

Opinnäytetyö (AMK)  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Käyttöpainotteinen  
2013

Ville Mäenpää

# MERKKIKORJAAMON UUSINTAKÄYNTIEN VÄHENTÄMINEN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka | Käyttöpainotteinen

2013 | 28

Ohjaaja: Markku Ikonen

Ville Mäenpää

# MERKKIKORJAAMON UUSINTAKÄYNTIEN VÄHENTÄMINEN

Asiakastyytyväisyys on nykyään autoliikkeille menestyksen edellytys. Asiakastyytyväisyyttä pidetään liikkeissä erittäin tärkeänä. Yksi keino korjaamoasiakkaiden tyytyväisyyden parantamiseksi on saada asiakkaan auto kuntoon yhdellä korjaamokäynnillä, jolloin asiakkaalle ei aiheudu ylimääräistä uusintakäyntiä. Autotehtaat seuraavat asiakastyytyväisyyttä ja uusintakäyntejä, ja puuttuvat asioihin tarvittaessa, jos tulokset ei tyydytä.

Opinnäytteen tavoitteena oli selvittää, mistä uusintakäynnit johtuvat ja miten paljon uusintakäyntejä todellisuudessa tulee. Uusintakäyntien syiden selvittäminen tapahtui analysoimalla jokainen korjaamokäynti, jonka aikana huollettavana tai korjattavana ollut auto ei tullut kerralla kuntoon, vaan asiakkaan piti tulla korjaamolle uudestaan.

Suurin uusintakäyntien syy oli odotetunlainen. Selkeästi suurin osa johtui varaosien puutteesta. Uusintakäyntien määrää pystyi työn ansiosta vertaamaan myös CSS-kyselyiden tuloksiin. CSS-kysely on Volkswagenin virallinen asiakastyytyväisyyskysely, johon kuuluu yhtenä osana myös uusintakäynnit.

Kun uusintakäyntien syyt olivat tiedossa, piti niiden estämiseksi löytää ratkaisuja. Tuloksista kävi selväksi, että varaosien ennakkotilaamisen sekä työnjohdon ja varaosahenkilöstön välisen yhteistyön merkitys korostuu. Tärkeää on myös panostaa itse huoltotyössä huolellisuuteen ja riittävään koeajoon. Uusintakäyntien vähentämisessä on viimeisen 2 vuoden aikana onnistuttu melko hyvin ja suunta on oikea.

## ASIASANAT:

Merkkiliike, korjaamo, uusintakäynti, asiakastyytyväisyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering | Practically Oriented

2013 | 28

Instructor: Markku Ikonen

Ville Mäenpää

## REDUCING THE AMOUNT OF REPETITIVE VISITS IN A REPAIR SHOP

Customer satisfaction is currently the way to success in automotive industry. Automotive companies are placing great emphasis on customer satisfaction. One way to raise customer satisfaction is to have the car fixed during the first visit, so that the customer does not have to return because of the same fault. Automotive factories are monitoring customer satisfaction and call-backs and become involved if the results are not satisfying.

This Bachelor's thesis aims to determine the main reasons for call-backs and the occurrence of call-backs in reality. The study was conducted by determining every call-back. The main reason for call-backs was expected. Clearly the major problem was the lack of spare parts. Because of this study, Customer Satisfaction Survey-results and real results could also be compared. Call-backs are one part of Customer Satisfaction Survey.

When the main reasons for the call-backs were determined, solutions were considered to reduce the number of call-backs. Making the right spare part orders for the future is very important. Also cooperation between work supervision and spare parts service has to succeed, not forgetting the meticulousness of mechanic while working and sufficient shakedown. During last two years, the number of call-backs has been decreasing, so work with the call-backs has paid dividends.

### KEYWORDS:

Call-back, customer satisfaction

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
1.1 Tausta	6
1.2 Forssan Laatuauto	6
1.3 Tavoitteet	7
<b>2 KORJAAMON VASTUU</b>	<b>8</b>
<b>3 UUSINTAKÄYNTIEN SEURANTA</b>	<b>9</b>
<b>4 UUSINTAKÄYNTIEN YLEISIMMÄT SYYT</b>	<b>12</b>
<b>5 TOIMENPITEET UUSINTAKÄYNTIEN VÄHENTÄMISEKSI</b>	<b>13</b>
5.1 Varaosien tilaaminen	13
5.2 Uusintakäyntien ja tarkastuskäyntien välinen ero	14
5.3 Asennusvirheiden vähentäminen	15
5.4 Oikea korjaustapa	15
5.5 Koeajo	16
<b>7. UUSINTAKÄYNNIT JA CSS-TULOKSET</b>	<b>17</b>
<b>6 TULOKSET</b>	<b>19</b>
<b>7 YHTEENVETO</b>	<b>20</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>21</b>

## LIITTEET

Liite 1. Uusintakäynnit Toukokuussa 2012

Liite 2. Uusintakäynnit Kesäkuussa 2012

Liite 3. Uusintakäynnit Heinäkuussa 2012

Liite 4. Uusintakäynnit Elokuussa 2012

## Liite 5. Uusintakäynnit yhteensä

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tausta

Vuonna 2011 uusintakäynneissä oli Volkswagenin virallisen asiakastyytyväisyyskyselyn, CSS-kyselyn mukaan paljon parannettavaa. Yksi suurimmista haasteista oli silloisen uusintakäyntiprosentin pienentäminen. Uusintakäyntien vähentäminen oli siis selkeästi tärkein tavoitteemme asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Uusintakäyntejä aiheuttavien syiden selvittäminen ja toimenpiteet niiden vähentämiseksi valikoitui lopulta myös opinnäytetyön aiheeksi. Forssan Laatuautossa uusintakäynteihin oli jo puututtu ja niihin oli kiinnitetty erityistä huomiota. Uusintakäyntien syyt olivat myös melko hyvin tiedossa ja niihin pyrittiin löytämään ratkaisua.

Jotta saataisiin varmuus uusintakäyntien syistä ja jotta niihin pystyttäisiin vaikuttamaan oikealla tavalla, opinnäytetyössä päätettiin kerätä tietyltä aikaväliltä kaikki uusintakäynnit ja pääsyy, jonka takia uusintakäynti on aiheutunut. Tarkoitus oli laskea jokainen auto, joka tuodaan takaisin korjaamolle sekä kirjata ja analysoida syyt uusintakäynteihin.

## 1.2 Forssan Laatuauto

Forssan Laatuauto on vuonna 2000 perustettu täyden palvelun autotalo, joka sijaitsee 10- ja 2-tien risteyksessä Forssassa. Forssan Laatuauto kuuluu Huittisten Laatuauto-konserniin. Päätoimipiste Huittisten Laatuauto on perustettu vuonna 1991. Vuonna 2000 yritys laajensi Forssaan. Laatuauto myy ja huoltaa Volkswagenia sekä Seatia. Huittisten toimipisteessä toimii myös korikorjaamo. Toiminnassa noudatetaan ISO 9001 -laatujärjestelmää ja Volkswagenin tehtaantiukkaa laatu- ja ympäristöohjelmaa. Huittisten Laatuauto työllistää n. 55 henkilöä, joista Forssan toimipisteessä n. 25. (Forssan Laatuauto 2013.)

### 1.3 Tavoitteet

Maahantuojat on asettanut uusintakäyntien määrälle selvät tavoitteet. Viime vuosina uusintakäynteihin on keskitytty entistä tarkemmin ja niiden vähentäminen on otettu tavoitteeksi koko maan osalta. Maahantuonti on asettanut tavoitteita ja palkitsee tavoitelukemiin päässeet korjaamot. Uusintakäyntien välttämiseksi maahantuonti on kehittänyt uusia toimintamalleja etenkin varaosien toimitusajan lyhentämiseksi ja parantamalla niiden palautusehtoja.

Mikäli uusintakäyntejä on jatkuvasti liikaa, on korjaamolla vaarana joutua tehtaan/maahantuojan seurantalistalle. Tällöin tilanne on jo todella haastava ja muutoksen on tapahduttava nopeasti. Uusintakäynnit aiheuttavat ylimääräistä haittaa niin asiakkaalle kuin autoliikkeellekin. Ajoneuvon korjaamolle vieminen vaatii asiakkaalta ylimääräistä aikaa ja poikkeuksetta myös päivän menojen uudelleen suunnittelua. Korjaamolle uusintakäynnit tuottavat kuluja, sillä omasta virheestä johtuvat viat joudutaan korjaamaan asiakkaalle usein veloitusetta. Usein asiakkaalle annetaan myös sijaisauto veloitusetta, mikäli korjaus vie paljon aikaa.

Kulujen pienentämiseksi ja tehokkuuden parantamiseksi uusintakäyntien osuus on siis pidettävä pienenä. Kulujen lisäksi myös asiakkaat on pidettävä tyytyväisenä korjaamon tarjoamaan palveluun. Mikäli samaa vikaa joudutaan useaan kertaan korjaamaan, asiakas joutuu kyseenalaistamaan saamansa palvelun laadun ja henkilöstön ammattitaidon. Pahimmassa tapauksessa asiakassuhde voi päättyä asiakkaan vaihtaessa korjaamoa.

Forssan Laatuautossa tavoite uusintakäyntien osalta on pysyä alle 6 prosentissa. Tavoite on kova ja sen saavuttamiseksi on tehty jo pitkään töitä. Tavoitteen saavuttaminen pitkällä aikavälillä vaatii myös tulevaisuudessa jatkuvaa työtä uusintakäyntien parissa.

## 2 KORJAAMON VASTUU

Asiakastyytyväisyyden kohentamisen lisäksi korjaamon toimintaa ohjaa myös laki korjaamoiden kustannusvastuusta. Moottorijoneuvojen korjausehdoissa on määritelty yleiset säännöt autokorjaamoiden toiminnalle.

Mikäli työtilauksessa ei muuta ilmoiteta, antaa korjaamo työstään takuun, joka on voimassa työn valmistumis päivästä lukien kuusi kuukautta tai 15 000 kilometriä riippuen siitä, kumpi mainituista rajoista ensin saavutetaan. Takuu koskee myös korjaamon käyttämän alihankkijan työtä ja tämän hankkimia varaosia ja tarvikkeita. Korjaamo sitoutuu takuun voimassaoloaikana omalla kustannuksellaan korjaamaan työssään, hankkimissaan varaosissa ja tarvikkeissa ilmevät virheet. (Autoalan kuluttajalautakunta 2007.)

Takuu ei kuitenkaan kata säätöjä eikä kohteen normaalia kulumista. Takuu ei myöskään kata asiakkaan hankkimia varaosia niiden asennusta lukuun ottamatta. Väliaikainen korjaus, joka tehdään asiakkaan pyynnöstä hyvää korjaustapaa noudattamatta, ei myöskään kuulu takuun piiriin. Luonnollisesti takuun ulkopuolelle jäävät myös viat, jotka johtuvat asiakkaan vääränlaisesta käytöstä, ulkopuolisesta tekijästä tai asianmukaisen huollon laiminlyönnistä. (Autoalan kuluttajalautakunta 2007.)

Takuu suojaa asiakasta, mikäli korjaamo toiminnallaan, esimerkiksi asennusvirheen tai viallisen varaosan takia, aiheuttaa asiakkaalle uusintakäynnin. Moottorijoneuvojen korjausehtojen lisäksi Forssan Laatuauto antaa korjauksessa käytetyille alkuperäisille varaosille sekä työlle 2 vuoden takuun ilman kilometrirajaa.



### 3 UUSINTAKÄYNTIEN SEURANTA

Uusintakäynnit laskettiin kesällä 2011 touko-, kesä-, heinä- ja elokuun aikana. Tämä onnistui, koska työskentelin kyseisen ajan jokapäiväisesti koulun kesäloman vuoksi. Perusteellinen laskeminen ei olisi onnistunut, mikäli en olisi ollut paikalla joka päivä. Uusintakäynnit tulivat helposti ilmi töiden vastaanotossa ja niistä vain erittäin pieni osa jäi huomaamatta.

Uusintakäyntien syyt on jaoteltu seuraaviin: varaosan puute, korjausajan puute, virheellinen korjaus tai diagnoosi, uusi/eri vika, huolimattomuusvirhe, tarkastuskäynti sekä tapaukset, jossa vikaa tutkitaan mutta sitä ei löydy.

- Varaosan puute aiheuttaa uusintakäynnin, mikäli autossa havaitaan yllättävä vika, johon ei ole varauduttu etukäteen. Varaosa saadaan yleensä kuitenkin nopeasti jo seuraavaksi päiväksi, joten antamalla asiakkaalle sijaisauto päivän ajaksi minimoidaan hänelle koitua haitta. Suurempi ongelma on, jos osaa joudutaan odottamaan useita päiviä tai jopa viikkoja. Laskennassa uusintakäynniksi on merkitty tapaukset, jossa uusintakäynti olisi ollut vältettävissä osan löytyessä.
- Ajan puutteeksi on laskettu tapaukset, jossa vika on löytynyt esimerkiksi huollon yhteydessä. Vaikka tarvittava osa löytyisi varastosta, sen korjaamiseksi vaadittaisiin kuitenkin paljon aikaa. Tästä syystä aika korjaukseen on varattava usein vasta päivien, pahimmassa tapauksessa viikkojen päähän.
- Virheellinen korjaus tai diagnoosi aiheuttaa uusintakäynnin ja samalla usein myös uusintakorjauksen. Esimerkiksi ajoneuvo käy ensin tarkastuskäynnillä, jossa selvitetään mitä pitää korjata ja mitä osia on varattava korjaukseen. Kun ajoneuvo tulee varsinaiseen korjaukseen, huomataankin vian löytyvän eri paikasta mitä on oletettu. Mikäli auto on ehditty korjata ja vasta koeajolla havaitaan, että vika ei ole poistunut, lasketaan myös tästä syystä aiheutuva uusintakäynti tähän ryhmään.

- Uusi tai eri vika aiheuttaa myös uusintakäyntejä. Näitä ovat tapaukset, jossa ajoneuvo on korjattu ja se hetken päästä tulee korjaamolle uuden vian takia. Syy ei ole tällöin korjaamon, vaan kyse on ”huonosta tuurista”. Tapaukset on kuitenkin laskettu mukaan uusintakäynteihin. Asiakas itse päättää, pitääkö hän korjausta tällöin uusintakäyntinä, sillä asiakkaan mielipide ratkaisee. Asiakkaalle on tällaisissa tapauksissa painotettava vian johtuvan eri syystä.
- Huolimattomuusvirheet on eroteltu virheellisistä korjauksista, koska ne ovat yleensä vältettävissä tarkkaavaisuudella ja huolellisuudella. Esimerkiksi vuotamaan jääneet letkut tai kiristämättä jääneet pultit on laskettu tähän ryhmään.
- Tarkastuskäynnit on jaoteltu erilliseksi uusintakäynnin syyksi, vaikka kyse tavallaan on varaosan puutteesta. Tarkastuskäynneissä asiakkaalle on kerrottu etukäteen että tarvittava osa pitää käydä toteamassa oikeaksi ennen tilausta.
- Viimeiseen kategoriaan on laskettu tapaukset, jossa vikaa on tutkittu, mutta syytä ei kuitenkaan ole löydetty. Esimerkiksi vikavalot, joita käydään tutkituttamassa, mutta tarkkaa syytä ei löydy tai vaihtoehtoisesti kallista komponenttia ei kustannussyistä heti haluta korjata. Vikamuisti on tämän jälkeen nollattu ja jonkin ajan päästä valo on syttynyt jälleen. Tällaisissa tapauksissa usein ainoa vaihtoehto on jättää asiakkaan auto korjaamolle, jotta sillä saadaan ajettua tarvittavan pituinen koeajo. Ajoneuvon korjaamalla oloaika on kuitenkin yleensä pitkä, ja asiakas ei tahdo pitkään ajaa vuokra-autolla.

Uusintakäynnin pääasiallinen syy piti miettiä tapauskohtaiseksi. Toisinaan uusintakäynnin voi aiheuttaa kaksi tai useampikin eri syy samalla kertaa. Jokaiselle tapaukselle on kuitenkin katsottu vain yksi syy. Esimerkkinä tapaus, jossa huollossa havaitaan vika, jonka korjaamiseksi ei olisi samana päivänä riittänyt aika, mutta myöskään tarvittavaa varaosaa ei olisi löytynyt. Tällaisessa tapauksessa painavampi syy on varaosan puute, koska osan löytyessä työtä olisi pysytty jatkamaan seuraavana päivänä. Varaosan puute aiheuttaa kuitenkin yleensä pidemmän viivytyksen ja asiakkaan kanssa joudutaan sopimaan uusi aika

korjaukselle, mikäli asiakas ei syystä tai toisesta tahdo vuokra-autoa käyttöönsä.

Uusintakäyntejä seurataan jatkuvasti valmistajan ylläpitämällä CSS-asiakastyytyväisyyskyselyllä (Customer Satisfaction Survey). Kysely on kattava, ja se antaa tarkan kuvan jokaisen liikkeen asiakastyytyväisyydestä. CSS-asiakastyytyväisyyskyselystä selviää myös uusintakäyntiprosentti. CSS-kysely kattaa koko maan Volkswagen-merkkiliikkeet. Kyselyn tuloksista muodostuu koko maan keskiarvo, johon jokainen liike pystyy vertaamaan omaa tulostaan.

Kysely suoritetaan soittamalla suoraan asiakkaalle, joten asiakkaalle jäänyt mielikuva korjaamon palvelusta muodostaa suoraan tuloksen jota maahantuojat tarkkailee. Maahantuojalla on myös vaatimustasot, jotka jokaisen merkkiliikkeen tulee täyttää.

Opinnäytetyötä varten laskettiin jokainen uusintakäynti ja sen aiheuttanut syy. Kokonaistuloksista saadaan laskettua myös tarkka uusintakäyntiprosentti, kun otetaan huomioon korjaamon läpimenot kyseiseltä ajalta. Itse laskettua uusintakäyntiprosenttia on mielenkiintoista verrata maahantuojan CSS-kyselyn uusintakäyntiprosenttiin. CSS-kysely tehdään vain osalle korjaamolla käyneistä autoista. Kyselyiden määrä riippuu korjaamolla käyneiden autojen määrästä (VV-Auto Group OY 2013). Forssan Laatuautossa tämä tarkoittaa 20 kyselyä/kuukausi. CSS-kyselyssä hyötyautot ja henkilöautot sekä merkit on eritelty toisin kuin itse laskemissani uusintakäynneissä.

Tuloksissa pitää ottaa huomioon myös ajankohta, jolloin uusintakäynnit on laskettu. Laskenta sijoittuu kesälomakaudelle, jolloin paikalla on ollut vakiohenkilöstöä tuuraavia työntekijöitä. Tämän takia uusintakäyntejä on saattanut tapahtua normaalia enemmän työntekijöiden vähäisemmän kokemuksen vuoksi.

## 4 UUSINTAKÄYNTIEN YLEISIMMÄT SYYT

Selkeästi eniten uusintakäyntejä aiheutui varaosien puutteen vuoksi. Varaosien puute aiheutti 40 % kaikista uusintakäynneistä. Tulos oli odotettu, sillä etukäteen tiedettiin varaosien puutteen aiheuttavan merkittävän osan uusintakäynneistä. Toiseksi suurin syy oli väärä diagnoosi/korjaus. Tämä aiheutti 23 % uusintakäynneistä. Tarkistuskäynnit (13 %) ja huolimattomuusvirheet (11 %) olivat seuraavaksi yleisimmät syyt.

Vähiten uusintakäyntejä aiheuttivat autoihin ilmestyneet uudet/eri viat (6 %) joihin korjaamo ei pysty itse vaikuttamaan. Ajan puute ja vian löytymättömyys esiintyivät molemmat 3 % osuudella. Ajan puute aiheuttaa harvoin uusintakäyntejä, koska aikataulua useimmiten pystytään muokkaamaan kesken päivän. Tämän ansiosta pystytään järjestämään lisää aikaa asentajalle, jos autosta löytyykin yllättävä vika. Mikäli vikaa syystä tai toisesta ei vain löydy, joudutaan auto usein jättämään pidemmäksi aikaa korjaamolle. Vaikeissa tapauksissa joudutaan kysymään usein apua maahantuojan teknisestä tuesta, mikä saattaa joskus viedä aikaa. Tällaiset tapaukset ovat kuitenkin melko harvinaisia.

Uusintakäyntien kappalemäärät sekä osuus läpimenoista kuukausittain on liitteistä 1-4. Kokonaistulokset 4 kuukauden ajalta on esitetty liitteessä 5.

## 5 TOIMENPITEET UUSINTAKÄYNTIEN VÄHENTÄMISEKSI

### 5.1 Varaosien tilaaminen

Koska varaosien puute aiheuttaa selkeästi suurimman osan uusintakäynneistä, tulisi korjauksiin varautua etukäteen osia tilaamalla. Tilaamalla mahdolliset korjaukseen tarvittavat osat heti ajanvarauksen jälkeen voidaan uusintakäynnin mahdollisuutta pienentää. Oikeiden osien tilaaminen vaatii huoltoneuvojalta tarkkaavaisuutta ja pohdintaa, jotta ei turhaan tilata vääriä osia. Tietämys jo kokemus aikaisemmista vastaavista korjauksista helpottaa osien tilaamista. Huono puoli etukäteen tilatuissa varaosissa on niiden mahdollinen varastoon jääminen pitkiksi ajoiksi. Mikäli korjaukseen varaudutaan etukäteen osalla, jota erittäin harvoin joudutaan käyttämään, eikä osaa korjauksessa lopulta tarvitakaan, se jää varastoon mahdollisesti pitkäksi aikaa. Tämä nostaa varaston arvoa ja vie tilaa varastossa. Pahimmillaan osa voidaan joutua romuttamaan vuosien päästä tarpeettomana.

Osien tilaaminen etukäteen vaatii yhteistyötä työnjohdon ja varaosamyynnin välillä. Viikoittainen pikapalaveri jossa käytäisiin läpi tulevia töitä työnjohdon, varaosahenkilöstön ja mahdollisuuksien mukaan myös asentajan kanssa helpottaisi haastavissa tapauksissa oikeiden varaosien ennakkotilausta.

Varaosien puutteesta johtuvan uusintakäynnin voi myös estää pitämällä auton korjaamalla, kunnes osa on saatu. Tällaisissa tapauksissa asiakas joutuu yleensä ottamaan sijaisauton käyttöönsä. Useimmiten varaosa saadaan nopeasti tilauksen jälkeen, jopa seuraavaksi päiväksi. Mikäli varaosaa joudutaan kuitenkin odottamaan pitkään, voi asiakkaan auton pitäminen korjaamalla käydä hankalaksi. Usein asiakas haluaa mieluummin oman auton käyttöönsä jos varaosa ja korjausaikaa joutuu odottamaan useamman päivän ja auto on kuitenkin ajokuntoinen.

Osia voidaan hakea myös muilla keinoilla kuin tilaamalla tavanomaisesti keskusvarastolta. Varaosia voidaan kysyä muilta jälleenmyyjiltä, jolloin osan saaminen on nopeampaa kuin tilaaminen. Mikäli osa tarvitaan heti ja sellainen lähialueen jälleenmyyjiltä löytyy, niin se voidaan tarvittaessa käydä noutamassa. Toinen mahdollisuus on käyttää esimerkiksi matkahuoltoa. Myös matkahuollon kautta osa voidaan saada jo saman päivän aikana kun korjaus tehdään. Matkahuollon kautta lähettäminen vaatii jonkin verran aikaa osan lähettäjältä, mutta säästää aikaa osan vastaanottajalta koska sitä ei tarvitse kenenkään lähteä hakemaan. Matkahuollon kautta tilaamisesta on hyviä kokemuksia esimerkiksi Porista. Porin Käyttöautosta on saatu nopeastikin tarvittavia varaosia Porin ja Forssan välisten hyvien linja-auto aikataulujen ansiosta. Myös Huittisten toimipisteestä saadaan yleensä tarvittava osa vielä saman päivän aikana. Molempia tapoja kannattaa käyttää mahdollisimman paljon, kun varaosaa tarvitaan nopeasti.

## 5.2 Uusintakäyntien ja tarkastuskäyntien välinen ero

Uusintakäyntien määrään vaikuttaa asiakkaan mielipide ja käsitys siitä, minkä kokee uusintakäynniksi. Koska usein joudutaan auton vikaa tutkimaan ennen varsinaista korjausta, on hyvä tehdä asiakkaalle selväksi jo etukäteen kyseessä olevan tarkistuskäynti. Kun asiakas varaa aikaa auton korjaukseen ja ajanvarauksen yhteydessä ei mahdollista vikaa saada selvitettyä, on vaikea varautua tilaamalla oikeita osia. Tällöin usein joudutaan varaamaan aika vianmäärittämiselle. Kun kyseessä on vianmäärittäminen, pitäisi asiakas saada etukäteen ymmärtämään, että kyseessä on tarkastuskäynti, jota todennäköisesti seuraa vielä varsinainen korjauskäynti. Tällöin asiakkaalle ei tule yllätyksenä se, että autoa ei saadakaan kerralla kuntoon. Kun asiakkaalta korjauksen jälkeen kysytään mielipidettä, hän vastaa varsinaisen korjauksen onnistuneen yhdellä käynnillä, mikäli kokee tarkistuskäynnin olleen erillinen käynti korjauksen lisäksi.

Tarkastuskäyntejä painottamalla pystytään vaikuttamaan varaosien puutteesta aiheutuviin uusintakäynteihin. Tällöin asiakas paremmin ymmärtää, että autoa

ei ole aina mahdollista saada kuntoon saman päivän aikana. Asiakas vastaa CSS-kyselyyn oman kokemuksensa mukaan, joten tärkeää on, minkälaisena hän kokee korjaamokäynnin. Tähän mielikuvaan pystymme jonkin verran vaikuttamaan erittelemällä korjausajan ja vianmäärityksen toisistaan niissä tapauksissa, kun uusintakäynti on väistämätön.

### 5.3 Asennusvirheiden vähentäminen

Huolimattomuus korjauksissa oli osallisena 11 % kaikista uusintakäynneistä. Nämä kaikki olisi ollut vältettävissä pienellä tarkkaavaisuudella ja huolellisuudella. Uusintakorjaukset ovat huolimattomuusvirheistä johtuvissa tapauksissa usein nopeita, mutta sitäkin harmittavampia. Mikäli huoltoa/korjausta joutuu tekemään kiireessä, mahdollisuus virheille kasvaa. Tämä on otettava huomioon myös työnjohdossa aikataulua suunnitellessa. Aikaa on varattava riittävästi ja otettava huomioon että aina korjaus ei suju suunnitelmien mukaan ja yllätyksiä voi tulla vastaan. Huomionarvoista on, että huolimattomuusvirheitä sattui selvästi eniten kesäkuussa. Tähän saattaa vaikuttaa kesätyöntekijöiden kokemattomuus.

Väärän diagnoosin/korjauksen takia tapahtui 23 % uusintakorjauksista. Vaikeat sähköviat ja vikavalojen syttymiset aiheuttivat paljon uusintakäyntejä tähän kategoriaan. Monesti korjausvirhe paljastuu vasta pidemmän koeajon jälkeen. Työnjohdossa on tämän takia harkittava kenelle asentajalle mikäkin työ annetaan. Asentajat ovat erikoistuneet eri osa-alueisiin ja työnjohdossa on mietittävä, kuka olisi milläkin osa-alueella paras vaihtoehto korjauksen/diagnoosin tekemiseen.

### 5.4 Oikea korjaustapa

Korjausten huolellisuuden lisäksi on kiinnitettävä huomiota, että käytetään oikeaa korjaustapaa. Jos korjaus yritetään tehdä asiakkaan toiveiden mukaan mahdollisimman edullisesti, esimerkiksi yrittämällä korjata vanhaa osaa, tuloksena

yleensä on uusintakäynti. Esimerkiksi rikkinäisiä johtosarjoja korjaamalla tai jumiissa olevaa jarrusatulaa herkistämällä ei koskaan saada uudenveroista. Asiakkaalle tulisi aina suositella viallisen osan vaihtamista uuteen. Mikäli korjauslupaa ei asiakkaalta saa, on kerrottava korjauksen olevan väliaikainen, eikä sille myönnetä takuuta. On myös kerrottava, että osa on jossakin vaiheessa pakko uusua, joten väliaikaisista korjauksista tulee lopulta vain lisäkustannuksia.

## 5.5 Koeajo

Koeajo on tärkeä jokaisen korjauksen sekä huollon jälkeen. Koeajolla paljastuu usein huomaamatta jääneet viat, kuten myös huolimattomuudesta johtuvat virheet. Suurin osa kaikista uusintakäynneistä olisi vältettävissä riittäväällä koeajolla. Välillä ajoneuvo tarvitsee pitkäaikaisen korjauksen jälkeen normaalia pidemmän koeajon. Näissä tapauksissa voi tehdä niin, että joku työntekijöistä käy autolla kotonaan ja palaa sillä seuraavana päivänä takaisin. Asentajat eivät ehdi tekemään pitkää koeajoa kesken työpäivän. Kun auto on yön yli koeajossa, tulee sillä samalla suoritettua kylmäkäynnistys auton seistystä yön yli. Usein vika paljastuu vasta usean kymmenen kilometrin ajon jälkeen. Tällaiset viat eivät tule ilmi heti korjauksen jälkeen suoritettavan muutaman kilometrin lenkin aikana.



## 7. UUSINTAKÄYNNIT JA CSS-TULOKSET

CSS (Customer Satisfaction Survey) on Volkswagenin, Volkswagen hyötyautojen ja Audin virallinen asiakastyytyväisyystutkimus. Tutkimus on tärkein työkalu edellä mainittujen automerkkien asiakastyytyväisyyttä kehittäessä. Se toteutetaan puhelinhaastatteluina erikseen sekä huollon että myynnin asiakkaille. Suomessa tutkimuksen toteutuksesta vastaa TNS Gallup Oy. Huollon puolella haastatteluita tehdään 10/20/40 kpl/merkki/liike riippuen liikkeen koosta. (VV-Auto Group OY 2013.)

CSS-kyselyssä asiakkaalta kysytään useamman kysymyksen avulla tuliko auto kuntoon yhdellä korjaamokäynnillä.

Forssan Laatuauton kohdalla kyselyitä tehdään 20/kuukausi/merkki. Volkswagenin kohdalla uusintakäyntiprosentit CSS-tutkimuksen mukaan vuonna 2012 ovat seuraavanlaiset:

- Toukokuu 9,1 %
- Kesäkuu 0 %
- Heinäkuu 10 %
- Elokuu 4,5 %

Kun CSS-tulokset lasketaan yhteen, saadaan keskiarvoksi 5,9 %. Tulosta on mielenkiintoista verrata todelliseen uusintakäyntiprosenttiin. Kesän aikana lasketut yksittäiset uusintakäynnit pystytään muuttamaan prosenteiksi vertaamalla niitä kuukauden läpimenoihin. Kun tiedetyt uusintakäynnit suhteutetaan korjaamalla käyneiden autojen kokonaismäärään, saadaan seuraavat tulokset:

- Toukokuu 7,1 %
- Kesäkuu 5,4 %
- Heinäkuu 5,1 %
- Elokuu 6,0 %

Keskiarvoksi muodostuu 5,9 %. Tämä on yllättäen sama kuin CSS-tuloksissa, ottaen huomioon että CSS-kysely tehdään vain pienelle osalle korjaamalla käy-

neistä autoista. Otanta kuukausittain on vain 20 autoa, joten vaihtelua on kuukausien välillä paljon. Tarkastellun neljän kuukauden keskiarvo on kuitenkin sama kuin itse laskettu prosentti. Tämä osoittaa, että CSS-kyselyn avulla toteutettu arvio uusintakäyntien määrästä on yllättävän lähellä todellista uusintakäyntien määrää. Huomioon on myös otettava, että CSS-tulokset ovat vain Volkswagen henkilöautoista. Itse lasketuissa uusintakäynneissä on mukana kaikki autot merkistä riippumatta. Vertailu itse laskettujen ja CCS-tulosten mukaisista uusintakäynneistä kuukausittain on esitetty liitteessä 6.

Seatin ja Volkswagen hyötyautojen kohdalla autoja käy korjaamolla kuukausittain niin vähän, että todellista kuvaa CSS-tuloksista ei saada kuin vuosi/puolivuosisatasolla. Alkuvuodesta 2013 CSS-kyselyiden kysymysmuoto muuttui, joten vastaukset ovat saattaneet muuttua. Kysymyksen asettelun muututtua vuoden 2013 CSS-tuloksia ei voida verrata aikaisempiin.

## 6 TULOKSET

Forssan Laatuautossa on onnistuttu vähentämään uusintakäyntejä viimeisen parin vuoden aikana. Uusintakäynneissä on päästy alle maan keskiarvon ja ajoittain myös maan parhaan viidenneksen joukkoon. Forssan Laatuauton kohdalla maahantuojan asettama tavoite toteutui keskiuusintakäyntiprosentin ollessa 6,6 %. Forssan Laatuauto palkittiin loppuvuodesta 2012 parhaasta VW-henkilöautojen asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyydessä otettiin huomioon keskiarvo vuoden ajalta. Yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä on uusintakäyntien määrä.

Tulevaisuudessa työ uusintakäyntien ja myös muun asiakastyytyväisyyden parantamiseksi jatkuu. Vuonna 2013 tavoitteeksi uusintakäyntien osalta päätettiin Forssassa pysyä alle 6 prosentissa. Tavoite on kova mutta täysin saavutettavissa hyvän yhteistyön avulla.

## 7 YHTEENVETO

Opinnäytteen tavoitteena oli selvittää, mistä huoltokorjaamon uusintakäynnit johtuvat ja miten paljon uusintakäyntejä todellisuudessa tulee. Työ alkoi toukokuussa 2012, kun aloin laskea uusintakäyntejä. Uusintakäynnit tulivat helposti ilmi työn vastaanotossa toimiessani, ja niistä jokaiseen kirjasin myös syyn, mikä takia uusintakäynti aiheutui. Kuukausittain oli mielenkiintoista nähdä tulokset ja jälkeenkäynnin verrata ”todellista” uusintakäyntien määrää CSS-kyselyiden vastaaviin tuloksiin.

Uusintakäyntien suurin syy oli lopulta selkeä. Suurin osa aiheutui odotetusti varaosien puutteesta (40 %). Varaston koko rajoittaa varaosien säilyttämisen mahdollisuutta, joten osien ennakkotilausten merkitys korostuu. Kiireellisissä tapauksissa varaosia on myös entistä enemmän hankittu muista toimipisteistä. Myös sijaisautojen käyttö uusintakäyntien välttämiseksi on lisääntynyt. Osien ennakkotilaamiseen panostaminen on lisännyt yhteistyötä varaosahenkilöstön ja työnjohdon välillä.

Toiseksi suurin osa uusintakäynneistä johtui väärästä diagnoosista/korjauksesta (23 %). Myös tarkastuskäynnit (13 %) ja huolimattomuusvirheet (11 %) aiheuttivat paljon uusintakäyntejä.

Uusintakäyntien vähentämiseksi vaativimmat työt on tästä tärkeätä ohjata oikealle asentajalle. Tämä vaatii harkintaa työnjohdolta. Muita tärkeitä tekijöitä uusintakäyntien vähentämiseksi on käyttää oikeata korjaustapaa sekä muistaa riittävä koeajo.

Vuosien 2011 ja 2013 välisenä aikana tehty työ Forssan Laatuautossa uusintakäyntien vähentämiseksi on tuottanut tulosta pitkällä aikavälillä. Vuoden 2012 tavoite (<9 %) saavutettiin ja vuonna 2013 tavoite asetettiin vieläkin korkeammalle 6 prosenttiin.

## LÄHTEET

Autoalan kuluttajalautakunta 2007. Moottoriajoneuvojen korjausehdot. AKL-Palvelu OY.

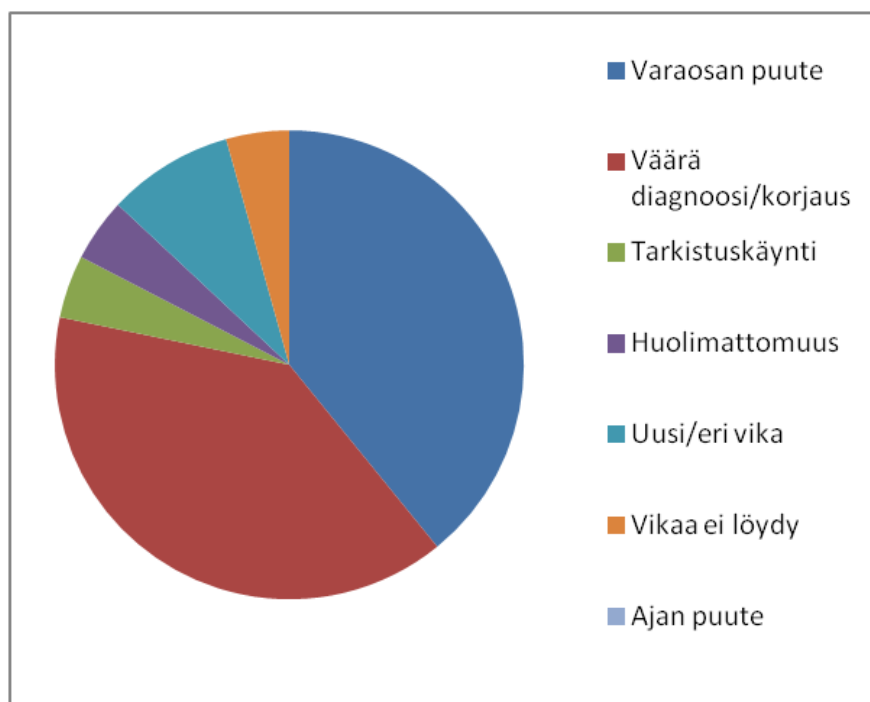
Forssan Laatuauto 2013. Yhteystiedot. Viitattu 4.2.2013 <http://www.forssanlaatuauto.fi> > yhteystiedot.

VV-Auto Group Oy 2013. CSS Asiakastyytyväisyystutkimus. Viitattu 4.3.2013 <https://extra.vv-auto.fi>

## Liite 1

Uusintakäynnit Toukokuussa 2012

Toukokuu	
Syy:	Kpl.
Varaosan puute	9
Väärä diagnoosi/korjaus	9
Uusi/eri vika	2
Huolimattomuus	1
Tarkistuskäynti	1
Vikaa ei löydy	1
Ajan puute	0
<b>Yhteensä</b>	<b>23</b>



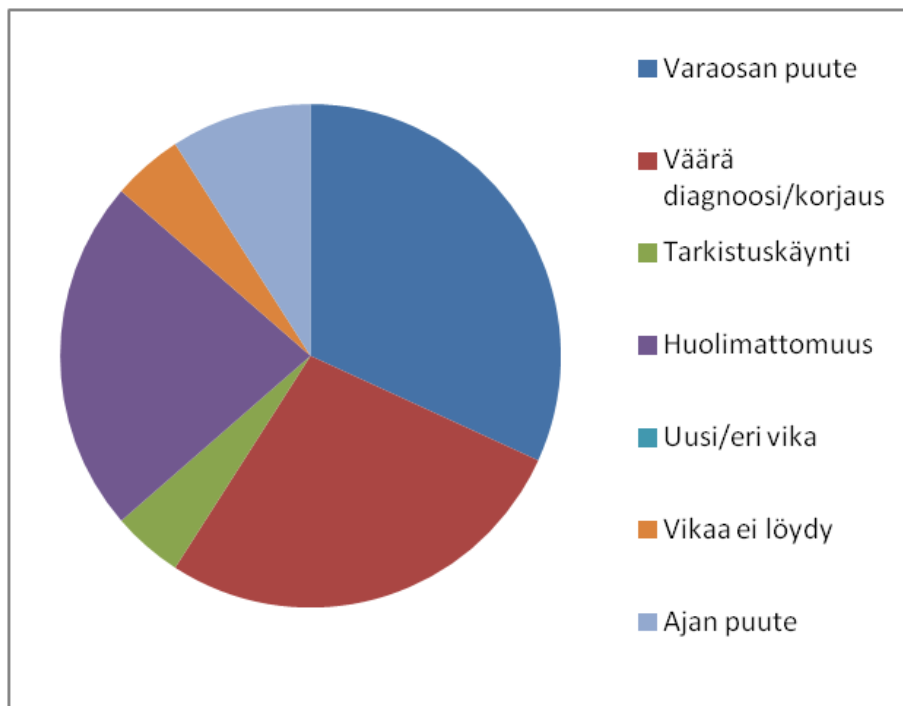
Läpimenot: 324

Uusintakäyntiprosentti: 7,1 %

## Liite 2

Uusintakäynnit kesäkuu 2012

Kesäkuu	
Syy:	Kpl.
Varaosan puute	7
Väärä diagnoosi/korjaus	6
Huolimattomuus	5
Ajan puute	2
Tarkistuskäynti	1
Vikaa ei löydy	1
Uusi/eri vika	0
<b>Yhteensä</b>	<b>22</b>



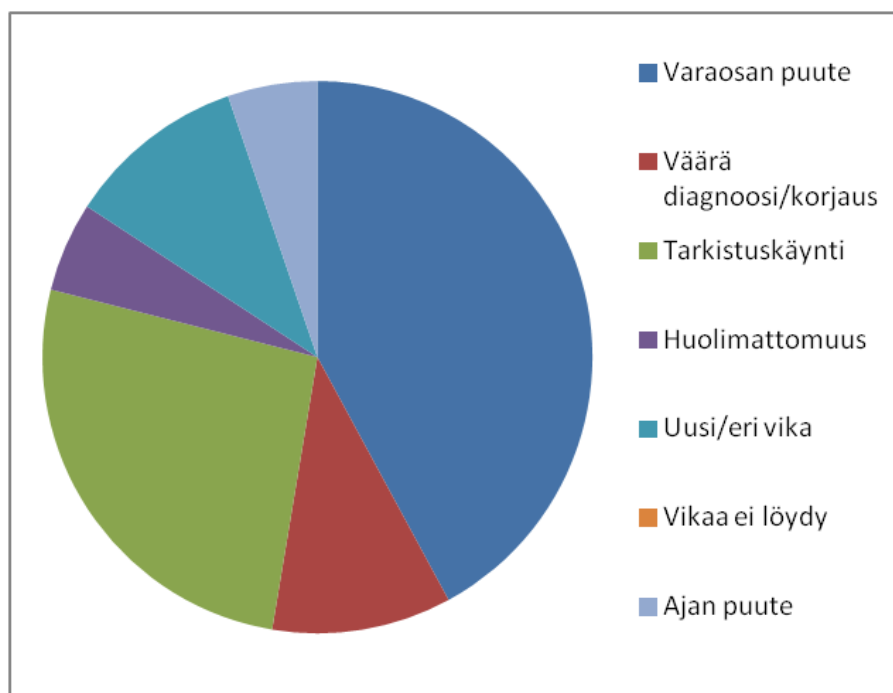
Läpimenot: 407

Uusintakäyntiprosentti: 5,4 %

## Liite 3

Uusintakäynnit Heinäkuu 2012

Heinäkuu	
Syy:	Kpl.
Varaosan puute	8
Tarkistuskäynti	5
Uusi/eri vika	2
Väärä diagnoosi/korjaus	2
Ajan puute	1
Huolimattomuus	1
Vikaa ei löydy	0
<b>Yhteensä</b>	<b>19</b>



Läpimenot: 369

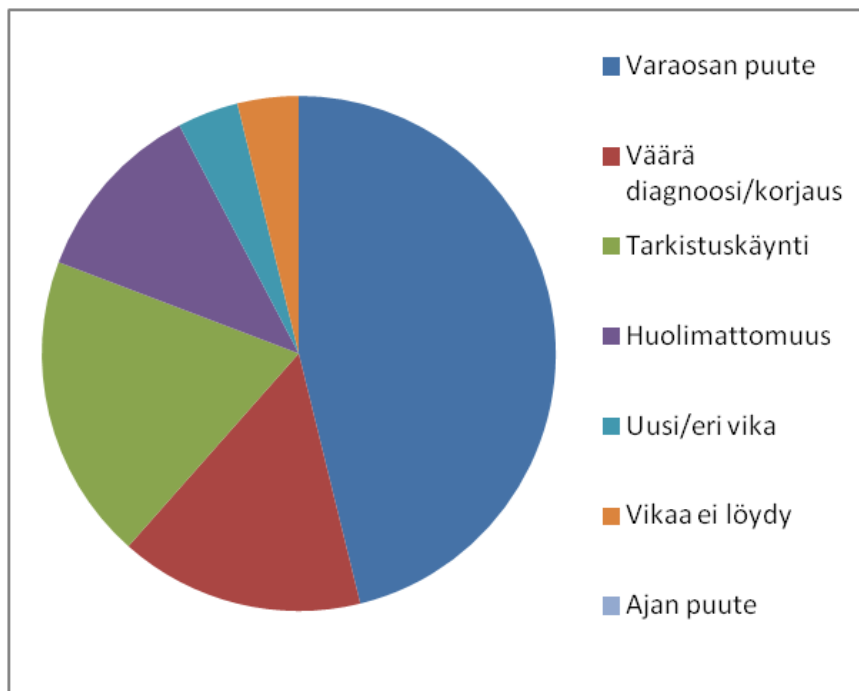
Uusintakäyntiprosentti: 5,1 %



## Liite 4

Uusintakäynnit Elokuu 2012

Elokuu	
Syy:	Kpl.
Varaosan puute	12
Tarkistuskäynti	5
Väärä diagnoosi/korjaus	4
Huolimattomuus	3
Uusi/eri vika	1
Vikaa ei löydy	1
Ajan puute	0
<b>Yhteensä</b>	<b>26</b>



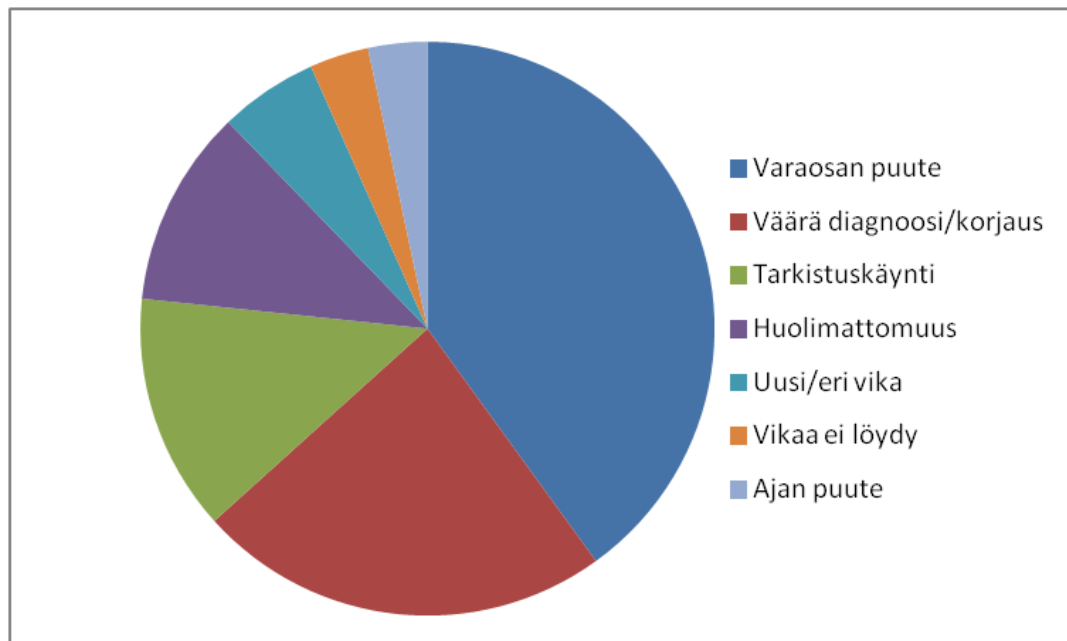
Läpimenot: 433

Uusintakäyntiprosentti: 6,0 %

## Liite 5

Uusintakäynnit yhteensä touko-elokuussa 2011

Yhteensä		
Syy:	Kpl.	
Varaosan puute	36	40 %
Väärä diagnoosi/korjaus	21	23 %
Tarkistuskäynti	12	13 %
Huolimattomuus	10	11 %
Uusi/eri vika	5	6 %
Vikaa ei löydy	3	3 %
Ajan puute	3	3 %
<b>Yhteensä</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>



Läpimenot yhteensä: 1533

Uusintakäyntiprosentti yhteensä: 5,8 %

## Liite 6

