



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Irja Hakala

Vahinkotarkastuksen ohjeistuksen yhtenäistäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma

Insinöörityö

15.4.2021

Tekijä Otsikko	Irja Hakala Vahinkotarkastuksen ohjeistuksen yhtenäistäminen
Sivumäärä Aika	20 sivua 15.4.2021
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine	Ajoneuvojen jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Lehtori Juho Vallivaara Korjaamopäällikkö Rolf Rehtonen, K-Caara Oy
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda K Caara Oy:lle konsernissa käytettävä vahinkotarkastuksen ohjeistus. Ohjeistukseen tuli kerätä tärkeimmät ja keskeisimmät osat vahinkotarkastuksen teosta siten, että sitä voidaan käyttää esimerkiksi uusien vahinkotarkastajien perehdyttämiseen. Lisäksi sen avulla voi jokainen toimipiste yhtenäistää vahinkotarkastuksen prosessia samanlaiseksi muiden toimipisteiden kanssa.</p> <p>Ohjeistukseen kerättiin tiedot vierailemalla eri K-Caaran toimipisteissä haastattelemassa vahinkotarkastajia ja seuraamassa vahinkotarkastuksia. Vierailuille oli tehty valmiiksi kysymyksiä, joiden avulla haastattelut toteutettiin.</p> <p>Käyntien edetessä huomattiin, että K-Caaran toimipisteissä on hyvin erilaiset käytännöt niin vahinkotarkastuksen kuin työnjaon suhteen. Toisissa toimipisteissä vahinkotarkastuksia ei ole edes mahdollista tehdä omalla pisteellään ja toisissa taas ei haluta. Osassa toimipisteistä on vahinkotarkastajat ja työnjohtajat erikseen, toisissa kaikki tekevät kaikkea. Vaikka prosessi toimii monin osin hyvin, ohjeistuksen avulla jokainen toimipiste voi ottaa mahdollisia hyviä vinkkejä omaan toimintaansa ja kehittää sitä eteenpäin.</p> <p>Ohjeistuksessa on kuusi osiota, joista jokainen liittyy jollain osin vahinkotarkastuksen etenemiseen. Aluksi kerrotaan, miksi ohjeistus on tehty ja miten. Sen jälkeen kuvataan jokainen vahinkotarkastuksen vaihe. Lopuksi esitetään asioita, joita voi kertoa asiakkaalle, joka epäroii, miksi hänen kannattaisi valita merkkikorjaamo yleiskorjaamon sijaan.</p>	
Avainsanat	Vahinkotarkastus, vauriokorjaamo, ajoneuvot

Author Title	Irja Hakala Harmonization of Damage Inspection Guidelines
Number of Pages Date	20 pages 15 April 2021
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Vehicle Engineering
Professional Major	Vehicle After Sales Engineering
Instructors	Rolf Rehtonen, Service Manager, K Caara Oy Juho Vallivaara, Senior Lecturer
<p>The aim of this thesis was to create damage inspection guidelines for K-Caara Oy to be used in the Group. The guidelines had to include the most important and central parts of the damage inspection, so that they could be used, for example, in training new damage inspectors. In addition, they would help each damage inspection station to harmonize the damage inspection process which would be similar to all the other inspections stations.</p> <p>Material for the guidelines was collected by visiting various K-Caara units and by interviewing damage inspectors and by following damage inspections. Questions for the damage inspectors had been re prepared before the visits, and they were used to conduct the interviews.</p> <p>As the visits were progressing, it was noticed that the K-Caara damage inspection stations seemed to have very different practices of carrying out damage inspections, both in terms of damage inspection and in terms of how the division of work was done. In some stations it is not even possible to carry out damage inspections at the station, and in others there seemed to be no interest in it. At some inspection stations the damage inspectors and the foremen were working separately, whereas in others all the employees were working on all the tasks. Although the process works well in many respects, the guidelines allow each station to take potential good tips for their own operations and develop them further.</p> <p>The new guidelines have six sections, each of which is in some way related to the progress of the damage inspection. The first section explains why and how the guidelines were created. After that, each stage of the damage inspection is described. Finally, there is a section that explains what can be told to a customer who hesitates why he/she should choose an authorized repair shop instead of a general repair shop.</p>	
Keywords	Damage inspection, damage repair shop, vehicles

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	K-Caara	2
3	Vahinkotarkastus ja vauriokorjaus	2
4	Vahinkotarkastusprosessi K Caara Oy:ssä	4
4.1	Haastattelut	4
4.2	Vakuutusyhtiöiden näkökanta	10
4.3	Vahinkotarkastusprosessi eri toimipisteissä	11
5	Kehitysideoita	14
5.1	Muutosehdotuksia toimipisteille	14
5.1.1	Hämeenlinna	14
5.1.2	Tampere	14
5.1.3	Espoo	15
5.1.4	Airport	15
5.2	Yleisiä parannusideoita	15
5.2.1	Vahinkotarkastus netin kautta	15
5.2.2	Nettisivut	16
5.2.3	Yhteistyökumppanit	16
5.2.4	Palvelukuori	17
5.3	Miksi asiakas valitsisi merkkikorjaamon	17
6	Yhteenveto	18
6.1	Ohjeistuksen käyttöönotto	18
6.2	Jatkotutkimusmahdollisuudet	18
6.3	Keskeisimmät havainnot	19
	Lähteet	20
	Liite vain työn tilaajan käyttöön	

Lyhenteet

CABAS Vaurikorjaamoilla käytettävä laskentajärjestelmä, jonka avulla voidaan helposti laskea korjauksen kesto ja kustannusarvio.

ETKA Volkswagen, Audi ja SEAT-varaosien katalogi.

TRAFICOM Liikenteen ja viestinnän lupa-, rekisteri- ja valvontaviranomainen.

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa K Caara Oy:lle konserninlaajuinen ohjeistus vauriokorjaamon vahinkotarkastuksen prosessista. Ajatuksena on tuoda ohjeistukseen kaikilta vierailuilta toimipisteiltä parhaimmat käytännön ideat sekä toimintamallit ja yhdistää ne yhdeksi kokonaisuudeksi. Tämän ohjeistuksen avulla voidaan olettaa toimipisteillä tehokkuuden lisääntyvän ja asiakaskokemuksen parantuvan, koska työntekijät saavat käyttöönsä mahdollisuuden parantaa toimintatapojaan. Ohjeistus rakentuu haastatteluiden ja havainnointien tuomien näkökulmien pohjalta.

Työn alussa vierailtiin K-Caaran eri toimipisteissä haastattelemassa henkilökuntaa ja samalla havainnoitiin suoritettuja vahinkotarkastuksia. K-Caara yhdistyi vuonna 2019 Autotalo Laakkonen OY:n kanssa, joten eri toimipisteissä voitiin olettaa olevan hyvin erilaiset toimintamallit.

Havaintokäyntien avulla pyrittiin saamaan kuvaa siitä, miten toimipisteiden erot näkyvät konkreettisesti arjessa ja mitä nämä erot ovat. Kun haastateltiin henkilökuntaa kasvotusten, saatiin mahdollisuus nähdä ja kuulla monipuolisesti heidän oikeita mielipiteitään siitä, minkälainen ohjeistuksen sisällön pitäisi olla. He kuitenkin tietävät, miten työtä tehdään konkreettisesti ja usein heillä on hyviä ja käytännöllisiä ajatuksia, miten toimintaa pystyttäisiin parantamaan.

Vierailujen jälkeen haastateltiin K-Caaran korikorjaamojen jälkimarkkinointipäällikköä Harri Heilimää ja kyseltiin hänen näkemystään prosessin kulusta. Hänen kauttaan myös saatiin vakuutusyhtiöiden näkökulmaa mukaan työhön. Vakuutusyhtiöt ovat isossa roolissa vahinkojen korvauksissa, joten molemminpuolinen yhteistyö ja ymmärrys ovat kaiken A ja O. Tämän haastattelun avulla haettiin tietoa, mitä vakuutusyhtiöt toivovat esimerkiksi kuvien laadun suhteen.

2 K-Caara

Toimeksiantajana opinnäytetyölle on K-Caara Oy. Vielä 2018 alkuvuodesta yritys toimi nimellä VV-Autotalot Oy ja K-Auto nimellä VV-Auto Oy. Yritysten nimet vaihdettiin, koska Keskona on sanonta ”yksi yhtenäinen K” ja haluttiin, että Keskon alla toimivilla yhtiöillä olisi sanonnan mukaisesti samankaltaiset yritysnimet. Vuonna 2019 Kesko osti Länsi-Auto Oy:ltä Volkswagen-, Audi- ja SEAT-liiketoiminnot sekä Autotalo Laakkonen Oy:n Volkswagen-, Audi- ja SEAT-liiketoiminnot. Samana vuonna käynnistettiin myös Bentleyn maahantuonti ja vähittäiskauppa. Näiden muutosten myötä toimipisteitä K-Caaralla on jo 15 paikkakunnalla. [1]

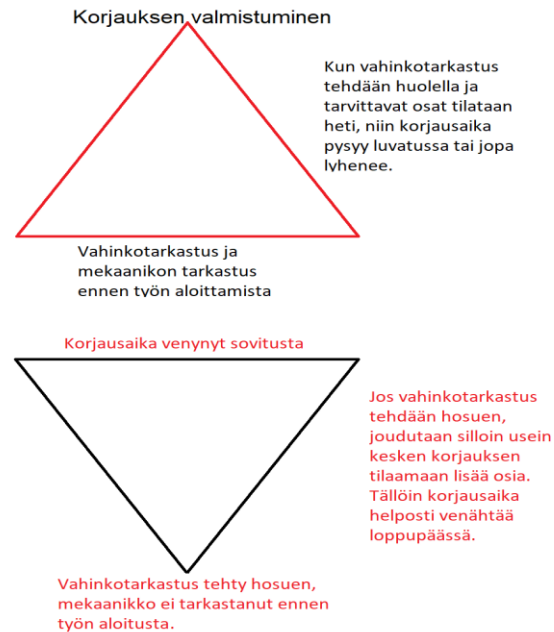
K-Auto on Volkswagen-konsernin valmistamien autojen maahantuontiin, vähittäiskauppaan ja jälkimarkkinointiin erikoistunut yritys, joka kehittää myös autoalan palvelukonsepteja. K-Auto on markkinajohtaja Suomessa. [2] K-Caara on K-Auton palveluiden tarjoaja, eli sen kautta tuotetaan Volkswagen-, Audi- ja SEAT-henkilöautojen sekä Volkswagen Hyötyautojen jälleenmyyntiä ja monipuolisia autoilun palveluja. Näitä ovat esimerkiksi uusien ja käytettyjen autojen myynti, vuokra-autot ja yksityisleasingit, yritysautot sekä merkkihuolto ja -vauriokorjauspalvelut. [1]

3 Vahinkotarkastus ja vauriokorjaus

Vahinkotarkastuksen tehtävänä on määrittää tapahtuneelle vahingolle vahingon määrä. Ajoneuvovahingoissa vahingon määrä on yleisimmin aiheutuneen vahingon korjauskustannukset. Korjauskustannukset määritellään hyväksymällä vahingon korjaustavaksi kyseessä olevan ajoneuvon valmistajan korjausohjeiden mukaiset korjausmenetelmät. [3] Vahinkotarkastus alkaa siitä, kun asiakas ottaa yhteyttä korjaamoon, joko yksityisesti tai vakuutusyhtiön kautta tai suosittelemana. Yhteydenoton jälkeen sovitaan, lähettääkö asiakas tarvittavat asiakastiedot ja kuvat vahingosta sähköisesti vai tuoko hän ajoneuvon paikanpäälle tarkastettavaksi. Vahinkotarkastuksen tekee toimipisteen vahinkotarkastaja.

Huolellisesti tehty vahinkotarkastus nopeuttaa vauriokorjauksen tekoa. Kun vahinkotarkastuksessa otetaan huomioon kaikki tarvittavat varaosat ja mahdolliset ennakkomaalattavat osat, niin vauriokorjauksen aikana ei tarvitse tilata osia ja näin ollen vauriokorjaus

ei veny osien odottelun takia. Kuvassa 1 esitetään kolmioefektin avulla, miten vahinkotarkastuksen teko muuttaa vauriokorjauksen aikataulua. Ylemmän kolmion kanta kuvaa sitä, kun vahinkotarkastus tehdään huolellisesti ja siihen kulutetaan aikaa. Tällöin vauriokorjaus yleensä valmistuu sovitusti eli kärki pienenee. Alemmassa kolmiossa taas vahinkotarkastus on tehty hosuen, jolloin siihen on käytetty kolmion kärjen verran aikaa. Tällöin vauriokorjauksen aikana on voitu joutua tilaamaan lisäosia, jolloin vauriokorjaus venähtää kolmion kannan mukaisesti.



Kuva 1. Kolmioefekti

Hyvänä esimerkkinä voidaan käyttää Kalle-Markus Mätäsjärven opinnäytetyössään esittämiä esimerkkitapauksia, miten vahinkotarkastuksen rauhassa toteuttaminen edistää vauriokorjauksen etenemistä. Hänen tutkimissaan esimerkkitapauksissa on tullut ilmi, että monessa eri autossa huolellinen vahinkotarkastus ja ajoneuvon pesu ennen tarkastusta olisivat nopeuttaneet vauriokorjausta. Yhdessä tapauksessa ajoneuvo oli kuvattu likaisena pihamaalla eikä ollut käytetty kuvaukseen apuvälineitä. Autoon oli alustavasti osoitettu vain oikaisu- ja maalaustöitä, mutta auton tullessa korjaukseen olikin pesun ja viivaintaulun käytön jälkeen selvinnyt, että koko ovi oli vaihtokunnossa. Tämän vuoksi jouduttiin tilaamaan uusi ovi autoon, minkä takia korjausaika venyi sekä korjauskustannukset nousivat melkein 1500 €. [4, s. 26–28.] Tämä on hyvä esimerkki siitä, mitä todellisuudessa usein tapahtuu, kun vahinkotarkastusta ei tehdä huolella, vaan hosutaan ja katsotaan vain pintapuolisesti ja nopeasti autossa olevia vaurioita.

Jos autossa on esimerkiksi täyskaskovakuutus ja autolla ajetaan kolari, jossa vastapuoli on syyppää, niin tämän kolarin vahingot korvataan vastapuolen liikennevakuutuksesta. Jos autossa on samalla myös vanhempi itse aiheutettu parkkipaikkakolhu, niin se voidaan myös korjata samalla kerralla, mutta tämä vahinko menee omasta kaskovakuutuksesta.

4 Vahinkotarkastusprosessi K Caara Oy:ssä

4.1 Haastattelut

K-Caaran toimipisteissä vierailuja varten oli tehty valmiiksi kahdeksan kysymystä. Haastateltavat olivat Tampereella, Lahdessa ja Hämeenlinnassa tehtävänimikkeiltään korikorjaamon huoltoneuvoja, Espoossa ja Airportissa he olivat korikorjaamon työnjohtajia. Kaikilla vierailuilla keskustelu sujui hyvin ja saatiin paljon tietoa kysymysten ulkopuolelta. Esitetyt kysymykset olivat seuraavat:

- 1 Onko nykyinen vahinkotarkastuksen prosessi toimiva?
- 2 Jos saisit muuttaa vahinkotarkastusta, miten vain, miten sitä muuttaisit?
- 3 Olisiko mielestäsi parempi, jos vahinkotarkastukseen voisi tulla vain ajanvarauksella -> tiedossa olisi kaikki tulijat?
- 4 Kuinka paljon aikaa mielestäsi vahinkotarkastukseen voi kulua (asiakkaan tuloista ajan varaukseen)?
 - Onko 30 min sopiva aika?
- 5 Millä laitteella kuvaat vauriot?
- 6 Olisiko hyvä, jos aina vahinkotarkastuksen alussa auto huuhdeltaisiin ja tarkastus tehtäisiin omalla pisteellään?
 - Onko tiloja tähän tarpeeksi?
- 7 Mitä mieltä olet, jos vahinkotarkastus tehtäisiin netin kautta asiakkaan lähettämien kuvien avulla?
- 8 Onko jotain kehitysideoita?

Seuraavaksi käydään läpi vastaukset kysymyksiin. Ensin on esitetty kysymys, jonka jälkeen eriteltynä kunkin toimipisteen koottu vastaus siihen.

1. Onko nykyinen vahinkotarkastuksen prosessi toimiva?

Hämeenlinna: Ei tunnu olevan toimiva, koska ylemmältä tasolta on tullut liiaksi toisistaan eriäviä ohjeita.

Tampere: Prosessi toimii yleisesti, kuitenkin juuri oli ollut työpisteen ja työnkuvan muutos, tämän vuoksi vielä hieman tarvitaan hienosäätöä siinä, miten asiat hoidetaan yhdessä. Ennen ollut eri työtehtäviä eri henkilöillä, esimerkiksi joku tehnyt vain vahinkotarkastuksia ja joku vain laskuttanut, mutta nyt ei ole eritelty kenellekään tiettyä työnkuvaa.

Lahti: Vahinkotarkastuksen prosessi on selkeä ja toimii hyvin, eikä haastatellun mielestä ole sitä tarvetta muuttaa mitenkään.

Espoo: Vahinkotarkastuksen prosessi on hiottu toimipisteessä toimivaksi, paljon pieniä asioita, jotka ovat hyödyllisiä myöhemmissä vauriokorjauksen vaiheissa. Esimerkiksi asiakkaalle annetaan jo vahinkotarkastuksen aikana palvelukuori ja neuvotaan, miten se täytetään. Kun asiakas tuo autoa vauriokorjaukseen, vähentää palvelukuoren käyttö aamuista ruuhkaa, koska asiakas on täyttänyt sen valmiiksi ja jättää vain avaimet kuoressa sovittuun paikkaan. Espoossa ollaan tarkkoja henkilötiedoista. Jos asiakas on esimerkiksi piilottanut tietonsa Traficomista, niin häntä pyydetään avaamaan ne sieltä, jotta omistajatietoja voidaan verrata Traficomien ja K-Caaran tietojärjestelmän kesken ja näin ollen varmistaa, että tiedot ovat oikein.

Airport: Prosessi on toimipisteessä toimiva.

2. Jos saisit muuttaa vahinkotarkastusta, miten vain, miten sitä muuttaisit?

Hämeenlinna: Tarkastustilaan toivotaan parannusta, omaa hyvää nosturia, jolla pesumahdollisuus, kiillotustarvikkeet ja sävykamera. Lisäksi toivotaan, että olisi ennakkotietoa vahinkotarkastukseen tulijoista ja heillä olisi vahinkoilmoitus tehtynä vakuutusyhtiöön ennen vahinkotarkastukseen tuloa.

Tampere: Henkilöstömäärä ei riitä vahinkotarkastuksen ja vauriokorjauksen työnjohdon hoitamiseen. Toivotaan siis lisää henkilöstöä. Vahinkotarkastajat myös toivovat

lisäkoulutusta, jolloin osaaminen parantuisi huomattavasti. Olisi esimerkiksi hyvä päästä halliin katsomaan peltiseppien ja maalareiden toimintaa pariaksi päiväksi.

Lahti: Prosessi on hiottu haastatellun mielestä hyvin loppuun, koska vahinkotarkastuksia on tehty monta vuotta ja prosessia on hiottu. Lähinnä asia, jonka toivottaisiin muuttuvan, on asiakkaiden informointi, koska joskus vahinkotarkastukseen tulee autoja, joiden vauriot ovat niin isoja ja autot mutaisia, että on pakko varata lisää aikaa tarkastukselle tai uusi tarkastus seuraavalle päivälle, tällöin tehdyt suunnitelmat muuttuvat liiaksi.

Espoo: Toiveena on tilojen lisääminen. Jos työnjohdolla olisi oma tila vauriokorjaamon (esimerkiksi SEATin myyntipuolella, jossa olisi jo valmiiksi tilaa sekä nosto-ovi ja ritilät), vahinkotarkastukset voitaisiin tehdä sisällä hyvissä valoissa. Näin ei tarvitsisi olla pihalla katsomassa vaurioita, jolloin vaurioiden valokuvaaminen ja havainnointi vahinkotarkastuksen aikana olisi varmasti laadukkaampaa. Myös erillinen vahinkotarkastuspiste sisätiloissa luo hyvää näkyvyyttä ja merkkikorjaamon imagoa. Näiden seikkojen myötä vauriokorjaukseen kuluva aika voisi vähentyä ja siten myös asiakastytyväisyys parantua. Nykyään vahinkotarkastajat ovat huollon työnjohdon vieressä, jolloin vahinkotarkastajien luona käy runsaasti huollon asiakkaita ja heitä pitää aina ohjata eteenpäin. Tämän vuoksi vahinkotarkastajat joutuvat usein keskeyttämään työtänsä ja työpiste on rauhaton.

Airport: Toiveena on uusi tarkastuspiste. Nykyistä käytetään huollon nelipyöräsuuntauksissa, joten se on usein varattuna. Myöskään nykyisessä tilassa oleva nosturi ei aina toimi kunnolla. Tarkastuspisteeltä olisi hyvä löytyä pesumahdollisuus, jotta ei tarvitsisi käydä pesussa eri paikassa.

3. Olisiko mielestäsi parempi, jos vahinkotarkastukseen voisi tulla vain ajanvarauksella

-> tiedossa olisi kaikki tulijat?

Hämeenlinna: Paikkakuntakohtaisesti pakollinen ajanvaraus olisi hyvä, mutta Hämeenlinnassa sille ei ole tarvetta, koska asiakkaita on niin vähän. Tietysti päivän työsuunnittelua auttaa, jos näkee suoraan, milloin on tulossa asiakkaita. Ennakotieto myös nopeuttaisi asiakkaan käyntiä vahinkotarkastuksessa, kun silloin olisi tiedossa jo vauriot ja asiakastiedot.

Tampere: Vahinkotarkastukseen tulee asiakkaista 30 % ennakkovarauksella kalenterin kautta, kun taas 70 % asiakkaista saapuu ilman ajanvarausta. Tällä hetkellä on kaksi vahinkotarkastajaa, joista toinen lähtee puoli neljältä töistä, joten aikataulullisesti ei ole hyvä, että paikalle saapuu ilman ajanvarausta tulevia asiakkaita, koska heitä ei välttämättä keritä silloin palvelemaan. Onneksi kuitenkin useimmat asiakkaat ymmärtävät, jos ovat tulossa vahinkotarkastukseen ilman ajanvarausta, että voi joutua odottamaan tai varaamaan ajan tarkastukselle. Normaalisti on kolme työntekijää, jolloin työtaakkaa voi hieman jakaa. Tällöin yksi tarkastaja voi ottaa ajanvarauksella tulleita ja yksi varauksettomia. Kuitenkin aina parempi, jos varaus on valmiina.

Lahti: Asiakkaita käy paljon niin ajanvarauksella kuin ilmankin. Pohjolan asiakkaat tulevat usein ilman ajanvarausta, koska vakuutusyhtiön nettisivulla lukee, että asiakkaat voivat vain ajaa paikalle ilman ajanvarausta. Toivottiin, että Pohjolan nettisivuilla lukisi ohjeet vahinkotarkastukseen tulosta, eli tulla auto puhtaana ja aika varattuna. Näin olisi varmasti oikean verran aikaa juuri sen asiakkaan auton vaurioiden tarkastamiseen eikä asiakkaiden tarvitsisi jonotella pitkiä aikoja.

Espoo: On hyväksyttävää, että osa tulee ilman ajanvarausta, mutta tietenkin olisi hyvä, että kaikilla asiakkailla olisi ajanvaraus, jolloin asiakastiedot ja vahinkotiedot olisivat helposti otettavissa esille ja tarkastettavissa.

Airport: Useimmat asiakkaat tulevat ilman ajanvarausta ja melkeinpä joka päivä juuri lounastauon aikaan, jolloin vahinkotarkastajia on vähiten työpisteellä. Näitä asiakassumia olisi hyvä saada jaettua pitkin päivää, mikä onnistuu varaamalla aika tarkastukselle. Nykyään ilman ajanvarausta, etenkin ruuhka-aikana, tulevien asiakkaiden kanssa katsotaan ja varataan uusi sopiva aika vahinkotarkastukselle.

4. Kuinka paljon aikaa mielestäsi vahinkotarkastukseen saa kulua (asiakkaan tuloista ajan varaukseen)?

- Onko 30 min sopiva aika?

Hämeenlinna: 30 minuuttia on sopiva ainakin talvisin.

Tampere: Varauskalenteri antaa suoraan aikaa vahinkotarkastukselle 45 minuuttia, mutta, jos varataan itse asiakkaalle ajan tarkastukseen, niin silloin pyydetään varautumaan 30 minuuttiin.

Lahti: Varauskalenterin kautta varataan myös puhelimesta tulevat ajanvarauskyselyt, jolloin tarkastukseen tulee suoraan 45 minuuttia aikaa. Pohjolan asiakkaille varataan aina hieman lisääaikaa, koska usein tehdään vahinkotarkastuksen yhteydessä vahinkoilmoitus yhtiöön. (K-Caaran vahinkotarkastajista useimmat ovat käyneet OP Pohjolan korjaamomestarikoulutuksen, joten heillä on mahdollisuus tehdä vahinkoilmoituksia.)

Espoo: 15 minuuttia riittäisi hyvin nykykapasiteetilla, koska vahinkotarkastus tehdään ulkona, kun ei ole erillistä tarkastuspistettä.

Airport: 15–30 minuuttia riittää, tietenkin riippuen vaurion laajuudesta.

5. Millä laitteella kuvaat vauriot?

Hämeenlinna: Kamera on hyvä. Puhelin olisi muuten hyvä, mutta se on usein liian suuri käteen, jolloin sitä ei voi käyttää yhdellä kädellä.

Tampere: Käytössä on kamera. Kuljetusvauriot ja noin kolmen kuvan vahingot voidaan kuvata puhelimesta. CABAS-sovellus puhelimesta on aika hidas. Puhelimesta ei saa otettua yhdellä kädellä kuvia.

Lahti: Kameralla ja tabletilla kuvataan satunnaisesti.

Espoo: Kuvataan puhelimesta, koska sen saa toimimaan siten, että kuvat synkronoituvat suoraan puhelimen ja tietokoneen välillä OneDrivessä. Näin ollen on helppo ottaa sisällä kuvat auki tietokoneella ilman turhia johdon ja muistikortin kanssa sohlaamisia.

Airport: Kuvat otetaan pääsääntöisesti kameralla, mutta joskus myös tabletilla tai puhelimesta.

6. Olisiko hyvä, jos aina vahinkotarkastuksen alussa auto huuhdeltaisiin ja tarkastus tehtäisiin omalla pisteellään?

- **Onko tiloja tarpeeksi?**

Hämeenlinna: Näin tehdään varsinkin talvisin, mutta tässäkin toimitaan tapauskohtaisesti. Jos vauriokuvaus on vain kolhu ovesa ja auto on silmin nähden puhdas, niin ei ole tarvetta siirtää autoa sisätiloihin. Pesupaikka on huonossa kohdassa, sillä sinne ajettaessa on usein toisten tiellä.

Tampere: Kaikki autot viedään nykyisellään tarkastuspisteelle, mutta mielipide on, että sen käyttöä pitäisi katsoa tapauskohtaisesti. Eli jos auto on puhdas ja vahinkona on vain naarmu ovesa, niin tällöin ei olisi tarvetta ajaa autoa tarkastuspisteelle. Pisteeltä puuttuu vielä painepesuri, joka on ainakin talvella tarpeellinen, jotta autoista saadaan loska huuhdeltua pois. Muuten likaisimmat autot ajetaan erillisen pesupaikan kautta.

Lahti: Pesupaikka on hyvässä kohtaa, ja pesu on mahdollista suorittaa helposti. Nykyisestikin kaikki autot otetaan sisälle, mutta nosturille ajetaan niitä vain tarvittaessa.

Espoo: Pesua on hankala tehdä, koska ainoa pesupaikka on maan alla, jonne on nopeasti vaikeahko mennä. Ei ole pistettä, jossa tarkastaa, joten autot pääsääntöisesti tarkastetaan pihalla.

Airport: Nykyinen pesupaikka on peltipuolella juuri nosturiovien edessä, jolloin pestessä on aina jonkun tiellä, joten pesu on ikävä suorittaa. Jos tarkastuspisteitä olisi enemmän, olisi autoja helpompi tuoda tarkastukseen sisätiloihin. Kuitenkaan kaikkia tarkastuksia ei ole tarve tehdä sisätiloissa, mutta tämä riippuu tietysti vaurioiden laajuudesta.

7. Mitä mieltä olet, jos vahinkotarkastus tehtäisiin netin kautta asiakkaan lähettämien kuvien avulla?

Hämeenlinna: Nykyään asiakkaiden lähettämät kuvat ovat usein huonoja. Jos netissä olisi ohjeet oikeaan kuvaukseen, niin tämä voisi toimia.

Tampere: Netin kautta asiakkaan lähettämät kuvat ovat onnistuneet 50/50, eli onnistumisprosentti on aika pieni. Korjausaikaa joudutaan varaamaan yleensä tuplasti

verrattuna normaaliin, koska asiakkaat eivät yleensä huomaa vaurion todellista laajuutta. Jos netissä olisi hyvät ohjeet, miten kuvat otetaan, ja vielä viesti, että asiakas voi joutua käymään korjaamolla, jos kuvista ei selviä vaurion laajuus, niin silloin se voisikin toimia. Myös CABASiin olisi hyvä saada näkyville, että kuvat ovat asiakkaan ottamia. Tällöin vakuutusyhtiö, työnjohtajat ja mekaanikot voivat varautua siihen, että korjausaika ja korjauksenlaajuus voivat muuttua.

Lahti: Ei oikeastaan mielipidettä, nykyään kuvat, joita asiakkaat ovat lähettäneet ovat olleet jotkut ihan hyviä ja jotkut todella huonoja. Yleensä aina näistä kuvista puuttuu kilometrit.

Espoo: Netin kautta tehtävä vahinkotarkastus on tulevaisuutta, ja sen pitäisi olla jo aktiivisessa käytössä. Useimmilla kilpailevilla korjaamoilla on jokapäiväisessä käytössä, joten, jotta päästään mukaan kilpailuun, on se otettava pikimmiten käyttöön.

Airport: Jos kuvat vaan ovat onnistuneita ja niistä saa vaurion laajuudesta selkoa, niin käytäntö voi toimiakin.

Airport: Nettisivuilla pitäisi olla esimerkkikuvat, jotta asiakkaiden lähettämistä kuvista saisi selkoa. Muuten vahinkotarkastus netin kautta on tulevaisuutta ja olisi hyvä uudistus.

8. Onko kehitysideoita?

Jokaiselta toimipisteeltä tuli toivetta, että nettisivujen toimivuutta parannettaisiin ja varmistettaisiin, että siellä on oikeat tiedot.

4.2 Vakuutusyhtiöiden näkökanta

Vakuutusyhtiöiden näkökulmaa insinööriyöhön antoi K-Caaran korikorjaamoiden jälkimarkkinointipäällikkö Harri Heilimä. Hän on vuorovaikutuksessa usein eri vakuutusyhtiöiden kanssa, joten hänellä on paljon tietoa siitä, mitä vakuutusyhtiöt edellyttävät kumppanikorjaamoilta. Lisäksi Heilimä on urallaan ollut peltiseppänä ja työnjohtajana, joten hänellä on myös paljon käytännön kokemusta ja näkemystä vauriokorjauksesta. Keskustelun kautta esille tuli, että vakuutusyhtiöille tärkeimmät kohteet vauriokorjauksen

osalta ovat asiakastyytyväisyys, millainen on keskivahinko, minkä kokoinen tulee olemaan pintaokaisu tai muovikorjaus ja kuinka kauan auto seisoo korjaamolla. Seisontaajasta esimerkkinä se, että Lahdessa on usein seisonta-aikana vain yksi päivä, koska siellä osat maalataan etukäteen vahinkotarkastuksessa sävykameralla otetun sävyn mukaan. Muissa toimipisteissä taas seisonta-aika keskimääräisesti on noin kolme päivää.

Heilimän kanssa käytiin keskustelua myös siitä, mitkä ovat koko vauriokorjauksen prosessin isoimpia haasteita. Seuraavat asiat nousivat eniten pinnalle keskustelun myötä: Tapahtumakuvauksen oikeellisuus ja olemassaolo, jatkuvan aloituksen ja lopetuksen kalleus, työnjohdon haaste saada rauhassa tehdä työnsä kunnolla loppuun sekä kysymys, miksi asiakas valitsisi merkkikorjaamon muiden korjaamoiden sijasta. Muihin näistä voi vaikuttaa esimerkiksi vauriotarkastajan kouluttamisella, töidenjaolla ja varmistamalla, että työntekijöitä on tarpeeksi työhön nähden, mutta syitä, miksi valita merkkikorjaamo, tarkastellaan kohdassa 5.3.

4.3 Vahinkotarkastusprosessi eri toimipisteissä

Toimipisteiden toiminta eroaa huomattavasti vahinkotarkastuksen prosessissa. Alla olevissa taulukoissa on koottuna eri toimipisteiden toimintatavat eri tehtävissä. Ensimmäisessä taulukossa (taulukko 1) on Hämeenlinnan, Tampereen ja Lahden tavat, toisessa taulukossa (taulukko 2) on Espoon ja Vantaan tavat. Toimipisteiden toimintaa vertailtiin asiakaspalvelun, vahinkotarkastuksen, valokuvauksen, CABASin ja varaosatoiminnan kannalta.

Taulukko 1. Hämeenlinna, Tampere, Lahti

K-Caara	Hämeenlinna	Tampere	Lahti
Asiakkaan kohtaaminen	Asiakkaan tullessa toimipisteeseen varmistetaan häneltä ensin asiakastiedot, minkä jälkeen	Asiakkaan tullessa näyttämään autoa varmistetaan ensin asiakastiedot. Tämän jälkeen kysellään vauriokuvausta, mitä tapahtunut, missä ja mihin kohtaan	Asiakkaan tullessa toimipisteeseen, varmistetaan häneltä asiakastiedot ja kysellään vahingosta. Tämän jälkeen otetaan asiakkaalta avaimet ja siirrytään auton

	mennään vauriotarkastamaan auto.	autoa. Tämän jälkeen mennään pihalle katsomaan asiakkaan kanssa autoa, minkä jälkeen asiakas ohjataan odottamaan sisätiloihin ja auto ajetaan tarkastustilaan.	kanssa pesupisteelle. Asiakas jää odottamaan toimistoon täksi aikaa.
Vahinkotarkastus	Vahinkotarkastus tehdään ulkona, tarkastustila on olemassa, mutta siellä ei ole hyviä valoja, pesumahdollisuutta tai mitään kiillotusvehkeitä. Ainoa pesupaikka on hallissa, ja se on ajotiellä.	Vahinkotarkastukselle on varattu oma tila, jossa kaikki vauriotarkastukset tehdään. Tilassa ei ole vielä pesuria, mutta se on tulossa. Tila on hieman sivussa, koska jos tarvitsee apua peltisepiltä, joutuu hakemaan hänet pitkän matkan päästä. Vauriotarkastukset tehdään todella huolella ja ajan kanssa.	Vahinkotarkastus tehdään hallissa (u-muotoinen). Toisesta ovesta tullaan sisälle, tässä pestään auto. Ajetaan hallin läpi toiselle ovelle, jossa paremmat valot, kuvataan auto. Jos pesun jälkeen löytyy lisävaurioita, pyydetään asiakas katsomaan niitä.
Valokuvaus	Valokuvaukseen käytetään kameraa, tabletin on liian iso kuvaukseen.	Valokuvaus tehdään kameralla. Kuvaukseen hyvä ohje nuora on, että jokainen vaurio kuvataan tunnistekuvasta mittaristoon ->näin tiedät, mitkä kuvat liittyvät mihinkin vaurioon. Puhelimella otetaan noin 3 kuvan vauriokuvat ja kuljetusvauriokuvat.	Valokuvat otetaan kameralla.
CABAS ja varaosat	CABAS-laskelma tehdään asiakkaan poistuttua. Tarkastajilla on käytössään ETKA, jonka avulla tilataan osat samalla, kun tekevät CABAS-laskelman.	Osa tekee CABAS-laskelman asiakkaan läsnä ollessa. CABASiin integroidaan suoraan oikeat osat ETKAsta ennen ensimmäistä lähetystä. Varaosahenkilö vain katsoo listan ja tilaa osat sen mukaan.	CABAS-laskelma tehdään niin valmiiksi kuin pystytään ennen ensimmäistä lähetystä. Varaosahenkilö erikseen, joka tilaa osat.

Taulukko 2. Espoo ja Vantaa

K-Caara	Espoo	Airport
Asiakkaan kohtaaminen	Asiakkaan tullessa näyttämään autoa pyydetään häntä ensiksi todentamaan henkilöllisyytensä ja omistajuussuhteensa autoon. Tämän jälkeen varmistetaan muut tiedot. Seuraavaksi kysellään vahinkokuvausta, minkä jälkeen siirrytään asiakkaan kanssa tekemään vahinkotarkastusta.	Asiakkaan tullessa toimipisteeseen lähdetään aluksi katsomaan autoa. Vasta vahinkotarkastuksen jälkeen varmistetaan asiakastiedot.
Vahinkotarkastus	Vahinkotarkastus tehdään pihalla, koska sille ei ole olemassa omaa pistettä. Jos auto tarvitsee pestä, ajetaan se alas pesupaikalle ja tehdään tarkastus siellä.	Vahinkotarkastus yleensä tehdään pihalla. Tarvittaessa on myös käytössä tarkastusnosturi, mutta sillä tehdään myös huolto-puolen pyöriensuuntaukset, joten kyseinen nosturi ei aina ole vapaana. Lisäksi asiakkaita on aika paljon, joten yksi nosturi ei riitä kaikkien työnjohtajien tarpeisiin.
Valokuvaus	Valokuvat otetaan puhelimella, joka on OneDriven kautta liitettyä tietokoneeseen -> kuvat synkronoituvat netin kautta suoraan koneelle ilman erillisiä johtoja ja säätämistä.	Valokuvat otetaan kameralla.

CABAS ja varaosat	CABAS-laskelma tehdään niin valmiiksi kuin voidaan ennen ensimmäistä lähetystä. Peltisevät osaavat myös käyttää ohjelmia, joten he päivittelevät CABASia tarpeen mukaan itse. Lopuksi työnjohtaja vain tarkastaa, että kaikki on oikein ennen viimeistä lähetystä.	CABAS-laskelma tehdään, kun asiakas on lähtenyt. Varaosat lisätään niin tarkasti, kuin CABS-in omista kuvista ne löytyvät, ja CABAS-laskelma lähetetään yhtiölle. Varaosahenkilöt myyvät osat työ määräykselle, korjauksen jälkeen ne päivitetään CABASille joka lähetetään päivitettyä uudelleen yhtiölle.
----------------------------------	--	---

5 Kehitysideoita

5.1 Muutosehdotuksia toimipisteille

Toimipisteissä vierailu toi myös työntekijöiltä erilaisia ehdotuksia ja toiveita, miten vahinkotarkastusta voitaisiin parantaa käytännössä esimerkiksi tarjolla olevien työkalujen ja toimitilojen puitteissa. Nämä parannusehdotuksen on lueteltu alla omissa kategorioissaan. Kun toimipisteen laitteet ja tarvikkeet ovat ajan tasalla ja kunnossa, niin työtä on huomattavasti helpompi toteuttaa ja työn laatu paranee.

5.1.1 Hämeenlinna

Hämeenlinnaan toivottaisiin erillistä tarkastuspistettä, jossa olisi hyvä valaistus, painepesuri ja kiillotusvälineet.

5.1.2 Tampere

Tampereella toivottaisiin mahdollisuutta koulutukseen, etenkin pääsyä ainakin päiväksi niin peltisevän kuin maalarin kanssa tekemään työtä ja näkemään käytännössä, miten korjaukset tehdään alusta loppuun. Lisäksi haluttaisiin tarkastuspisteen olevan lähempänä peltiseppiä, jolloin heidän konsultointinsa vaikeissa tarkastuksissa olisi vaivattomanpaa.

5.1.3 Espoo

Espoossa tarvittaisiin oma vahinkotarkastuspiste. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi siirtämällä SEATin myyntipisteen eri paikkaan. Tämän tilalle voisi lisätä nosto-ovien toiselle puolelle ritilät ja vesikaivon sekä nosturin siihen päälle. Tässä olisi hyvä, avoin ja valoisa tila vahinkotarkastuksen tekoon. Lisäksi toiselle puolelle voisi laittaa vauriokorjaamon asiakaspalvelutiskit – tämä rauhoittaisi vahinkotarkastajien pistettä, kun nykyisessä kohdassa ylimääräiset huollon asiakkaat keskeyttävät heidän työtänsä usein.

5.1.4 Airport

Airportiin voisi lisätä toisen vahinkotarkastuspisteen, jossa olisi mahdollisuus pestä autoa. Koska Vantaalla on paljon asiakkaita, niin vaativatkin tarkastukset saataisiin jaettua kahdelle nosturille (hyvä asia etenkin talvisin). Nykyisin käytössä oleva tarkastuspiste toimii myös huollon nelipyöräsuuntauspaikkana, joten se on aika usein myös käytössä tarkastuksien aikana.

5.2 Yleisiä parannusideoita

Alla on lueteltuna yleisiä ideoita, miten K-Caaran vahinkotarkastusta voitaisiin kehittää eteenpäin. Eniten haastatteluiden kautta tuli ilmi, että työntekijät toivoisivat saavansa ideoita helpommin tuotua esille myös ylemmille tahoille, jolloin niitä saataisiin otettua käytäntöönkin. Kuitenkin jos jotain otetaan käyttöön, niin tietysti keksijälle pitäisi siitä antaa kunniaa. Työntekijät ovat paljon tyytyväisempiä työntekoon, kun tietävät, että heidän tarpeitaan ja asioitaan oikeasti kuunnellaan.

5.2.1 Vahinkotarkastus netin kautta

Vahinkotarkastus pitäisi voida tehdä asiakkaan lähettämien kuvien välityksellä, ilman että asiakkaan tarvitsee tulla paikan päälle. Tämä on tärkeä askel, jotta K-Caara on mukana nykyajan ”pelissä”, koska kilpailijoilla on tämä mahdollisuus jo käytössä. K-Caaralla on olemassa vahinkotarkastus omilla kuvilla -ohjelma, mutta tätä käytettäessä asiakkaalle tulee kuitenkin ajanvaraus paikan päälle vahinkotarkastukseen. Tämä on turha

ajanvaraus, koska kuvien pitäisi olla sellaisia, että asiakkaan ei tarvitse tulla enää näyttämään autoaan toimipisteeseen, muuten koko asialta putoaa pohja.

Luodessa vahinkotarkastus netin kautta -ohjelmaa, on siellä oltava esillä esimerkkikuvat, miten henkilö- ja pakettiautot kuvataan siten, että niistä saa hyvin selville vaurion laajuuden. Olisi hyvä, jos siellä olisi joka kuvakulmasta esimerkkikuva ja vieressä kohta, johon voidaan liittää oma kuva kyseisestä kohdasta. Näin asiakas voi suoraan vertailla, tuliko kuvista samankaltaisia.

Kuitenkin kuvien alle on hyvä myös lisätä kohta, jossa lukee: ”Varauduthan tulemaan paikan päälle vahinkotarkastukseen, jos kuvien kautta ei välity tarpeeksi vaurion laajuus”, koska aina asiakkaan kuvat eivät onnistu vaaditulla tavalla. Ohjelmaan kannattaa myös lisätä kohta, jossa kehoitetaan laittamaan esimerkiksi autoista yleisesti löytyvä parkkikiekko vauriokohdan viereen, jolloin kuvaan saadaan esille vaurion mittasuhteita ilman, että asiakkaan tarvitsee etsiä erillistä mittaa.

5.2.2 Nettisivut

Nettisivujen epäselvyydestä oli puhetta monien työnjohtajien kanssa. Etenkin se, että K-Caaran nettisivujen kautta on vaikeaa löytää korikorjaamo-kohtaa ja siten yhteystietoja. Löydetyt yhteystiedot ovat myös usein väärä: esimerkiksi puhelinnumero johtaa ajanvarauskeskukseen tai väärään toimipisteeseen, ei suoraan esitetylle työnjohtajalle. Tietenkin joissain toimipisteissä jokaisella työnjohtajalla on esillä vain yleinen puhelinnumero, koska halutaan, että asiakkaiden puhelut ohjautuvat sille, joka on vapaana ja voi kyseisen puhelun ottaa. Opinnäytetyötä tehdessä nettisivujen toimintaa on kuitenkin paranneltu huomattavin osin.

5.2.3 Yhteistyökumppanit

Tärkeimpien yhteistyökumppaneiden sivustoilla voisi olla linkki vahinkotarkastuksen ajanvaraukseen. Tässä yhteydessä voisi lukea: ”Varaathan tästä ajan vahinkotarkastukseen – näin ollen saamme palveltua teitä juuri valitsemallanne ajalla. Tulettehan myös vahinkotarkastukseen puhtaalla autolla, jolloin saamme taattua onnistuneen tarkastuksen.” Tämän avulla esimerkiksi Pohjolan asiakkaiden ei tarvitsisi odotella turhaan toimipisteessä (tällä hetkellä Pohjolan sivuilla [5] ohjataan tulemaan tarkastukseen ilman

ajanvarausta – asiakkaat joutuvat usein odottelemaan toimipisteissä, mikä ei ole hyvä asia nykytilanteessa (Covid-19-pandemia). Tämä toisi myös hieman ennakkotietoa työnjohtajille siitä, koska on tulossa asiakkaita, millainen vahinko on kyseessä ja onko vahinkoilmoitus tehty ja asiakkaan tiedot ovat jo alustavasti tiedossa. Nämä tiedot nopeuttavat itse vahinkotarkastusta huomattavasti, koska sitä voidaan jo ennalta suunnitella.

5.2.4 Palvelukuori

Espoon toimipisteestä tuli esiin todella hyvä toimintatapa: ajanvarauksen yhteydessä ohjeistetaan, että asiakkaat ennen vauriokorjausta täyttävät palvelukuoren ja tuodessaan autoa korjaukseen, jättävät auton avaimet kuoreen sovittuun paikkaan. Tämä vähentää ruuhkaa ja nopeuttaa niin asiakkaan kuin työnjohtajankin aamua. Vahinkotarkastuksen yhteydessä ohjeistetaan, mitä asioita kuoreen tarvitsee kirjata ja minne sen voi korjausajalle tullessa jättää.

5.3 Miksi asiakas valitsisi merkkikorjaamon

Tämä on tärkeää miettiä, koska nykyään kilpailua on. Ennen niin sanotut ”nyrkkipajat” olivat tunnettuja nopeasta aikataulusta mutta mahdollisesti huonosta laadusta ja erinäköisistä omanlaatuisista korjauksistaan. Kuitenkin nykyään on hyvin harvassa näitä nyrkkipajoja ja useimmilta korikorjaamoilta saa kunnan laatua vastineeksi rahalleen. Tämän takia on erityisen tärkeää miettiä, minkä takia asiakas tulisi merkkikorjaamolle enää tänä päivänä. Yleisin syy, miksi asiakas valitsee korjaamoksi merkkiliikkeen, on yhteistyökumppanien kehoitus; näistä etenkin vakuutusyhtiöillä on iso merkitys. Tämän takia vakuutusyhtiöihin on tärkeää pitää välit kunnossa ja osoittaa, että työ on laadullisesti hyvää. Toiseksi asiakas valitsee merkkikorjaamon, koska hänellä on uudehko auto, jota myös huollattaa samassa pisteessä. Tämän takia automyyjien olisi tärkeää käydä kierroksellaan myös vauriokorjaamon puolella – näin ollen asiakas tietää, minne tulla vaurion sattuessa.

Myös seuraavat seikat on hyvä ottaa huomioon: merkkikorjaamon takana olevalla autovalmistajalla on tietyt tarkat vaatimukset asiakaspalvelun, koulutuksen ja erikoistyoäkalujen osalta. Tämä tarkoittaa sitä, että auto korjataan varmasti, kuten se on suunniteltukin. Korjaamojen toimintaa valvotaan auditointien kautta, jolloin varmistetaan, että kaikki työt

tehdään laadukkaasti ja kuten on ohjeistettukin. Lisäksi laitteistot, testerit, ohjelmistot ja varaosat ovat varmasti autoon alkuperäisesti valmistettuja ja kuuluvia, ja täyttävät autovalmistajan vaatimukset. Asentajat ja työnjohtajat ovat käyneet merkkikoulutukset ja tietotaitoa ylläpidetään ja kehitetään koko ajan uusien koulutuksien avulla. Näin ollen he tietävät, mitä laitteistoja asiakkaan autosta löytyy ja miten niitä kuuluu käyttää ja korjata.

6 Yhteenveto

Opinnäytetyön tuloksena syntyi K-Caaralle vahinkotarkastuksen ohjeistus Word-tiedostona.

6.1 Ohjeistuksen käyttöönotto

Tehty ohjeistus otetaan käyttöön ainakin uusien työntekijöiden koulutusmateriaaliksi. Sen on kattava mutta tiivis paketti, johon tutustumalla uusi työntekijä pääsee helposti alkuun työssään. Se sisältää kaiken tarvittavan yleisesti, miten vahinkotarkastus tehdään alusta loppuun ja mitä pitää ottaa missäkin kohtaa huomioon. Kuitenkin erillisten ohjelmistojen toimintaa ei ohjeistuksessa käydä lävitse, joten niiden käyttö pitää oppia muuta kautta. Opinnäytetyön tekijä ei osallistu ohjeistuksen käyttöönottoon, vaan se tapahtuu yrityksen puolelta.

Ohjeistuksesta on otettu K-Caara Airporttiin jo käyttöön palvelukuoriosio aivan jokapäiväiseen toimintaan ja mahdollisesti muita osioita vertaillaan nykyisiin toimintamalleihin ja otetaan mahdollisesti käyttöön vuoroittain.

6.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Opinnäytetyön takia tehtyjen haastatteluiden puitteissa huomattiin, että on mahdollisuuksia tehdä hyviä jatkotutkimuksia, joiden avulla voi kartoittaa nykyistä vauriokorjauksen tilannetta niin työntekijöiden kuin asiakkaiden näkökulmasta.

Työntekijöille voisi lähettää lomakekyselyn, jonka avulla voisi kartoittaa heidän mielipidettään vahinkotarkastuksen onnistumisesta ja vauriokorjauksen laadusta.

Lomakkeessa saisi olla mahdollisimman paljon monivalintakysymyksiä, mutta myös vapaata kirjoitustilaa, jolloin saadaan kattavasti mielipiteitä esille. Tämä kyselyn olisi hyvä olla anonyymi, mutta esimerkiksi työntekijän työskentelyalue voisi olla esillä, jolloin voitaisiin vertailla toimipisteiden ja niiden työntekijöiden tyytyväisyyttä työtiloihin ja mahdollisuuksiin.

Asiakastyytyväisyyttä on hankalampi selvittää, koska useimmat asiakkaat eivät jaksata vastata lähetettyihin kyselyihin. Tämän tuottamiseen olisikin hyvä tehdä esimerkiksi opinnäytetyö, jolloin opiskelijan kysymyksiin asiakkaat ehkä helpommin vastaisivat esimerkiksi paikan päällä haastattelussa.

6.3 Keskeisimmät havainnot

Haastatteluiden ja ohjeistuksen teon myötä havaittiin, että vahinkotarkastuksessa on jonkin verran kehitettävää, mutta K-Caara on yrityksenä innokas kehittämään toimintaa eteenpäin ja parantamaan työnteon mahdollisuuksia. Kun nettisivut kehitetään selvemmiksi ja vahinkotarkastus netin kautta saadaan toimimaan hyvin, niin K-Caarassa ollaan jo huomattavasti paremmassa tilanteessa. Lisäksi vielä, jos toimipisteiden tiloja ja työkaluja parannetaan, niin työntekijätkin ovat tyytyväisempiä työntekoon.

Loppujen lopuksi jokaisella vierailulla toimipisteellä on omat toimintamallinsa, ja ne toimivat suurimmaksi osaksi hyvin, mutta aina löytyy jotain asioita, joita voi kehittää paremmaksi. Tämä vain tarvitsee työntekijöiden avoimen mielen, jotta muutoksia voidaan ottaa käyttöön.

Lähteet

- 1 Tietoa yrityksestä. 2021. Verkkoaineisto. K-Caara. <<http://www.k-caara.fi/tietoa-yrityksesta>>. Luettu 13.4.2021.
- 2 Tietoa yrityksestä. 2021. Verkkoaineisto. K-auto. <www.k-auto.fi/tietoa-yrityksesta>. Luettu 13.4.2021
- 3 Vahinkotarkastus. 2021. Verkkoaineisto. Suomen Vahinkotarkastus. <www.svt.fi/vahinkotarkastus/>. Luettu 13.4.2021.
- 4 Mätäsjärvi, Kalle-Markus. 2016. Korikorjaamon vahinkotarkastustoiminnan kehittäminen. Lapin Ammattikorkeakoulu, tekniikka ja liikenne, tuotantotalous. Opinnäytetyö. Verkkoaineisto. Theseus-tietokanta. Luettu 15.04.2021.
- 5 Vahinkoapu. 2021. Verkkoaineisto. OP Pohjola. <www.vahinkoapu.pohjola.fi/henkiloasiakkaat/auto/ajoin-kolarin>. Luettu 13.4.2021.