



AUTOLIIKKEEN VARAOSIEN PALAUTUS

Esa Vuorinen

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

VUORINEN ESA:
Autoliikkeen varaosien palautus

Opinnäytetyö 28 sivua, josta liitteitä 9 sivua
Huhtikuu 2012

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selventää Veho Autotalojen Lielahden toimipisteen edustamien merkkien varaosien palautuskäytäntöjä sekä olla apuna liikkeen varaosamyymyjille. Vehon Lielahden toimipisteessä on Mercedes-Benzin, Smartin, Hondan, Citroenin ja Fordin merkkihuolto sekä myyntiedustus.

Opinnäytetyössä käsiteltiin eri merkkien varaosien palautuskäytäntöjä: miten asiat nyt tehdään ja miten niitä voisi jatkossa kehittää varaosatoiminnan tuottavuuden kehittämiseksi. Opinnäytetyötä varten tarvittavat tiedot koottiin Vehon sisäisestä intranetistä sekä kysymällä eri automerkkien varaosapuolen edustajilta.

Tämän opinnäytetyön johtopäätöksissä esitetään ehdotuksia, miten varaosien palautusta voidaan tehostaa ja pyrkiä välttämään. Opinnäytetyön liitteet ovat salassa pidettävää materiaalia.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Automobile and Transport Engineering
Option of Automobile and Garage Engineering

VUORINEN ESA:

The Return of the Car Dealer's Spare Parts

Bachelor's thesis 28 pages, appendices 9 pages

April 2012

The aim of this thesis was to clarify how the return of the car dealer's unnecessary spare parts had to be done in Veho Autotalot, located in Lielähti in Tampere. The main aim was to learn the rules of the return of spare parts to different car manufacturers, because every one of them has their own rules. The second aim was to make a round-up for Veho's spare part salespersons. Veho Autotalot in Lielähti represents Mercedes-Benz, Smart, Honda and Ford.

The data was collected from Veho's own intranet and inquired from representatives of car manufacturer spare part division's. A few solutions how to improve present operation models in the company for which this thesis was made for.

The outcome of this thesis is intended to present proposals how to improve the current return of spare parts in Veho Lielähti and how to avoid them.

The appendices of this thesis are classified.

Key words: car, spare parts

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	YRITYS.....	6
2.1	Veho-konserni.....	6
2.2	Veho Lielahi	6
3	VARAOSATOIMINTA	8
3.1	Henkilökunta.....	8
3.2	Varaosavarasto.....	8
3.3	Varastonsiirto.....	8
3.4	Vaihto-osat.....	9
4	VARAOSIEN ATK-JÄRJESTELMÄT.....	10
4.1.1	Yleisesti atk-järjestelmistä	10
4.2	Yhteiset atk-järjestelmät	10
4.3	Citroen	10
4.4	Mercedes-Benz ja Smart	11
4.5	Ford.....	11
4.6	Honda.....	11
5	VARAOSIEN PALAUTUSOHJEET	12
5.1	Palautuksista yleisesti	12
6	VARAOSIEN PALAUTUS	13
6.1	Yleisesti	13
6.2	Syyt	14
6.2.1	Asiakastiski	15
6.2.2	Korjaamo.....	16
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	17
	LÄHTEET.....	18
	LIITTEET	19

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Veho Autotalot Oy:hyn kuuluvan Veho Lielahden edustusmerkkien varaosien palautusjärjestelmän toimintaa. Tämä opinnäytetyö on pyritty kohdentamaan Lielahdessa työskenteleville varaosamyyjille, sekä tätä voidaan käyttää uusien työntekijöiden työhön perehdytyksessä. Tässä opinnäytetyössä käsitellään Veho Lielahden edustamia merkkejä, eli Mercedes-Benzia, Smartia, Fordia, Hondaa sekä Citroenia.

Opinnäytetyön aihe muodostui jo vuoden 2011 aikana tehdyn työharjoittelun jälkeen, jolloin oli esimiehen kanssa puhetta tällaisesta aiheesta. Tavoitteena tällä opinnäytetyöllä on selvittää itselle yllämainittujen merkkien varaosienpalautuskäytännöt sekä -säännöt, jos sellaisia on olemassa.

Tässä työssä oletetaan, että lukija tietää entuudestaan korjaamoalan sanastoa

2 YRITYS

2.1 Veho-konserni

Veho Autotalot kuuluu Vehon konserniin, joka perustettiin jo 1939 alunperin Mercedes-Benzin maahantuontia varten. Nykyään Veholla on toimintaa Suomen lisäksi myös Baltiassa sekä Ruotsissa. Veho Group Oy Ab on konsernin emoyhtiö, joka toimii Mercedes-Benz -autojen maahantuojana. (Konserni 2012)

Veho Trucks Service Oy Ab vastaa hyötyajoneuvojen huoltoverkostosta ja Veho Autotalot puolestaan henkilöautojen jälleenmyynnistä sekä huoltoverkostosta. Konserniin kuuluva Auto Bon Oy vastaa Citroenin maahantuonnista sekä markkinoinnista. (Konserni 2012)

Koko konsernissa oli vuoden 2010 lopulla henkilöstöä noin 2 100 henkiä ja liikevaihto oli noin 910 miljoonaa euroa. (Konserni 2012)

2.2 Veho Lielähti

Vehon Lielahden toimipiste sijaitsee Tampereella Lielahden kaupunginosassa. Seuraavalla sivulla oleva kuva on otettu Taninkadun risteyksestä.



KUVA 1. Vehon Lielahden toimipiste

Kuvassa vasemmalla sijaitsee asiakasparkkipaikka sekä pääsisäänkäynti. Suoraan edessä on uusien autojen myynti, korjaamo ja varaosat jäävät kuvassa automyyntin taakse.

Lielahdessa myydään uusia Mercedes-Benzeja, Fordeja, Smarteja, Hondia, Maybacheja sekä Citroeneja. Jälkimarkkinoinnin merkkiedustukset ovat samat poislukien Maybach, sekä vauriokorjaukset tehdään myös Skodaan.

Henkilökuntaa Lielahden toimipisteessä on seuraavasti: 21 automyyjää, 13 työnjohtajaa, 20 asentajaa sekä 10 peltiseppää ja lukuisia toimistotyöntekijöitä. Lielahden lisäksi Veholla on toimipisteitä Suomessa Espoossa Olarissa sekä Lommilassa, Helsingissä Herttoniemessä sekä Pitäjänmäellä, Oulussa, Tampereella Lielahden lisäksi myös Hatanpäässä, Turussa ja Vantaalla. Espoossa Muuralassa sekä Helsingissä Suutarilassa sijaitsevat pelkästään vauriokorjaamot.

3 VARAOSATOIMINTA

3.1 Henkilökunta

Vehon Lielahden toimipisteessä varaosaosastolla työskentelee varaosapäällikön lisäksi kuusi varaosamyymyjää, yksi rengasmyyjä, logistiikkajohtaja sekä yksi varastomies. Varaosamyyjistä kaksi hoitavat varaosienmyynnin asiakkaille, yksi hoitaa vauriokorjaamon varaosat ja kolme korjaamon sisäisen varaosamyynnin. Asiakastiskimyyjät edustavat molemmat kaikkia merkkejä vauriokorjaamon varaosamyymäjän tavoin, joka edustaa ainoana talossa myös Skodaa. Korjaamon varaosamyyjistä yksi edustaa Mercedes-Benzia sekä Smartia, toinen Hondaa ja kolmas Citroenia sekä Fordia. Käytännössä kaikki varaosamyyjät kuitenkin ovat tekemisissä kaikkien merkkien kanssa.

3.2 Varaosavarasto

Varaosavarasto on sijoitettu kahteen kerrokseen keskeiselle paikalle rakennuksessa. Näin varaosavarasto on mahdollisimman lähellä korjaamoja, jolle varaosia myydään eniten. Korjaamolle varaosat myydään suoraan varaosavaraston päädyssä olevilta tiskeiltä ja asiakastiskitkin sijaitsevat varaston välittömässä läheisyydessä. Vauriokorjaamo sijaitsee kauimpana varaosavarastosta, jonne varaosat kuljetetaan käyttäen apuna rullakoita.

Varaosavarastossa on noin 10 000 eri varaosanimikettä, joten tilaa tarvitaan paljon. Alakertaan on sijoitettu varaosia, joilla on suuri varastonkiertonopeus. Näin nämä osat ovat nopeasti saatavilla. Yläkertaan on sijoitettu isot ja harvemmin tarvittavat varaosanimikkeet.

3.3 Varastonsiirto

Jos haluttua varaosaa ei löydy omasta varastosta, eikä sitä haluta tilata mahdollisesti ulkomailta, saadaan osa tekemällä varastonsiirto toiselta Vehon piiriin kuuluvasta

toimipisteestä. Tämä edellyttää, että kyseinen varaosa löytyy toisen toimipisteen varaosavarastosta. Tämä tapa tulee halvemmaksi ja nopeammaksi, kuin tilata haluttu varaosa keskusvarastoa kauempaa.

Kun varaosa tilataan toiselta piirimyyjältä varastonsiirtona, on osa perillä parhaimmillaan jopa seuraavana päivänä. Varastonsiirtojen toimitusajat vaihtelevat käytännössä yhdestä työpäivästä useisiin työpäiviin. Tilattaessa varaosa muualta kuin keskusvarastosta, nousee osan rahtimaksu huomattavasti, jos kuljetus tapahtuu lentokoneella kiireisissä tapauksissa. Tällöin varaosan myyntikate pienenee huomattavasti tehden kaupan mahdollisesti jopa kannattamattomaksi myyjälle.

3.4 Vaihto-osat

Tiettyjä auton osia voidaan korjata myöhempää käyttöä varten, esimerkiksi latureita ja vaihdelaatikoita. Näiden osien hinta on joskus merkittävästi uutta vastaavaa edullisempi laadun ollessa uutta vastaava, joten tämä on hyvä vaihtoehto myös asiakkaan kannalta.

Nämä osat on palautettava erikseen kunkin merkin palautusehtojen mukaisesti, joista kerrotaan tarkemmin seuraavissa tämän opinnäytetyön kappaleissa.

4 VARAOSIEN ATK-JÄRJESTELMÄT

4.1.1 Yleisesti atk-järjestelmistä

Tietokoneet ovat todella tärkeä apuväline myös varaosatoiminnassa. Muunmoassa varaosien saldomäärien reaaliaikainen seuraaminen toiselta paikkakunnalta on mahdollista käytössä olevilla ohjelmistoilla. Näin ollen on helpompaa ja nopeampaa käyttää esimerkiksi aiemmin esillä ollutta varastonsiirtoa ilman puhelinsoittoja mahdollisesti monille piirimyyjille.

Kaikkea ei vielä ole siirretty digitaaliseen muotoon, vaan varaosien vastaanotossa tulleiden pakettien sisältö tarkistetaan vanhanaikaisesti paperien avulla.

4.2 Yhteiset atk-järjestelmät

Veho Lielahdessa on käytössä Automaster-ohjelmisto, jonka kautta suoritetaan työ- ja varaosamyynti. Erilaisten varaosien listaukseen käytetään internet-sivujen lisäksi myös Microsoft Officesta löytyviä Word-dokumentteja sekä Excel-taulukoita. Vehon sisäisessä verkossa toimivasta Intrasta löytyy jokaiselle merkille Excel-taulukkomuodossa olevia lisävarustelijoita.

Kaikissa koneissa on tällä hetkellä käyttöjärjestelmänä jo vanhentunut Microsoft Windows XP Professional. Lähitulevaisuudessa lienee pakkopäivitys uudempaan mallin, koska Microsoftin tuki vanhalle XP:lle loppuu kohta.

4.3 Citroen

Citroenin varaosaohjelma on nimeltään Citroen Service, josta löytyvät varaosanumeroiden lisäksi myös työvaiheita sekä vianhakuohjeita. Citroenin varaosien palautus hoidetaan Automasterilla.

4.4 Mercedes-Benz ja Smart

Mercedeksen ja Smartin varaosaohjelman nimi on EPC (Electronic Parts Catalogue). Varaosaohjelman lisäksi Mercedeksellä on käytössä myös muita järjestelmiä, kuten WIS/ASRA, VeDoc, TIPS, LOGBUS-StarOrder, XSF ja OpenAfterSales. Näiden lisäksi on vielä muutama internetsivusto, joilta löytyy pääsääntöisesti lisävarusteita. Näistä jokapäiväisessä käytössä ovat varaosakatalogi EPC:n lisäksi VeDoc (näkee autokohtaista tietoa) ja LOGBUS-StarOrder (näyttää Saksan varastojen saldomäärät). Mercedeksen ja Smartin varaosien palautus hoidetaan Automasterin kautta.

4.5 Ford

Fordilla varaosaohjelmiston nimi on Ford Ecat, jota voidaan käyttää online-version ohella myös DVD:ltä. Online-versio päivittyy internetin välityksellä säännöllisesti, kun taas DVD-versio ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Fordin alkuperäiset varaosat tilataan Rapid-tilausjärjestelmällä. Rapidilla voidaan varaosien tilaamisen lisäksi tarkistaa niiden saatavuus, hinta, seurata jälkitoimituksia sekä palauttaa varaosia.

ECTS-seurantajärjestelmä on varaosien palautus- ja seurantajärjestelmä. ECTS:n avulla voidaan seurata esimerkiksi vaihto-osina tilattujen osien palautettavien yksiköiden tilaa ja montako niitä on vielä palauttamatta. Fordilla on käytössä myös Edix-parts.net, joka on internet-pohjainen sovellus, jonka avulla voidaan etsiä liikkuvia sekä liikkumattomia varaosia eripuolilta Eurooppaa.

4.6 Honda

Hondan käyttämä varaosajärjestelmä on nimeltään Honda EPC. Honda EPC:llä hoidetaan kaikki Hondan varaosiin liittyvät toimenpiteet, kuten varaosan etsintä varaosakuvista, varaosien tilaus Hondan varastosta, varaosien palautus ja varaosien takuuasiat.

5 VARAOSIEN PALAUTUSOHJEET

5.1 Palautuksista yleisesti

Varaosien palautuksesta kerrotaan Vehon omassa ohjeistuksessa seuraavasti: Vehon maahantuomien merkkien osatoimitukset voidaan palauttaa takaisin keskusvarastolle 30vrk niiden tilauksesta (ei lento ja maapikatilauksia). Näin voimme toimittaa takaisin turhat ja virheellisesti tilatut osat, eivätkä ne siten lisää varastoarvoa. Muiden toimittajien kanssa sovittuja palautusaikatauluja hyödynnetään aina, kun se on mahdollista. Tiskiasiakkaalle kerrotaan aina, että tilatut osat on noudettava viikon kuluessa tai osat palautetaan toimittajalle. (VAT-VTT Varaosat 2012)

Varaosia palautetaan aina, kun niitä on kertynyt tarpeeksi tai aikaraja alkaa olemaan lähellä umpeutumista. Jos varaosapalautusten rahdin maksaa jälleenmyyjä, ei ole järkevää palauttaa pientä määrää varaosia. Tästä syystä vähintään kerran vuodessa tehdään isompi palautus hyllyssä olevista varaosista, joilla ei ole ollut tarpeeksi menekkiä, jotta niitä olisi taloudellisesti järkevää pitää heti saatavilla.

Jokaiselle edustetulle merkille tehdään omat varaosapalautuksensa, koska kunkin merkin varaosat tulevat eri yrityksiltä, joilla on omat keskusvarastonsa. Mercedes-Benzillä ja Citroenillä on Suomessa sijaitsevat keskusvarastot, mutta Fordilla ja Hondalla lähimmät keskusvarastot löytyvät Ruotsista.

Vaikka Veho Lielahdessa on myös Skodan merkkiedustus vauriokorjaamolla, ei Skodan varaosia voida palauttaa.

Kaikilla merkeillä varaosien palautuksen yhteisenä ehtona on, että palautettava varaosa on ehjänä alkuperäispakkauksessaan.

Tarkemmat varaosien palautusohjeet kullekin käsitellylle merkille löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä. Liitteessä 1 käsitellään Mercedes-Benzin sekä Smartin varaosien palautusehtoja, liitteessä 2 Citroenia, Liitteessä 3 Fordia ja liitteessä 4 Hondaa.

6 VARAOSIEN PALAUTUS

6.1 Yleisesti

Tällä hetkellä Veho Lielahdessa kerätään palautettavat varaosat niille varattuun hyllyyn varaosavarastoon, josta on kuva alla.



KUVA 2. Tähän kerätään palautettavat varaosat.

Aina, kun varaosa viedään palautettavien hyllyyn, on varaosan sijainniksi muistettava vaihtaa ”PA”, jotta muutkin varaosamyyjät tietävät osan sijainnin. Sijainniksi muutetaan ”PAL”, kun osa on lähtenyt piirimyyjältä takaisin kyseessä olevan automerkin keskusvarastolle. Tämä tehdään siksi, koska palautettu osa ei näy heti saldomäärissä. Saldo päivitetään vasta, kun palautetusta varaosasta tulee hyvitys jälleenmyyjälle. Tämä toimenpide tekemällä tieto varaosan hetkellisestä sijainnista on kaikkien varaosamyyjien saatavilla, eikä heidän työaikaansa kulu varaosan etsimiseen varastosta,

vaikka se on jo palautuslaatikossa odottamassa palautusta tai matkalla takaisin keskusvarastolle.

Varastomies erittelee hyllyllä olevat varaosat merkeittäin sopivassa ajankohdassa ja suorittaa kyseessä olevan merkin palautusehtojen mukaiset toimenpiteet. Vain paria osaa ei ole järkevää palauttaa, koska kuten palautusehdoistakin käy ilmi, vähäisen osamäärän palautus ei välttämättä ole järkevää silloin suuriksi käyvien kulujen takia.

6.2 Syyt

Varaosavarastoon tehdään aina vuosittain inventaario, jossa lasketaan tarkasti jokaisen varastossa olevan varaosan saldomäärä ja verrataan sitä siihen määrään, jonka kirjanpidon mukaan pitäisi hyllystä löytyä. Samalla on helppo tarkistaa, onko hyllyissä ylimääräisiä varaosia, joita ei ole mennyt kaupaksi riittävästi tai myydään vain vuosittain vaikka hyllyssä kyseistä osaa on useampikin kappale.

Mercedeksen ja Citroenin varaosien varastotilaukset hoidetaan Helsingistä keskitetysti, jolloin tulee helposti tilauksessa mukana myös ”huteja”, eli hyllyyn tilataan tavaraa jolle ei ole tarpeeksi kysyntää. Jos turhaan tilatut osat ovat halpoja, niitä ei kannata palauttaa joka kuukausi, koska niistä takaisin saadusta rahamäärästä menisi suuri osa rahtikuluihin. Tällöin osat jäävät hyllyyn pölyttymään ja nostamaan varastonarvoa turhaan, kunnes ne lopulta romutetaan.

Varaosamyyjillä käy välillä myös näppäilyvirheitä, jolloin tilauslomakkeeseen tulee väärä varaosan tilausnumero ja näin ollen tulee tilattua jokin ihan muu osa, kuin mitä alun perin oli tarkoitus. Tällöin on helpointa palauttaa virheellisesti tilattu osa mahdollisimman nopeasti takaisin tavarantoimittajalle ja tilata uusi tilalle.,

Varsinkin erinäisiä korinosia tulee usein vaurioituneena piirimyyjälle. Taittuneet puskurit tai kylkipellit tulisivat ilman palautusmahdollisuutta kalliiksi jälleenmyyjälle.

6.2.1 Asiakastiski

Asiakkaiden tilaamia tuotteita jää helposti hyllyyn asiakkaiden jättäessä noutamatta aiemmin tilaamansa tuotteet. Jos varaosa on tilattu keskusvarastolta, on se siis mahdollista palauttaa ja saada kohtuullinen hyvitysikin, jos osa huomataan palauttaa ajoissa. Suurempi huomio onkin käännettävä varaosiin, jotka ovat harvinaisempia ja on tilattava muualta.

Tälläkin hetkellä hyllystä löytyy paljon esimerkiksi eri Mercedes-Benzin mallien huolto- ja ohjekirjoja, joita asiakkaat eivät ole noutaneet. Nämä ovat välillä hyvinkin spesifisiä, koska Mercedesin ohjekirjat voivat vaihtua kahden kuukauden välein. Näin ollen jo tilattu ja hyllyyn jäänyt kirjan myyminen on epätodennäköistä. Tällöin kirja on aikansa hyllyssä, kunnes se lopulta romutetaan kysynnän puutteen vuoksi. Samaa toistuu myös muiden merkkien osalla. Vastaava tilanne on yleinen vanhempien mallien varaosissa, joita ei saa tarvikkeena. Asiakkaiden kynnys tilata osa on pieni, vaikka eivät ole varmoja haluavatko tai tarvitsevatko kuitenkaan kyseistä osaa. Lopulta näiden osien kohtalo on usein sama kuin aikaisemmin kuvatulla Mercedesin ohjekirjoilla. Eli jälleenmyyjälle tämänkaltaisista varaosakaupoista ei kuin menoja varaosien rahdissa ja ostossa. Myös varastonarvo nousee hetkellisesti ja työntekijältä menee työaika selvittäessään osan saatavuutta sekä valmistellessaan mahdollista kauppaa, jota ei tapahdu.

Tällä osa-alueella olisi hyvä tehdä seuraavia parannuksia. Kuten tässä työssä aikaisemmin on jo mainittu, Vehon omassa ohjesäännössä kerrotaan, että tiskiasiakkaalle on ilmoitettava varaosien noudosta viikon sisällä tai se palautetaan takaisin. Tätä ohjetta ei ole kovinkaan tarkasti noudatettu, jonka takia osia ei ole palautettu ollenkaan, koska on mahdollisesti odotettu että asiakas sen vielä noutaisi. Kun asiakastiskiltä lähetetään tekstiviesti, tai soitetaan puhelu, asiakkaalle ja ilmoitetaan varaosan saapuneen ja olevan valmis noudettavissa, olisi tässä vaiheessa hyvä viimeistään muistuttaa asiakasta viikon noutoajasta. Viikon noutoajasta on hyvä mainita myös osaa tilattaessa, sillä jos asiakas tietää heti että hän ei ehdi osaa viikon kuluessa hakemaan on asia tiedossa. Tällöin varaosamyyjä voi tilata varaosan myöhemmin sopivana ajankohtana, jolloin se voidaan vielä palauttaa ajoissa takaisin keskusvarastolle, jos asiakas ei osaa noudakaan.

Harvinaisempia osia, tai kirjallisuutta, tilattaessa voitaisiin asiakkaalta periä varaosanhinta etukäteen, jolla asiakas saataisiin sitoutettua myös noutamaan tilaamansa tuote. Tästä voitaisiin ilmoittaa esimerkiksi kyltillä asiakastiskillä ja perustella asianmukaisesti sillä, että moni varaosa on jäänyt noutamatta. Mutta jos tämä ei ole käytännössä viisaasti toteutettavissa, voitaisiin harvinaisemmista sekä kalliimmista laskuttaa esimerkiksi puolet osan hinnasta tilauksen yhteydessä. Jos asiakas on kauempaa, niin aina on hyvä ehdottaa postitusmahdollisuutta esimerkiksi kirjojen ja muiden pienten osien kanssa. Tällöin on kuitenkin muistettava kertoa postimaksuista, joita Veho ei asiakkaalle lähetettäessä maksa.

6.2.2 Korjaamo

Koska oma korjaamo on varaosamyynnin suurin asiakas, jää korjaamolle tilattuja varaosiakin paljon hyllyyn. Työnjohtajat varaavat helposti korjaukseen tulevaan autoon varaosia aavistuksen perusteella. Vaikka nämä aavistukset yleensä ovat mahdollisia aikaisempien tapausten perusteella, on silti vähintään yhtä todennäköistä, että vika onkin jossain muualla. Tämänlaisissa tapauksissa aluksi turhaan tilatut osat jäävät helposti esikeräyshyllyyn pölyttymään, kunnes ne jossain vaiheessa siirretään paikattomien laatikkoon, koska niitä ei voi enää palauttaa. Tässä kuluu yleensä aikaa liian kauan, joten näiden varaosien palauttaminen ei ole enää mahdollista. Varma vian aiheuttaja kuitenkin saadaan vasta korjaamalla selville. Tämä on vaikea aihe, koska auto pyritään saamaan aina yhdellä korjaamokäynnillä kuntoon ja jos varaosa tilataan vasta ensimmäisen korjaamokäynnin yhteydessä, ei tämä tule onnistumaan. Jos vian aiheuttaja on yleisessä tiedossa oleva niin sanottu tyyppivika, silloin saattaa vian korjaava varaosa löytyä omasta hyllystä.

Uudehkojen autojen kohdalla tämä ei ole kovin suuri ongelma, koska vastaava auto voi tulla korjattavaksi saman vian takia. Joskus kyseessä kuitenkin voi olla selvästi vanhempi auto, jonkalaisia ei käy kuin yksi vuodessa tai kahdessa. Näihin aavistuksen perusteella tilattuja osia ei ole helppo palautella, koska niiden varastonkiertonopeus on niin olematon keskusvarastollakin.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tällä hetkellä Veho Lielahdesta palautetaan varaosia eri merkeille lähinnä tarpeen vaatiessa. Citroenille ja Mercedekselle noin kahden viikon välein, Hondalle ja Fordille harvemmin. Hondalle varaosien palautus toivottavasti helpottuu lähitulevaisuudessa, kun asiaan tulee viralliset palautusehdot, jotka ovat vielä siis keskeneräiset.

Ford on vielä suhteellisen tuore merkki Veho Lielahdessa, joten sinne ei ole vielä ehditty montaa kertaa palauttamaan varaosia. Vaikka Fordin palautusehdot näyttävät selkeiltä paperilla, teoriassa palautus on vaikeampaa, koska on käytettävä useampaa eri ohjelmistoa. (Elkoma 2012)

Citroenin ja Mercedeksen osien palautus on helppoa ja nopeata, koska ne ovat omia merkkejä eikä tarvitse käyttää muita ohjelmia Automasterin lisäksi. Tästä syystä näille merkeille palautetaan ahkerammin osia.

Kuten tässä opinnäytetyössä aikaisemmin olleesta kuvasta voidaan havainnoida, palautettavaksi osoitetuille varaosille on hyvin niukasti tilaa. Kun tällöin on yksi tai useampi isompi paketti hyllyssä, on myöhemmin ehkä helpompaa laittaa pienempi palautettavaksi tarkoitettu varaosa helpompi laittaa paikattomien laatikkoon, josta se löytää tiensä varaston hyllyyn eikä takaisin keskusvarastolle.

Veho Lielahden varasto on ahdas, joten käytännössä palautushyllyn laajentaminen on vaikeaa. Nykyisen hyllyn vasemmalla puolella sijaitsee kaksi samankaltaista hyllyä, jossa on tällä hetkellä paikattomien varaosien laatikko sekä mappeja sekä muita sekalaisia tavaroita. Paikattomien varaosien laatikon voisi siirtää lähemmäs varastomiehen pöytää, jolloin hänen työnsä varaosien hyllyttämisessä helpottuisi. Mapit ja muut sekalaiset tavarat voisi myös siirtää muualle, koska ne eivät ole päivittäisessä käytössä. Tämän jälkeen palautettaville varaosille olisi käytössä kolme hyllyä, jolloin niitä voisi lajitella heti. Esimerkiksi merkeittäin tai kiireellisyyden mukaan.

LÄHTEET

Citroën palautusehdot 12-2008. Luettu 3.4.2012. Veho Intranet

Elkoma, A. varaosapäällikkö. 2012. Haastattelu 24.4.2012. Haastattelija Vuorinen E. Tampere

Konserni. Luettu 27.2.2012. <http://www.veho.fi/fi/konserni/Sivut/default.aspx>

MB-Varaosalogistiikka Tapa Toimia 3_2011. Luettu 2.4.2012. Veho Intranet

Nyström, E. varaosakoordinaattori. 2012. Ford-varaosien palautuksesta. Sähköpostiviesti. enystro2@ford.com. Luettu 28.3.2012

Ovaska, J. Key Account Coordinator. 2012. Honda-varaosista. Sähköpostiviesti. jarno.ovaska@honda-eu.com

Varaosien yleiset palautusehdot. 1.6.2011. Luettu 2.4.2012. Vehon Intranet.

VAT-VTT Varaosat. Luettu 25.3.2012. Veho Intranet

LIITTEET

Liite 1. Citroenin palautusehdot

Liite 2. Mercedes-Benzin ja Smartin palautusehdot

Liite 3. Fordin palautusehdot

Liite 4. Hondan palautusehdot