehitysehdotuksena on työtilausten tarkastelu etukäteen. Seuraavana päivänä aamuvuoroon tulevat henkilöt käyvät seuraavan päivän työtilaukset etukäteen läpi. Tällä saadaan töiden vastaanotto aamulla jouhevammaksi, kun aamuvuorolaiset tietävät jo etukäteen millaisia töitä korjaamolle on tulossa. Lisäksi työtilaukset, jotka ovat toimittamatta varaosiin tai muuten jääneet keskeneräisiksi, huomataan tässä vaiheessa ja niihin voidaan reagoida ennen kuin auto on saapunut korjaamolle. Osia pystytään ehkä tilaamaan seuraavaksi päiväksi tai huoltopäivää voidaan siirtää. Edellä mainittukin on pienempi paha, kuin että auto saapuisi korjaamolle ja asiakas käännytettäisiin takaisin töidenvastaanotossa, kun osia ei ole tilattu.

Hiljaisina kausina ajanvarauksia voidaan tarkastella useampia päiviä etukäteen. Tällöin osat saadaan vielä varmemmin tilattua huoltopäiväksi.

5.2 Lisätiedot-kenttä

Työmääräyksen ja kustannusarvioiden epäselvyyteen vastataan tulevaisuudessa niin sanotulla lisätiedot-kentällä. Tämä toteutetaan lisäämällä työtilaukseen aina työkokonaisuus otsikolla "Lisätiedot". Lisätiedot-kenttään kirjoitetaan kaikki huoltokäynnin kannalta oleelliset tiedot, mitkä eivät varsinaisesti liity mihinkään yksittäiseen työkokonaisuuteen. Lisäksi lisätiedot-kenttään kirjoitetaan aina ajankohta, milloin tehtaan takaisin-kutsukampanjat on tarkastettu sekä asiakkaan maksettavaksi tuleva kokonaiskustannusarvio niiltä osin kuin se voidaan etukäteen antaa. Tällöin esimerkiksi tehtaan kampanjatyöt työmääräyksellä näkyvine hintoineen eivät aiheuta epäselvyyttä asiakkaalle. Lisätiedot-kenttä laitetaan aina ylimmäksi työkokonaisuudeksi, jolloin huoltoneuvoja näkee siitä nopeasti kaiken poikkeuksellisen ennen kuin työtilaus käydään muuten asiakkaan kanssa läpi. Esimerkki lisätiedot-kentästä esitetään kuvassa 9.



Kuva 9. Lisätiedot-kenttä

5.3 Työtilauksen vahvistaminen

Asiakaspalautteiden perusteella työtilauksen vahvistamiseen on syytä kiinnittää huomiota. Valmiissa viestipohjassa, millä työtilaus vahvistetaan asiakkaalle, on toimipisteen yhteystiedot sekä myöskin uusi osoite. Monet eivät kuitenkaan kiinnitä huomiota, että viestin perässä oleva osoite on muuttunut. Jatkossa viestiin olisi suotavaa toistaiseksi kirjoittaa tästä erikseen myös muistutus, esimerkiksi: ”Huomaattehan, että olemme muuttaneet ja uusi osoitteemme on Marsbyntie 3, Espoo.” Puhelimessa tämä tulisi myös sanoa asiakaskontaktin päätteeksi. Suurin osa vanhoista asiakkaista ei ole vielä asioinut uudessa toimipisteessä, mihin toiminta on muuttanut vasta kesäkuun alussa.

Toyota Online huoltovarauksen kautta tulevien varausten vahvistuksessa tulisi aina tiedottaa, että auto olisi toimitettava korjaamolle kello 9:00 mennessä huoltopäivänä, ellei asiakas ole merkannut jäävänsä odottamaan. Näin asiakas ei käsitä, että huoltoaika olisi esimerkiksi kello 12, vaikka korjaamon oletus on, että auto olisi korjaamolla koko päivän. Tässä vaiheessa ajanvaraus voidaan vielä muuttaa odottavaksi, jos asiakas näin haluaa.

Ajanvarausvaiheessa tai viimeistään vahvistamisessa tulisi asiakkaalle vianmääritystä sisältävissä töissä saattaa tietoon, että aika on varattu lähtökohtaisesti vianmääritykseen eikä korjaukseen. Korjaus saattaa vaatia uusintakäynnin, mikäli osia ja resursseja ei ole samalle päivälle.

5.4 Standardoitu työtilausmalli

Työtilauksen epäselkeyteen ja ulkonäköön puututaan standardisoimalla se. Aiheesta keskusteltiin yhdessä huoltoneuvojien kesken ja jokaisen mielipiteet huomioitiin ja tämän perusteella kehitettiin malli, jonka mukaan työtilaukset pyritään tekemään. Muuten työtilaus on aina pitkälti samanmuotoinen paitsi rivit-välilehden osalta se on näyttänyt epäyhtenäiseltä ja välillä jopa sekavalta. Tulevaisuudessa rivit-välilehti pyritään rakentamaan aina samaa runkoa noudattaen, jolloin sitä on helpompi ja nopeampi tulkita. Työkokonaisuudet lajitellaan sisältönsä perusteella järjestykseen seuraavanlaista hierarkiaa noudattaen:

- lisätiedot-kenttä
- huolto
- huollon lisätyöt
- vianmääritykset ja korjaukset
- katsastustarkastus/katsastuspalvelu
- tehtaan takaisinkutsukampanjat
- pesut, puhdistukset ja muut ylhäällä luettelemattomat asiat.

Standardin mukainen työtilaus esitellään kuvassa 10.

Yhteyshiedot		Tapahtuma	Rivit (27)	Ajanvaraus	Sijaisauto	Nouto ja palautus			
T	Myyjä	Asentaja	Nimike	AO	PT	A			
x	8322 = Henri		JOB: 6, Lisätiedot						
x			Kampanja tarkastus: 11.6.2019 Kokonaiskustannusarvio: 500€ Sijaisauto varattu Nouto						
x	8322 = Henri		JOB: 1, 3, Vuosihuolto						
x			Paketti H2B045AU2Bw5-12PTEC201505 =====						
t	8322 = Henri		H2B045, 1, 400, AURIS 45TKM HUOLTO						1
v	8322 = Henri		9008043037, 101, BB01E, PROPUN TIIVISTE, 013						1
v	8322 = Henri		0888083264, 101, BH04D, MOOTTORIÖL TOYOTA, 010						1
v	8322 = Henri		ONG, 991, KORJ, JÄTTEENKIERRÄTYSMAKSU, 0						1
v	8322 = Henri		90915YZZJ1, 101, BB01B, Ö-SUUD TOYOTA, 010						1
x			=====						
x	8322 = Henri		JOB: 2, Ilmastointihuolto						
t	8322 = Henri		IHT, 1, , ILMASTOINTIHUOLTOTÄYTTÖTARKASTUS						1
x			Kylmäaine veloitetaan erikseen täytetyn määrän mukaan.						
x	8322 = Henri		JOB: 3, Tuulilasipyyhkiäjän sulat						
t	8322 = Henri		850071, 1, 004, TUULILASINPYYHKIMEN SULAT I&A						1
v	8322 = Henri		85212YZZAJ, 101, BA09E, SULKA TOYOTA, 010						1
x	8322 = Henri		JOB: 4, Nyki ajossa						
x			Esintyy vain lämpimällä moottorilla, erityisesti liikkeelle lähtessä. Pahempi kostealla kellillä.						
x			Paketti VSK TOYOTA =====						
t	8322 = Henri		TKM, 1, OP, TESTERIN KÄYTTÖMAKSU						1
t	8322 = Henri		801013, 1, 004, VIANHAKU IT TESTERILLÄ						1
x			Diagnosityö on maksullista ja se veloitetaan tuntiperusteisena. Työlle ei voida antaa hinta						
x			=====						
x	8322 = Henri		JOB: 8, Takaisinkutsukampanja						
t	8322 = Henri		BGG22A1, 1, , KULJETTAJAN ETUTURVATYÖN TÄYTTÖPATRUUNAN VAIHTO						1
x	8322 = Henri		JOB: 5, Sisäpuhdistus						
a	8322 = Henri		HSP, SISÄPUHDISTUS						1

Kuva 10. Standardoitu työtilaus

5.5 Muita huomioita

Jatkossa korjaamon kalenteria aletaan täyttämään päivän loppupäästä. Tämä sulkee asiakkailta mahdollisuuden valita myöhäisiä huoltoaikoja odottavina Toyota-huoltovaraus -järjestelmän kautta. Näitä voidaan edelleen tarjota puhelimesta harkinnanvaraisesti. Esimerkiksi pieniä huoltoja uusiin autoihin voidaan edelleen ottaa odottavina ilta-päivän puolella.

Lisäksi ajanvarausvaiheessa varmistetaan aina Traficomien tietokannasta, että asiakastiedot ovat ajankohtaiset. Jos asiakkaan tietoja ei ole saatavilla, nämä tiedustellaan jo tässä vaiheessa ja perustetaan uusi asiakas järjestelmään. Tällä lyhennetään työn vastaanoton kestoa aamuruuhkassa.

6 Yhteenveto

Insinööriyössä pyrittiin löytämään LänsiAuto Espoon Toyota-huollon ajanvarausprosessin ongelmakohdat sekä löytämään niihin kehitysehdotuksia. Työn alkupuolella esitellään LänsiAuto Espoon Toyota-huollon ajanvarausprosessi sekä sen merkitys korjaamolle, jotta lukija ymmärtää tutkimuksen lähtökohdat ja mihin kehitysehdotukset tulevat vaikuttamaan. Tämän jälkeen siirrytään varsinaiseen tutkimukseen ja tuloksiin. Ajanvarausprosessin ongelmia haluttiin selvittää mahdollisimman laajasti ja tämän takia valittiin tutkimusmenetelmät, joilla saatiin niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulma aiheesta.

Tutkimuksessa hyödynnettiin korjaamon sekä maahantuojan keräämää asiakastytyvyyssyysdataa. Data on kerätty tiedustelemalla asiakkailta näiden asiakaskokemusta huoltokäynnin jälkeen. Työntekijöiden näkökulma saatiin haastattelemalla näitä aiheesta.

Kerätyistä asiakaspalautteista ja työntekijöiden haastatteluista etsittiin keskeiset ongelmakohdat ja pyrittiin luomaan toimintatapoja ja keinoja vastata näihin ongelmiin. Konkreettisia kehitysehdotuksia löytyi useita ja ne otetaan korjaamalla kokeiluun syksyn aikana. Osa kehitysehdotuksista otettiin käyttöön jo insinööriyön suorittamisen aikana, mutta systemaattisesti niiden vaikutuksia ei ole ehditty tarkastelemaan. Työn tekijän subjektiivisesta näkökulmasta katsoen ne ovat sujuvoittaneet ajanvarausprosessia kokonaisuutena ja ennaltaehkäisseet useamman negatiivisen asiakaskokemuksen synnyn.

Lähteet

- 1 Yritys. Verkkoaineisto. LänsiAuto. <<https://www.lansiauto.fi/yritys/yritys>>. Luettu 12.6.2019.
- 2 Maailman suurin autovuokraamo Enterprise laajenee Suomeen LänsiAuton kanssa. 2018. Verkkoaineisto. LänsiAuto. <<https://www.lansiauto.fi/ajankoh-taista/maailman-suurin-autovuokraamo-enterprise-laajenee-suomeen-lansiauton-kanssa>>. Luettu 12.6.2019.
- 3 Konsernipalvelut. Verkkoaineisto. Länsiauto. <<https://www.lansiauto.fi/yritys/konsernipalvelut>>. Luettu 12.6.2019.
- 4 Niskanen, Mika. 2016. Ensivaikutelma tehdään muutamissa sekunneissa – omat tunteet voivat hämätä. Verkkoaineisto. Yle. <<https://yle.fi/uutiset/3-9266106>>. Päivitetty 16.12.2016. Luettu 20.6.2019.
- 5 Mattinen Hannu. 2006. Asiakkuusosaaminen. Helsinki: Talentum.
- 6 Gerdt, Belinda & Korkiakoski, Kari. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Talentum.
- 7 Ajoneuvojen korjausehdot (AUNE). Verkkoaineisto. Aurinkotien Auto. <<https://aurinkotienauto.fi/ajoneuvojen-korjausehdot-aune/>>. Luettu 15.7.2019.