

Jukka-Pekka Ellilä

**ROTATOR OY:N HUOLTOPALVELUIDEN JA KONEKAUPAN
KEHITYSKOHTEIDEN SELVITYS**

**ROTATOR OY:N HUOLTOPALVELUIDEN JA KONEKAUPAN
KEHITYSKOHTEIDEN SELVITYS**

Jukka-Pekka Ellilä
Opinnäytetyö
Kevät 2021
Konetekniikan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Konetekniikan tutkinto-ohjelma, auto- ja kuljetustekniikan suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Jukka-Pekka Ellilä

Opinnäytetyön nimi: Rotator Oy:n huoltopalveluiden ja konekaupan kehityskohteiden selvitys

Työn ohjaaja: Esa Törmälä

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: kevät 2021

Sivumäärä: 36 + 1 liite

Rotator Oy haluaa kehittää jatkuvasti huoltopalveluidensa laatua. Opinnäytetyössä selvitettiin Rotatorin maansiirtoasiakkaille tarjoamien huoltopalveluiden ja konekaupan kehityskohteita. Kehityskohteiden selvittämiseksi oli ensin tiedettävä, miten maansiirtoyrityksille saadaan tuotettua paras palvelukokemus huoltopalveluissa ja konekaupassa.

Tavoitteeseen pääsemiseksi suoritettiin kyselyhaastatteluita kolmelle Rotatorin työntekijälle ja 30 maansiirtoyritykselle. Haastatteluiden lisäksi suoritettiin benchmarking, jossa Rotatorin tarjoamia palveluita verrattiin kilpailijoiden tarjoamiin palveluihin. Benchmarkingia ja Rotatorin työntekijähaastatteluita käytettiin maansiirtoyrityksille suunnatun kyselylomakkeen suunnittelussa. Kyselylomake suunniteltiin Webropol 3.0 -kyselyohjelmistolla. Varsinainen kysely maansiirtoyrityksille toteutettiin puhelimitse. Työn suoritus vaati tutustumista tutkimushaastattelun ja palvelumuotoilun teoriaan.

Kun benchmarkingin tulokset yhdistettiin yrityshaastatteluihin, saatiin ideoita, joiden perusteella annettiin kehitysehdotuksia. Henkilöstö- ja yrityshaastatteluiden perusteella saatiin selvitettyä asiat, joita maansiirtoyritys arvostaa. Haastatteluiden perusteella voidaan yhteenvetona todeta, että maansiirtoyritykset arvostavat nopeaa, joustavaa, läpinäkyvää ja ammattitaitoista huoltoa, jossa koneen mahdolliset tulevat ongelmat otetaan huomioon. Ennakoiva huolto ja koneen toiminnan varmistus ennen luovutusta on tärkeää. Varustelutoiminnoissa käytettävän konekortin päivitys on heti ajankohtainen.

Asiasanat: maansiirto, maanrakennus, kyselytutkimus, palvelumuotoilu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Mechanical and Production Engineering, Option of Vehicle and
Transportation Engineering

Author: Jukka-Pekka Ellilä

Title of thesis: Research of improvement possibilities in machinery service and trade for Rotator Ltd.

Supervisor: Esa Törmälä

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2021

Number of pages: 36 + 1 appendix

The aim of this thesis was to research improvement possibilities in machinery service and trade for Rotator Ltd., the commissioner of the thesis. In this thesis a survey is carried out for 30 earthmoving companies and three Rotator Ltd.'s employees. Survey for earthmoving companies is done by Webropol 3.0 -survey tool. In addition, a benchmarking research is carried out, where Rotator's services are compared to the competitors using information from their websites. Research results are summarized and analyzed on this thesis.

Survey provided information about earthmoving companies' priorities and values. This information helps in development of Rotator Ltd.'s service and trade branches.

Keywords: earthmoving, geotechnical work, survey, questionnaire study, service design

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	PALVELUMUOTOILU.....	7
3	TUTKIMUSHAASTATELU.....	9
3.1	Määrällinen ja laadullinen tutkimus.....	9
3.2	Kyselyhaastattelu	9
3.2.1	Kyselylomakkeen suunnittelu	9
3.2.2	Haastattelijan tehtävä	10
3.2.3	Koehaastattelu	10
3.3	Puhelinhaastattelu.....	11
3.4	Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet	11
4	BENCHMARKING	14
5	KYSELYHAASTATELUT	17
5.1	Henkilöstöhaastattelut	17
5.1.1	Korjaamon johto.....	17
5.1.2	Mekaanikko.....	18
5.1.3	Varusteluvastaava	18
5.2	Yrityshaastattelut.....	20
6	TULOSTEN TARKASTELU	21
6.1	Benchmarking	21
6.2	Henkilöstöhaastattelut	21
6.3	Yrityshaastattelut.....	23
7	KONEKORTIN UUDISTAMINEN JA TULEVIEN TUTKIMUSTEN SUORITTAMINEN	28
8	YHTEENVETO	29
	LÄHTEET.....	35
	LIITE	
	Liite 1 Kyselyn raportti	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitetään mahdollisia muutostarpeita Rotator Oy:n maansiirtoyrityksille tarjoamiin palveluihin, kuten huoltopalveluihin ja konekauppaan. Kilpailu maansiirtokoneiden myynnin ja korjauksen alalla kiristyy jatkuvasti palvelutarjoajien lisääntyessä. Rotator haluaa kehittää palveluidensa laatua, jotta asiakkaille voidaan tarjota paras palvelukokemus. Kun tiedetään, mitä asiakkaat eniten arvostavat, voidaan palveluita muokata oikeaan suuntaan.

Työssä tutustutaan eräisiin palvelumuotoilun työkaluihin ja niiden käyttöön. Näitä ovat muun muassa benchmarking ja kyselyhaastattelut. Benchmarkingissa keskitytään Rotatorin kilpailijoihin, ja se toteutetaan kilpailijayritysten verkkosivujen perusteella. Kyselyhaastatteluita tehdään kolmelle Rotatorin työntekijälle ja 30 maansiirtoyritykselle. Maansiirtoyrityksille suunnattu haastattelu suunnitellaan ja toteutetaan Webropol 3.0 -ohjelmiston avulla. Kohderyhmä valitaan osittain Rotatorin asiakaskunnasta ja osittain satunnaisesti. Benchmarking ja työntekijähaastattelut toimivat tietolähteinä maansiirtoyrityksille suunnatun haastattelun suunnittelussa. Kyselyn tulokset anonymisoidaan.

Kohderymänä olevat maansiirtoyritykset eroavat kevyen kaluston asiakkaista suuresti. Kevyen kaluston asiakas välittää yleisesti enemmän hinnasta kuin maansiirtoasiakas. Maansiirtoyrityksille toimiva kone on elinehto. Hinta ei ole ensimmäinen määräävä asia. Kevyt kalusto ei ole samalla tavalla yksilöityä kuin maansiirtokoneet. Jos esimerkiksi henkilöauto on korjaamolla pitkän aikaa, on sen tilalle helppoa saada vastaava sijaisauto. Maansiirtokoneet ovat tarkkaan räätälöityjä yrityksen tarpeisiin ja sen vuoksi rikkiäisen koneen tilalle voi olla vaikeaa saada vastaavasti varusteltu vuokrakone. Siksi maansiirtoasiakas arvostaa erittäin nopeaa palvelua. Parhaassa tapauksessa korjaus voidaan suorittaa koneen ollessa vielä työmaalla.

Rotator Oy on 1954 perustettu maanlaajuinen koneiden maahantuonti ja jälkipalveluyritys. Yhtiön päätoimipaikka on Pirkkalassa. Rotatorin tarjontaan kuuluu huolto-, korjaus- ja varaosapalvelut kaikkiin maanrakennuskoneisiin, maantiivistyslaitteisiin, purkutyökaluihin, trukkeihin, kurottajiin, nostimiin ja nostureihin. Uusien ja käytettyjen koneiden myynnin lisäksi Rotator vuokraa koneita. Rotator Oy:n vuokraustoimintaa hoitaa Rotarent Oy. (1.)

2 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilusta ei ole yhtä selkeää määritelmää. Kaikissa lähteissä sitä kuvataan hieman eri tavalla. Yhteistä kaikille lähteille kuitenkin on, että toiminnan kehittäminen tapahtuu asiakaslähtöisesti. Aiheeseen liittyvissä lähteissä palvelumuotoilu kuvataan yleensä prosessiksi, jossa on selkeät eri vaiheet. Tuulaniemi jakaa palvelumuotoiluprosessin seuraaviin vaiheisiin (2, s. 55):

- Määrittelyvaiheessa määritellään ratkaistava ongelma ja tavoitteet.
- Tutkimusvaiheessa haastatteluilla ja asiakastutkimuksilla pyritään ymmärtämään kehittämiskohdetta, toimintaympäristöä, resursseja ja käyttäjätarpeita.
- Suunnitteluvaiheessa ideoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja ongelmaan ja testataan niitä alustavasti.
- Palvelutuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi.
- Arviointivaiheessa arvioidaan kehitysprosessin onnistumista.

Törrönen kuvaa palvelumuotoilun muotoiluajattelua hyödyntäväksi, asiakaslähtöiseksi ja tulevaisuuteen suuntaavaksi osallistavaksi työtavaksi, jolla voidaan yhdistää asiakkaan ja liiketoiminnan tarpeet (3). Palvelumuotoilun avulla voidaan parantaa asiakkaalle tuotettua arvoa eli hyötyä. Arvon luominen asiakkaalle on organisaation perustehtävä. Tämä arvo on niin merkityksellistä, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan siitä. Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta (kuva 1). Eri asiakkaat voivat kokea saavuttavansa eri määrän arvoa, vaikka käyttäisivät samaa palvelua. Mitä paremmin ihminen pystyy palvelulla tai tavaralla saavuttamaan haluamansa, sitä enemmän hän kokee saavansa arvoa. (2, s. 16.)



KUVA 1. Arvonmuodostuksen peruseriaate (2, s. 16)

Kaikkien palveluiden keskiössä on aina ihminen eli asiakas. Vaikka yritys toimisi autoalalla, on muistettava, että asiakkaana ei ole auto, vaan ihminen, jonka tarve on päästä liikkumaan paikasta toiseen. Palvelun tuottajan on ymmärrettävä todellisuus ja arki, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Kun kehityksen keskiöön laitetaan ihminen, minimoidaan epäonnistumisen riski, koska palvelusuunnittelu on tehty palvelua käyttävien todellisten asiakkaiden todellisten tarpeiden mukaan. (2, s. 35.)

Palvelun onnistumista mitataan perinteisesti määrällisesti, eli palvelun kuluttamisen jälkeen asiakkailta pyydetään numeerista asiakaspalautetta. Tämän toimintamallin mukaan menetellessä huonoa on se, että huonoa palvelua kokenutta asiakasta ei enää välttämättä kiinnosta yrityksen kehittäminen ja parannusehdotuksien antaminen. Palvelumuotoilun avulla voidaan ennakoiden tutkia ja tunnistaa potentiaalisen asiakkaan piileviäkin tarpeita. Tällä tavalla asiakaspalaute saadaan jo ennen kuin huono palvelu pääsee tuotantoon. (2, s. 35 - 36.)

Benchmarking

Maaret Salakka (4, s. 22) määrittelee Moisison (2011) mukaisesti benchmarkingin prosessiksi, jossa yrityksen omaa toimintaa verrataan toisen yrityksen toimintaan tai standardeihin. Benchmarkingia voidaan kutsua myös vertailukehittämiseksi. Vertailu tehdään sille osa-alueelle, jota halutaan kehittää.

Tuulaniemi listaa benchmarkingin hyödyt seuraavasti: Muiden yritysten hyviä toimintatapoja voidaan hyödyntää omassa toiminnassa. Muiden tekemät virheet voidaan välttää. Vähän kilpailtu markkina voi löytyä markkinoita tutkimalla. Kokonaan toisen toimialan logiikkaa voidaan hyödyntää omassa toiminnassa. Voidaan tehdä strategiavalintoja, kun tunnetaan kilpailukentän muut toimijat. Voidaan erottua positiivisesti, kun markkinatarjonta tunnetaan. (2, s. 60.)

3 TUTKIMUSHAASTATELU

3.1 Määrällinen ja laadullinen tutkimus

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on tutkimusstrategia, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. Määrällisen tutkimuksen parina pidetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullisen ja määrällisen menetelmäsuuntauksen välistä eroa usein korostetaan, vaikka molempia suuntauksia voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa ja molemmilla suuntauksilla voidaan selittää samoja tutkimuskohteita. Osa analyysimenetelmistä perustuu vahvasti laadullisen tutkimuksen tai määrällisen tutkimuksen suuntaukseen. Toisaalta monet menetelmät asettuvat lähtökohdiltaan suuntausten ääripäiden välille. (5.)

3.2 Kyselyhaastattelu

Kyselyhaastattelussa tutkija on yleensä suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa ja kerää määrällistä tietoa kyselylomakkeeseen perustuen. Kyselyhaastattelu on siis hyvä apukeino määrällisen tiedon keräämiseen. Kyselyhaastattelussa tutkija ei keskity yksittäisen haastateltavan vastauksiin sellaisenaan, vaan jokainen vastaus on osa isoa aineistoa, jota jaotellaan erilaisiin kategorioihin. Vastauksista voidaan tehdä yleistyksiä ja kuvauksia. (6, s. 87- 88.)

Hyvärinen, Nikander ja Ruusuvuori muistuttavat, että haastattelussa on aina kyse vuorovaikutuksesta, jossa sekä haastattelija että haastateltava tuottavat haastattelun tuloksen (6, s. 90). Tämä vuorovaikutus voi aiheuttaa mittausvirhettä tuloksiin. Kun käytössä on yksi kyselylomake ja yksi haastattelija, voidaan virhemahdollisuuksia vähentää.

3.2.1 Kyselylomakkeen suunnittelu

Kyselylomakkeen suunnittelussa on otettava huomioon tutkimuksen ja kyselylomakkeen yhteismittallisuus. Kyselylomakkeen standardoinnissa on huomioitava kysymysten looginen eteneminen,

kohtuullinen pituus ja yksiselitteisyys. Lauserakenteiden on oltava täsmällisiä ja helppotajuisia. Haastattelun alussa kaikille haastateltaville on annettava samat vastaamista koskevat ohjeet. Aluksi kuvataan lyhyesti haastattelun eteneminen ja mahdolliset vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdoista kyllä/ei poiketen Likert-asteikossa on viisi vastausvaihtoehtoa: täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, osittain eri mieltä, täysin eri mieltä. Nämä vastausvaihtoehdot ovat täysin yksiselitteisiä ja siten helposti tilastoitavissa. (6, s. 90.)

3.2.2 Haastattelijan tehtävä

Haastattelijan tehtävänä on toimia neutraalisti, jotta standardoinnin vaatimukset täyttyvät. Haastattelija ei saa muuttaa annettujen kysymysten muotoilua tai neuvotella haastateltavan kanssa. Haastateltavan on päädyttävä itse kysymyksen tulokseen, eikä haastattelija saa vaikuttaa haastateltavan ajatusten kulkuun, mikäli haastateltava pohtii vaihtoehtoja ääneen. Mahdollisia ongelmatilanteita voidaan ehkäistä laatimalla mahdollisimman kattavia kysymyksiä. Jos haastateltava kysyy tarkentavia kysymyksiä, on vältettävä vastausmuotoiluja, jotka voisivat suunnata haastateltavan vastauksia liiaksi. (6, s. 95.)

3.2.3 Koehaastattelu

Kyselyhaastatteluun suoritettavissa tutkimuksissa on tyypillistä, että kyselylomaketta testataan koehaastattelun avulla. Koehaastattelun ensisijainen tarkoitus on antaa tietoa siitä, miten lomakkeen kysymykset vastaavat tutkimuksen kysymyksiin. Koehaastattelulla voidaan myös testata lomakkeen pituutta ja kielen ymmärrettävyyttä. (6, s. 99.)

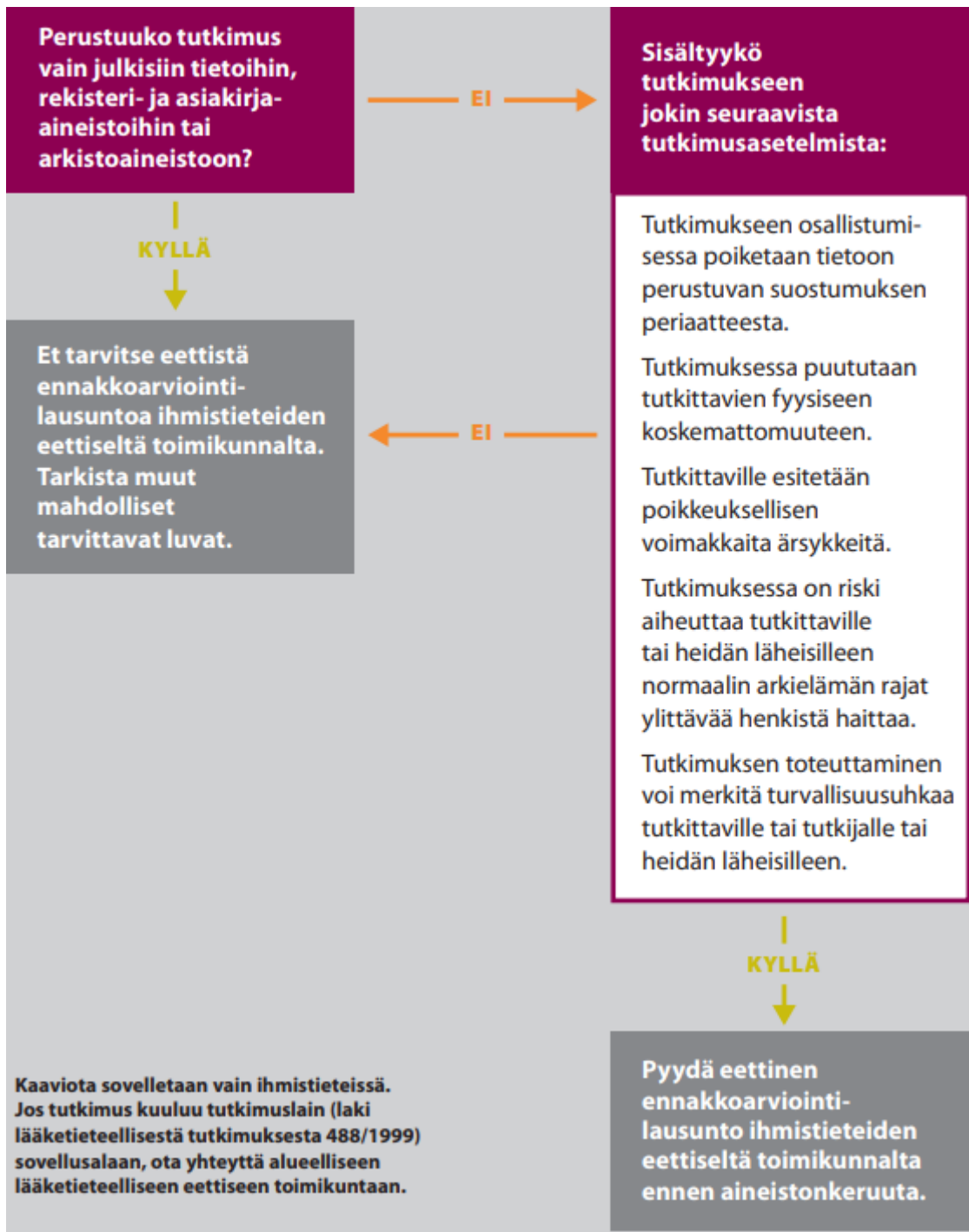
Koehaastattelu voidaan suorittaa myös kognitiivisena haastatteluna, jolloin haastateltavaa pyydetään selittämään lomakevastauksiaan ja ajatteluketjuaan, joka johti tiettyyn vastaukseen. Tämä auttaa selvittämään, tulkitsevatko tutkija ja haastateltava kysymyksen samalla tavalla. Kognitiivinen prosessointi keskittyy haastateltavan ja haastattelijan vuorovaikutukseen, jolloin haastattelijan vaikutus jää taka-alalle. (6, s. 99.)

3.3 Puhelinhaastattelu

Puhelinhaastattelun avulla voidaan suorittaa haastattelua laajalla alueella kustannustehokkaasti. Haastatteluajankohdan sopiminen ja muuttaminen on helppoa ja joustavaa, kun osapuolien ei tarvitse olla samassa paikassa. (6, s. 271.) Puhelinhaastattelu sopii erityisesti määrällisen tiedon keräämiseen, koska tutkimuksessa ei ole tarpeen tulkita kasvoniilmeitä tai muita eleitä. Voidaan kuitenkin todeta, että laadullinen tutkimus ja puhelinhaastattelu eivät ole yhteensopimattomia. Puhelinhaastattelu on tehokas ja nopea tapa kerätä aineistoa. (6, s. 282.)

3.4 Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohjeen vuonna 2019. Ohjetta sovelletaan kaikkeen tieteelliseen tutkimukseen, joka kohdistuu ihmiseen tai jossa käytetään ihmistieteiden tutkimusmenetelmiä. (7, s. 4.) Suomessa toimivien tutkijoiden on noudatettava ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita ja tarvittaessa pyydettävä ihmistieteiden eettisen toimikunnan lausunto ennen tutkimukseen ryhtymistä (kuva 2) (7, s. 6). Eettinen ennakoarviointilausunto on pyydettävä seuraavissa tapauksissa: Tutkimukseen osallistumisessa poiketaan tietoon perustuvan suostumuksen periaatteesta. Tutkittavien fyysinen koskemattomuus on uhattuna. Tutkimus kohdistuu alle 15-vuotiaisiin ilman huoltajan erillistä suostumusta. Tutkittaville esitetään poikkeuksellisen voimakkaita ärsykeitä. Tutkimus saattaa aiheuttaa tutkittaville tai heidän läheisilleen liiallista henkistä haittaa. Tutkimuksen toteuttaminen voi aiheuttaa turvallisuusuhan tutkittaville tai tutkijalle tai heidän läheisilleen. (7, s. 16.)



KUVA 2. Ennakoarviointilausunnon tarve ihmistieteissä, kun tutkittavat ovat täyttäneet 15 vuotta (7, s. 18)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta listaa ohjeessaan yleiset eettiset periaatteet seuraavasti: Tutkija kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Tutkija kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta. Tutkimus ei saa aiheuttaa tutkimuskohteille riskejä, vahinkoja tai haittoja. (7, s. 7.)

Tutkittavalla henkilöllä on oikeus (7, s. 8 - 9)

- osallistua vapaaehtoisesti, mutta myös kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen
- jättäytyä pois tutkimuksesta tai sen yksittäisestä vaiheesta milloin tahansa
- peruuttaa suostumuksensa osallistua tutkimukseen
- saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta
- saada ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista sekä riskeistä
- tietää olevansa tutkittavana erityisesti tilanteissa, joissa tutkija on tutkittavaan nähden muussa kuin tutkijan roolissa.

4 BENCHMARKING

Benchmarking suoritettiin työn tilaajan kanssa määritettyjen yritysten verkkosivujen perusteella. Verkkosivuilta saatujen tietojen perusteella suoritettiin vertailu Rotatorin toimintoihin. Tutkimuksessa keskityttiin seuraaviin asioihin: Kuinka laaja yrityksen toimipisteverkosto on, kun mukaan ei lasketa sopimushuoltoja? Mitä kaivinkonemerkkejä yrityksen kautta voi hankkia? Onko yrityksellä kaivinkoneiden vuokraustoimintaa? Onko yrityksellä käytettyjen kaivinkoneiden myyntiä? Onko huoltosopimusta saatavilla? Onko yrityksellä liikkuva huoltopalvelu? Onko yrityksen toiminnoissa muuta huomionarvoista?

Rotator Oy

Rotator Oy:n verkkosivujen perusteella saatiin seuraavat tiedot palveluista: Rotatorin toimipistepaikkakunnat ovat Vantaa, Pirkkala, Lieto, Kuopio, Seinäjoki, Oulu ja Rovaniemi (1, linkki Huolto). Rotator myy Hitachi-kaivinkoneita (1, linkit Koneet -> Uudet koneet -> Kaivinkoneet). Rotatorin kautta voi vuokrata kaivinkoneita (1, linkit Koneet -> Vuokrakoneet). Rotator myy käytettyjä kaivinkoneita (8). Huoltosopimus on saatavilla Rotatorin maahantuomiin konemerkkeihin (1, linkit Huolto -> Huoltosopimukset). Rotatorin kenttähuolto on varustettu huoltoautoilla (1, linkki Yritys).

Volvo Construction Equipment Finland

Volvo Construction Equipment Finlandin verkkosivujen perusteella saatiin seuraavat tiedot palveluista: Volvo CE:n toimipistepaikkakunnat ovat Neuvoton, Oulu, Pirkkala, Pori, Raisio, Rovaniemi, Toivala, Vaasa ja Vantaa (9, linkki Etsi jälleenmyyjä). Volvo CE myy Volvo-kaivinkoneita (9). Volvo CE:n sivuilla ei ole mainintaa vuokraustoinnasta (9). Volvo CE myy käytettyjä kaivinkoneita (9, linkki Vaihtokoneet). Huoltosopimus on saatavilla Volvo-merkkisiin koneisiin (9, linkit Palvelut -> Toimintavarmuuspalvelut -> Huolto). Volvo CE:n kenttähuolto on varustettu huoltoautoilla (9, linkit Palvelut -> Toimintavarmuuspalvelut -> Huolto). Volvo CE tarjoaa eritasoisia korjaussopimuksia koneille, joiden vakiotakuu on päättynyt. Sopimusta solmittaessa päätetään hinta ja korjaussopimuksen kattavuus. (9, linkit Palvelut -> Toimintavarmuuspalvelut -> Korjaus.)

Avesco Oy

Avesco Oy:n verkkosivujen perusteella saatiin seuraavat tiedot palveluista: Avescon toimipiste-
paikkakunnat ovat Sodankylä, Oulu, Raahe, Tampere, Turku, Vaasa, Vantaa ja Kuopio (10, linkki
Avesco Oy toimipisteet). Avesco myy Cat-kaivinkoneita (10, linkki Uudet Cat-laitteet). Avescon
kautta voi vuokrata kaivinkoneita (10, linkki Vuokraus). Avesco myy käytettyjä kaivinkoneita (10,
linkki Käytetyt koneet). Huoltosopimus on saatavilla Cat -merkkisiin koneisiin (10, linkit Palvelut ->
Easy service). Avescon kenttähuolto on varustettu huoltoautoilla (10, linkit Palvelut -> Easy servi-
ce). Avesco tarjoaa vuokrakoneille Rent Cat Now - lunasta myöhemmin -ohjelman. Jos vuokraa-
mansa koneen haluaa ostaa vuokra-ajan jälkeen, kauppahinnassa huomioidaan vähintään 50 %
vuokrahyvitys. Voimansiirrolle ja hydraulikalle saa normaalin tehtaan takuun. (10, linkki Vuokra-
us.)

RealMachinery

RealMachineryn verkkosivujen perusteella saatiin seuraavat tiedot palveluista: RealMachineryn
toimipistepaikkakunnat ovat Lempäälä, Kerava, Turku, Kuopio, Jyväskylä, Hamina ja Oulu (11,
linkki Huolto- ja korjaamopalvelut). RealMachinery myy Doosan-kaivinkoneita (11, linkki Uudet
kaivinkoneet). RealMachineryn kautta voi vuokrata kaivinkoneita (11, linkki Vuokrakoneet). Real-
Machinery myy käytettyjä kaivinkoneita (11, linkki Vaihtokoneet). Huoltosopimus on saatavilla
kaikkiin yrityksen edustamiin merkkeihin (11, linkki Huolto- ja korjaamopalvelut). RealMachineryn
kenttähuolto on varustettu huoltoautoilla (11, linkki Huolto- ja korjaamopalvelut). RealMachinery
tarjoaa katalysaattorien ja hiukkassuodattimien pesu- ja tarkastuspalvelua maanrakennuskonei-
siin yhteistyössä EKO DPF:n kanssa (11, linkki Huolto- ja korjaamopalvelut).

Suomen Rakennuskone Oy

Suomen Rakennuskone Oy:n verkkosivujen perusteella saatiin seuraavat tiedot palveluista:
Suomen Rakennuskone Oy:n toimipistepaikkakunnat ovat Helsinki, Tampere ja Oulu (12, linkki
Yhteystiedot). Suomen Rakennuskone myy Komatsu-kaivinkoneita (12, linkit Komatsu -> Kaivin-
koneet). Suomen Rakennuskoneen kautta voi vuokrata kaivinkoneita (12, linkki Vuokraus). Suo-
men Rakennuskone myy käytettyjä kaivinkoneita (12, linkki Vaihtokoneet). Huoltosopimus on
saatavilla Komatsu-merkkisiin koneisiin (12, linkit Huolto ja varaosat -> Huolto -> Huoltosopimus).

Suomen Rakennuskoneen kenttähuolto on varustettu huoltoautoilla (12, linkit Huolto ja varaosat -> Huolto -> Huolto).

KH Tekninen kauppa Oy/Kobelco Center

Kobelco Centerin verkkosivujen perusteella saatiin seuraavat tiedot palveluista: Kobelco Centerin toimipistepaikkakunnat ovat Vantaa, Seinäjoki ja Jyväskylä (13). Kobelco Center myy Kobelco-kaivinkoneita (13). Kobelco Centerin kautta voi vuokrata kaivinkoneita (13, linkki Vuokrakoneet). Kobelco Center myy käytettyjä kaivinkoneita (13, linkki Vaihtokoneet). Yrityksen verkkosivuilla ei ole mainintaa huoltosopimuksista (13). Kobelco Centerin verkkosivuilla ei ole mainintaa kenttähuollosta tai huoltoautoista (13).

5 KYSELYHAASTATTELUT

5.1 Henkilöstöhaastattelut

Haastattelut aloitettiin Rotator Oy:n henkilöstöstä. Kyselylomake laadittiin henkilön toimenkuvan mukaan. Haastattelut osoittautuivat hyödyllisiksi ja tarjosivat uusia ideoita maansiirtoyrityksille suunnatun kyselylomakkeen suunnitteluun.

5.1.1 Korjaamon johto

Ensimmäinen haastattelu toteutettiin korjaamopäällikölle Oulun Rotatorin tiloissa. Haastattelussa mietittiin asiakkaan arvoja ja konekaupan ja korjaamopalveluiden käyttötapoja. Vastaukset kirjoitettiin haastattelun aikana muistiinpanoihin. Seuraavassa on referaatti haastattelusta:

1. Mitä maansiirtoasiakas arvostaa mielestäsi eniten huoltojen suorittamisessa ja konekaupassa?

Maansiirtoasiakas arvostaa joustavuutta ja sitä, että työ tehdään kerralla loppuun. Työn tekoa ei saa lopettaa siksi, että työaika loppuu. Huollot ja korjaukset pitäisi saada tehtyä työajan ulkopuolella, ettei konetta jouduta pitämään poissa tuottavasta työstä. Mekaanikon ammattitaitoa pidetään tärkeänä asiana.

2. Mikä ohjaa koneen tai huoltopalvelun ostopäätöstä?

Ostopäätöstä ohjaa eniten merkkiuskollisuus, koneen laatu ja hyvä huoltoverkosto. Huoltosopimus on hyvä myyntivaltti, koska sen mukana esimerkiksi Hitachiin saa jatkettun takuun. Hinta ei ole määräävä tekijä.

3. Minkälainen järjestelmä teillä on uuden koneen varustelun valintaan?

Varustelun valintaan ei ole mitään varsinaista järjestelmää. Varusteluvastaava voisi kertoa asiasta tarkemmin. Asiakas saattaa luottaa siihen, että uusi kone tulee samoilla varusteilla kuin edellinenkin. Niissä tilanteissa vanhan koneen tarkat valokuvat ja dokumentoinnit olisivat tarpeen. Niistä voisi tarkistaa aiemmin asennetut varusteet ja niiden sijaintipaikat. Varusteluun tehtävät työtilaukset saattavat lisäksi olla epäselviä, vaikka niistä pitäisi käydä ilmi tarkkaan asiakkaan haluamat varusteet ja niiden paikat.

4. Voisiko videointia käyttää huollon yhteydessä?

Video voisi auttaa asiakasta päätöksenteossa, kun vian näkisi videolta.

5. Voisiko huoltoennakointijärjestelmää kehittää? Esimerkiksi siten, että asiakkaalle soimitaan, kun huolto lähestyy.

Huoltoennakointia voisi kehittää. Esimerkiksi Trackunitin asennusta voisi tarjota lisäpalveluna. Näin korjaamo tietäisi tarkasti koneen huoltotarpeen. Tämä helpottaisi huoltokäyntien vaurasta ja asiakas näkisi sovelluksesta myös koneen sijaintipaikan. Tällä hetkellä Trackuniteja ei asenneta muihin kuin vuokraamon koneisiin.

5.1.2 Mekaanikko

Mekaanikon haastattelu toteutettiin puhelimitse. Haastattelussa keskityttiin mekaanikon päivittäisen työn suorittamiseen liittyviin asioihin. Vastaukset kirjoitettiin haastattelun aikana muistiinpanoihin. Seuraavassa on referaatti haastattelusta:

1. Mitä maansiirtoasiakas arvostaa mielestäsi eniten huoltojen suorittamisessa?

Maansiirtoasiakas arvostaa eniten sitä, että ammattitaitoinen mekaanikko saa koneen kerralla kuntoon. Sen lisäksi on tärkeää, että työpäivää jatketaan tarvittaessa työn loppuun saattamiseksi. Asiakkaat arvostavat myös juttukaveria varsinkin syrjäisillä työmailla. Työkeikan on oltava hyvin suunniteltu työkalujen ja varaosien osalta.

2. Voisiko videointia käyttää huollon yhteydessä?

Kyllä voisi. Kuvia ja videoita laitetaan jo Whatsappissa asiakkaille. Tämä on hyödyllinen asia.

3. Minkä koet hidastavan tai haittaavan työntekoasi eniten ja kuinka merkittävänä pidät asiaa?

Lika hidastaa ja vaikeuttaa työn tekoa. Jos kaivinkone on rikkoontunut sotkuiselle työmaalle, voi olla, että työkoneen luo pitää tehdä tie.

4. Osaatko sanoa muita kehityskohteita?

Työkalujen puute vaivaa joskus. Esimerkiksi isojen napamuttereiden avaus on vaikeaa ilman oikeaa työkalua. Oikea työkalu nopeuttaisi työtä. Työn suunnittelu työnjohdon kanssa helpottaa keikkahomman tekemistä.

5.1.3 Varusteluvastaava

Varusteluvastaavan haastattelu toteutettiin puhelimitse. Haastattelussa keskityttiin selvittämään Rotatorin varustelujärjestelmän tämänhetkinen toiminta ja työn suorituksessa ja suunnittelussa

ilmenevät ongelmat. Vastaukset kirjoitettiin haastattelun aikana muistiinpanoihin. Seuraavassa on referaatti haastattelusta:

1. Mitä maansiirtoasiakas arvostaa mielestäsi eniten huoltojen suorittamisessa ja konekaupassa?

Maansiirtoasiakas arvostaa luottokumppaneita. Kustannustehokkuus on myös tärkeää. Tekisi mieli olla enemmän asiakaskunnan kanssa yhteydessä. Varustelu voisi silloin olla laadukkaampaa, kun nyt ollaan myyjän tiedon varassa. Sitä on tehtävä mitä konemyyjä tilaa, vaikka itse saattaisi ajatella, että jokin toinen tapa olisi parempi.

2. Mikä mielestäsi ohjaa koneen tai huoltopalvelun ostopäätöstä?

Merkkiuskollisuus ja tuttu myyjä on iso tekijä ostopäätöksen ohjaamisessa. Merkin brändi, on tunnettu ja laadukkaana pidetty. Yrityksessä tehdyn sukupolvenvaihdoksen jälkeen yhteistyön jatkuminen saattaa olla vaakalaudalla, kun uusi omistaja tekee ratkaisuja.

3. Minkälainen järjestelmä teillä on uuden koneen varustelun valintaan?

Excel-pohjainen konekortti, jossa on tiedot koneeseen tehtävästä varustelusta. Monta kertaa törmätään siihen, että tämä dokumentti ontuu tai on täytetty puutteellisesti. Tarjouslaskelman ja varustelutilauksen voisi jotenkin yhdistää samassa prosessissa syntyväksi, jotta varustelutilaus tulisi varmasti tehtyä huolella. Dokumentin pitäisi olla sellainen, ettei sitä voisi lähettää eteenpäin, jos kaikkia kohtia ei ole täytetty. Silloin se tulisi täytettyä kokonaan. Epäselvyyksiä on siinä, että esimerkiksi lampun asennuspaikka voi olla konekortilla epäselvästi ilmaistu tai katkaisijoiden toiminnat ja asennuspaikat ovat epäselviä. Lisähydrauliikkojen tiedot voivat olla puutteellisia. Jälkikäteen pitää kysellä asioita, kuten vaadittavat paineet ja tuotot. Dokumentissa ei ole paikkoja omalle kerronnalle, jossa voisi kertoa asennuspaikkoja ja muita lisätietoja. Tilausprosessin läpikäynti olisi aiheellista. Varusteiden määrä on viime vuosina lisääntynyt, joten selvitettäviä asioita on enemmän. Alihankkijoiden asentamat laitteet sekoittavat vielä tilannetta, kuten webasto, rasvari, mittalaitteet, alkolukko ja kamerajärjestelmät. Valokuvat vanhasta koneesta olisivat varustelussa tärkeitä. Valokuvista pitäisi ilmetä valojen ja muiden varusteiden paikat, jos halutaan asennus vastaamaan vanhan koneen asennusta. Valokuvia ei jostain syystä saada edes pyydettyä. Tiedon siirtyminen on hankalaa.

4. Onko jotain kysymystä, jonka haluaisit esittää kyselyissä maansiirtoyrittäjille?

Ovatko varustelut olleet sellaisia kuin on ajateltu? Miten yrittäjät ovat kokeneet meidän tekemät varustelut? Ovatko varustelut toimivia ja laadukkaita? Miten Rotatorin varustelu koetaan ja saako rahoille vastinetta?

5. Minkä verran Trackuniteja asennetaan jälkiasennuksena asiakkaiden koneisiin?

Ei asenneta oikeastaan ollenkaan. Rotarentin omaan vuokrakalustoon asennetaan.

5.2 Yrityshaastattelut

Maansiirtoyrityksille suunnatun haastattelun kyselylomake suunniteltiin Webropol 3.0 -ohjelmistolla. Kyselyn suunnittelun lähtökohtana oli selvittää, miten maansiirtoasiakkaalle saadaan tuotettua paras palvelukokemus. Ennen suunnittelua tutkittiin Rotatorin vuosina 2018 ja 2020 toteuttamat asiakastytyväisyystutkimukset. Näistä tutkimuksista ei löydetty ideoita, joita olisi voitu käyttää hyödyksi kyselyn suunnittelussa.

Lomakkeessa on kaksi pääosiota: huoltopalveluihin liittyvät kysymykset ja konekauppaan liittyvät kysymykset. Jos haastateltavan yritys ei lainkaan käytä huoltopalveluita, ei häneltä kysytä siihen liittyviä kysymyksiä. Haastateltavat valittiin ympäri Suomen, joten haastattelemisen kasvokkain ei ollut mahdollista. Siksi haastattelut toteutettiin puhelimitse. Aluksi suoritettiin kaksi koehaastattelua, joissa testattiin kyselylomakkeen toimivuutta ja haastattelun pituutta. Koehaastattelujen perusteella ei havaittu muutostarpeita lomakkeeseen.

Haastattelun anonymisoinnissa käytettiin liikenne- ja viestintäministeriön ohjeita, joissa neuvotaan karkeistamaan asioita. Esimerkiksi liikevaihto ja henkilöstömäärä ilmoitetaan vain suuruusluokkana. (14, s.11.) Kyselyssä ei kerätty tunnisteellisia tietoja. Haastateltavien yritysten liikevaihto ja henkilöstömäärä selvitettiin Finder.fi-palvelun avulla. Nämä tiedot löytyvät palvelusta vain osakeyhtiöiden osalta. Muiden yritysmuotojen kohdalla kysymykseen vastattiin ”ei tietoa”. Haastattelun tulokset löytyvät liitteestä 1.

6 TULOSTEN TARKASTELU

6.1 Benchmarking

Benchmarking suoritettiin työn tilaajan kanssa määritettyjen yritysten julkisten verkkosivujen perusteella. Benchmarkingin tuloksista huomataan, että useiden yritysten perustoiminnot ovat samat. Erot ovat pieniä ja alalla on useita kilpailijoita. Kaikilla yrityksillä on toimipisteitä ympäri Suomen. Vähiten toimipisteitä on Suomen Rakennuskone Oy:llä. Kaikilla yrityksillä on yhden kaivinkonemerkin merkkiedustus. Kaikki yritykset myyvät myös käytettyjä koneita. Volvo CE:llä ei ole verkkosivujensa mukaan vuokraustoimintaa, kaikilla muilla yrityksillä on. KH Tekninen Kauppa on ainoa, joka ei sivuillansa ilmoita tarjoavansa koneille huoltosopimusta tai liikkuvaa kenttähuoltoa.

Volvo CE tarjoaa eritasoisia korjaussopimuksia koneille, joiden vakiotakuu on päättynyt. Sopimusta solmittaessa päätetään sopimuksen hinta ja korjaussopimuksen kattavuus. Tämä kiinteä maksu helpottaa korjauskustannusten ennakointia.

Avesco tarjoaa Caterpillar vuokrakoneisiin Rent Cat Now - lunasta myöhemmin -ohjelman. Koneen voi ottaa vuokralle 6 - 12 kuukaudeksi, jonka jälkeen koneen voi lunastaa itselleen. Koneen kauppasummassa hyvitetään vähintään 50 % vuokrahinnasta. Tämä palvelu yhdistää koneen vuokrauksen ja hankinnan. Jos kone otetaan vuokralle nopeaan tarpeeseen, saattaa tämä palvelu helpottaa ostopäätöksen tekemistä.

RealMachinery tarjoaa katalysaattorien ja hiukkassuodattimien pesu- ja tarkastuspalvelut maanrakennuskoneisiin. Palvelu on toteutettu yhteistyössä EKO DPF:n kanssa. Hiukkassuodattimen vaihto on jokaisen koneen elinkaarella jossain vaiheessa ajankohtainen. Tämä palvelu on edullisempi ratkaisu verrattuna uuteen hiukkassuodattimeen.

6.2 Henkilöstöhaastattelut

Henkilöstöhaastatteluilla oli kaksi päätarkoitusta: tarjota ideoita maansiirtoasiakkaiden haastattelua varten ja tuoda ilmi mahdolliset työntekijöiden näkemät epäkohdat, jotka voisivat vaikuttaa

negatiivisesti asiakkaiden palvelukokemukseen. Henkilöstöä pyydettiin kertomaan näkemyksensä asiakaskunnan arvoista, jotta voidaan miettiä, onko henkilöstöllä yhtenäinen näkemys asiasta.

Korjaamopäällikön haastattelun tulosten perusteella maansiirtoasiakas arvostaa joustavaa aikataulua ja ammattitaitoista mekaanikkoa. Asiakkaan ostokäyttäytymistä konekaupassa ohjaa merkkiuskollisuus, koneen laatu ja hyvä huoltoverkosto. Koneen hinta ei ole määräävä tekijä. Huoltosopimuksen mukana tulevaa jatkotakuuta arvostetaan koneen valinnassa. Koneiden varusteluissa saattaa olla epäselvyyksiä. Näistä epäselvyyksistä on kysyttävä lisätietoja varusteluvastaavalta. Video korjattavasta kohteesta ja vikapaikasta voisi auttaa asiakasta päätöksenteossa epäselvissä tapauksissa. Yrittäjien kiinnostusta videoiden vastaanottamiseen ja huoltoennakointijärjestelmään selvitetään yrityshaastatteluissa.

Mekaanikon haastattelun tulosten perusteella maansiirtoasiakas arvostaa joustavaa aikataulua, ammattitaitoista mekaanikkoa ja hyvää työsuunnittelua. Mekaanikotason näkemyksen maansiirtoasiakkaan arvoista voidaan todeta vastaavan korjaamopäällikön näkemystä. Videoiden ja kuvien käyttö korjausten yhteydessä on jo käytössä. Asiakkaat ovat kokeneet sen hyödylliseksi asiaksi. Keikkatöissä liika ja korjattavan koneen luokse pääseminen vaikeuttavat työntekoa. Työkalujen puutteeseen liittyen on syytä hankkia isojen napamuttereiden avaustyökalut saataville myös huoltoautoihin. Tämä nopeuttaa ja tehostaa työn tekoa.

Varusteluvastaavan haastattelun tulosten perusteella maansiirtoasiakas arvostaa luotettavaa huoltokumppania ja kustannustehokkuutta. Asiakkaan ostokäyttäytymistä konekaupassa ohjaa merkkiuskollisuus ja tuttu myyjä. Asiakkaaseen olisi syytä olla yhteydessä sukupolvenvaihdoksen jälkeen, jotta asiakkuus jatkuu. Tiiviimpi yhteydenpito asiakkaaseen voisi parantaa varustelun laatua. Hyvä yhteydenpito tuo asiakkaalle mielikuvan välittämisestä. Tämän haastattelun perusteella yrityshaastattelulomakkeeseen lisättiin kysymys varustelujen onnistumisesta asiakkaan näkökulmasta. Varustelussa käytettävässä konekortissa voidaan todeta olevan useita ongelmia. Konekortin päivittäminen on syytä ottaa tulevaisuudessa tarkasteluun. Tiedonvaihtoa varustelun ja myynnin välillä olisi syytä tehostaa ymmärrysvirheiden välttämiseksi.

6.3 Yrityshaastattelut

Yrityshaastattelut toteutettiin puhelimitse. Haastateltavat olivat enimmäkseen todella kiireisiä. Siksi haastateltaville tarjottiin mahdollisuus haastatteluun heidän valitsemanaan aikana. Vastaajia oli yhteensä 30, joista 10 oli Rotatorin asiakkaita. 30 haastattelun aineiston kerääminen vaati 109 puhelua. Seuraavassa käsitellään yrityshaastatteluiden tulokset.

1. Käytättekö korjaamopalveluita?

Tämä kysymys ohjasi kyselylomakkeen konekauppaosioon, mikäli haastateltava ei käytä lainkaan korjaamopalveluita. 100 % vastanneista kertoi käyttävänsä korjaamopalveluita.

2. Haluaisitteko, että huoltokorjaamolta otettaisiin teihin yhteyttä, kun koneen huoltoaika lähestyy?

3. Olisitteko kiinnostuneet asennuttamaan koneeseen laitteen, jonka perusteella huoltokorjaamo näkee koneen huoltotarpeen?

Kysymykset 2 ja 3 on syytä käsitellä samanaikaisesti, koska ne liittyvät toisiinsa. 66 % vastanneista haluaisi, että korjaamolta otettaisiin yhteyttä koneen huoltoajan lähestyessä. Tämän toiminnon onnistuminen edellyttää kuitenkin erillisen seurantalaitteen asennuttamista, johon vain 32 % ilmaisi kiinnostuksensa.

4. Haluaisitteko saada korjauksen yhteydessä lyhyen videon, jossa näkyisi vikapaikka?

70 % kysymykseen vastanneista piti korjauksen yhteydessä lähetettävää videota tai kuvaa hyvänä asiana. Useat kuitenkin tarkensivat, että video on tarpeen vain epäselvissä tapauksissa, jotka vaativat tilanteen näkemisen. Selvien tapausten videoihin ei vastanneilla ole kiinnostusta, koska niiden katsominen vie turhaan työaika.

5. Kun valitsette huoltokorjaamoja, kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat teille?

Haastateltavia pyydettiin vastaamaan kysymyksiin huoltokorjaamon valintaan vaikuttavista asioista. Asteikko oli seuraavanlainen: 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = ei kovin tärkeä, 3 = neutraali, 4 = jokseenkin tärkeä, 5 = erittäin tärkeä. Korjaamon hintakysymykseen vastattiin keskiarvolla 3,2, eli suhtautuminen on neutraali. Korjaamon joustavuus aikatauluissa arvostettiin korkealle keskiarvolla 4,7. Tuttua korjaamoja pidettiin jokseenkin tärkeänä keskiarvolla 4,3. Korjaamon ympäristöystävällisyyteen suhtauduttiin neutraalisti keskiarvolla 3,0. Korjauksen maksaminen rahoituksella sai keskiarvon 2,7. Tämä vastaus on neutraaliin viittaava. Kuitenkin monet tarkensivat vastauksessaan, että suuren remontin sattuessa kohdalle rahoitus voi olla tärkeä. Ajanvarausmahdollisuutta verkossa ei pidetty tärkeänä asiana keskiarvolla 1,8.

6. Onko käyttämänne huoltokorjaamo tarpeeksi joustava palveluissaan?

Vastaajia pyydettiin arvioimaan tällä hetkellä eniten käyttämänsä huoltokorjaamon joustavuutta palveluissaan. 87 % vastaajista kertoi pitävänsä korjaamon joustavuutta riittävänä. Tämä ei kerro Rotatorin nykytilasta, vaan yleisesti korjaamoiden joustavuudesta.

7. Missä asioissa korjaamo voisi olla joustavampi? Kerro vapaasti.

Edelliseen kysymykseen ei-vastauksen antaneita pyydettiin tarkentamaan, missä asioissa joustavuutta pitäisi lisätä. Vastauksissa on huomioitava, että ei-vastauksen antaneita oli vain neljä, joten otanta ei ole suuri. 100 % (n = 4) vastanneista vaatii lisää joustavuutta aikatauluissa. 25 % (n = 1) vastanneista vaatii enemmän varaosia varastoon heti saataville. 25 % (n = 1) vastanneista vaatii iltavuoron käyttöönottamista.

8. Oletteko joutuneet reklamoimaan korjaamokäynnin jälkeen jostain asiasta?

Haastateltavia pyydettiin kertomaan reklamaatiokokemuksistaan. Oikein käsitelty reklamaatio parantaa mahdollisuuksia siihen, että huonosta palvelukokemuksesta huolimatta asiakas käyttää palveluita jatkossakin. 87 % vastanneista on joutunut tekemään reklamaatioita.

9. Mitä asiaa reklamaatio on koskenut? Kerro vapaasti.

Edelliseen kysymykseen kyllä-vastauksen antaneita pyydettiin kertomaan, mitä reklamaatio on useimmin koskenut. Tällä haluttiin selvittää mahdolliset toistuvat ongelmat. Vastauksia saatiin yhteensä 19. Vastauksista etsittiin avainsanoja ja aiheita, joiden mukaan vastauksien luokittelu tehtiin. 79 % (n = 15) vastauksista koski epäonnistunutta korjausta tai huoltoa. 11 % (n = 2) vastauksista koski huollettavan kohteen epäpuhtautta korjauksen jälkeen. 16 % (n = 3) vastauksista koski poikkeamaa kustannusarviosta tai muuta ongelmaa laskutuksessa. 16 % (n = 3) vastauksista koski aikataulun venymistä.

10. Kerro vapaasti, mitä arvostatte eniten korjaamokäynneissä ja huoltojen suorittamisessa?

Haastateltavia pyydettiin kertomaan, mitä he arvostavat eniten korjaamokäynneissä ja huoltojen suorittamisessa. Vastauksia saatiin yhteensä 27. Vastauksista etsittiin avainsanoja ja aiheita, joiden mukaan vastauksien luokittelu tehtiin. 52 % (n = 14) vastanneista arvostaa sitä, että kone on kunnossa ja ammattitaitoisesti korjattu. 48 % (n = 13) vastanneista arvostaa nopeaa korjausta ja joustavaa aikataulua. 22 % (n = 6) vastanneista arvostaa piilevistä vioista ja tulevista korjauksista ilmoittamista. 11 % (n = 3) vastanneista arvostaa tietoa siitä, mitä koneelle on tehty. 11 % (n = 3) vastanneista arvostaa sitä, että konetta ei sotketa.

11. Haluaisitteko seurata koneen käyttöä ja huoltokustannuksia?

Haastateltavilta kysyttiin mieluisinta koneiden käytön seurantatapaa. 47 % vastaajista tekee omaa seurantaa ilman ulkopuolista toimijaa. 27 % vastaajista haluaisi raportin sähköpostilla, mi-

käli raportin tuottaisi yrityksen ulkopuolinen toimija. Mobiilisovellusraporttia piti hyvänä vain 3 % vastaajista.

12. Keksittekö jonkin palvelun, joka olisi teille liiketoiminnassa tarpeen, mutta jota ei ole tarjolla?

Haastateltavia pyydettiin miettimään asioita ja palveluita, joihin he haluaisivat ratkaisun, mutta joihin ei ole vielä tarjontaa. Kysymykseen saatiin vain yksi vastaus: ”Kannattaisi keskittyä viikonloppuhuoltoihin. Se olisi parasta hommaa. Huoltosopimushintaan pitäisi sisällyttää matka 100 km asti”. Kysymyksen anti jäi ohueksi vähäisen vastaajamäärän vuoksi. Haastateltavat kysyivät tarkentavia kysymyksiä kysymykseen liittyen, joten voidaan olettaa heidän ymmärtäneen kysymyksen. Kysymys osoittautui varmaankin liian laajaksi ja epätarkaksi haastateltaville.

13. Kun ostatte uuden koneen, kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita?

Haastateltavia pyydettiin arvioimaan konekauppaan ja koneen valintaan liittyvien asioiden tärkeyttä. Asteikko oli seuraavanlainen: 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = ei kovin tärkeä, 3 = neutraali, 4 = jokseenkin tärkeä, 5 = erittäin tärkeä. Vastanneita oli 30. Kysymykseen koneen merkin merkityksestä vastattiin keskiarvolla 3,9. Huoltoverkoston laajuudella on suuri merkitys keskiarvolla 4,4. Asiakaspalvelun tasolla ja koneen myyjällä on suuri merkitys keskiarvolla 4,0. Useimmat kertoivat haluavansa asioida tutun myyjän kanssa, mutta päämerkitys oli kuitenkin myyjän ammattitaidolla. Tämä kävi ilmi haastateltavien kommentteista vastauksen yhteydessä. Takuun pituudella on suuri merkitys keskiarvolla 4,3. Verkkokauppa ei pidetty tarpeellisena keskiarvolla 1,2. Koneiden varustelumahdollisuus kaupan yhteydessä on yrittäjille tärkeä asia keskiarvolla 4,5. Kaupan jälkeinen seuranta on tärkeä asia keskiarvolla 4,3. Hinta ei ollut merkitsevä tekijä keskiarvolla 2,7. Koneen ympäristöystävällisyyteen suhtauduttiin keskiarvolla 2,8. Koneiden ympäristöystävällisyys herätti useita keskusteluita, joissa päästöhallintalaitteistojen toimintavarmuutta kritisoitiin kovasti.

14. Oletteko ostaneet koneen ja todenneet, että lisävarusteet eivät vastaa sitä, mitä myyjän kanssa sovittiin?

Haastateltavia pyydettiin kertomaan koneiden lisävarustelun onnistumisesta. 37 % vastaajista kertoi varustelun joskus epäonnistuneen. 63 %:lla oli vain hyviä kokemuksia varustelusta.

15. Mikä asia varustelussa ei ole onnistunut? Kerro vapaasti.

Edelliseen kysymykseen kyllä-vastauksen antaneita pyydettiin tarkentamaan, mikä varustelussa on epäonnistunut. Vastauksista ei voida vetää johtopäätöksiä Rotatorin varustelun toimivuudesta, koska vastaajat eivät olleet kaikki Rotatorin asiakkaita. Vastauksista voi ottaa vain asioita tiedoksi. Seuraavana ovat vastaukset suoraan lainattuina kyselyn tuloksista:

- ”On asennettu eri laite kuin on sovittu.”

- ”Rasvarit asennettu väärin. Aggrekaateissa ongelmia. Enimmäkseen Rotatorin asentamat OK. Kerran on katsottu koneen speksit, seuraavat ei ole olleet samanlaisia. Suojakaiteet tehty itse uusiksi. Jani Kallio-Könnö takaisin varusteluun.”
- ”Varusteet olleet väärä.”
- ”Rasvarin asennus meni uusiksi.”
- ”Yleensä puomin päässä varustelussa ongelmia. Puuttuva varuste. Viimeisin tilattiin linta-kameralla, ei tullut semmoisella.”
- ”Vasaraverkon silmukkakoko liian suuri.”
- ”Puuttui yksi hydraulikkajärjestelmä. Asentaja oli ajatellut eri tavalla kuin asiakas.”
- ”Kuorma-auton nosturin jalat laitettu väärin. Jalat otti maahan.”
- ”Rasvari asennettu väärin. Puskulevyissä ongelmaa. Lisähydrauliikan ylimääräinen pumppu piti olla vaan ei ollut.”
- ”Paperissa luki, että kauhan kallistaja tulee kahdella sylinterillä, tuli vain yhdellä.”
- ”Kaikenlaista.”

16. Paljonko yrityksen liikevaihto oli vuonna 2019 tai 2020?

Yrityksen liikevaihtoluokka selvitettiin finder.fi-palvelun avulla. Palvelusta otettiin uusin saatavilla oleva tieto liikevaihdosta. Nämä tiedot ovat saatavilla vain osakeyhtiöistä. 77 %:lla yrityksistä liikevaihto oli alle 10 M€ (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden yritysten liikevaihto

	n	%
Alle 2 miljoonaa euroa	13	44 %
2 - 10 miljoonaa euroa	10	33 %
10 - 20 miljoonaa euroa	1	3 %
20 - 100 miljoonaa euroa	0	0 %
Ei tietoja	6	20 %

17. Montako henkilöä yrityksessä työskenteli 2019 tai 2020?

Yrityksen henkilöstömäärä selvitettiin finder.fi -palvelun avulla. Palvelusta otettiin uusin saatavilla oleva tieto henkilömäärästä. Nämä tiedot ovat saatavilla vain osakeyhtiöistä. Yritysten henkilömäärät olivat enimmäkseen pieniä. 77 % yrityksistä työllisti alle 20 henkilöä (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Kyselyyn vastanneiden yritysten henkilöstömäärä

	n	%
Alle 20 henkilöä	23	77 %
20 - 49 henkilöä	3	10 %
50 - 99 henkilöä	1	3 %
100 - 249 henkilöä	0	0 %
Ei tietoja	3	10 %

7 KONEKORTIN UUDISTAMINEN JA TULEVIEN TUTKIMUSTEN SUORITTAMINEN

Perusteellisesti täytetty konekortti tuo työntekijöille varmuutta tekemiseen selkeämpien ohjeiden muodossa. Selkeät ohjeet parantavat samalla työnlaatua. Konekortin päivitystä ei tässä työssä tehdä. Haastatteluissa tuli kuitenkin esille asioita, jotka on syytä ottaa huomioon uuden konekortin suunnittelussa. Tarjouslaskelman ja varustelutilauksen yhdistäminen joissain määrin voisi olla järkevää. Uudistetun konekortin on oltava sellainen, että kaikki kohdat on täytettävä, ennen kuin sen voi lähettää varusteluun. Mikäli koneen varustelun halutaan vastaavan asiakkaan edellistä konetta, on myyjän tuotettava varusteluun tarvittavat valokuvat kyseisestä koneesta. Konekortissa on oltava tarkat tiedot lisähydrauliikkojen vaatimuksista. Mikäli käytetään alihankkijoita, on tarvittavien tietojen toimittamisesta myös heille huolehdittava.

Kyselyhaastattelu puhelimitse osoittautui hyväksi tavaksi tavoittaa maansiirtoyrittäjiä. Haastatteluihin on varattava riittävästi aikaa ja haastateltaville on hyvä tarjota mahdollisuus toiseen haastattelu-aikaan, jos hetki ei ole sopiva. Sähköpostikysely tuskin tuottaa tuloksia näin nopealla aikataululla. Puheluhaastattelun etuna on myös se, että kysymyksiin voi vastata työn teon aikana. Joissakin tapauksissa haastateltavan kiireellisyys saattoi vaikuttaa vastauksien laatuun. Tämä ilmeni varsinkin kysymyksissä, joissa pyydettiin kertomaan asioita omin sanoin. Nämä kysymykset sijoituivat tässä kyselyssä kyselyn loppuun, jolloin haastateltavan keskittyminen saattoi jo herpaantua kesken olevien töiden tai jonkin muun syyn vuoksi. Tämän tyyppiset, monivalintakysymystä enemmän ajattelua vaativat kysymykset, on tulevaisuudessa kyselyissä viisainta sijoittaa kyselyn alkuun tai keskivaiheille ja kyselyn pituus kannattaa rajoittaa 10 - 15 minuuttiin.

Kyselyn kohderyhmä on valittava joko kokonaisuudessaan Rotatorin asiakaskunnasta tai kokonaisuudessaan satunnaisesti. Näiden kahden kohderyhmän sekoittaminen vaikeuttaa tuloksien tulkintaa, eikä tuota parasta aineistoa. Asiakastytyväisyyskysely ja yleinen toimialan tarpeita selvittävä kysely kannattaa pitää erillään. Haastattelun anonymisointia on muistettava painottaa ennen haastattelua. Joissakin tapauksissa haastateltava epäröi kertoa mielipidettään, ennen kuin hänelle muistutettiin, että kyselyssä ei tallenneta henkilö- tai yritystietoja.

8 YHTEENVETO

Työssä selvitettiin Rotatorin maansiirtoasiakkailleen tarjoamien huoltopalveluiden ja konekaupan kehityskohteita. Nämä kehityskohteet haluttiin selvittää asiakaslähtöisesti tutkimalla, miten maansiirtoyrityksille saadaan tuotettua paras palvelukokemus huoltopalveluissa ja konekaupassa. Näitä asioita selvitettiin benchmarkingin ja kyselyhaastatteluiden avulla. Kyselyhaastatteluita toteutettiin kolmelle Rotatorin työntekijälle ja 30 maansiirtoyritykselle.

Benchmarkingin perusteella Rotatorin perustoiminnot ovat vastaavia tai parempia kuin kilpailijoiden. Toimipisteverkosto on laaja. Kattava benchmarking vaatii syvällistä perehtymistä yrityksen toimintoihin yrityksen tiloissa. Tähän ei ollut mahdollisuutta, joten vertailu suoritettiin yritysten verkkosivujen perusteella. Vertailun perusteella saatiin kolme kehitysideaa.

Korjaussopimukset koneille, joiden vakiotakuu on päättynyt, voisi olla lisäselvityksen arvoinen. Korjaussopimusta voisi tarjota osittaisena, kuten pakokaasujen jälkikäsitteilylaitteistolle tai sen osalle. Haastattelujen perusteella yrittäjät arvostavat takuuta ja sen tuomaa kustannusten ennakoitavuutta. Tämän lisäksi pakokaasujen jälkikäsitteilylaitteiden suuret ylläpitokustannukset nousivat monessa yhteydessä haastatteluissa esille. Korjaussopimus voisi vastata näihin molempiin tarpeisiin.

Katalyysaattorien ja hiukkassuodattimien pesupalvelu voisi vähentää koneiden päästölaitteistojen ylläpitokustannuksia. Kuten edellä todettiin, pakokaasujen jälkikäsitteilylaitteistojen korjauskustannukset ja ylläpito koetaan kalliiksi. Hiukkassuodattimen pesu on halvempaa verrattuna uuden osan hankintaan. Esimerkiksi EKO DPF on yksi toimija, joka tarjoaa tätä palvelua.

Vuokraa nyt - lunasta myöhemmin -tyyppinen ohjelma saattaisi helpottaa vuokrakoneen ostamispäätöstä. Vuokra-ajan jälkeen koneen voisi lunastaa itselleen kauppasummalla, jossa hyvitetään esimerkiksi vähintään 50 % vuokrahinnasta.

Kun henkilöstöhaastatteluiden vastauksia verrataan yrityshaastatteluihin, voidaan todeta, että työntekijöillä on hyvä käsitys siitä, mitä maansiirtoyritykset pitävät tärkeänä. Henkilöstön käsitystä asiakaskunnasta ja asiakastyytyväisyydestä olisi hyvä selvittää tasaisin väliajoin. Mekaanikkojen koulutuksen ajantasaisuudesta on varmistuttava ja työkalujen, myös huoltoautoissa olevien, on

oltava riittäviä. Varustelutoimintojen sujuvuuden ja parhaan asiakaspalvelukokemuksen takaamiseksi olisi varustelun ja myynnin välistä yhteydenpitoa parannettava. Konekortin uudistaminen on syytä ottaa tulevaisuudessa tarkasteluun. Tämä toisi varmuutta varustelun onnistumiseen sekä työntekijöille että asiakkaalle. Konemyyjien kannattaa olla yhteydessä asiakkaisiin, jos yrityksen omistussuhteissa tapahtuu muutoksia, kuten sukupolvenvaihdos.

Puhelimitse toteutettu kyselyhaastattelu osoittautui hyväksi keinoksi tavoittaa maansiirtoyrittäjiä. Haastateltavat kertoivat asioita vastauksiensa tueksi enemmän kuin mitä sähköpostitse lähetettyyn tiukkarakenteiseen kyselylomakkeeseen voisi vastata. Haastateltavat olivat erittäin kiireisiä muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Haastateltavan kiireen vaikutus aineiston laatuun pyrittiin minimoimaan antamalla haastateltavan itse valita haastattelu-aika. Haastattelupuhelun keskimääräinen pituus oli n. 12 min. Haastatteluita tehtiin 30, joista 10 oli Rotatorin asiakkaille. Liiketoiminnan ja henkilöstömäärän mukaan suurin osa haastatelluista yrityksistä oli mikro- ja pienyrittäjiä.

66 % vastanneista haluaisi, että korjaamolta otettaisiin yhteyttä koneen huoltoajan lähestyessä. Tämän toiminnon onnistuminen edellyttää kuitenkin erillisen seurantalaitteen asennuttamista, johon vain 32 % ilmaisi kiinnostuksensa. Tästä voi päätellä, että huoltoennakointijärjestelmää pidetään hyvänä asiana, mutta vaaditun laitteiston asennuskustannuksia pidetään liian suurena. Huoltoennakointijärjestelmien jälkiasennuksiin ei tämän perusteella ole suurta halukkuutta. Rotatorin käytettynä myytäviin koneisiin tämän laitteiston voisi ehkä helpommin asentaa, koska seurantalaitteen asennuskustannukset ovat pieni osa koneen myyntihinnasta. Näin saataisiin ehkä uusia asiakkaita.

70 % haastatelluista piti korjauksen yhteydessä lähetettävää videota tai kuvaa hyvänä asiana. Useat kuitenkin tarkensivat, että video on tarpeen vain epäselvissä tapauksissa, jotka vaativat tilanteen näkemisen. Videoita ei kannata lähettää, jos varsinaista tarvetta ei ole. Videointi on siis syytä ottaa käyttöön epäselvissä tapauksissa.

Haastatelluilta kysyttiin huoltokorjaamon valintaan vaikuttavia asioita. Asteikko oli seuraavanlainen: 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = ei kovin tärkeä, 3 = neutraali, 4 = jokseenkin tärkeä, 5 = erittäin tärkeä. Korjaamon hintakysymykseen vastattiin keskiarvolla 3,2. Tämän perusteella hinta ei ole asiakkaille määräävä tekijä korjaamon valinnassa. Korjaamon joustavuus aikatauluissa arvostettiin korkealle keskiarvolla 4,7. Nämä kaksi asiaa ovat linjassa henkilöstön käsityksen kanssa,

mikä tuli ilmi luvussa 6.2. Tuttua korjaamoa pidettiin jokseenkin tärkeänä keskiarvolla 4,3. Korjaamo henkilöityy työnvastaanottoon ja mekaanikkoon, joten tarpeen mukaan työt on ohjattava asiakkaan mukaan eri henkilöille. Korjaamon ympäristöystävällisyyteen suhtauduttiin neutraalisti keskiarvolla 3,0. Korjauksen maksaminen rahoituksella sai keskiarvon 2,7. Tämä vastaus on neutraaliin viittaava. Kuitenkin monet tarkensivat vastauksessaan, että suuren remontin sattuessa kohdalle rahoitus voi olla tärkeä. Tässä on ristiriita, mutta haastateltavien sanallisista tarkennuksista voidaan päätellä, että rahoitusvaihtoehdot ovat kuitenkin tarpeen. Kysymystä kysyttäessä vaikutti siltä, että rahoitusvaihtoehdon tarpeellisuuden myöntämistä hieman nolosteltiin. Ajanvarausmahdollisuutta verkossa ei pidetty tärkeänä asiana keskiarvolla 1,8. Tämän perusteella verkkoajanvarauksen kehittämiseen ei kannata uhrata voimavaroja. Asiakkaat haluavat hoitaa ajanvarausasiat mieluiten puhelimitse.

Haastateltuja pyydettiin arvioimaan heidän tällä hetkellä eniten käyttämänsä huoltokorjaamon joustavuutta palveluissaan. 87 % vastaajista kertoi pitävänsä korjaamon joustavuutta riittävänä. Vastaajia, jotka eivät pitäneet joustoa riittävänä, pyydettiin tarkentamaan, missä asioissa joustavuutta pitäisi lisätä. Vastauksissa on huomioitava, että ei-vastauksen antaneita oli vain neljä, joten otanta ei ole suuri. 100 % (n = 4) vastanneista vaatii lisää joustavuutta aikatauluissa. Aikatauluissa joustaminen on huomioitava kaikessa korjaamotoiminnassa. 25 % (n = 1) vastanneista vaatii enemmän varaosia varastoon heti saataville. Yksittäisiä varaosapuutteita ei voida täysin välttää. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan asia ei ole suuri ongelma. 25 % (n = 1) vastanneista vaatii iltavuoron käyttöönottamista. Rotator on tehnyt jo aiemmin tutkimuksen ja 6 kk kokeilun iltavuoron käyttöönotosta, jonka jälkeen todettiin, että iltavuorolle ei ole kysyntää, vaikka veloitus hinta ei poikkeaisi normaalista päivätuntiveloituksesta (15.) Iltavuoroa ei kannata siis ottaa käyttöön. Kannattaa kuitenkin seurata, voisiko sille tulevana vuosina olla kysyntää.

87 % haastatelluista kertoi joutuneensa reklamoimaan jostain asiasta. Jatkokysymyksessä pyydettiin tarkentamaan, mitä reklamaatio on useimmin koskenut. 79 % (n = 15) vastauksista koski epäonnistunutta korjausta tai huoltoa. Tämä voi johtua korjaus- tai vikadiagnoosivirheestä, mutta myös monesta muusta asiasta, kuten tiedonkulkukatkoksesta työnjohdon ja mekaanikon välillä. Asiakkaan näkökulmasta tilanne on joka tapauksessa epäonnistunut korjaus. Ilman tarkempia tietoja korjausvirheen aiheuttajasta ei asiaa voi tässä työssä analysoida tarkemmin. Asiaa voidaan pitää kuitenkin vastaajien lukumäärän perusteella merkittävänä. 11 % (n = 2) vastauksista koski huollettavan kohteen epäpuhtautta korjauksen jälkeen. Koneenkäyttäjät viettävät suuren osan päivästä koneessa, joten työkohteen suojaaminen tahroilta on tärkeää. Esimerkiksi kerta-

käyttöiset sisustansuojaussarjat olisi syytä ottaa käyttöön. 16 % (n = 3) vastauksista koski poikkeamaa kustannusarviosta tai muuta ongelmaa laskutuksessa. Kustannusarvion läpikäynti ja työmääräyksen hyväksyttäminen asiakkaalla ennen korjausta selkeyttäisi korjauksen laskutusta. Korjauksen aikana havaittavat lisätyöt on hyväksyttävä erikseen asiakkaalla. 16 % (n = 3) vastauksista koski aikataulun venymistä. Aiemmissa kysymyksissä esille tulleet aikatauluasiat näkyvät myös reklamaatioissa. Aikataulu on yksi tärkeimpiä asioita.

Haastateltavia pyydettiin kertomaan, mitä he arvostavat eniten korjaamokäynneissä ja huoltojen suorittamisessa. Vastauksia saatiin yhteensä 27. 52 % (n = 14) vastanneista arvostaa sitä, että kone on kunnossa ja ammattitaitoisesti korjattu. Tämän pitäisi olla korjaamokäynnin perustaso, sillä onnistuneesta korjauksesta ei voi tinkiä. Henkilökunnan koulutus ja työkalujen riittävyys ovat tärkeässä asemassa. 48 % (n = 13) vastanneista arvostaa nopeaa korjausta ja joustavaa aikataulua. Aikatauluissa joustamisen tärkeys on tullut aiemmissakin kysymyksissä jo ilmi. 22 % (n = 6) vastanneista arvostaa piilevistä vioista ja tulevista korjauksista ilmoittamista. Yrittäjät haluavat ennakoida tulevia kuluja. Jos korjausta ei ehditä heti tekemään, riittäisi tieto siitä, että tulevaisuudessa on tiedossa remonttia. Tähän on syytä tarttua, koska huollossa tai korjauksessa huomattavan kirjaaminen työmääräykseen ei vie kauaa aikaa. 11 % (n = 3) vastanneista arvostaa tietoa siitä, mitä koneelle on tehty. Työmääräyksessä pitää lukea selvästi, mitä koneelle on tehty ja mistä asiakas maksaa. Vikadiagnoositapauksissa työmääräykseen on syytä kirjoittaa mahdollisimman paljon asiaa työvaiheista ja mittauksista, jolloin veloitukselle on kiistämätön peruste. 11 % (n = 3) vastanneista arvostaa sitä, että konetta ei sotketa. Sisustansuojaussarjat olisi siis syytä ottaa käyttöön, ellei näin jo ole.

Haastateltavilta kysyttiin mieluisinta koneiden käytön seuranta tapaa. 47 % vastaajista tekee omaa seuranta. 27 % vastaajista haluaisi raportin sähköpostilla, mikäli raportin tuottaisi yrityksen ulkopuolinen toimija. Mobiilisovellusraporttia piti hyvänä vain 3 % vastaajista. Tästä voidaan päätellä, että mikäli raportointipalvelua tarjotaan, on paras raportointitapa sähköposti. Mobiiliasiat eivät muutenkaan tuntuneet kiinnostavaksi yrittäjiä. Tulevina vuosina tilanne saattaa tietenkin muuttua, kun palvelut kehittyvät.

Haastateltavia pyydettiin miettimään asioita ja palveluita, joihin he haluaisivat ratkaisun mutta joihin ei ole vielä tarjontaa. Kysymykseen saatiin vain yksi vastaus: "Kannattaisi keskittyä viikonloppuhuoltoihin. Se olisi parasta hommaa. Huoltosopimushintaan pitäisi sisällyttää matka 100 km asti". Kysymyksen anti jäi ohueksi vähäisen vastaajamäärän vuoksi. Haastateltavat kysyivät tar-

kennuksia, joten voidaan olettaa heidän lopulta ymmärtäneen kysymyksen. Kysymys osoittautui varmaankin liian laajaksi ja epätarkaksi haastateltaville. Yhdestä vastauksesta ei kannata vetää suurempia johtopäätöksiä, mutta matkakulujen sisällyttäminen tiettyyn rajaan asti voisi parantaa tyytyväisyyttä.

Haastateltavia pyydettiin arvioimaan konekauppaan ja koneen valintaan liittyvien asioiden tärkeyttä. Asteikko oli seuraavanlainen: 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = ei kovin tärkeä, 3 = neutraali, 4 = jokseenkin tärkeä, 5 = erittäin tärkeä. Vastanneita oli 30. Kysymykseen koneen merkin merkityksestä vastattiin keskiarvolla 3,9. Tästä voidaan päätellä, ettei tutusta merkistä helpolla luovuta. Maansiirtoyrityksien merkkioskollisuus on vahva. Huoltoverkoston laajuudella on suuri merkitys keskiarvolla 4,4. Asiakaspalvelun tasolla ja koneen myyjällä on suuri merkitys keskiarvolla 4,0. Useimmat kertoivat haluavansa asioida tutun myyjän kanssa, mutta päämerkitys oli kuitenkin myyjän ammattitaidolla. Tämä kävi ilmi haastateltavien kommentteista vastauksen yhteydessä. Takuun pituudella on suuri merkitys keskiarvolla 4,3. Koneiden tehdastakuu on useilla merkeillä samantyyppinen, joten tässä ei saada merkkien välillä suuria eroja. Verkkokauppaa ei pidetty tarpeellisenä keskiarvolla 1,2. Verkkokaupan kehittämiseen ei siis kannata käyttää voimavaroja. Koneiden varustelumahdollisuus kaupan yhteydessä on tärkeä asia keskiarvolla 4,5. Varustelutoimintoja kannattaa siis kehittää mahdollisimman toimivaksi. Konekortin uudistaminen auttaa osaltaan tässä asiassa. Kaupan jälkeinen seuranta on tärkeä asia keskiarvolla 4,3. Konemyyjille on syytä painottaa konekaupan jälkeisen tapahtuvan yhteydenoton tärkeyttä. Hinta ei ollut merkitsevä tekijä keskiarvolla 2,7. Tämä johtuu osaltaan siitä, etteivät koneiden hintaerot ole suuria kokonaishintaan nähden. Koneessa halutaan myös enemmän laatua kuin halpaa hintaa. Koneen ympäristöystävällisyyteen suhtauduttiin keskiarvolla 2,8. Kysymys koneen ympäristöystävällisyydestä herätti useita kysymyksen ulkopuolisia puheita, joissa koneiden päästöhallintalaitteistojen toimintavarmuutta ja ylläpidon kalleutta kritisoitiin kovasti.

Haastateltavia pyydettiin kertomaan koneiden lisävarustelun onnistumisesta. 37 % vastaajista kertoi varustelun joskus epäonnistuneen. Näitä vastaajia pyydettiin tarkentamaan, mikä varustelussa on epäonnistunut. Vastauksista ei voida vetää johtopäätöksiä Rotatorin varustelun toimivuudesta, koska kaikki vastaajat eivät olleet Rotatorin asiakkaita. Rasvarin asennuksissa on ollut eniten ongelmia, muutoin vastaukset ovat hyvin sekalaisia, eikä niitä voi luokitella tarkemmin.

Haastatteluiden perusteella voidaan yhteenvetona todeta, että maansiirtoyritykset arvostavat nopeaa, joustavaa, läpinäkyvää ja ammattitaitoista huoltoa, jossa koneen mahdolliset tulevat on-

gelmat otetaan huomioon. Ennakoiva huolto ja koneen toiminnan varmistus ennen luovutusta on tärkeää. Kuljettajat viettävät suuren osan työajastansa koneessa, joten koneen siisteys luovutuksen jälkeen on tärkeää. Koneen siisteys ja puhtaus nousi esille useassa haastattelussa. Mikäli asiakkaille halutaan miettiä jotain pientä ilmaislahjaa huollon jälkeen annettavaksi, voisi se olla esimerkiksi mikrokuituliina tai jotain muuta sisustan puhdistukseen liittyvää.

Konekauppaan liittyvissä kysymyksissä asiakaspalvelun merkitys nousi suureen arvoon. Maansiirtoryttäjät ovat merkkiuskollisia, mutta huono asiakaspalvelukokemus myyjän kanssa riittää pilaamaan asiakassuhteen. Myyjien on syytä huolehtia kaupan jälkeisestä yhteydenotosta. Asiakkaalle voisi tarjota mahdollisuutta varustelun edistymisen seuraamiseen varustelun aikana, mikäli kiinnostusta siihen on. Esimerkiksi kertakäynti, jossa käydään konetta hieman läpi, voisi olla riittävä parantamaan asiakassuhdetta. Yhteydenotto lisää asiakkaan tunnetta siitä, että hänestä välitetään.

Huollon verkkoajanvaraus ei kiinnosta asiakkaita tällä hetkellä lainkaan. Myöskään verkkokauppatoiminnot konekaupan yhteydessä ei herättänyt kiinnostusta. Varusteluun liittyvistä kysymyksistä ei voida vetää suoria johtopäätöksiä Rotatorin varustelun toiminnasta, koska kohderyhmä oli osittain valittu myös Rotatorin asiakaskunnan ulkopuolelta. Rotatorin varustelutoimintojen onnistumisen arviointi olisi vaatinut erilaisen kohderyhmän rajauksen. Tulevaisuudessa tällainen kysely on syytä tehdä asiakastytyväisyyskyselynä, jolloin kysely kohdistuu pelkästään varustelun asiakkaille.

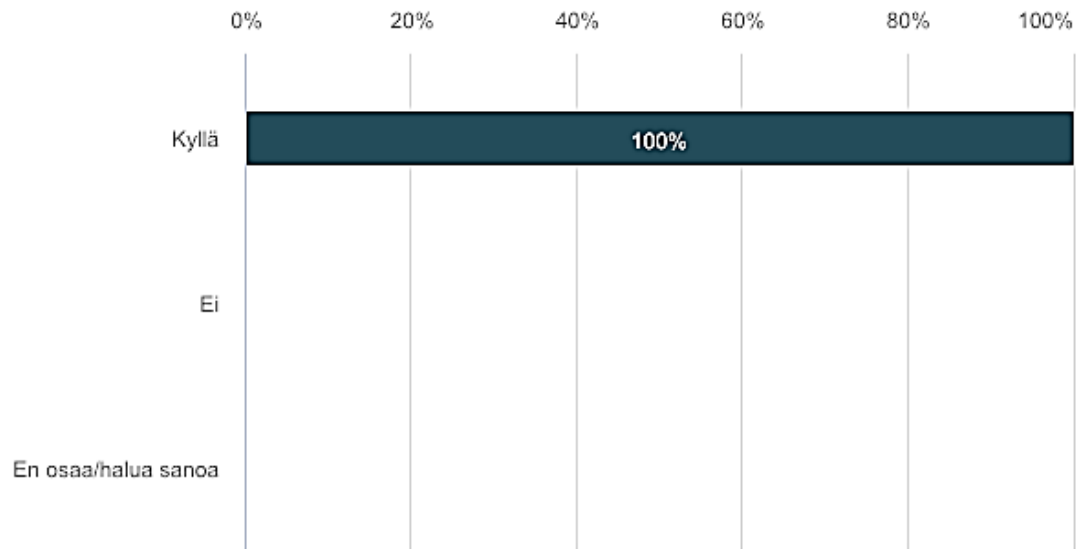
LÄHTEET

1. Rotator Oy. 2021. Rotator Oy. Saatavissa: <https://www.rotator.fi/>. Hakupäivä 28.1.2021.
2. Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
3. Törrönen, Veikko 2019. Mitä on palvelumuotoilu? Mitkä ovat sen keskeisimmät elementit? Kreapal blogi. Kreapal. Saatavissa: <https://www.kreapal.fi/blogi/mita-on-palvelumuotoilu/>. Hakupäivä 7.11.2020.
4. Salakka, Maaret 2014. Palveluprosessin kehittäminen. Opinnäytetyö. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, hyvinvointiteknologian koulutusohjelma, tekniikan ja liikenteen ala. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73754/theseus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Hakupäivä 1.2.2021.
5. Määrällinen tutkimus. 2015. Avoimen yliopiston Koppa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/maaraallinen-tutkimus>. Hakupäivä 15.12.2020.
6. Hyvärinen, Matti – Nikander, Pirjo – Ruusuvuori, Johanna 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
7. Kohonen, Iina – Kuula-Luumi, Arja – Spoof, Sanna-Kaisa 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf. Hakupäivä 15.12.2020.
8. Vaihtokoneet. 2021. Rotator Oy. Saatavissa: <http://vaihtokoneet.rotator.fi/rotator/search.aspx>. Hakupäivä 22.2.2021.

9. Volvo Construction Equipment Finland. 2021. AB Volvo. Saatavissa: <https://www.volvoce.com/suomi/fi-fi/>. Hakupäivä 3.2.2021.
10. Avesco Oy. 2021. Saatavissa: <https://www.avesco-cat.fi/fi/>. Hakupäivä 3.2.2021.
11. RealMachinery. 2021. RealMachinery. Saatavissa: <https://www.realmachinery.fi/>. Hakupäivä 3.2.2021.
12. Suomen Rakennuskone Oy. 2021. Komatsu. Saatavissa: <https://sr-o.fi/>. Hakupäivä 3.2.2021.
13. KH Tekninen Kauppa Oy. 2021. Kobelco Center. Saatavissa: <https://www.kobelcocenter.fi/>. Hakupäivä 3.2.2021.
14. Bäck, Asta – Keränen, Janne 2017. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 7/2017. Anonymisointipalvelut. Tarve ja toteutusvaihtoehdot. Helsinki: Liikenne ja viestintäministeriö. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79579/LVM_07_2017_Anonymisointipalvelut.pdf?sequence=1. Hakupäivä 18.1.2021.
15. Oksanen, Jukka 2021. RE: VS: Asiakaskartoitus Sähköpostiviesti. Vastaanottaja: Jukka-Pekka Ellilä. 28.1.2021.

1. Käytättekö korjaamopalveluita?

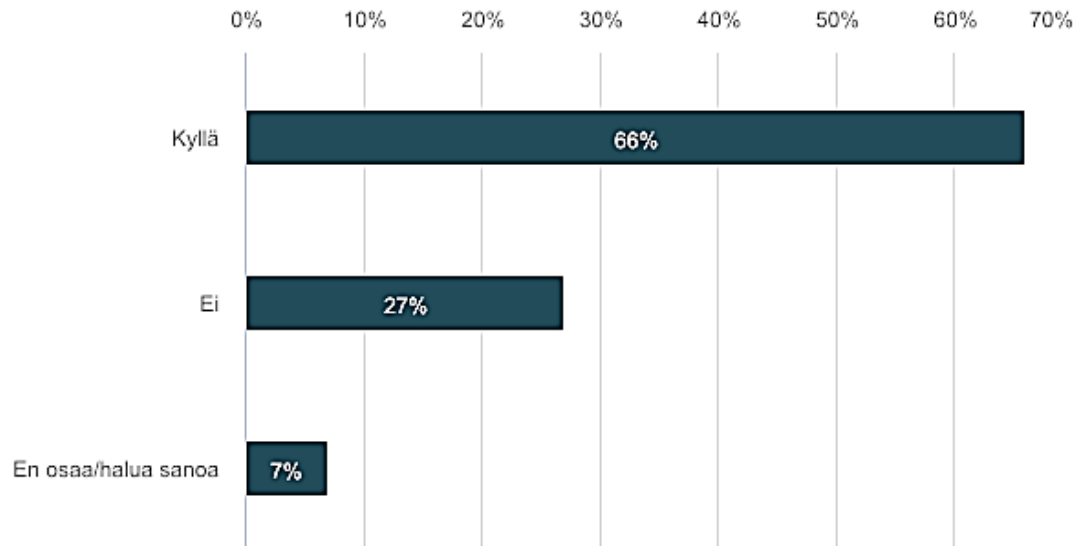
Vastaajien määrä: 29



	n	Prosentti
Kyllä	29	100 %
Ei	0	0 %
En osaa/halua sanoa	0	0 %

2. Haluaisitteko, että huoltokorjaamolta otettaisiin teihin yhteyttä, kun koneen huoltoaika lähestyy? Ei tarvitsisi itse huolehtia ajanvarauksesta.

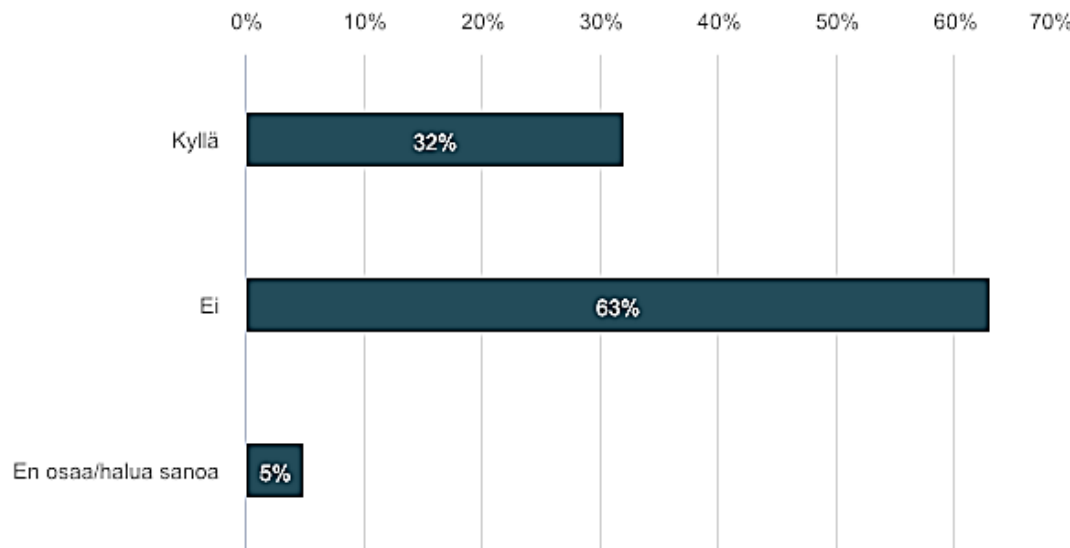
Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Kyllä	20	66 %
Ei	8	27 %
En osaa/halua sanoa	2	7 %

3. Olisitko kiinnostuneet asennuttamaan koneeseen laitteen, jonka perusteella huolto- korjaamo näkee koneen huoltotarpeen?

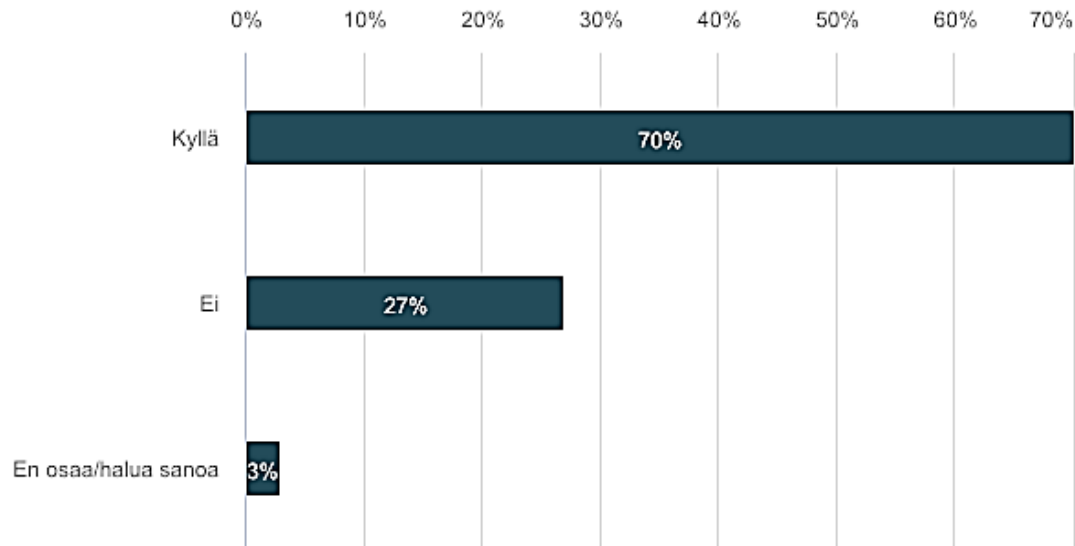
Vastaajien määrä: 19



	n	Prosentti
Kyllä	6	32 %
Ei	12	63 %
En osaa/halua sanoa	1	5 %

4. Haluaisitteko saada korjauksen yhteydessä lyhyen videon, jossa näkyisi vikapaikka?
Tämä helpottaisi mahdollisesti korjaustavan päättämistä.

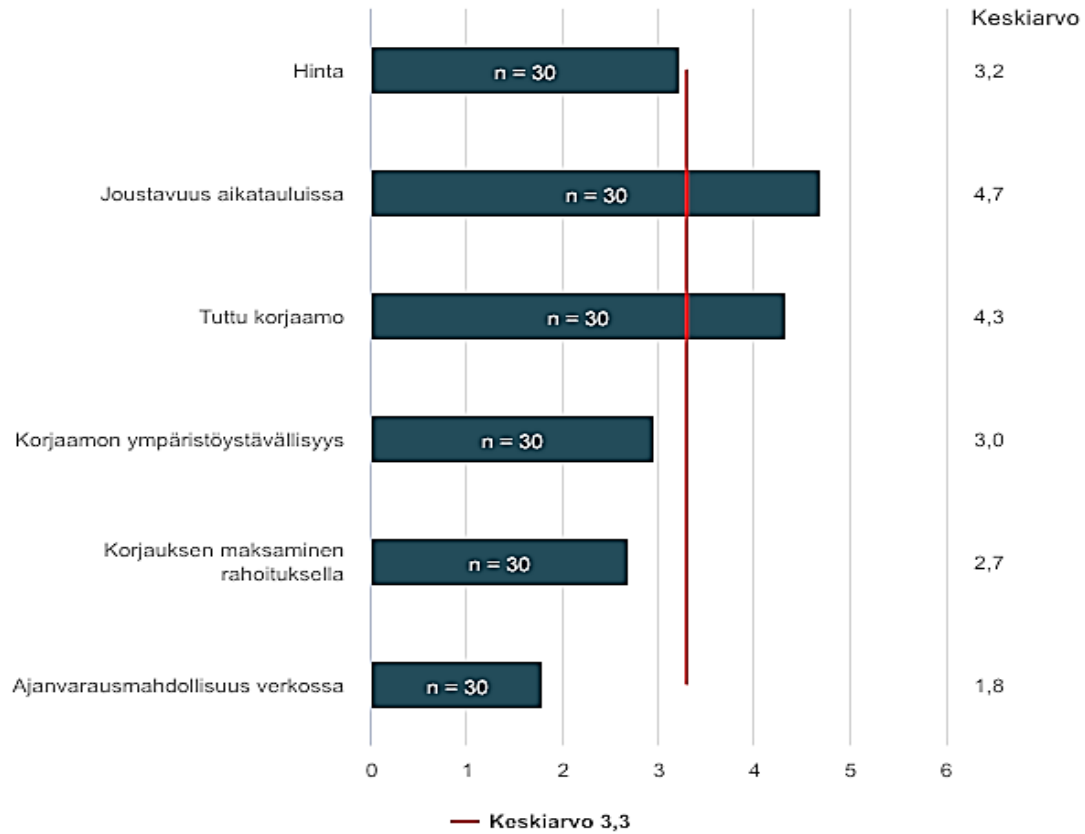
Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Kyllä	21	70 %
Ei	8	27 %
En osaa/halua sanoa	1	3 %

5. Kun valitsette huoltokorjaamaa, kuinka tärkeitä seuraavat asiat ovat teille?

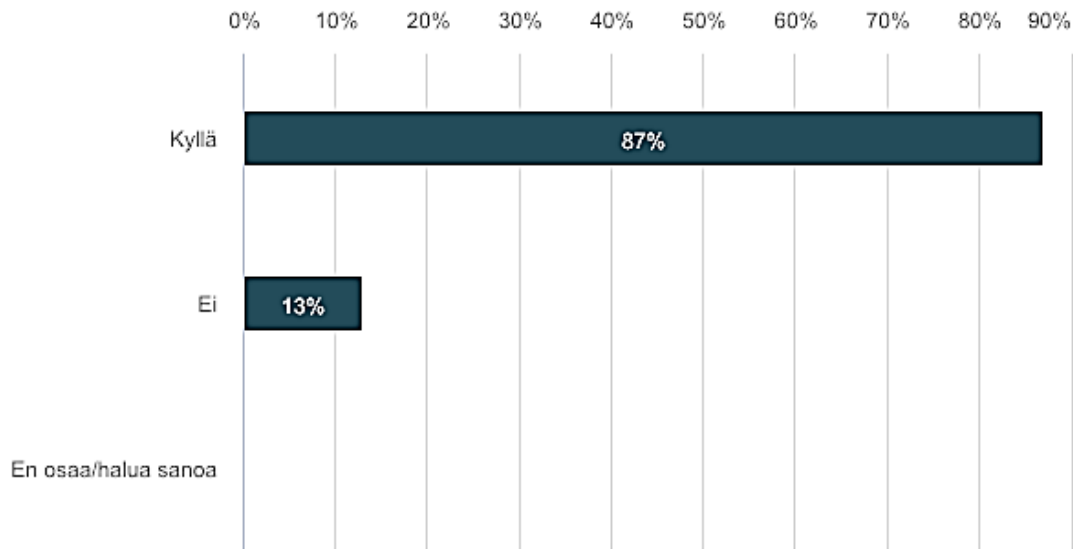
Vastaajien määrä: 30



	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Neutraali	Jokseenkin tärkeä	Erittäin tärkeä	En osaa/halu sanoa	Keskiarvo	Medi-aani
Hinta	3 %	27 %	40 %	10 %	13 %	7 %	3,2	3
Joustavuus aikatauluissa	0 %	0 %	0 %	33 %	63 %	4 %	4,7	5
Tuttu korjaamo	0 %	0 %	10 %	47 %	43 %	0 %	4,3	4
Korjaamon ympäristöystävällisyys	27 %	13 %	20 %	20 %	17 %	3 %	3,0	3
Korjauksen maksaminen rahoituksella	37 %	13 %	13 %	23 %	7 %	7 %	2,7	2,5
Ajanvarausmahdollisuus verkossa	63 %	14 %	14 %	3 %	3 %	3 %	1,8	1

6. Onko käyttämäne huoltokorjaamo tarpeeksi joustava palveluissaan?

Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Kyllä	26	87 %
Ei	4	13 %
En osaa/halua sanoa	0	0 %

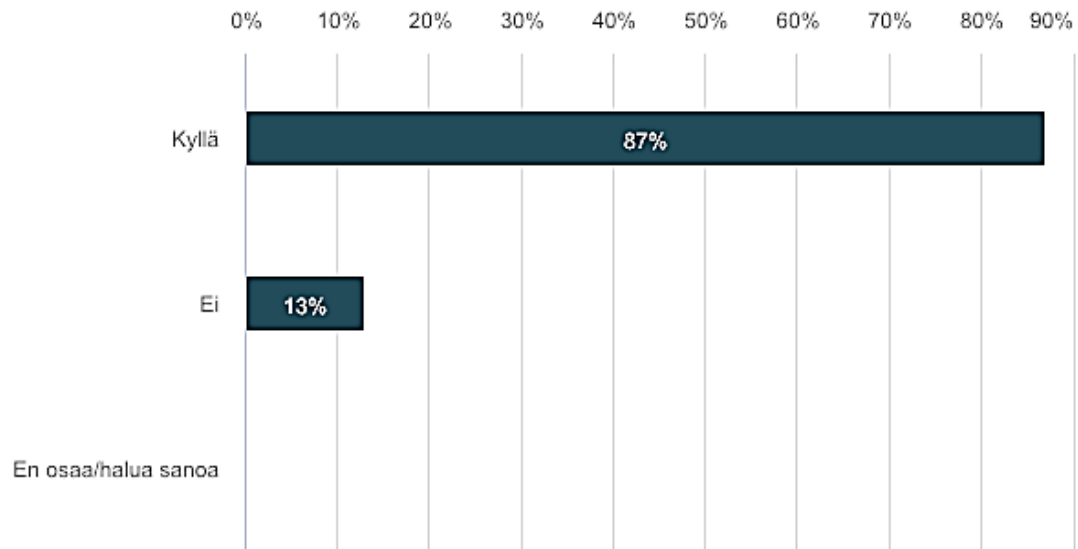
7. Missä asioissa korjaamo voisi olla joustavampi? Kerro vapaasti.

Vastaajien määrä: 4

Vastaukset
Varaosia enempi hyllyssä. Huoltomiehet ei kaikki tee hommaa loppuun.
Pitempää päivää pitäisi tehdä. Kerralla kuntoon.
Isojen remonttien aikataulut, pidettävä kiinni aikatauluista.
Aikatauluissa pitäisi joustaa, päivää pitäisi jatkaa tarvittaessa. Iltavuoro pitäisi olla myös.

8. Oletteko joutuneet reklamoimaan korjaamokäynnin jälkeen jostain asiasta?

Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Kyllä	26	87 %
Ei	4	13 %
En osaa/halua sanoa	0	0 %

9. Mitä asiaa reklamaatio on koskenut? Kerro vapaasti.

Vastaajien määrä: 19

Vastaukset
Korjauksessa tapahtunut pieniä virheitä?
Aikataulu venyy tai kone ei ole tullut kerralla kuntoon.
Epäpuhtaus, koneet sotkussa. Huoltoa ei tehty loppuun. Suodattimia löysällä.
Väärä osa vaihdettu, korjaus epäonnistunut.
Kone ei ole tullut kuntoon. Vikaa korjattu, ei ole tullut silti kuntoon. Väärä diagnoosi.
Osa työstä jäänyt tekemättä, mahdollisesti unohtunut.
Ei ole remontti onnistunut.
Huolimattomuus.
Kaikkia ei ole muistettu tehdä. Huolloissa lähinnä pieniä asioita.
Aika tai hinta ei ole ollut kohdallaan.
Lasku pielessä.
Korjaus ei ole onnistunut kerrasta.
Korjattu semmoista mistä ei olla sovittu, kustannusarvio ei pidä paikkaansa.
Epäsiisteys. Penkki mustana rasvasta. Rälläköidessä ikkunat pilattu.
Korjaus ei ole onnistunut.
Varaosien valinnassa ei ehkä ole etsitty parasta vaihtoehtoa.
Työ on jäänyt vaiheeseen, jotain on jäänyt irti. Osia ei ole varattu ennakkoon.
Hinta-arvioita, työn laatua ja onnistuminen korjauksessa.
Vika ei ole korjaantunut kunnolla.

10. Kerro vapaasti, mitä arvostatte eniten korjaamokäynneissä ja huoltojen suorittamisessa?

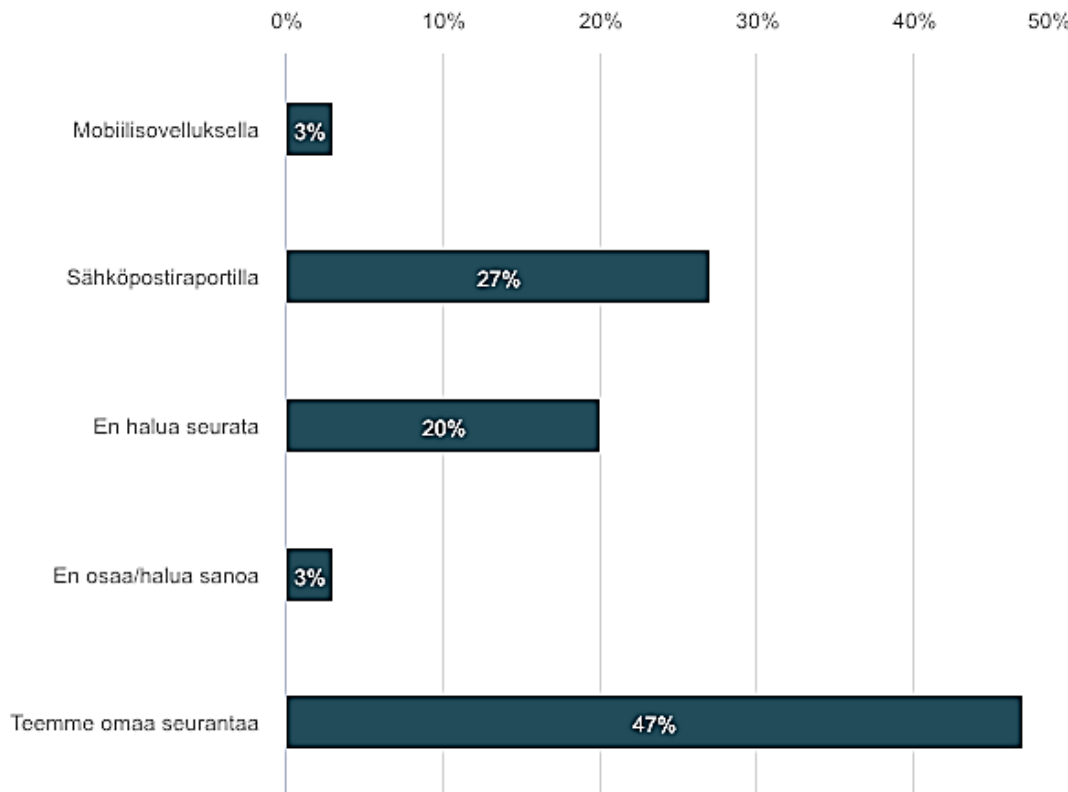
Vastaajien määrä: 27

Vastaukset
Tehokasta ajankäyttöä.
Nopeus, joustavuus.
Koneet mahdollisimman nopeaa kuntoon. Joustavuus. Hinnat lähtenyt nousuun, rahalle ei saa vastinetta kun mekaanikko on aloittelija.
Työnjohdon ja korjaamohenkilöstön ammattipätevyys. Vastaanotolle ja luovutukselle varattava aikaa. Piilevien vikojen maininta.
Nopea korjaus ja kohtuullinen hinta.
Tehokas työ. Selkeä informointi. Nopea ilmoitus työn valmistumisesta. Huolella ajettu koeajo.
Kone tulee kuntoon kerralla. Sovittu työ on suoritettu.
Onnistunut työ, hyvin tehty työ.
Homma onnistuu, aikataulut pitää.
Ammattitaito. Ajanvaraus pitää paikkansa.
Puhdas kone, sisältä myös. Sotkut pesty pois.
Kone on kunnossa ja huolella tehty. Ei tyhjästä veloitusta.
Kone on kunnossa nopealla aikataululla. Lisätöistä ilmoittaminen.
Nopea ja tarkka korjaus. Kohtuullinen hintataso.
Nopeus.
Huolenpito koko hommasta. Tulee tunne, että asiakkaasta pidetään huolta. Tulevista ongelmista ilmoittaminen. Varataan osat etukäteen, ei pureta konetta odottamaan osien tulemistä.
Laskussa lukee selvästi suomeksi mitä koneelle on tehty.
Ylimääräisistä löydetyistä vioista ilmoittaminen. Siisteys on tärkeää.
Tieto siitä mitä koneelle on tehty ja mistä sitä maksaa.
Nopeasti kunnossa ja sovittu hinta pitää.
Ammattitaito. Nopea korjaus.
Ammattitaitoinen huolto.
Kone on kunnossa. Korjaamo ei sotke sisustaa, arvostetaan konetta. Suurin kiista syntyy sisustan sotkemisista.
Kone tulee kuntoon. Mahdollisten piilevien vikojen löytyminen on plussaa.

Kone on kunnossa. Asiakaspalvelija kertoo mitä koneelle on tehty.
Vaivaton asioiden hoito, nopeus.
Tulevien piilevien vikojen kunnostus. Kysytään korjauslupa ennen kunnostusta.

11. Haluaisitteko seurata koneen käyttöä ja huoltokustannuksia?

Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Mobiilisovelluksella	1	3 %
Sähköpostiraportilla	8	27 %
En halua seurata	6	20 %
En osaa/halua sanoa	1	3 %
Teemme omaa seurantaa	14	47 %

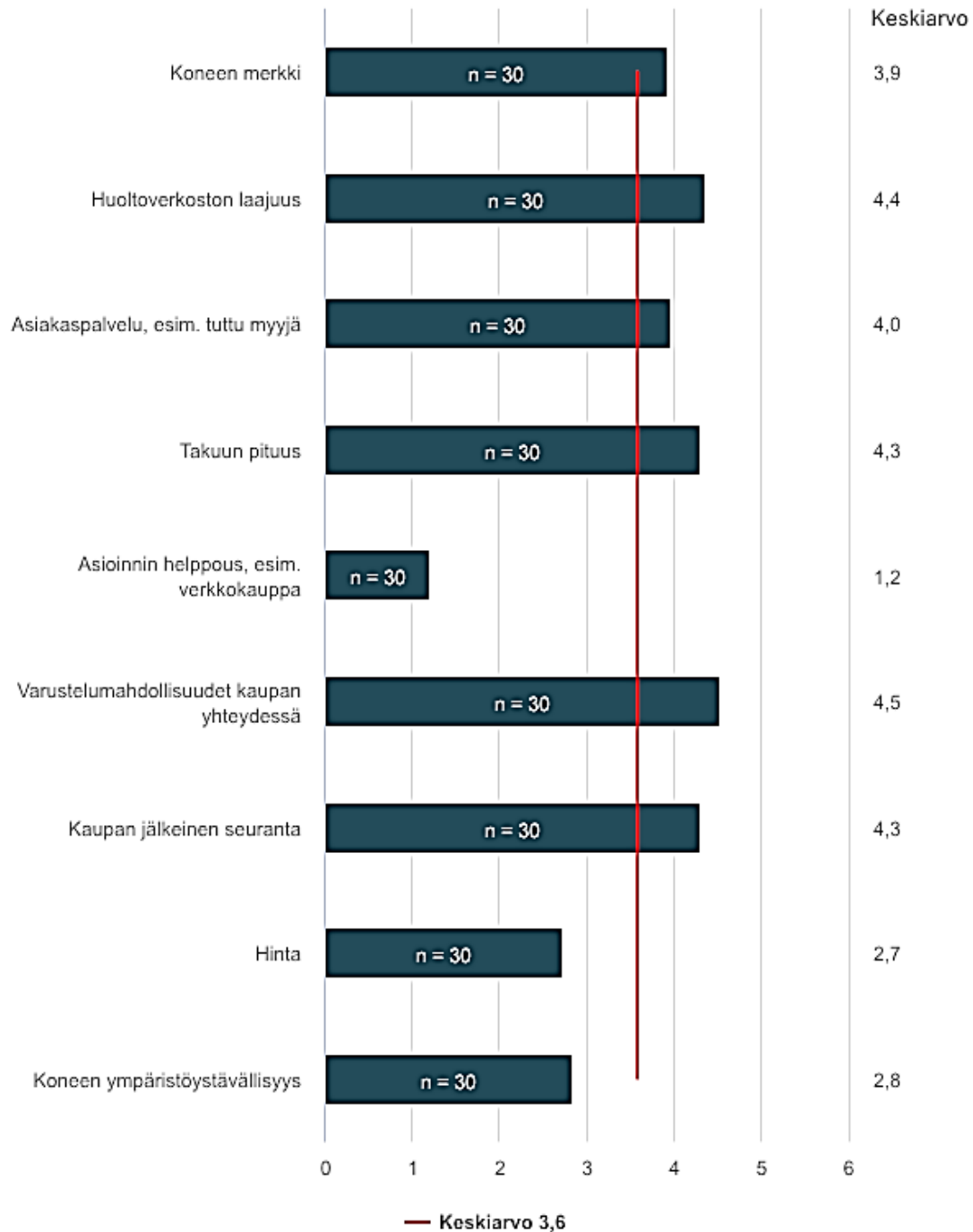
12. Keksittekö jonkin palvelun, joka olisi teille liiketoiminnassa tarpeen, mutta jota ei ole tarjolla? Kerro vapaasti.

Vastaajien määrä: 1

Vastaukset
Kannattaisi keskittyä viikonloppuhuoltoihin, olisi parasta hommaa. Huoltosopimushintaan pitäisi sisällyttää matka 100km asti.

13. Kun ostate uuden koneen, kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita?

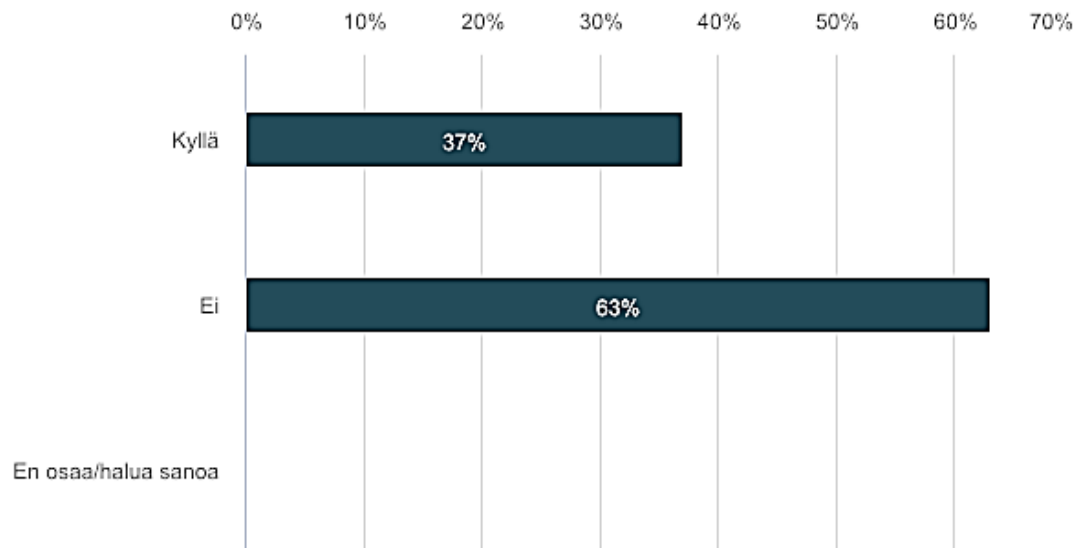
Vastaajien määrä: 30



	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Neutraali	Jokseenkin tärkeä	Erittäin tärkeä	En osaa/halu sanoa	Keskisarvo	Mediानी
Koneen merkki	0 %	13 %	13 %	44 %	27 %	3 %	3,9	4
Huoltoverkoston laajuus	0 %	3 %	14 %	30 %	50 %	3 %	4,4	5
Asiakaspalvelu, esim. tuttu myyjä	4 %	3 %	27 %	30 %	33 %	3 %	4,0	4
Takuun pituus	0 %	3 %	20 %	27 %	43 %	7 %	4,3	4,5
Asiainnin helppous, esim. verkkokauppa	87 %	6 %	7 %	0 %	0 %	0 %	1,2	1
Varustelumahdollisuudet kaupan yhteydessä	0 %	4 %	10 %	20 %	63 %	3 %	4,5	5
Kaupan jälkeinen seuranta	0 %	7 %	13 %	27 %	50 %	3 %	4,3	5
Hinta	3 %	50 %	20 %	24 %	3 %	0 %	2,7	2
Koneen ympäristöystävällisyys	37 %	10 %	10 %	23 %	17 %	3 %	2,8	3

14. Oletteko ostanut koneen ja todennut, että lisävarusteet eivät vastaa sitä mitä myyjän kanssa sovittiin?

Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Kyllä	11	37 %
Ei	19	63 %
En osaa/halua sanoa	0	0 %

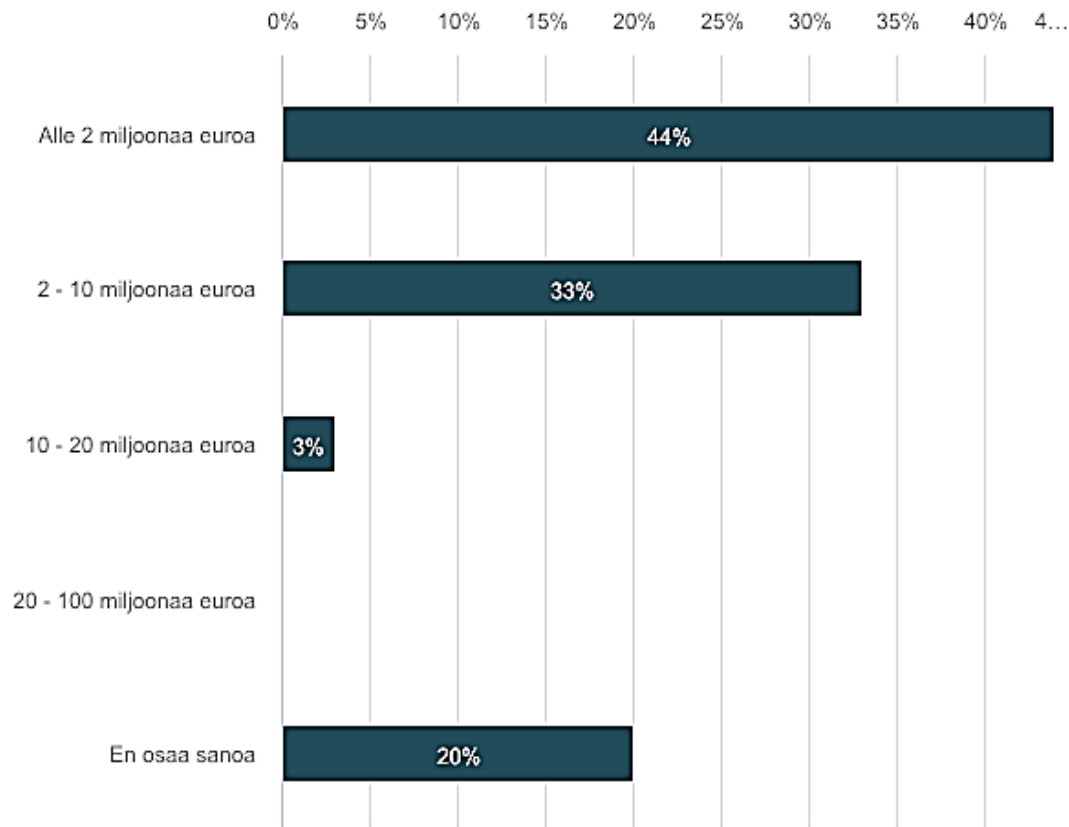
15. Mikä asia varustelussa ei ole onnistunut? Kerro vapaasti.

Vastaajien määrä: 11

Vastaukset
On asennettu eri laite kuin on sovittu.
Rasvarit asennettu väärin. Aggrekaateissa ongelmia. Enimmäkseen Rotatorin asentamat OK. Kerran on katsottu koneen speksit, seuraavat ei ole olleet samanlaisia. Suojakaiteet tehty itse uusiksi. Jani Kalliokönnö takaisin varusteluun.
Varusteet olleet väärä.
Rasvarin asennus meni uusiksi.
Yleensä puomin päässä varustelussa ongelmia. Puuttuva varuste. Viimeisin tilattiin lintukameral-la, ei tullut semmoisella.
Vasaraverkon silmukkakoko liian suuri.
Puuttui yksi hydraulikkajärjestelmä. Asentaja oli ajatellut eri tavalla kuin asiakas.
Kuorma-auton nosturin jalat laitettu väärin. Jalat otti maahan.
Rasvari asennettu väärin. Puskulevyissä ongelmaa. Lisähydrauliikan ylimääräinen pumppu piti olla vaan ei ollut.
Paperissa luki, että kauhan kallistaja tulee kahdella sylinterillä, tuli vain yhdellä.
Kaikenlaista.

16. Paljonko yrityksen liikevaihto oli vuonna 2019 tai 2020?

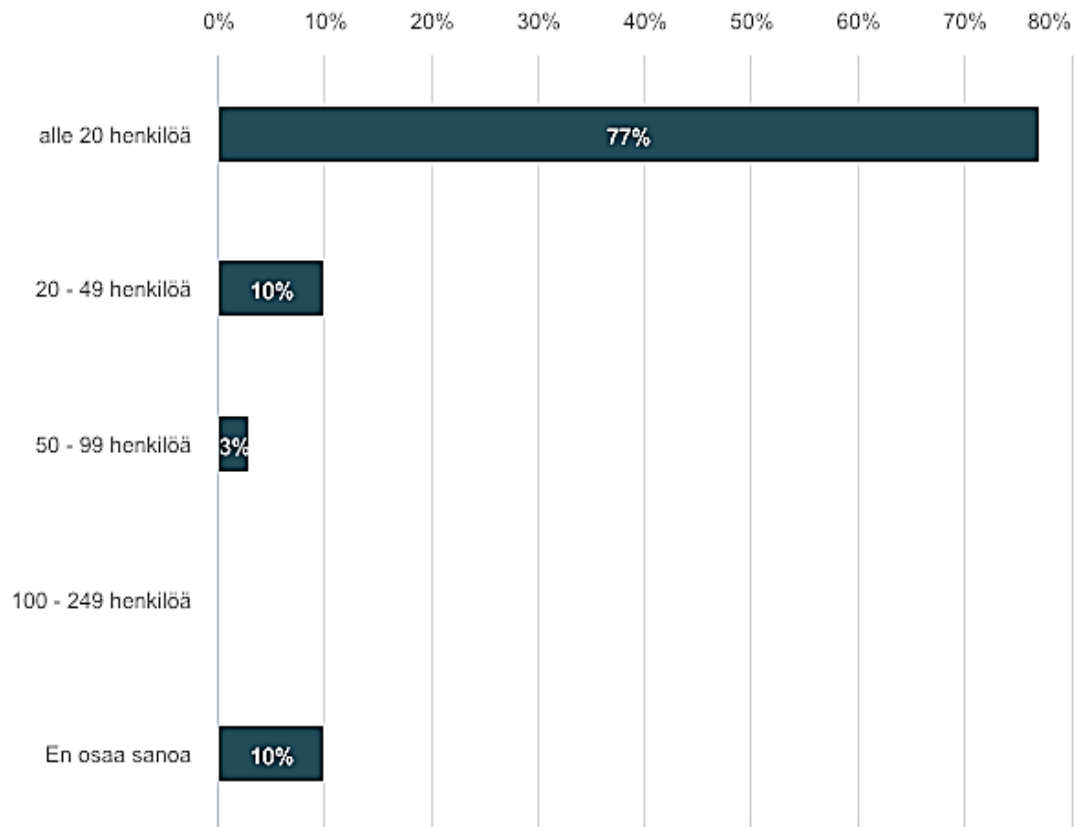
Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
Alle 2 miljoonaa euroa	13	44 %
2 - 10 miljoonaa euroa	10	33 %
10 - 20 miljoonaa euroa	1	3 %
20 - 100 miljoonaa euroa	0	0 %
En osaa sanoa	6	20 %

17. Montako henkilöä yrityksessä työskenteli 2019 tai 2020?

Vastaajien määrä: 30



	n	Prosentti
alle 20 henkilöä	23	77 %
20 - 49 henkilöä	3	10 %
50 - 99 henkilöä	1	3 %
100 - 249 henkilöä	0	0 %
En osaa sanoa	3	10 %