



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Santeri Busch

---

## **Autokorjaamon sijaisautopalvelutoiminnan kehittäminen**

Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK tekniikan yksikkö

Auto- ja työkonetekniikan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Tekniikka

Tutkinto-ohjelma: Konetekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Santeri Busch

Työn nimi: Autokorjaamon sijaisautopalvelutoiminnan kehittäminen

Ohjaaja: Ari Saunamäki

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 33

Liitteiden lukumäärä: 7

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi sijaisautopalvelun toimintamalli, sopimus pohja ja uudistettu hinnoittelu Carcom Oy:lle. Tarkoituksena oli saada sijaisautotoiminnasta yritykselle kannattavampaa ja asiakkaille vaivattomampaa. Lisäksi työn tavoitteena oli kehittää ja ideoida uusia toimintamuotoja sille ajalle, jolloin autot eivät ole vuokrauskäytössä. Tällä hetkellä sijaisautotoimintamallista löytyy puutteellisia kohtia ja toimintatapoja, jotka sellaisenaan heikentävät sijaisautopalvelun tuottavuutta heijastuen siitä koko yrityksen toimintaan.

Sijaisautotoiminnan kehittämistyö aloitettiin tutustumalla korjaamon päivittäisiin asiakaspalvelutilanteisiin, korjaamon tapoihin ja asiakastyytyvyyteen. Sijaisautopalvelun kehittämisessä käytettiin hyväksi asiakkailta saatuja palautteita, joiden avulla sijaisautopalvelu saatiin vastaamaan enemmän asiakkaiden toiveita.

Opinnäytetyön tekijä on toiminut Carcom Oy:n työnjohtajana vuodesta 2014 alkaen. Korjaamon työnjohtajan tehtäviin on kuulunut asiakkaiden kontaktointi, työmääräyksien luominen, varaosien hankinta ja korjaamon mekaanikkojen työn edistymisen sekä aikataulusta pysymisen huolehtiminen.

<sup>1</sup> Asiasanat: sijaisautotoiminta, sijaisautopalvelu, asiakaspalvelu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Technology

Degree programme: Mechanical Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Santeri Busch

Title of thesis: Development of car repair shop rental operations

Supervisor: Ari Saunamäki

Year:2021

Number of pages: 33

Number of appendices: 7

---

The object of the thesis was to develop a new rental car system operation model, a contract, and a new pricing for the company Carcom Oy. The aim of the thesis was to get a more profitable car rental system, which would be easy for customers. The goal of the thesis was to develop new ideas for when the cars are not in customer use. Now the rental car process is incomplete and has operation ways that weaken the rental car process and effect the entire company. The process of developing the car rental started by studying normal customer service situations, manners, and customer satisfaction in the car repair shop. The development of the car rental process used customer feedback to develop the process in the best possible way for customers.

The thesis author has worked as a foreman in Carcom Oy since 2014. The duties of the workshop foreman include contacting customers, creating work regulations, and procuring spare parts. Also, the foreman supervises the progress of the work of mechanics and staying on schedule.

<sup>1</sup> Keywords: rental car, customer, feedback

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO .....	6
1.1 Työn tausta ja tutkimusongelma .....	6
1.2 Työntavoitteet .....	6
1.3 Yritysesittely .....	7
2 KORJAAMON ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	8
2.1 Asiakaspalvelutaito.....	8
2.2 Asiakaslähtöisyys .....	8
2.3 Puhelinpalvelu .....	9
2.4 Asiakaskokemus .....	10
2.5 Asiakaskokemuksen johtaminen .....	10
2.6 Asiakastyytyväisyys.....	11
3 CARCOM OY JA SEN KEHITYSKOhteet .....	13
3.1 Missio ja visio .....	13
3.2 Arvot.....	13
3.3 Laatu .....	13
3.4 Ympäristö.....	14
3.5 Työturvallisuus.....	14
3.6 Palvelulupaus .....	15
3.7 Asiakasapalvelun kehityskohteet.....	15
4 SIJAISAUTOPALVELU AUTOKORJAAMOILLA .....	17
4.1 Sijaisautopalvelu .....	17
4.2 Sijaisautopalvelun tarjoajat .....	17
4.3 Sijaisautopalvelun käyttäjät.....	17
4.4 Sijaisautopalvelun markkinointi.....	18
5 SIJAISAUTOPALVELU SEINÄJOEN ALUEEN AUTOKORJAAMOILLA.....	19
5.1 Seinäjoenalueella toimivat autokorjaamot.....	19
5.2 Sijaisautojen vuokrahinnasto Seinäjoen alueen autokorjaamoilla.....	19

6	CARCOM OY:N SIJAISAUTOTOIMINTA .....	22
6.1	Autofutur .....	22
6.2	Sijaisautopalvelun toiminta .....	22
6.3	Sijaisauton kunnossapito .....	24
6.4	Sijaisautot .....	25
6.5	Sijaisautojen kustannukset .....	25
7	SIJAISAUTOTOIMINNAN KEHITTÄMINEN .....	26
7.1	Sijaisautotoiminnan ongelmien tunnistaminen .....	26
7.2	Uudistettu sijaisautotoimintamalli.....	27
7.3	Sijaisautosopimus pohja .....	27
7.4	Sijaisautopalvelun uudelleen hinnoittelu .....	27
7.5	Sijaisautotoiminnan kehitysideat.....	29
8	YHTEENVETO .....	30
	LÄHTEET.....	31
	LIITTEET .....	32

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta ja tutkimusongelma

Nykyaikainen autokorjaamo on väistämättä kehityksen ja muutoksen edessä. Autoalalla tapahtuu jatkuvaa kehitystä autotehtaiden tuodessa markkinoille uudempia ja kehittyneempiä ratkaisuja sekä toimintamalleja. Autokorjaamoilla onkin suuri haaste vastata näihin teknologian kehityksen mukana tuomiin haasteisiin ja uusiin asiakastarpeisiin. Autokannan ja -tekniikan uudistuminen aiheuttaa autokorjaamoille entistä haastavampia töitä ja tilanteita, niin ongelmanratkaisun kuin asiakaspalvelunkin osalta. Autokorjaamoilla ei yksikään päivä ole samanlainen, vaan aina eteen tulee uusia haasteita ja erilaisia asiakaspalvelutilanteita.

Opinnäytetyö tehtiin Seinäjoella sijaitsevalle autokorjaamo Carcom Oy:lle. Yrityksessä tapahtuu päivittäin haastavia asiakaspalvelutilanteita, joissa tarvitaan erinomaista tilannetajua ja hyviä ongelmaratkaisukeinoja, niin työnjohtajalta kuin mekaniikoiltakin. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena onkin tutustua Seinäjoella sijaitsevan autokorjaamo Carcom Oy:n päivittäin tapahtuviin tärkeimpiin asiakaspalvelutilanteisiin, toimintatapoihin ja asiakastyytyväisyyteen. Pääosin yrityksessä haluttiin keskittyä uudistamaan sen asiakkailleen tarjoama sijaisautopalvelu. Sijaisautopalvelu kuuluu nykyaikaisen autokorjaamon peruspalveluihin, joten yrityksessä haluttiin uusia sijaisautopalvelun toimintamalli. Lisäksi sijaisautoille haluttiin uusia kehitysideoita toiminnan parantamiseksi. Sijaisautopalvelun toiminta tulisivikin saada sellaiselle tasolle, että se olisi kannattavampaa yritykselle. Yrityksen tämänhetkisestä sijaisautotoimintamallista löytyy puutteellisia kohtia ja toimintatapoja, jotka sellaisenaan heikentävät sijaisautopalvelun tuottavuutta heijastuen koko yrityksen toimintaan.

## 1.2 Työntavoitteet

Sijaisautopalvelun toiminnan kehittämiseksi yritykseen uudistetaan sijaisauton toimintamalli, sopimus pohja ja sijaisautohinnasto. Uudistusten avulla yrityksen sijaisautopalvelusta tulee yritykselle aikaisempaa kannattavampaa, eikä palvelu ole vain rasite yritykselle. Sijaisautopalvelun toimintamallin uudistamisessa käytettiin hyväksi palautteita, joita saatiin sijaisautoa käyttäneiltä asiakkailta. Palautteita hyväksikäyttäen saadaan sijaisautopalvelu, joka vastaa paremmin asiakastarpeisiin, ilman, että se vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Lisäksi työssä kerättiin materiaalia Seinäjoen alueella toimivilta autokorjaamoilta, jotka tarjoavat myös

sijaisautopalvelua. Materiaalien ja sijaisautojen kustannusten avulla saadaan muodostettua yritykselle kilpailukykyinen hinnasto sijaisautopalvelusta.

### **1.3 Yritysesittely**

Carcom Oy on vuonna 2012 perustettu yksityisomisteinen riippumaton monimerkkiautokorjaamo. Yritys sijaitsee Seinäjoella osoitteessa Rengastie 35. Korjaamolla työskentelee neljä mekaanikkoa, työnjohtaja ja korjaamopäällikkö. Korjaamon palvelut koostuvat erilaisten henkilö- ja pakettiautojen huolloista, korjauksista ja diagnostiikkatöistä sekä lisälämmittimien korjauksista ja asennuksista. Käytössä on lisäksi Volvon merkkikohtainen diagnostiikkalaitteisto sekä mallikohtaiset huolto- ja korjausohjeet. Carcom Oy:n erikoisosaamisiin kuuluvat autosähkötyöt ja vianetsintä. Korjaamon asiakaskunta koostuu suurilta osin yksityisasiakkaista, mutta joukkoon mahtuu myös pienimäärä eri alan yritysasiakkaita ja autoliikkeitä. (Carcom.fi, [20.3.2021].)

## 2 KORJAAMON ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

### 2.1 Asiakaspalvelutaito

Kaikissa ammateissa ja toimialoilla tarvitaan lähes aina asiakaspalvelutaitoa. Asiakaspalvelussa onkin kysymys asiakkaan auttamisesta hyödyntäen erilaisia ongelmanratkaisukeinoja. Tavallaan asiakaspalvelu on koko ajan asiakkaan auttamista ja neuvontaa. Olennainen osa asiakaslähtöisyyteen perustuvaa liiketoimintaa on asiakkaiden erilaisten tarpeiden ymmärtäminen ja asiakaspalvelun jatkuva kehittäminen. Moni asia tietysti vaikuttaa hyvään asiakaskokemukseen, mutta tärkeimmässä roolissa ovat asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt. Uusia palvelutilanteita syntyy päivittäin ja nykyisin asiakkaita palvellaan monen eri kanavien kautta. Asiakaspalvelu on erittäin vaativaa työtä ja sitä tulee kehittää ja harjoitella päivittäin. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

### 2.2 Asiakaslähtöisyys

Asiakkaat, jotka käyttävät yrityksessä heille suunnattuja palveluita ja tuotteita, maksavat kaikkien yrityksessä työskentelevien palkat. Kaiken liiketoiminnan tarkoitus onkin tuottaa voittoa yritykselle kaikkien kustannusten jälkeen, joita yritys tarjoaa asiakkaille. Jotta yritys menestyy ja saa asiakkaita, tarvitaan kuitenkin markkinointia. Markkinoinnin avulla yritys pystyy kertomaan itsestään, osaamisestaan, palveluistaan ja tarjoamistaan tuotteista. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

Erityisesti asiakaspalvelutehtävissä työskentelevän henkilön tulee tuntee markkinoinnin perusteet, koska hänen oma työnsä koostuu yrityksen markkinointikokonaisuudesta. Markkinoija voi olla kuka tahansa yrityksessä tai se voi olla muussa organisaatiossa työskentelevä työntekijä. Markkinoinnin avulla yritys mahdollistaa liiketoimintansa, koska ilman markkinointia ei ole asiakkaita eikä silloin tarvita muitakaan yrityksen toimintoja. Markkinointiosaamista tarvitsee jokainen yritys. Pienyrittäjän on mahdollista ulkoistaa tuotanto tai kirjanpito, mutta markkinointia koskevat päätökset on yrittäjän tehtävä itse. Yritys ei myöskään tarvitse kirjanpitoa tai tuotantoa, jos tuotetta tai palvelua ei kukaan osta. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

## 2.3 Puhelinpalvelu

Usein nopein ja kätevin tapa kysyä neuvoa johonkin asiaan on soittaminen. Soittamalla vastauksen saa lähes aina puhelun aikana. Asiakas saattaa soittaa kysyäkseen neuvoa, antaa palautetta tai mahdollisesti ostaakseen tuotteita tai palveluita. Puhelinpalveluita usein moititaan. Useimmiten ongelmana on kuitenkin se, ettei kukaan vastaa, puhelua pallorellaan henkilöltä toisella tai pahimmassa tapauksessa puhelu katkeaa. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

Asiakkaiden asioidessa puhelimitse, yrityksen tulee miettiä sitä, millaiset puhelinpalvelun toimintatavat ovat. Asiakas saa heti puhelun alussa ensivaikutelman yrityksestä ja siksi onkin tärkeää määritellä yrityksen yhteiset toimintatavat siitä, miten asiakaspuheluihin vastataan. Mahdollisesti puhelinpalveluun soittava asiakas ei tiedä, kuka häntä osaisi auttaa ja soittaako hän mahdollisesti oikeaan numeroon. Asiakas voi tuskastua tällaisissa tilanteissa helposti, joten jonkun on aina otettava vastuu asiasta ja auttaa asiakasta loppuun asti. Jos asiakas ei saa kiinni tavoittelemansa henkilöä, on tällöin ehdottoman tärkeää asian selvittämiseksi sopia jatkotoimenpiteistä, esimerkiksi selvittämällä onko jokin tietty aika, numero tai henkilö, kuka asiakkaan asian osaisi selvittää parhaiten. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

Yksi korjaamon tärkeimmistä yhteydenottotavoista on puhelinpalvelu ja sen sujuvuus on suuri tekijä sille, millaisen mielikuvan autokorjaamo asiakkailensa antaa. Mikäli asiakas ei jostain syystä tavoita korjaamon henkilökuntaa puhelimitse tai hänen ongelmaansa ei suoraan löydy apua, on heille järjestetty erillinen takaisinsoittopalvelu. Takaisinsoittopalvelu rekisteröi vastaamatta jääneet puhelut ja soittajalle kerrotaan, että korjaamolta ollaan yhteydessä hetken kuluttua.

Puhelinpalvelussa on syytä muistaa tietyt säännöt. Puhelimen ei ole suotavaa antaa soida pitkään, joten puhelinvastaaja on yksi erinomainen apuväline, jos puheluun ei pystytä vastaamaan. Puheluun vastattaessa soittajalle on kerrottava selkeästi, mihin hän on soittanut ja kuka puhelimeen on vastannut. Puhelun aikana taustalla saattaa useasti olla taustamelua ja soittajasta voi välittyä kiireestä johtuva rauhattomuus, on tällöin tärkeä artikuloida selkeästi ja ystävällisesti. Puhelun yhteydessä on myös ehdottoman tärkeää, että asiakkaalta saadut tiedot kerätään ylös. Asiakkaan tiedustellessa jotain asiaa, on siihen hyvä olla vastaus melko nopeasti tai ainakin asiasta tulee ottaa selvää melko nopeasti. Puheluihin kannattaa valmistautua ottamalla tärkeä selain tai tietolähde jo valmiiksi esille. Lisäksi eri materiaalien ja toimilaitteiden käyttö on suositeltavaa opetella, ettei se hidasta puhelua. Soittajan on annettava

selvittää rauhassa hänen asiansa ja asioihin on suotavaa suhtautua hienovaraisesti. Puhelu on aina suotavaa lopettaa ystävällisesti ja asiaan kuuluvalla tavalla. Puhelinpalvelun jälkitoimena asiakkaalle tulee toimittaa mahdollisesta vahvistuksesta, kuten varatusta ajasta tai ostoksesta, tekstiviestillä tai sähköpostitse vahvistus. Asiakkaan yhteystiedot ovat hyvin tärkeää tarkistaa, jotta lupaamat dokumentit ja tiedot menevät oikeaan osoitteeseen. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

## **2.4 Asiakaskokemus**

Asiakslähtöisyyteen perustuvassa liiketoiminnassa on oleellista jatkuva osto- ja palvelukokemuksen parantaminen ja asiakkaan tyytyväisyyden varmistaminen. Jotta parantamista saadaan aikaan, on yrityksen oltava kiinnostunut asiakkaidensa mielipiteistä osto- ja palvelukokemuksissa. Liiketoiminnan jatkuvuuden ja kannattavuuden takaavat tyytyväiset asiakkaat. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

## **2.5 Asiakaskokemuksen johtaminen**

Asiakaskokemuksen johtamisella tarkoitetaan merkityksellisen kokemuksen luomista asiakkaalle niin, että asiakas haluaa jatkaa asiakkuuttaan. Ydinajatus asiakaskokemuksen johtamisessa on tuottaa asiakkaille sellaisia kokemuksia, mitä he pitävät tärkeinä ja merkityksellisinä. Silloin, kun asiakaskokemuksesta saadaan asiakkaalle mieleinen, haluaa asiakas käyttää yrityksen tarjoamia palveluita myös jatkossa. Mieleisen osto- ja palvelukokemuksen saadessaan asiakas saattaa ostaa kalliimman tuotteen ja enemmän palveluja kuin aiemmin tai hän ostaa yrityksen tarjoamia palveluita aiempaa useammin. Yrityksen onnistuessa asiakaskokemuksen johtamisessa, yritys saa siitä todennäköisemmin tärkeän ja erittäin tuottoisan asiakkaan itselleen. Usein onnistuneen asiakaskokemuksen johtamisen ansiosta saanut asiakas myös suosittelee yritystä muille eli hän toimii myös yrityksen markkinoijana. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

Korjaamoilla onnistuneen asiakaskokemuksen johtaminen on haastavaa, mutta sen onnistuessa, saadaan lähes aina tyytyväinen asiakas palaamaan. Auto on kuitenkin asiakkaalle lähes aina pelkästään kuluerä ja välttämätön kulkuväline. Autoon tullessa yllättäviä tai tiedossa olevia huoltoja tai korjausta vaativia kohteita, tekee se aina aukon asiakkaan talouteen. Korjaamon työnjohtajalta vaaditaankin hyvää tilannetajua ja erinomaisia asiakaspalvelutaitoja eri ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Onnistunut korjaustoimenpide,

korjaustoimenpiteen kohtuullinen kustannus, vian nopea löytäminen ja etukäteen kerrottua kustannusarviota edullisempi hinta luovat asiakkaalle onnistuneen kokemuksen. Asiakkaille pitäisi pystyä luomaan onnistuneen asiakaskokemuksen johtaminen, vaikei korjauksessa tai jossain muissa edellä mainituissa asioissa onnistuttaisikaan.

## 2.6 Asiakastyytyväisyys

Yrityksen tulevaisuuden ja sen menestymisen kannalta yksi tärkeimmistä tekijöistä on asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys koostuu pääsääntöisesti asiakkaan palveluodotuksista ja saadusta palvelun kokemuksesta. Yleensä asiakassuhteen alkuvaiheilla asiakas ostaa pelkästään omien odotusten perusteella. Seuraavilla kerroilla vaikuttavat jo aikaisemmat kokemukset. Asiakkaan asioidessa useasti esiin nousevat hänen laatuvaatimuksensa ja palveluodotuksensa. Palvelun laadun tasaisuudella on suuri rooli ja se onkin tärkeä tekijä pitkän ja kestävän asiakassuhteen luomiseksi. (Perkiö 2013, 10.)

Yrityksen on tärkeä seurata asiakastyytyväisyyttä, koska vain siten toimintaa voidaan kehittää ja parantaa oikeaan suuntaan. Saadessaan asiakkaan tyytyväiseksi saa yritys usein hänestä lojaalin asiakkaan, joka parhaimmillaan suosittelee yritystä muillekin. Tästä syystä asiakastyytyväisyyden seuranta yrityksen menestymisen kannalta on tärkeää. Monet yritykset tekevät säännöllisin väliajoin tai jatkuvasti asiakastyytyväisyyskyselyjä. Kyselyllä saadaan hyvin selvitettyä vastaako jokin yrityksen tuote tai palvelu asiakkaan odotuksia. Kysely on myös erinomainen keino ideoiden keräämiseen toiminnan kehittämiseksi. Asiakaskokemuksessa on myös syytä ottaa huomioon suoraan asiakaspalveluhenkilöstölle kerrotut mielipiteet. Asiakkailta saatu palaute tulisi tällöin kirjata ylös, että palautteella tavoitetaan koko organisaatio. Asiakaspalvelijan on tärkeää viedä kaikenlainen palaute eteenpäin, oli palaute kehuja, kiitoksia, kehittämisideoita tai kritiikkiä. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

Korjaamoilla asiakaspalvelutehtävissä työskentelee sekä työnjohtajia, jotka ottavat työt vastaan että mekaanikkoja, jotka hoitavat korjauksen. Molemmat heistä työskentelevät enemmän tai vähemmän asiakaspalvelutehtävissä. Korjaamon henkilökunta kohtaa päivittäin erilaisia asiakkaita ja kuulee heidän mielipiteitään ja asioitaan. Korjaamon henkilökunnan onkin hyvä tuoda asiakkaiden mielipiteet ja keskustelun aiheet esille, jos se on koskenut organisaation kehittämistä tai sen toimintaa. Myös asiakkaiden kehonkieltä on tärkeä seurata ja yrittää tulkita. Esimerkiksi asiakastilassa odottava asiakas, jolle on kerrottu tietty korjauksen kesto, mutta korjaus on viivästynyt korjauksen aikana ilmenneiden hidasteiden takia. Asiakas

vaeltaa asiakastilassa yrittäen selvittää autonsa tilannetta. Tällaisissa tapauksissa asiakkaalle on hyvä tehdä selväksi, mikä korjauksen sen hetkinen tilanne on ja tarkentaa aikataulua.

## **3 CARCOM OY JA SEN KEHITYSKOHTTEET**

### **3.1 Missio ja visio**

Carcom Oy:n missio on tarjota asiakkaille laadukasta autojen huolto- ja korjauspalvelua Etelä-Pohjanmaan alueella. Tarkoituksena on tarjota nopeat ratkaisut ongelmatilanteissa. Käytössä olevat ensiluokkaiset tuotteet yhdistettynä työntekijöiden ammattitaitoon, pystytään tarjoamaan luotettavuutta myös tulevaisuudessa. Yrityksen visio onkin olla arvostetuin ja eniten luottamusta herättävin monimerkkikorjaamo Etelä-Pohjanmaan alueella. (Carcom Oy, [20.3.2021].)

### **3.2 Arvot**

Yrityksen arvot näkyvät ulospäin ammattitaitoisina tekoina (Yrityksen-perustaminen.net, [15.4.2021]). Carcom Oy toimii pohjalaisten arvojen pohjalta noudattaen moottoriajoneuvojen ja niiden osien korjausehtoja (Autoalan kuluttajaneuvottelukunta (AUNE) 2007). Se, mitä asiakkaan kanssa sovitaan suullisesti tai kirjallisella sopimuksella, se pitää. Yritys kantaa vastuun omista tekemisistään suoraselkäisesti. Yritys ei suorita työtä, josta ei voi antaa asiakkaille takuuta. Yritys kunnioittaa asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita ja tekee aina parhaansa asiakkaiden odotusten täyttymiseksi.

### **3.3 Laatu**

Lähes aina asiakkaalla on ennen yrityksessä asioimista jonkinlainen odotus yrityksen laadusta. Asiakkaan odotukset syntyvät yleensä sen perusteella, mitä hän on yrityksestä kuullut ja minkälaista markkinointiviestintää hän on yrityksestä saanut. Odotukset, etenkin palvelua kohtaan, ovat useilla asiakkailla melko vaatimattomia perusodotuksia. Periaatteessa asiakas odottaa, että yritys tekee sen, mitä pitääkin tehdä. Asiakkaalta veloitettava hinta määrittelee myös asiakkaan odotuksen työstä ja palvelunlaadusta. (Hämäläinen & Patjas 2018.)

Carcom Oy pyrkii palvelun ja tuotteen laadulla vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan odotuksia. Jokaiselle asiakkaalle pyritään tarjoamaan samanlainen palvelukokemus, jolla taataan yrityksen palvelun tasalaatuisuus. Yritys pitää myös tärkeänä asiana, että jokaiselle asiakkaalle tulee samanlainen veloitus, jos työt ovat samanlaisia.

### 3.4 Ympäristö

Asiakkaiden huomio kiinnittyy aina ensimmäisenä korjaamon ympäristöön ja piha-alueisiin. Siitä syystä siisti korjaamon ympäristö toimii yrityksen käyntikorttina. Carcom Oy pitää yhtenä tärkeimpänä asiana ylläpitää julkisivua sekä sen ympäristöä näyttävänä ja siistinä. Yritys ei hyväksi piha-alueelleen ylimääräisiä epäkuntoisia autoja seisomaan pitkiksi ajoiksi, vaan asiakkaiden on vietävä omistamansa autot pois, jos niiden korjaus ei etene tai korjaus keskeytetään.

Ympäristönsuojelu ja kuntien jätehuoltomääräykset sekä ympäristönsuojelulainsäädäntö koskevat myös autokorjaamoita, joten autokorjaamon tulee huolehtia korjaus- ja huoltotoimenpiteistä syntyvien jätteiden keräämisestä ja jätehuollon järjestämisestä. Jätteet ovat korjaamon omaisuutta ja korjaamo vastaa jätteistään niin kauan, kunnes ne toimitetaan asianmukaiseen käsittelypaikkaan. (Oulun seudun ympäristötoimi 2018.) Carcom Oy kierrättää pahvin sekä energia- ja metallijätteen. Yrityksen takapihalla sijaitsee erillinen roskakatos, jossa on jätteille erilliset keräysastiat. Keräysastioiden tyhjennyksestä huolehtii Remeo Oy. Yrityksen tiloissa on myös öljyille ja nesteille erilliset keräyssäiliöt, joiden tyhjennyksistä huolehtii Ekokem Oy. Carcom Oy tarkkailee koko ajan ympäristöään ja jätehuoltoaan ja tekee siihen jatkuvasti parannuksia.

### 3.5 Työturvallisuus

Työnantajan tulee taata työntekijöilleen turvallinen työympäristö ja huolehtia työntekijöiden työhyvinvoinnista. Näiden asioiden myötä yrityksestä muodostuu vastuullinen yrityskuva. Rakenteelliset ja tekniset asiat ovat kunnossa turvallisessa työympäristössä. Kun työ on organisoitu, toimivat yhteistyö, viestintä ja vuorovaikutus huomattavasti paremmin. Työpaikan työturvallisuuden tulee olla päivittäinen asia työpaikan johtamisjärjestelmässä. Työturvallisuuden johtamisella on tarkoitus ottaa huomioon henkilökunnan turvallisuus, työkyky ja terveys, kun suunnitellaan työympäristöä tai tehdään työtä. (Autoalan keskusliitto (AKL) 2020.) Yritys pitää tiukasti kiinni työturvallisuudesta ja valvoo sen toteutumista. Jokaiselle mekaanikolle on annettu henkilökohtaiset suojarusteet, joiden käyttöä veloitetaan. Myös jokaisella henkilökunnan jäsenellä on käytynä virallinen autoalan SFS6002 sähköturvallisuus kurssi.

### 3.6 Palvelulupaus

Carcom Oy:n asiakas voi aina luottaa siihen, että auton korjauksen suorittaa ammattitaitoinen mekaanikko, jolla on aina viimeisimmät korjausohjeet ja tietotaito työn tekemiseen. Auton korjauksissa ja huolloissa noudatetaan aina valmistajan ohjeita niin, että auton mahdollinen takuu säilyy. Carcom Oy noudattaa ja toimii virallisten moottoriajoneuvon ja niiden osien korjausehtoja mukaan.

### 3.7 Asiakaspalvelun kehityskohteet

Yrityksessä havaittiin asiakaspalvelun kehittämisen osalta kehittämistarpeita. Etenkin puhelinpalvelun kautta asioineet asiakkaat unohtivat usein varaamiaan aikojaan ja lisäksi useat asiakkaat pyysivät erikseen vahvistusviestiä varaamastaan ajasta. Yrityksellä ei ole tarjota asiakkailleen automaattista vahvistusviestipalvelua, vaan viestit täytyy lähettää asiakkaille manuaalisesti. Viestien lähetys manuaalisesti ei ole ongelma, mutta se vaatii työnjohtajalta normaalia enemmän aikaa.

Useimmat korjaamoille odottelemaan jäävistä asiakkaista saattavat mennä seuraamaan mekaanikon työskentelyä ja työn valmistumista. Yrityksessä työskentelevä mekaanikko ei normaalisti työskentele asiakaspalvelussa, mutta tällaisissa tapauksissa hän on tietämättään yrityksen markkinoinnin edustaja markkinoiden omaa ammattitaitoaan ja edustamansa yrityksen palveluita. Tietämättään mekaanikko luo samalla asiakkaille kuvan yrityksen korjaamotoiminnasta ja kokonaisuudesta.

Asiakaspalautetta on saatu myös korjaamon sijaisautopalvelusta. Sijaisautoa käyttäneiltä asiakkailta palvelutilanteissa saatu palaute on koskenut sijaisauton hinnoittelua ja sen vuokraehtoja. Suurin negatiivinen palaute on kuitenkin saatu asiakkailta, jotka ovat ajaneet sijaisautolla vain lyhyen matkan ja sijaisauton vuokrasopimuksessa on ollut, että auto tulee palauttaa tankattuna. Monet asiakkaat ovat tietoisesti laiminlyöneet tätä kohtaa sopimuksesta eivätkä ole palauttaneet autoa tankattuna. Tankkaamatta jättäminen aiheuttaa yritykselle lisäkustannuksia, vaikka polttoainekulut saataisiinkin perittyä asiakkailta. Tämän lisäksi sijaisauton markkinointi ja hinnoittelu ovat puuttuneet kokonaan yrityksen nettisivuilta ja asiakastilasta. Asiakkaat, jotka olisivat tarvinneet sijaisautoja eivät ole tienneet yrityksen sijaisautopalvelusta. Asiakastilassa ei myöskään ole erillistä hinnastoa näkyvillä, vaan asiakkaat ovat joutuneet aina tiedustelemaan hintaa ja vuokraehtoja.

Yrityksessä on haluttu näiden palautteiden pohjalta lähteä kehittämään huollon sijaisautotoimintaa ja -palvelua niin, että se vastaisi paremmin asiakkaiden toiveita ja olisi kannattavampaa yritykselle. Sijaisauto on välttämätön lisäpalvelu nykyaikaiselle autokorjaamolle ja siksi sen toiminnan kehittämiseen kannattaa panostaa.

## **4 SIJISAUTOPALVELU AUTOKORJAAMOILLA**

### **4.1 Sijaisautopalvelu**

Sijaisautopalvelu on palvelu, jossa kuluttajan on mahdollista vuokrata auto käyttöönsä, kun oma auto on huollossa tai korjauksessa (The Hertz Corporation 2020). Kuluttaja voi vuokrata sijaisauton suoraan autokorjaamoilta tai vuokra-autoja välittävästä yrityksestä. Palvelulla saadaan luotua myös joustavuutta auton korjausprosessiin. Mikäli huollon tai korjauksen yhteydessä havaitaan välittömiä korjausta vaativia kohteita, voidaan asiakkaalle tarjota sijaisauto käyttöön. Aikataulumuutokset ja niistä myöhästymiset ovat autokorjaamoilla arkipäivää ja tällöin sijaisautopalvelu antaa asiakkaalle mahdollisuuden jättää oma auto autokorjaamolle.

### **4.2 Sijaisautopalvelun tarjoajat**

Sijaisautopalvelun autokorjaamoilla tarjoavat joko korjaamot itse hankkimillaan ajoneuvoilla tai ulkoistamalla sijaisautopalvelun kolmannelle osapuolelle. Autokorjaamot voivat tehdä sijaisautotoiminnasta erillisen palvelun tai he voivat vuokrata sijaisautoja veloituksetta asiakkaille, jotka tuovat auton huoltoon tai korjaukseen. Vuokra-autoja välittävä yritys järjestää sijaisautot asiakkaiden käyttöön autokorjaamon tiloissa tai niin, että ne tuodaan autokorjaamolle lyhyellä varoitusaajalla. Autokorjaamon ulkoistaessa sijaisautotoimintansa, ei korjaamon tarvitse huolehtia sijaisautojen ylläpitoon liittyvistä kustannuksista eikä huolloista. Seinäjoen alueella yleisimpiä autokorjaamon käytössä olevia autovuokraus yrityksiä ovat Hertz ja Ascar.

### **4.3 Sijaisautopalvelun käyttäjät**

Etelä-Pohjanmaan alueella ihmiset ovat tottuneet käyttämään omaa autoa pitkien välimatkojen ja haja-asutusalueiden vuoksi. Usealle ihmiselle auto saattaa olla myös työkalu tai ainoa vaihtoehto töissä käymiseen (The Hertz Corporation 2020). Tällöin autoitta oleminen ei ole vaihtoehto. Sijaisauton tarjoaminen huollon ajaksi onkin kysytty palvelu ja se on muodostunut nykyaikaisen autokorjaamon peruspalveluihin. Useimmat Seinäjoen alueella toimivista autokorjaamoista sijaitsevat sellaisilla alueilla, joiden lähetyvillä ei ole hyvää kevyenliikenteenväylää. Sijaisauto onkin joustava tapa tuoda ja noutaa oma auto korjaamolta.

Lisäksi palvelulla mahdollistetaan, ettei asiakkaan tarvitse jäädä odottamaan autonsa valmistumista, vaan asiakas voi jatkaa normaalia arkeaan.

#### **4.4 Sijaisautopalvelun markkinointi**

Sijaisautopalvelun avulla ja sitä markkinoimalla autokorjaamolla on hyvä keino hankkia uusia asiakkaita ja pitää kiinni vanhoista asiakkaistaan. Korjaamon omistaessaan omat sijaisautonsa, pystyy yritys mainostaa samalla omaa toimintaansa autojensa kautta varustamalla autot yrityksen mainoksilla tai logoilla.

## 5 SIJISAUTOPALVELU SEINÄJOEN ALUEEN AUTOKORJAAMOILLA

### 5.1 Seinäjoenalueella toimivat autokorjaamot

Seinäjoen alueella toimii kymmeniä autokorjaamoita, niin merkkiorganisaatioiden edustusliikkeitä kuin riippumattomia monimerkkikorjaamoita. Osa näistä korjaamoista tarjoaa asiakkaille sijaisautopalveluita ja mainostaa tätä myös omien nettisivujen kautta. Monimerkkiorganisaatio tarjoaa myös oman edustettavan merkin omaa sijaisautopalvelua. Esimerkiksi Toyotalla on oma vuokra-auto mallisto Toyota-rent, joka palvelee jokaisessa Toyotan merkkiedustusliikkeessä (Toyota Auto Finland Oy, [3.3.2021]).

### 5.2 Sijaisautojen vuokrahinnasto Seinäjoen alueen autokorjaamoilla

Sijaisautopalvelua tarjoavia autokorjaamoita ja niiden hinnoittelua on Seinäjoen alueelta kerätty yritysten nettisivujen kautta sekä suorilla yhteydenotoilla kontaktihenkilöiden kautta.

Koska yrityksiä ei haluta paljastaa, ilmoitetaan ne alla olevassa luettelossa vain kirjaimin.

A

- Sijaisauto 65 €/vrk. Ei sisällä polttoaineita.

B

- 2 h sis. 40 km 25 €
- 3 h sis. 50 km 30 €
- 4 h sis. 60 km 40 €
- 8 h sis. 120 km 60 €
- 24 h sis. 160 km 100 €

## C

- 1–2 h / 39 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- 2–4 h / 49 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- 4–6 h / 59 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- vrk / 79 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.

## D

- 20 €/vuorokausi ja ei sisällä polttoaineita.

## E

- 50 €/vuorokausi ja ei sisällä polttoaineita.

## F

- 1–2 h / 25 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- 2–4 h / 40 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- 4–8 h / 55 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- 24 h / 75 € Sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.

## G

- 22 € / 25 km raja. Ylimenevältä kilometriltä peritään 0.2 €. Vuorokausimaksu 44 €

## H

- 3 h / 15 € 50 km raja. Hinnat sisältävät polttoaineen.
- 8 h / 25 € 50 km raja. Hinnat sisältävät polttoaineen.
- vrk / 35 € 100 km raja. Hinnat sisältävät polttoaineen.

## I

- 30 €/vuorokausi

## J

- 1-2 h 29 € sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- 2-4 h 49 € sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.
- 8–16 h 69 € sisältää polttoaineet, ei kilometri rajaa.

## **6 CARCOM OY:N SIJISAUTOTOIMINTA**

### **6.1 Autofutur**

Yrityksellä on perustamisestaan lähtien ollut käytössä suomalainen Autofutur-ohjelmisto pilvipalveluna. Ohjelmisto on päivittäinen työkalu ja sitä käytetään niin varaston hallintaan, työmääräysten tekemiseen kuin laskuttamiseen.

Ohjelmistovalmistaja Futursoft on erikoistunut auto- ja teknisen alan tietotekniikkaan. Ohjelmistopalvelut ovat suunnattu varaosa-, korjaamo- ja koneliikkeille. Palveluilla pystytään luomaan huomattava apu korjaamoiden ja varaosatoimittajien välisessä liiketoiminnassa. Näillä järjestelmäpalveluilla yrityksen on helppo hallita kassajärjestelmäänsä ja materiaalihallintoa. Ohjelmistot soveltuvat myös aina taloushallintoon asti. Futursoft pystyy tarjoamaan erilaisia lisäosia liitettäväksi ohjelmistoihinsa, minkä avulla yritys saa sähköisiä yhteyksiä tavarantoimittajiinsa ja asiakkaisiin. Futursoft myös tarjoaa ohjelmistoistaan eri versiota yritysten koon ja tarpeiden mukaan. (Futursoft Oy 2021.)

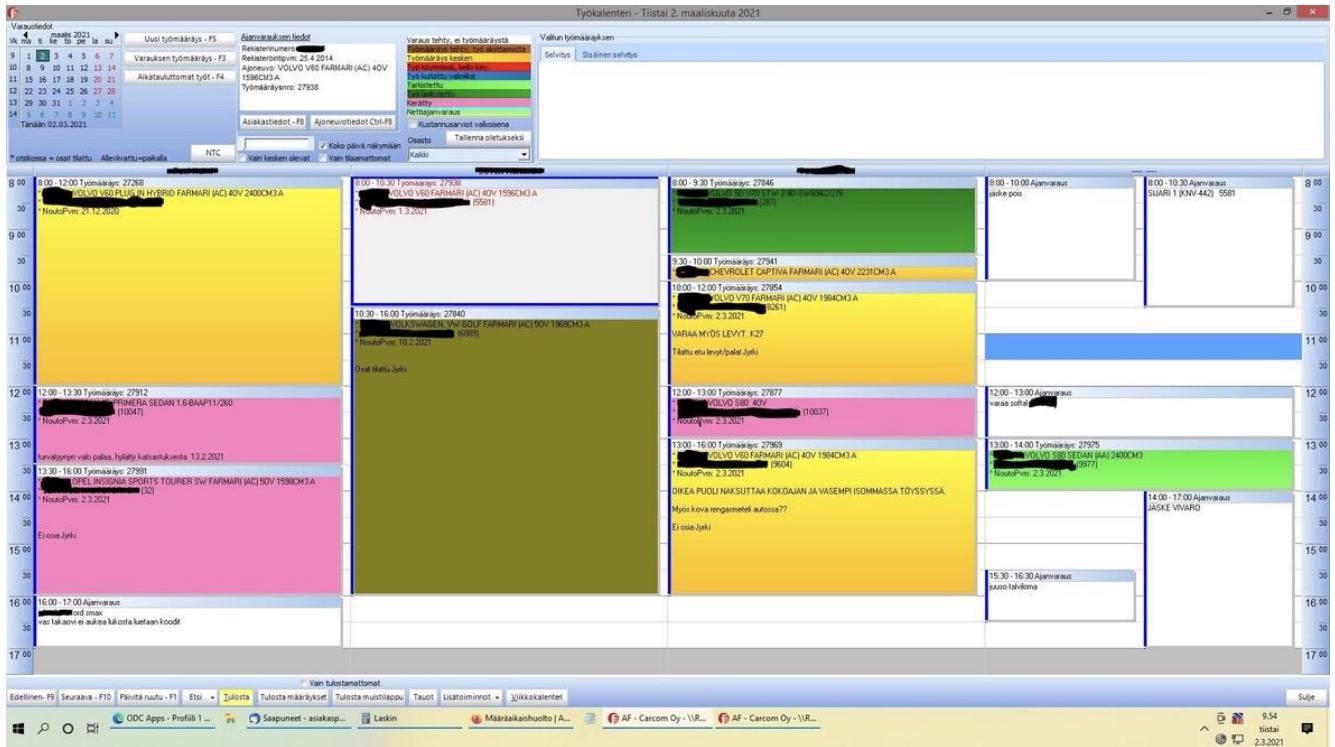
Futursoft Oy:n mukaan Autofutur on yli kymmenen vuoden kehitystyö, joka on tehty korjaamo- ja varaosa-alan ammattilaisten kanssa yhteistyönä. Ohjelmisto on tehty Windows-käyttöjärjestelmälle ja se on käytössä jo yli 1 500 autoalan yrityksessä. Futursoft-yrityksen liikeideana onkin tarjota ja rakentaa markkinoiden kehittyneimpiä ratkaisuja auto- ja konealalle. (Futursoft Oy 2021.)

### **6.2 Sijaisautopalvelun toiminta**

Carcom Oy:lle ensimmäinen sijaisauto on hankittu keväällä 2012 vastaamaan kasvaviin asiakastarpeisiin. Yrityksessä sijaisautotoiminnasta vastaa työnjohtaja ja korjaamopäällikkö. Molemmat käsittelevät sijaisautoihin liittyvät varaukset ja luovuttavat sekä vastaanottavat sijaisautot asiakkailta. Sijaisautoihin liittyviin tehtäviin kuuluu myös sijaisautojen kunnosta huolehtiminen. Sijaisautojen täytyy olla huollettuja, tieliikennekelpoisia ja siistissä kunnossa sisältä ja ulkoa ennen seuraavalle asiakkaalle vuokrausta.

Asiakkaan ilmoittaessa sijaisauton tarpeesta, tehdään Autofutur-järjestelmän työkalenterin tyhjään sarakkeeseen varaus, johon ilmoitetaan varatun sijaisauton rekisterinumero ja käyttäjän asiakasnumero. Sarakkeeseen kirjataan myös mahdolliset muut sovitut asiat koskien

sijaisautoa. Kuviossa 1 on otettu kuvankaappaus kopio Autofutur-järjestelmän työkalenterinäkömästä. Tämän merkinnän avulla työnjohtaja ja korjaamopäällikkö pystyvät hallinnoimaan sijaisautoja.



Kuvio 1. Autofutur-työkalenteri

Sijaisautoista on Autofutur-järjestelmään tehty omat tuotteet tuotekoodilla sijari1 ja sijari2. Asiakkaan työ määräystä luodessa myydään määräykselle tuotekoodilla sijari1tai sijari2 riippuen, mikä auto hänellä on ollut käytössä. Tämän avulla saadaan seurattua sijaisautojen myyntiä ja käyttöä. (Kuvio 2.)

Tuotteen koodi	Nimi	Hinta	Määrä	Alv %	Alv	Yhteensä	Varesseus	Asentaja	Ostohinta	Kate	Vierokanta	Viite	Työkalukenttien
483-2412327	JÄRSKIPALAS K17 FORD VOLVO	44,00 e	1	0	0,00 e	44,00 e	severi					24	ILM-917
148-41153W	OLJINSUODATTIN HENGST (DC1051)	8,50 e	1	0	0,00 e	8,50 e	severi					24	ILM-917
148-E2949-C	RAITISILMASUODATTIN HENGST (AK387)	38,00 e	1	0	0,00 e	38,00 e	severi					24	ILM-917
994769	SITYTYSTILPPANGKILTR6ABG	14,90 e	4	0	0,00 e	59,60 e	severi					24	ILM-917
148-E200L	ILMANSUODATTIN HENGST (X1591/5)	38,00 e	1	0	0,00 e	38,00 e	severi					24	ILM-917
154314	MOSEL ESP LV 019-30	18,90 e	4,1	0	0,00 e	77,99 e	severi					24	
META-1	LÄSPESINESTE 1L	1,60 e	3	0	0,00 e	4,80 e	severi					24	
OT	OLJITULPAN TIIVISTE	0,90 e	1	0	0,00 e	0,90 e	severi					24	
ORH	PROFISUODATTIN	2,50 e	1	0	0,00 e	2,50 e	severi					24	
SIJAI1	SIJASAUTOVUOKRA (90N-442)	10,00 e	1	0	0,00 e	10,00 e	severi		0,00 e	30,00 e		24	
		9,00 e	1	0	0,00 e	9,00 e	severi		0,00 e	0,00 e		24	

Tuotteet yhteensä: 283,39 e  
 Työt yhteensä: 0,00 e  
 Yhteensä: 283,39 e

Kuvio 2. Tuotteet työmääräyksellä

Sijaisautoista perittävä veloitus on 5 € tunnilta ja 30 € vuorokaudelta, eivätkä hinnat sisällä polttoainetta, vaan asiakkaan tulee aina palauttaa auto tankattuna. Sijaisautojen polttoainetankit pidetään täynnä. Näin myös asiakkaiden on helppo palauttaa auto tankattuna. Luovutettaessa sijaisautoa asiakkaille tehdään sijaisautosta erillinen vuokrasopimus, johon asiakas täyttää omat henkilökohtaiset tiedot ja allekirjoittaa sopimuksen. (Liite 1.) Sopimuksesta selviää myös sijaisauton omavastuuosuus vahingon sattuessa. Sopimuksia tehdään kaksi kappaletta, joista toinen annetaan asiakkaalle ja toinen jää yrityksen haltuun. Vanhan käytännön mukaan auton luovutushetkellä kerrottiin asiakkaalle, mitä polttoainetta autossa tulee käyttää ja muistutettiin asiakkaan vastuusta tankata auto ennen palautusta. Asiakkaalle kerrottiin myös, että jos hän ei palauta autoa tankattuna, peritään häneltä 30 € polttoainemaksu.

### 6.3 Sijaisauton kunnossapito

Yritys vastaa itse sijaisautojensa kunnossapidosta omalla henkilökunnallaan. Havaittaessa puutteita tai huoltoa vaativia kohteita sijaisautoissa, määritellään ensin asian kiireellisyys ja tarkistetaan, onko kyseiselle autolle tulossa varauksia. Sijaisauton rekisterinumerolla tehdään varaus normaalisti Autofutur-työkaleriin.

## 6.4 Sijaisautot

Carcom Oy:lla on tarjota asiakkailleen kaksi sijaisautovaihtoehtoa. 2016 vuosimallin Opel Adam ja 2013 vuosimallin Renault Clio. Sekä Opel että Renault on varustettu pienellä bensiinikäyttöisellä polttomoottorilla ja manuaalivaihteistolla. Autot ovat pienemmän luokan henkilöautoja. Yrityksen omassa käytössä on 2016 vuoden Opel Vivaro pakettiauto, jota asiakkaiden on myös mahdollista vuokrata käyttöönsä erikseen sovitusti.

## 6.5 Sijaisautojen kustannukset

Sijaisauton ylläpitämiseen liittyy tiettyjä auton mukana tulevia pakollisia kustannuksia ja ylläpitämiseen liittyviä kustannuksia. Pakollisiksi kustannuksiksi voidaan luokitella auton hankintaan liittyvät kulut, vakuutusmaksut, määräaikaikatsastus ja käyttövero. Auton ylläpitämiseen liittyviksi kustannuksista voidaan lukea auton korjaukseen, huoltoon, ja polttoaineisiin liittyvät kustannukset. Sijaisauton ei kuitenkaan tulisi olla autokorjaamolle kuluerä, vaan ihanteellista olisi, että sijaisauto maksaisi itse itseänsä sen käyttäjien kautta. Alla taulukoituna sijaisautojen kulut vuodelta 2020. (Taulukko 1.) Sijaisautojen huolto ja korjauskulujen kustannukset on otettu raporttina Autofutur-järjestelmästä. (Liite 4.)

Taulukko 1. Sijaisautojen kustannukset.

	Opel Adam	Renault Clio
Vakuutusmaksut	826,99 €	735,1 €
Lainanlyhennys	2901,24 €	0 €
Autovero	144,904 €	130,305 €
Huollot ja korjaukset	117,07 €	210,27 €
<b>Yhteensä</b>	<b>3990,204 €</b>	<b>1072,675 €</b>

Sijaisautojen vakuutusmaksuista saadut tiedot ovat uusimmista vakuutus sopimuksista. (Liite 2.) Renault Clio on hankittu yritykseen vuonna 2017, joten siinä ei enää ole lainanlyhennyskuluja. Opel Adamin lainanlyhennyskulut on esitetty laskelmassa ja löytyvät liitteestä 4. Sijaisautojen autoverotiedot löytyvät Traficom sivuilta ja ovat sieltä kaikkien saatavilla (Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom), [Viitattu 27.4.2021]). Sijaisautoista syntyvät kustannukset listattaessa saadaan laskettua, mitä autojen tulisi tuottaa, että sijaisautot maksaisivat itse itseänsä, jos auton arvon alaneminen jätetään huomioimatta.

## 7 SIJISAUTOTOIMINNAN KEHITTÄMINEN

### 7.1 Sijaisautotoiminnan ongelmien tunnistaminen

Carcom Oy:n sijaisautotoimintatapoja tutkittaessa tulee siitä ilmi tiettyjä epäkohtia, joita on havaittu työnjohtajan ja korjaamopäällikön puolesta, sekä myös sijaisautopalvelua käyttävien asiakkaitten palautteesta. Ensimmäisenä sijaisautotoiminnasta tulee ilmi, että sijaisauton sopimus pohja ei enää palvele korjaamon tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Sijaisauto sopimusta onkin laiminlyöty niin asiakkaiden kuin korjaamon henkilökunnankin puolelta. Virallisesti sijaisautosopimus pohjaan on pitänyt käyttäjän täyttää hänen asiakastietonsa, mitkä hän jo kerran varmisti oikeiksi allekirjoittaessaan työmääräyksen. Nämä tiedot siis löytyvät jo korjaamon Autofutur-järjestelmästä. Sijaisauton käyttäjiltä onkin tämän takia otettu vain allekirjoitus sijaisautosopimus pohjaan. Pelkkä allekirjoitus voi kuitenkin monesta asiakkaasta vaikuttaa huolimattomalta ja välinpitämättömältä toiminnalta.

Ongelmana yrityksessä on myös sijaisauton hinnoittelu ja markkinointi. Yritys ei ole erikseen ilmoittanut sijaisauton vuokrakustannuksia eikä myöskään markkinoi sijaisautopalvelua. Asiakkaat ovatkin aina joutuneet tiedustelemaan erikseen sijaisauton saatavuutta, hinnoittelua ja siihen liittyviä toimintatapoja. Sijaisautoa käyttäneiltä asiakkailta saatu palaute onkin koskenut sijaisautojen markkinointia. Sillä saadun palautteen perusteella tietty määrä asiakkaista ei ole enemminkin tiennyt yrityksen tarjoavan sijaisautopalvelua ennen, kun he ovat kysyneet palvelusta tai heille on tarjottu sijaisautoa.

Sijaisautopalvelun hinnoittelu ei ole myöskään ollut sellaisella tasolla, että se maksaisi itseänsä takaisin, vaan se on ollut täysin kustannus yrityksen toiminnassa. Sijaisautopalvelun hinnoittelua on hankaloittanut polttoainekustannukset, jotka ovat myös aiheuttaneet ongelmia sijaisautotoiminnassa. Polttoainekustannukset eivät tietystikään kuuluisi korjaamolle vaan olisivat aina asiakkaan kuluerä. Sijaisautojen polttoainetankkia on pidetty aina täynnä ja asiakkaita onkin vaadittu palauttamaan sijaisauto aina täyteen tankattuna. Asiakkaiden puolelta tullut palaute onkin koskenut suurilta osin sijaisauton polttoainekustannuksia. Lyhyitä matkoja ajaneet asiakkaat ovat antaneet palautetta auton tankkauksesta, joka pitäisi tehdä ennen, kun auton palauttaa. Useimmat asiakkaat ovatkin jättäneet auton tankkaamatta ja toiset ovat ylitäyttäneet polttoainetankin.

## 7.2 Uudistettu sijaisautotoimintamalli

Carcom Oy:n uudistettua sijaisautotoimintamallia kehitettäessä on paneuduttu sen ongelmakohtien korjaamiseen. Uudesta toimintatavasta on jätetty pois sijaisauton palauttaminen tankattuna. Sijaisauton tankkaamista on kohtuutonta vaatia asiakkaalta, jos hän ajaa muutaman kilometrin matkan. Työnjohtajan ja korjaamopäällikön tehtäviksi jää sijaisautolla ajettavan matkan määrän tarkkailu ja polttoainemäärän pitäminen riittävällä tasolla. Sijaisauton hinnoittelua on nostettu sellaiselle tasolle, että se kattaisi paremmin sijaisautosta syntyvät kustannukset ja mahdolliset polttoainekulut. Sijaisautojen uudesta hinnoittelusta laaditaan myös hinnasto erikseen nähtäville asiakastilaan. Lisäksi sijaisautosopimus pohja on uudistettu paremmin Carcom Oy:n korjaamotoimintaan soveltuvaksi.

## 7.3 Sijaisautosopimus pohja

Uuden sijaisautosopimus pohjan myötä jokaiselle sijaisautolle on sama kaavake, mistä valitaan rasti ruutuun periaatteella, mikä sijaisauto valitaan käytettäväksi. Alempana kaavakkeessa on myös rastiruutuun täytettävä sijaisauton hinnasto, johon merkitään sovittu aika ja veloitus sijaisautosta. Sopimukseen kirjataan vielä luovutuspäivämäärä ja asiakkaan puhelinnumero. Oikeassa yläreunassa on lokeri, johon laitetaan asiakkaan ajokortti. Lopuksi pohja kopioidaan kahtena kappaleena joista toinen osa jää asiakkaalle ja toinen korjaamolle. Molempiin sopimukseen otetaan vielä allekirjoitukset ja nimenselvennykset työnjohtajalta, sekä asiakkaalta. (Liite 7.)

## 7.4 Sijaisautopalvelun uudelleen hinnoittelu

Sijaisautoista syntyviä kustannuksia tutkittaessa saadaan selvitettyä, mitä autojen pitää tuottaa, että sijaisautot maksaisivat itse itseänsä nykyisellä varausmäärällä. Autofutur - järjestelmästä saadaan esille sijaisautojen tuotemyynti rivi kohtaisesti, josta pystytään tarkastelemaan sijaisauton vuokrauksien määrä vuodelta 2020.

Sijaisautojen varauskalenteria tarkasteltaessa Opel Adamille on vuoden 2020 aikana tehty varauksia 51 (Liite 5.) ja Renault Cliolle 30 kappaletta. (Liite 6.) Sijaisautoja on vuoden 2020 aikana vuokrattu yhteensä 81 kertaa. Renault Cliolle ja Opel Adamille halutaan pitää hinta samana siitä syystä, että autoille tulisi tasapuolisesti varauksia. Opel Adamin ja Renault Clion

tuottamat kustannukset yhteen laskemalla ja jakamalla vuokrauksien määrällä saadaan selville, mitä tuolla varaus määrällä sijaisautoista tulisi saada:

$$(1072,675 \text{ €} + 3990,204 \text{ €}) / 81 = 62,5 \text{ €}$$

On kuitenkin selvää, ettei sijaisautoista voida periä laskelman suuruisia kustannuksia aina, kun sijaisauto on asiakkaalla käytössä. Sijaisauton hinnoittelu halutaankin asettaa sellaiselle tasolle, että se on hinnaltaan kilpailukykyinen muihin Seinäjoella toimiviin autokorjaamoihin verrattuna. Sijaisauton hinnoittelun ei myöskään haluta olevan este sen ottamatta jättämiselle.

Uuden sijaisautotoimintatavan myötä ei asiakkaita veloiteta tankkaamaan sijaisautoa, vaan polttoaineet kuuluvat sijaisauton hintaan. Lisäämällä polttoainekustannukset sijaisautoveloitukseen on tarkasteltava sijaisauton kulutuksia. Renault Clion Yhdistetyksi keskikulutukseksi on ilmoitettu 4.5 l / 100 kilometrillä. Opel Adamin Yhdistetyksi keskikulutukseksi on ilmoitettu 4.9 l / 100 kilometrillä.

Autojen polttoaineen kulutustiedot löytyvät Traficom sähköisen asiointin julkiset ajoneuvotiedot -kohdasta, kun järjestelmään on kirjaututtu ja syötetty haetun auton rekisterinumero (Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom), [Viitattu 27.4.2021]) 29.3.2021 kalleinta sijaisautoissa käytettävää 95E10 polttoainetta on ollut Inarin Kaamasen kievarissa, missä 95E10 hinta oli 1,870 € litralta (polttoaine.net 2021). Polttoaineen hinnan eläessä ja sen kustannuksia laskiessa on hyvä tarkastella tällä hetkellä kalleinta olevaa polttoainetta, jolloin tulos vääristyy vähiten ja pysyy mahdollisesti kauiten oikeana. Tietämällä sijaisauton polttoainekulutuksen ja laskemalla niistä keskiarvo saadaan 100 kilometrin matkalle selvitettyä sijaisauton polttoainekustannukset:

$$1,870 \text{ €} \times 4,7 \text{ l} = 8,789 \text{ €}$$

Tietämällä sijaisautosta saatava vähimmäishinta ja polttoaineidenkulutus voidaan muodostaa uusi hinnasto Opel Adamin ja Renault Clion osalta.

- 2 tunnin sijaisautovuokra 15 € sisältää 40 kilometriä ja polttoaineen.
- 4 tunnin sijaisautovuokra 30 € Sisältää 80 kilometriä ja polttoaineen.
- 8 tunnin sijaisautovuokra 40 € Sisältää 100 kilometriä ja polttoaineen.
- 24 tunnin sijaisautovuokra 60 € Sisältää 150 kilometriä ja polttoaineen.

## 7.5 Sijaisautotoiminnan kehitysideat

Sijaisautojen tuottavuuden tehostamista voitaisiin kehittää viikonloppuisin ja sille ajalle, kun yritys on suljettuna. Sijaisautoja voitaisiin vuokrata eri yritysten käyttöön, esimerkiksi ruokalähetit tai eri kuljetusalan yrittäjät voisivat vuokrata sijaisautoja käyttöönsä. Sijaisautojen kautta mainostaminen olisi myös hyvä keino markkinoida yritystä. Sijaisautoihin voitaisiin myös myydä mainospaikkoja, jonka tuotoilla katettaisiin autojen kuluja. Sijaisautojen kojetauluun tai muualle auton sisäosiin voitaisiin teettää vielä hinnasto ja ilmoitus asiakkaiden vastuusta sijaisautoa käytettäessä. Yrityksen asiakastilaan tulisi myös saada mainokset sijaisautoista. Mainosten avulla asiakkaat osaisivat yhdistää, mikä pihalla olevista autoista on sijaisauto ja myös löytäisivät ne helpommin yrityksen parkkipaikalta. Yrityksen parkkipaikalla olisi hyvä olla tietyt parkkiruudut, jotka olisivat varattu huollon sijaisautoille. Parkkiruudut voitaisiinkin merkitä jollain huomiovärillä ja kyltillä. Sijaisautojen parkkiruutujen merkkäminen helpottaisi myös työnjohdon tehtäviä ohjeistaessa asiakkaita, mistä sijaisauto löytyy. Carcom Oy tietysti ensikädessä päättää näistä kehitysideoista otetaanko niitä käyttöön.

## 8 YHTEENVETO

Uudistetulla sijaisautopalvelun toiminnalla on yrityksen tulevaisuudessa monella tapaa helpompi ja kannattavampi vuokrata sijaisautoja asiakkaille miettimättä sen kannattavuutta. Uudistettu sijaisautotoimintamalli palvelee eritoten asiakkaita, jotka tarvitsevat auton hetkeksi lyhyen matkan päähän. Uudistettu sijaisautosopimus pohja on nopea ja vaivaton täyttää, eikä siinä kysytä jo korjaamalla tiedossa olevia asioita uudelleen. Uuden sijaisautosopimus pohjan avulla sijaisautojen vuokrausprosessi on aiempaa vaivattomampaa ja yrityksen työnjohtajan aikaa vähemmän kuluttavampi. Yrityksen ei myöskään enää tarvitse miettiä sijaisautotoiminnan kannattavuutta, koska uuden hinnoittelun avulla sijaisautot maksavat itse itsensä. Uusien toimintamallien luomisessa otettiin huomioon myös asiakaspalaute niin, että koko uudistettu sijaisautotoiminta myös palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaita ja vastaisi niiden toiveita. Työssä onnistuttiinkin luomaan näiden pohjalta uusi sijaisautosopimus pohja ja onnistunut toimintamalli.

Uudistettu sijaisautohinnasto onkin jo otettu yrityksessä käyttöön ja todettu toimivaksi myös yrityksen johdon puolesta. Muita uudistuksia valmistellaan parhaillaan käyttöön otettavaksi. Jatkotoimenpiteiksi yrityksessä jääkin seurattavaksi, miten uudistettu toimintamalli sopeutuu yrityksen arkeen vai onko siinä vielä kehitettävää.

## LÄHTEET

- Autoalan keskusliitto (AKL). 2020. Autoalan työturvallisuus. Kun henkilöstö voi hyvin, työ sujuu. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.4.2021]. Saatavana: <https://akl.fi/toimiala/autoalan-tyoturvallisuus/>
- Autoalan kuluttajaneuvottelukunta (AUNE). 2007. Moottoriajoneuvojen ja niiden osien korjausehdot. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.4.2021]. Saatavana: <https://docplayer.fi/2241065-Moottoriajoneuvojen-ja-niiden-osien-korjausehdot-1-1-2007-autoalan-kuluttajaneuvottelukunta-aune.html>
- Carcom Oy. [Verkkosivu] [Viitattu 20.3.2021]. Saatavana: <https://www.carcom.fi/>
- Hämäläinen, M. & Patjas, L. 2018. Palvelun Taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro.
- Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom). [Verkkosivu]. [Viitattu 27.4.2021]. Saatavana: <https://www.traficom.fi/fi/asioi-kanssamme/ajoneuvotiedot-ja-veron-maksu>
- Oulun seudun ympäristötoimi. 2018. Autokorjaamon ympäristöohje. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 17.4.2021]. Saatavana: [https://www.ouka.fi/documents/64417/212256/autokorjaamoalan\\_ymparisto\\_ohje.pdf/6a20b14e-16f9-4895-b531-06964a845534](https://www.ouka.fi/documents/64417/212256/autokorjaamoalan_ymparisto_ohje.pdf/6a20b14e-16f9-4895-b531-06964a845534)
- Perkiö, M. 2013. Asiakaspalveluprosessin kehittäminen. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Tekniikan yksikkö, kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 11.4.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305097419>
- Polttoaine.net. 2021. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.3.2021]. Saatavana: [www.polttoaine.net](http://www.polttoaine.net)
- The Hertz Corporation. 2020. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.3.2021]. Saatavana: <https://www.hertz.fi/p/vuokra-autot/suomi>
- Toyota Auto Finland Oy. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.3.2021]. Saatavana: <https://www.toyota.fi/palvelut/rent/sijaisauto.json>
- Yrityksen-perustaminen.net. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.4.2021]. Saatavana: <https://yrityksen-perustaminen.net/yrityksen-arvot/>

## LIITTEET

Liite 1. Sijaisautosopimus

Liite 2. Vakuutusopimus Opel ja Renault

Liite 3. Osamaksurahoitus Opel

Liite 4. Huollot ajoneuvoittain

Liite 5. Opel tuotemyynti rivikohtaisesti

Liite 6. Renault tuotemyynti rivikohtaisesti

Liite 7. Uudistettu sijaisautosopimus pohja

Liite 1. Sijaisautosopimus



**POHJANTÄHTI**  
Keskinäinen Vakuutusyhtiö



AUTON KÄYTTÖLUPA  
TILAPÄISEEN KÄYTTÖÖN

**LIIKKEEN KAPPALE**

AUTON TIEDOT	Rekisterinumero <b>MLN-897</b>	Luovutus pvm	Klo	Svittu palautuspvm	Klo
	<input checked="" type="checkbox"/> Sijaisajoneuvo <input type="checkbox"/> Koeajo	Palautus pvm	Klo	Kuittaus	
KÄYTTÄJÄN AJOKORTTI- TIEDOT	Nimi				
	Henkilötunnus		Ajoneuvoluokka A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>		
KÄYTTÄJÄN OSOITETIEDOT	Lähiosoite			Postinumero ja postitoimipakka	
	Puhelin koti	Puhelin työ			
OMAVASTUU	<b>500€</b>	Muista - että olet henkilökohtaisesti vastuussa saamastasi ajoneuvosta - palauttaa auto sinä kunnossa kun sen sait - pitää tämä käyttö lupa aina autossa mukana - että ei autoa saa luovuttaa ulkopuolisille - säilyttää auto aina lukittuna			
HUOMAUTUKSIA					
ALLEKIRJOITUKSET	Asiakkaan allekirjoitus ja nimenselvitys			Liikkeen leima	
	Luvan antajan allekirjoitus ja nimenselvitys				

Carcom Oy, Rengastie 35, 60120 Seinäjoki, 050 9143 204

Liite 2. Vakuutussopimus Opel ja Renault

Vakuutussopimus		Asiakasnumero	
Vakuutuksenottaja	CARCOM OY	Laskutetaan	1 erässä

Vakuutuskausi 24.04.2021 - 23.04.2022

Erä 1 Maksukausi 24.04.2021 - 23.04.2022

Erän lasku	222021982417574	Liikennevakuutus Henkilöauto : KNV-442, Opel ADAM Viistoperä (AB) 3ov 1229cm3	Maksettava	304,88
Erän lasku	222021982417575	Ajoneuvojen vakuutukset Henkilöauto : KNV-442, Opel ADAM Viistoperä (AB) 3ov 1229cm3	Maksettava	522,11
Erän lasku	222021982417576	Liikennevakuutus Henkilöauto : MLN-897, Renault CLIO Farmari (AC) 4ov 898cm3	Maksettava	318,37
Erän lasku	222021982417577	Ajoneuvojen vakuutukset Henkilöauto : MLN-897, Renault CLIO Farmari (AC) 4ov 898cm3	Maksettava	416,72
			<b>Maksettava yhteensä</b>	<b>1 562,08</b>

Pohjantähtiturvan lasku

### Liite 3. Osamaksurahoitus Opel

Osamaksurahoitus / laskutuskausi 15.01.2021 - 14.02.2021 / pääomasaldo 6 556,75

---

**Viestit**

Kohde: Opel ADAM KNV-442

---

Kuvaus	Yhteensä veroton	Alv-määrä	Yhteensä verollinen
Osamaksuerä	241,77	0,00 (0,00 %)	241,77

**Viestit**

Korko 10,87 / Pääoma 220,90 / Muut maksut 10,00

---

**Viestit**

Yleiset kysymykset, laskutus ja maastavientivaltakirjat: 010 252 5843

Rekisteröinnit: 010 252 2860

Suorituksiin liittyvät tiedustelut p. 010 252 5523.

Veroton rahoituspalvelu, AVL 41 §

---

**ALV-erittely:**

Yhteensä veroton: 241,77 euroa

ALV yhteensä: 0,00 euroa

Alv 0,00 % : 0,00 euroa (241,77 euroa)

**LASKU****241,77 euroa****YHTEENSÄ:****Virtuaaliviivakoodi:**

438500001202136800002417700000000000000315933626210214

---

OP Yrityspankki Oyj

www-osoite: <http://op.fi>

E-mail: [etunimi.sukunimi@op.fi](mailto:etunimi.sukunimi@op.fi)

Kotipaikka: Helsinki

ALV-numero: FI01999207

OVT-tunnus: 003701999207

FI38 5000 0120 2136 80 / OKOYFIHH

---


Liite 4. Huollot ajoneuvoittain

<b>Carcom Oy</b>							
Rengastie 35						Raportti otettu	15.3.2021 12:46:57
60120 Seinäjoki							
						Aikaväli	1.1.2020 - 31.12.2020
<b>Huollot ajoneuvoittain (sis.alv)</b>							
Rekisterinumero	Merkki	Modeli	Huoltojakso	Varaosat,yht.	Työt,yht.	Yhteensä	Katetta
KNV-442	OPEL	ADAM VIISTO	2	117,07	0,00	117,07	0,00
MLN-897	RENAULT	CLIO FARMACIA	3	80,27	130,00	210,27	0,00
			5,00	197,34	130,00	327,34	0,00
Summien valuutta: EURO							
Valmis Pvm	1.1.2020 - 31.12.2020						
Rekisterinumero	MLN-897 tai KNV-442						
Huollot ajoneuvoittain							





## Liite 7. Uudistettu sijaisautosopimus pohja

 <b>CARCOM</b>	
<b>SIJAISAUTON VUOKRASOPIMUS</b>	
<p>Muista</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- että olet henkilökohtaisesti vastuussa saamastasi ajoneuvosta</li><li>- palauttaa auto siinä kunnossa kun sen saat</li><li>- pitää tämä käyttöluupa aina autossa mukana</li><li>- ettei autoa saa luovuttaa ulkopuolisille</li><li>- säilyttää auto aina lukittuna</li></ul>	VUOKRALLE OTTAJAN TIEDOT AJOKORTTIKOPIOSSA
<b>VUOKRATTU AJONEUVO</b>	PUHELNUMERO
<input type="checkbox"/> Renault Clio MLN-897 <input type="checkbox"/> Opel Adam KVV-442 <input type="checkbox"/> Opel Vivaro ZKS-288	
<b>VUOKRAHINNASTO</b>	VUOKRAUSPÄIVÄ JA KELLONAIKA
<input type="checkbox"/> 2H 15€ (Sis. 40km ja polttoaine) <input type="checkbox"/> 4H 30€ (Sis. 80km ja polttoaine) <input type="checkbox"/> 8H 40€ (Sis. 100km ja polttoaine) <input type="checkbox"/> 24H 60€ (Sis. 150km ja polttoaine) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>OMAVASTUU AUTON VAURIOITUESSA 500€</b>	
VUOKRAAJAN ALLEKIRJOITUS JA NIMENSELVENNYS	LUVAN ANTAJAN ALLEKIRJOITUS JA NIMENSELVENNYS
_____	_____