

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Käyttöpainotteinen auto- ja kuljetustekniikka

2013

Mikko Aalto

KORIKORJAAMON TOIMINNAN KEHITTÄMINEN AUTOKLINIKKA RAISIOSSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TURUN AMK:N OPINNÄYTETYÖ | Mikko Aalto

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka | Käyttöpainotteinen auto- ja kuljetustekniikka

2013 | Sivumäärä 44

Ohjaaja: Kalevi Vesterinen

Mikko Aalto

KORIKORJAAMON TOIMINNAN KEHITTÄMINEN AUTOKLINIKKA RAISIOSSA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille mahdollisia ongelmakohteita Autoklinikka Raision korikorjaamon toiminnassa ja tehdä parannusehdotuksia niihin. Työssä esitellään aluksi korikorjaamon toimintaa ja prosessia, joka vaaditaan korikorjaamon henkilökunnalta ajoneuvon kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan ongelmien kartoittamiseksi tehtiin tyytyväisyyskysely Autoklinikka Raision korimekaanikoille ja työnjohtajille, joiden avulla saatiin selville kehittämistä vaativia kohteita opinnäytetyön tekijän omien kokemusten lisäksi. Suurimmat parannusta vaativat kohteet olivat kyselyn perusteella muun muassa varaosien säilytystiloissa, korjauskustannuslaskelmien puutteellisuudessa, korikorjauksien laskutuksessa ja tiedonkulussa.

Tuloksien perusteella luotiin kehitysideoita ongelmakohteisiin esim. suunnitteleamalla varaosille lisää säilytystilaa, keskustelemalla yhteisistä toimintatavoista ja järjestämällä lisätilaa työnjohdon tarpeisiin laskutuksen osalta. Kehitysideoiden tarkoituksena on olla apuna korikorjaamon toiminnan kehittämisessä.

ASIASANAT:

korikorjaamo, kehittäminen, tyytyväisyyskysely

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering | Practice-Oriented Automotive Engineering

2013 | pages 44

Instructor: Kalevi Vesterinen

Mikko Aalto

DEVELOPING THE OPERATION OF THE CAR BODY REPAIR SHOP IN AUTOKLINIKKA RAISIO

The purpose of this thesis was to improve the operation of the car body repair shop in Autoklinikka Raisio. The main goal was to determine the potential problems in the operation and gather the ideas for development. The thesis describe the operation of the car body repair shop and gives information on the process of vehicle repair. The operation is divided into sections so that the reader could easily understand what is done before the vehicle is ready.

To determine the problems a questionnaire was made. Every employee answered the questionnaire and described what part of the operation needed to be developed. In addition to this, the author's own work experience in Autoklinikka Raisio was utilized.

Based on the results significant problems which needed to be improved were repair cost estimates, information problems, billing of the repairs and the lack of space.

Development ideas were devised to improve the operation problems and a number of the ideas are used already in Autoklinikka Raisio.

KEYWORDS:

car body garage, developing, satisfaction questionnaire

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 AUTOKLINIKKA RAISIO	8
3 KORIKORJAUSPROSESSI	10
3.1 Työn vastaanottaminen ja vahinkotarkastus	10
3.1.1 Asiakkaan tiedot	11
3.1.2 Korjauskustannusten laskeminen	12
3.1.3 Ajan varaaminen	13
3.1.4 Työmääräyksen teko ja papereiden taltioiminen	13
3.1.5 Korjausluvan saaminen vakuutusyhtiöltä	14
3.1.6 Varaosien tilaaminen	15
3.2 Ajoneuvon vastaanottaminen kolarikorjaukseen	15
3.2.1 Työn jakaminen korimekaanikolle	16
3.2.2 Ajoneuvon korjaaminen	16
3.2.3 Ajoneuvon valmistuminen ja laadun tarkastaminen	19
3.2.4 Ajoneuvon luovutus ja maksaminen	19
3.2.5 Asiakastyytyväisyyden mittaus	20
3.3 Laskutus	20
3.4 Koritakuukorjaukset Ford merkeille	21
4 TYYTYVÄISYYSKYSELY	23
4.1 Tyytyväisyyskyselyn rakenne	23
4.2 Tyytyväisyyskyselyn tulokset (työnjohtajat)	24
4.3 Sanallisten vastausten yhteenveto (työnjohtajat)	24
4.3.1 Työskentelyvälineet	24
4.3.2 Maalaamon toiminta	25
4.3.3 Varaosien toiminta	25
4.3.4 Tiedonkulku	25
4.3.5 Korimekaanikkojen toiminta	26
4.3.6 Ammattitaito	26
4.3.7 Työilmapiiri	26
4.3.8 Työtilat	27
4.3.9 Työnjohdon työskentelyssä esiintyvät muut ongelmat	27

4.3.10 Asiakaspalvelua haittaavat ongelmat	27
4.4 Tyytyväisyyskyselyn tulokset (korimekaanikot)	27
4.5 Sanallisten vastausten yhteenveto (korimekaanikot)	28
4.5.1 Työskentelyvälineet	28
4.5.2 Maalaamon toiminta	28
4.5.3 Varaosien toiminta	29
4.5.4 Työnjohtajien toiminta	29
4.5.5 Ammattitaito	30
4.5.6 Työilmapiiri	30
4.5.7 Työtilat	30
4.5.8 Muut kehityskohteet	30
5 KEHITYSTÄ VAATIVAT ONGELMAT JA KEHITYSEHDOTUKSET	31
5.1 Omat kokemukset ongelmakohteista	31
5.2 Ongelmakohdat työnjohtajien näkökulmasta	32
5.2.1 Töiden laskuttamisen ongelmat ja ratkaisuehdotus	33
5.2.2 Työn käsittelyn ongelmat ja ratkaisuehdotus	33
5.2.3 Tiedonkulun ongelmat ja ratkaisuehdotus	34
5.3 Ongelmakohdat korimekaanikkojen näkökulmasta	34
5.3.1 Korjauskustannuslaskelmien ongelmat ja ratkaisuehdotus	35
5.3.2 Varaosien säilytysongelmat ja ratkaisuehdotus	36
6 YHTEENVETO	37
LÄHTEET	38
LIITTEET	
Liite 1. Työnjohtajien tyytyväisyyskysely	
Liite 2. Korimekaanikkojen tyytyväisyyskysely	
KUVAT	
Kuva 1. Autoklinikka Raisio	9
Kuva 2. Työnvastaanotto	11
Kuva 3. Korjaamohalli	18

KUVIOT

Kuvio 1. Työnjohtajien tyytyväisyys	23
Kuvio 2. Korimekaanikkojen tyytyväisyys	27

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käydä läpi korikorjaamon toimintaprosessi ja kartoittaa mahdollisia kehittämiskohteita Autoklinikka-yhtiöt Oy:n Raision toimipisteessä. Työn tekeminen nähtiin tarpeellisena, koska halua oli yhdenmukaistaa ja kehittää toimintatapoja sujuvamman ja laadukkaamman työtuloksen saavuttamiseksi.

Työssä käydään läpi Autoklinikka Raision korikorjaamon toimintapa siitä lähtien, kun asiakas tuo ajoneuvonsa ensimmäistä kertaa korikorjaamolle ja aina siihen asti, kun ajoneuvo luovutetaan korjattuna asiakkaalle. Tämänhetkistä Autoklinikka Raision korikorjaamon toimintatapaa on tarkoitus kuvata mahdollisimman ymmärrettävästi jakamalla toimintavaiheet eri osioihin niin, että toiminnan kokonaisuus hahmottuisi helposti ja sen perusteella saisi kuvan, siitä mitä kaikkea on tehtävä ajoneuvon korjauksen aikana korikorjaamolla.

Työ tehtiin henkilökunnalle suunnatun tyytyväisyyskyselyn avulla, minkä lisäksi hyödynnetään kirjoittajan omia kokemuksia. Vastausten perusteella saatiin kartoitettua kehittämistä vaativia kohteita korikorjaamon toiminnassa ja suurimpiin ongelmakeiteisiin luotiin kehitysideoita ongelmien ratkaisemiseksi.

Tämän työn kehitysideoita on tarkoitus käyttää tulevaisuudessa korikorjaamon toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Laadun on oltava mahdollisimman hyvä, että asiakas olisi tyytyväinen ja käyttäisi korikorjaamopalveluita jatkossakin samassa toimipisteessä. Hyvään laatuun päästään oikeanlaisella toiminnalla ja olosuhteet pitää luoda sellaisiksi, että tavoitteet voidaan toteuttaa.

2 AUTOKLINIKKA RAISIO

Autoklinikka-yhtiöt Oy on vuonna 1992 perustettu vauriokorjaamoketju, jolla on nykyään seitsemän toimipistettä Suomessa. Vauriokorjaamoista viisi sijaitsee pääkaupunkiseudulla (Konala, Malmi, Herttoniemi, Olari ja Tammisto) sekä yksi Tampereella ja yksi Raisiossa. Autoklinikka-yhtiöt Oy on maan johtava vauriokorjaamoketju, joka on keskittynyt kaikkien automerkkien vauriokorjauksiin. (Autoklinikka-yhtiöt Oy 2013a.)

Raision toimipisteessä (kuva 1) työskentelee kolme työnjohtajaa ja kuusi korimekaanikkoa. Työnjohtajia asiakaspalvelupuolella on kaksi joiden pääasiallinen tehtävä on ottaa vastaan töitä, tehdä asiakkaille vauriotarkastuksia, jakaa työt korimekanikoille ja pyörittää korjaamon toimintaa Raision toimipisteessä. Työnjohtajista yksi keskittyy pääasiassa varaosien hallintaan ja tukee tarvittaessa myös muita työnjohtajia asiakaspalvelutilanteissa.

Raision Autoklinikka sai alkunsa keväällä 2012, jolloin Automaa Turku lopetti toimintansa Satakunnantiellä ja myi muutoksien yhteydessä vauriokorjaamon Autoklinikka-yhtiöt Oy:lle. Automaa tarjoaa vauriokorjauspalveluita edelleen asiakkailleen vain sillä erolla, että korjauspalvelut tuotetaan alihankintana Autoklinikka-yhtiöt Oy:ssä. Autoklinikalla tehtävistä kolarikorjauksista suurin osa tulee juuri tämän yhteistyön kautta.

Autoklinikka Raision kolarikorjaamolla tehdään pääasiassa henkilö- ja pakettiautojen kolarikorjauksia, alustamittauksia, tuulilasien vaihtoja, tuulilasin kiven iskemien paikkauksia, nelipyöräsuuntauksia ja näiden lisäksi tehdään Automaan edustamalle merkille (Ford) takuukorjauksia auton koriin liittyvissä ongelmissa.

Itse olen työskennellyt vauriokorjaamon työnvastaanotossa kevästä 2011 lähtien kevääseen 2012 asti Turun ja Raision Automaan alaisuudessa ja kevästä 2012 lähtien Autoklinikka Raision alaisuudessa osa-aikaisessa työsuhteessa opiskelujen ohella.



Kuva 1. Autoklinikka Raisio

3 KORIKORJAUSPROSESSI

Tässä luvussa tarkastellaan korikorjausprosessin kulkua yleisesti Autoklinikka Raision toimipisteessä ajoneuvon vastaanottamisesta aina sen luovuttamiseen saakka. Korikorjausprosessiin kuuluu monta työvaihetta ja niitä on tarkoitus avata yksityiskohtaisemmin ja samalla antaa kokonaiskuva, siitä millainen työprosessi joudutaan tekemään aina ajoneuvon kuntoon saattamiseksi.

3.1 Työn vastaanottaminen ja vahinkotarkastus

Kolarikorjausprosessi lähtee liikkeelle kolarikorjaamossa siitä, kun asiakas ottaa yhteyttä korikorjaamon työnvastaanottoon (kuva 2) puhelimitse tai tulee käymään kolarikorjaamolla ajoneuville sattuneen vahingon takia. Työnvastaanotossa oleva henkilö, tavallisesti korikorjaamon työnjohtaja, käy asiakkaan kanssa läpi ajoneuville kolarissa aiheutuneet vahingot ja neuvoo asiakasta tulemaan vahinkotarkastukseen kolarikorjaamolle, jos hän ei ole vielä tarkastuksessa käynyt.

Vahinkotarkastuksessa asiakkaan ajoneuvon vaurioista otetaan kuvat. Kuvissa ajoneuvon vahingoittuneet kohdat pitää näkyä niin selkeästi, että vakuutusyhtiön tarkastajakin saa niistä selvää. Tarkastuksessa vahingot kartoitetaan mahdollisimman tarkasti korjauskustannuslaskelman tekoa varten ja tarvittaessa ajoneuvoa voidaan purkaa, jotta kaikki aiheutuneet vahingot saadaan merkittyä tarkasti. Autoklinikalla on mahdollisuus käyttää vaikeammissa tilanteissa suuntausnostinta apuna vahinkotarkastuksiin, joka pidetään vapaana aina kun mahdollista asiakkaan ajoneuvon tarkastuksia varten.

Ajoneuvoa tarkastettaessa on syytä ottaa huomioon myös ajoneuvon liikennekelpoisuus. Jos ajoneuvon vaurioitunut niin pahasti, että sitä ei voi laillisesti todeta liikennekelpoiseksi, liikennekelvottoman ajoneuvon voi jättää korjaamolle, eikä sille tarvitse varata erikseen aikaa korjaukseen. Viikonloppuisin ja liikkeen aukioloajan ulkopuolella pihalle hinatut autot tulisi

tarkastaa ja omistajan tiedot selvittää ensitöiksi, jotta turhalta ajoneuvon seisottamiselta vältyttäisiin.



Kuva 2. Työnvastaanotto.

3.1.1 Asiakkaan tiedot

Asiakkaan tietojen oikeellisuus on tarpeellista tarkistaa asiakkaan kanssa vahinkotarkastuksen yhteydessä tai puhelimitse, jos asiakas on jostakin syystä estynyt pääsemästä paikalle. Seuraavat tiedot tulisi kirjata ylös mahdollisimman tarkasti korjausprosessin sujuvuuden kannalta:

- asiakkaan nimi ja osoitetiedot
- asiakkaan puhelinnumero
- korjauskulujen maksaja, jos muu kuin asiakas
- ajoneuvon rekisterinumero ja vuosimalli

- ajoneuvon ajokilometrit

Nämä tiedot tulee merkitä ylös ainakin korjauskustannuslaskelmaan ja työmääräykseen. Asiakkaan osoitetiedot ja ajoneuvon tiedot on mahdollista saada ajoneuvorekisterikeskuksen sivuilta rekisterinumeron perusteella mutta palvelu on maksullinen. Tarkoitus on pyrkiä siihen, että kun asiakas käyttää ajoneuvoansa näytillä korjaamolla, niin rekisteriotteen teknisestä osasta otetaan kopio, josta selviää ajoneuvon kaikki tarpeelliset tiedot ja näin ollen säästytään ylimääräiseltä vaivalta ja kustannuksilta.

3.1.2 Korjauskustannusten laskeminen

Vaurioiden kartoittamisen, kuvaamisen ja asiakastietojen talteen ottamisen jälkeen asiakkaalle voidaan tehdä korjauskustannuslaskelma heti, jos asiakas niin vaatii. Laskelmaa ei välttämättä tehdä heti, jos vauriot ovat suuria ja tilanne nähdään sellaisena, että osien hintoja ja korjausaikoja pitäisi esimerkiksi tarkentaa. Pyrkimys on siihen, että asiakasta ei viivytettäisi liian pitkään korjaamolla ja korjauskustannuslaskelmaa ei tehtäisi huolimattomasti, vaan hoidettaisiin pakolliset asiat mahdollisimman ripeästi kuntoon ja saataisiin korjausprosessi etenemään.

Korjauskustannuslaskelma tehdään Consulting AB Lennermark & Anderssonin kehittämällä WinCABAS-laskentajärjestelmällä, joka on kaikkien vakuutusyhtiöiden yhteisesti hyväksymä laskentajärjestelmä. Laskentajärjestelmän avulla saadaan selville korjauksesta aiheutuvat kustannukset hyvin tarkasti ja ne voidaan lähettää ohjelman avulla vakuutusyhtiölle, jos vakuutusyhtiö on korjauksen maksajana, tai tulostaa laskelmaerittely asiakkaalle. Laskentajärjestelmän avulla saadaan selville pääosin mm. vauriokorjauksissa käytettävät ajat, maalaamon veloitus ja korjauksessa tarvittavat osat hintoineen. (Prestia Oy 2013.)

3.1.3 Ajan varaaminen

Asiakkaalle vartaan aika korjaukseen, kun vahinkotarkastus on tehty, tiedot kirjattu ylös ja mahdollisesti laskelma tehty. Asiakkaalle ehdotetaan sopivaa vapaata korjausajankohtaa niin, että hän saisi mahdollisimman nopeasti ajoneuvonsa korjaukseen. Poikkeustapauksissa, joita ovat esimerkiksi varaosien saatavuuden epävarmuus ja korjauksen korvattavuuden epäselvyydet, voidaan aika varata puhelimitse myöhemmin niin, että korjaamosta ollaan yhteydessä asiakkaaseen tai toisin päin sovitulla tavalla.

Ajanvaraus merkitään AVA-ajanvarausjärjestelmään, joka on Autoklinikka-yhtiöiden käyttämä järjestelmä. Ajanvarausjärjestelmään merkitään ajoneuvon omistajan henkilötiedot, ajoneuvon tiedot, korjauksen maksajan tiedot ja tietenkin päivämäärä ja aika milloin ajoneuvo on tulossa kolarikorjaukseen. Myös lisätiedot on tärkeitä merkitä tarkasti, jos asiakkaalle on tilattu esimerkiksi sijaisauto tai ajoneuvon tehdään joitakin lisäkorjauksia. Kaikki lisätiedot merkitään ylös niin huolellisesti, että työnvastaanotossa on helppoa ottaa työ vastaan ja tieto välittyy myös toiselle työnjohtajalle, joka ei ole asiakkaan kanssa välttämättä ajoneuvoa alussa tarkastanutkaan.

3.1.4 Työmääräyksen teko ja papereiden taltioiminen

Työmääräykseen tulee täyttää asiakkaan tiedot, korjauksen maksaja, vakuutusyhtiön laskutuslupa tunnukset, korjattavat vahingot ja mahdolliset muut lisätyöt. Työmääräys täytetään niin selkeästi, että niistä selviää mahdollisimman mutkattomasti se, mitä ajoneuville pitää tehdä. Työmääräys esitäytetään ohjelmistoihin eikä tulosteta valmiiksi, koska usein asiakkaan tuodessa ajoneuvoa korjaukseen, asiakkaalle on tullut mieleen joitakin mahdollisia lisätyitä. Mahdolliset lisätyöt on kätevämpi merkitä sähköisessä muodossa olevaan työmääräykseen ja tulostaa vasta sitten.

Autoklinikalla on käytössä kaksi ohjelmaa, joiden kanssa tehdään työmääräykset korjattaville ajoneuvoille. CD400-ohjelmiston kanssa tehdään

työmääräykset Automaan kolarikorjauksiin ja Fivaldi-ohjelmistoa käytetään Automaan ulkopuolelta tuleviin kolarikorjauksiin. Automaan korjauksilla tarkoitetaan Automaan edustamia merkkejä, jotka ovat Ford, Suzuki ja Peugeot, mutta näistä jälkimmäinen eli Peugeot edustus loppui Automaa Raisiossa ja Turussa keväällä 2012. Automaan kanssa on sovittu, että kolarikorjaukset myös Peugeotin osalta laskutetaan heidän kautta edelleen, joten työmääräykset tehdään samalla ohjelmalla kuin Ford- ja Suzuki- merkeillekin.

Kopiot rekisteriotteen teknisestä osasta, korjauskustannuslaskelmasta ja vakuutusyhtiöstä sähköpostilla mahdollisesti saapuneesta korjausluvasta laitetaan työnjohtajien pöydillä sijaitseviin työtilauslokeroihin ja niihin merkitään myös ajoneuvon saapumispäivämäärä.

3.1.5 Korjausluvan saaminen vakuutusyhtiöltä

Vakuutusyhtiölle lähetetään arvio korjauskustannuksista, jos se on vahingon maksajana. Vakuutusyhtiön oma autovahinkotarkastaja käy läpi korjauskustannuslaskelman ja myöntää korjaukselle luvan, jos kaikki asiat ovat sääntöjen sopimalla tavalla kunnossa. Epäselvissä tilanteissa esimerkiksi, jos asiakas ei ole ilmoittanut vahingosta tai kolariin liittyen korvattavuudesta ei ole selvyttä, niin laskutuslupaa voida vakuutusyhtiöstä antaa ja näin ollen korjaustakaan ei kannata aloittaa.

Normaalisti vakuutusyhtiöt korvaavat ajoneuvoille sattuneet vahingot joko liikenne- tai kaskovahinkoina. Kasko- ja liikennevahinkojen erot voidaan yksinkertaisesti määritellä niin, että kaskovakuutuksesta korvataan asiakkaan itse aiheuttamat vahingot ajoneuvolle ja tavallisesti korjauksen yhteydessä peritään omavastuuosuus. Liikennevakuutuksesta korvataan taas syyttömälle osapuolelle aiheutuneet vahingot, eikä syyttömältä osapuolelta peritä omavastuuta korjauksen yhteydessä. Molemmissa tapauksissa kuitenkin vakuutuksien bonukset tippuvat, joista aiheutuu vuosimaksujen korotuksia. Vakuutusyhtiöillä on olemassa kaskovakuutuksiin erilaisia vahingonkorvausmuotoja, joiden käyttö ei välttämättä laske bonuksia, jos

kolarikorjauksessa käytetään vakuutusta mutta niihin ei perehdytä tässä työssä sen tarkemmin. Tärkeätä on kuitenkin selvittää korjauksen maksaja ja saada lupa korjaukselle ennen kuin sitä kannattaa aloittaa.

3.1.6 Varaosien tilaaminen

Korjausluvan tai maksajan selvittämisen jälkeen voidaan kolarikorjaukseen vaadittavien osien tilaus suorittaa. Osalista tulostetaan laskentajärjestelmästä ja siihen merkitään ajoneuvon saapumispäivämäärä korjaamolle ja osalista toimitetaan sille tarkoitettuun lokeroon, joka löytyy varaosapuolen työnjohtajan pöydältä.

Varaosat tilataan niin, että ne ovat varastossa silloin, kun ajoneuvo saapuu kolarikorjaukseen. Välillä varaosien toimituksissa on ongelmia eikä niitä saada toimitettua sovittuun päivämäärän, joten asiakkaan ajoneuvon korjausaikaa täytyy mahdollisesti siirtää. Varaosien toimituksen viivästyessä otetaan yhteys välittömästi ajanvarauksen tehneeseen työnjohtajaan ja tarvittaessa asiakkaan korjausaikaa siirretään myöhempään ajankohtaan.

Saapuvat varaosat siirretään niille varattuihin paikkoihin, joka on toteutettu Autoklinikalla niin, että ajoneuvon rekisteritunnuksen viimeinen numero määrittelee sille varatun hyllypaikan. Tämä helpottaa korimekaanikkoja varaosien löytämisessä ja säästää aikaa turhalta etsimiseltä.

3.2 Ajoneuvon vastaanottaminen kolarikorjaukseen

Ajoneuvo vastaanotetaan korjaamolle sille sovittuna päivämääränä ja avaimet ottaa vastaan paikalla oleva työnjohtaja. Asiakkaan kanssa käydään läpi vielä mahdolliset lisätyöt ja tarkastetaan, että laskutuslupa asiat ovat kunnossa korjauksen osalta. Asiakkaalle kerrotaan vielä arvioitu valmistumispäivä ja ilmoitetaan, että häneen otetaan yhteyttä puhelimitse kun korjaus on valmis tai lähetetään tekstiviesti, jos yhteyttä soittamalla ei saada. Jos kuitenkin korjaus

jostakin syystä venyy tai joudutaan tekemään lisätöitä, jotka aiheuttavat lisäkustannuksia ollaan asiakkaaseen yhteydessä välittömästi.

Mahdollisen sijaisauton korjauksen ajaksi tulee luovuttamaan sijaisautoyhtiön henkilö, jonka kanssa asiakas tai korikorjaamo on sopinut sijaisauton luovuttamisajankohdan ennalta.

3.2.1 Työn jakaminen korimekaanikolle

Vastaanotetun ajoneuvon avaimet, työmääräys ja valmiiksi tulostetut paperit laitetaan kansioon, joka menee tauluun sen korimekaanikon kohdalle jolle työ katsotaan tilanteessa sopivaksi. Ajoneuvoa ei varata tietylle korimekaanikolle niin kuin tavallisesti auton huoltopuolella tehdään, koska suuremmissa vahingoissa autosta löytyy purettaessa usein lisätöitä, jotka vaativat mahdollisesti uuden osan tai runsaasti lisää työaikaa ja siksi tarkkaa valmistumisajankohtaa on vaikea arvioida kellontarkasti.

Korimekaanikko hakee aina seuraavan työn tilalle taulustaan oman nimensä kohdalta, kun edeltävä työ on saatu siihen pisteeseen ja uusi työ käydään läpi yhdessä työnjohtajan kanssa.

3.2.2 Ajoneuvon korjaaminen

Ensitöikseen korimekaanikko hakee ajoneuvon sisälle, putsaa vaurioalueelta mahdollisen lian pesemällä ja ajaa sen vaurioiden korjaukseen vaadittavalle paikalle, esimerkiksi nostimelle tai korinoikaisupenkkiin, jos työ sitä vaatii. Nostinpaikkaa ei kannatta välttämättä käyttää tuulilasin vaihtoon tulevalle autolle, jos korjaamolla on paljon töitä, eikä nostimia ole vapaana.

Autoklinikalla ei ole jokaiselle määrättyä omaa paikkaa vaan jokainen korimekaanikko käyttää sillä hetkellä vapaana olevaa ja työhön vaadittavaa tilaa. Tila on rajallinen ja jokaiselle ei saada tasavertaista paikkaa, joten pienellä yhteispelillä ja töiden jakamisella saadaan homma luistamaan ilman odottelua

hienosti. Korjaamohallin (kuva 3) puolella jokaisella mekaanikolla on omat liikuteltavat työkalukärrynsä joissa on tarpeelliset välineet osien irrotuksiin ja asennuksiin, joten työkalujen hakemiseen ei mene turhaa aikaa. Kalliimmat, usein suuriin töihin tarvittavat ja usein harvemmin käytettävät työkalut ovat yhteisiä ja löytyvät korjaamohallin seinältä niille varatuilta paikoilta.

Ennen varsinaisen korjauksen aloittamista korimekaanikko käy vielä läpi korjauskustannuslaskelman ja hakee mahdollisesti korjauksessa tarvittavat varaosat hyllystä. Korjauksen aikana ajoneuvosta saattaa löytyä mahdollisia lisäyksiä vahinkoon liittyen, joita ei ole päättöpäin ollut nähtävissä tarkastuksen yhteydessä. Lisävahingoista on ilmoitettava välittömästi työnjohtajalle, joka kuvaa vauriot ja lisää ne korjauskustannuslaskelmaan ja on yhteydessä vakuutusyhtiöön, mahdollisesti korjauksen maksavaan henkilöön tai yritykseen. Korimekaanikko tilaa mahdolliset varaosat, joita tarvitaan lisää korjaukseen varaosien työnjohtajalta ja pitää huolen siitä, että kaikki tarpeelliset osat tulee tilattua kerralla.

Ajoneuvon ollessa siinä pisteessä, että sen voi lähettää maalaamoon kaikki irto-osat, joita ei voi kiinnittää maalauksen ajaksi esimerkiksi koristelistat, ajovalot tai ilmanohjaimet laitetaan ajoneuvon kyytiin, jossa ne pysyvät parhaiten tallessa. Ajoneuvo ajetaan pihalle sille tarkoitettulle paikalle ”maalaamon menevien jonoon”, josta maalaamon kuljettaja hakee lava-autolla valmiit ajoneuvot. Avaimet ja maalauslappu jätetään ajoneuvoon, jolloin kuljettajan on helppoa ottaa ajoneuvo mukaan ja maalauslapun perusteella maalaamo saa tiedon siitä mitä osia on tarkoitus maalata.

Tavallisesti irrotettavat osat kuten puskurit, peilinkuoret ja muut pienet osat lähetetään maalaamoon sellaisenaan ilman, että koko ajoneuvoa tarvittaisiin mukaan. Poikkeustapauksissa myös konepelti, lokasuoja tai mahdollisesti ovi saadaan maalattua myös erillään ajoneuvosta mutta metallihohtovärit ovat usein vaikeasti maalattavia niin, että osaan ei tulisi sävyeroa, joten parempi on lähettää koko ajoneuvo maalaamoon, niin sävy on helpompi saada kohdalleen kerralla ja välttää turhilta uudelleenmaalauksilta.

Korimekaanikko laittaa ajoneuvon paperit odottamaan tauluun ”maalaamossa” olevaan lokeroon, kun ajoneuvo on saatu siihen pisteeseen, että se on valmis maalattavaksi ja ottaa joko uuden työn tilalle, tai ottaa kasaukseen maalauksesta tulleen työnsä. Jokainen korimekaanikko hoitaa oman työnsä alusta loppuun asti, eli purkaa, korjaa ja kasaa ajoneuvon. Poikkeuksena saattaa olla äkillinen poissaolo esimerkiksi sairastumisen takia, jolloin sovitun aikataulun takia joku toinen joutuu kasaamaan ajoneuvon. Tärkeätä on, että kaikki autosta puretut osat ja siihen tarvittaessa tilatut osat löytyvät joko ajoneuvosta tai varaosahyllystä, jolloin se on helposti kasattavissa myös toisen korimekaanikon toimesta.



Kuva 3. Korjaamohalli.

3.2.3 Ajoneuvon valmistuminen ja laadun tarkastaminen

Ajoneuvon valmistuttua maalaamosta se on valmis kasattavaksi. Maalaamosta tullut ajoneuvo ajetaan sisälle, maalausjälki tarkastetaan ja katsotaan, että kaikki ne kohdat ja osat on maalattu niin kuin on suunniteltu. Kuitenkin silloin tällöin puutteita löytyy maalausjäljestä ja jos sellainen havaitaan, ilmoitetaan siitä välittömästi työnjohtajalle. Tässä vaiheessa ajoneuvo on vielä helppoa lähettää takaisin maalaamoon, jos maalauksesta on jotakin sanomista, muuten kaiken ollessa kunnossa ajoneuvon kasaamisen voi aloittaa.

Ajoneuvon valmistuttua kolarikorjauksesta tarkastetaan vielä, että kaikki tilatut työt on tehty ja sen jälkeen ajoneuvo pestään ulkopuolelta ja imuroidaan sisältä puhtaaksi pesupaikalla korimekaanikon toimesta. Autoklinikalla on sovittu niin, että tehdyn työn laadun tarkastaa korimekaanikko itse ja siihen voidaan luottaa. Kaiken ollessa kunnossa ajoneuvo ajetaan tarkastettuna ja pestynä pihalle parkkiin ja valmiin työn paperit laitetaan taulussa olevaan lokeroon kohtaan ”valmiit työt” josta työnjohtaja voi ottaa paperit ja ilmoittaa asiakkaalle työn valmistumisesta.

3.2.4 Ajoneuvon luovutus ja maksaminen

Ajoneuvoa luovutettaessa asiakkaalle, käydään läpi tehdyt korjaukset ja tulostetaan korjauskustannuslaskelma asiakkaalle, jos hän niin haluaa. Korjauskustannukset joudutaan laskuttamaan yksityiseltä asiakkaalta heti ajoneuvoa noudettaessa, jos hän maksaa sen itse. Vakuutusyhtiön maksaessa kaskovakuutuksesta korjattavan ajoneuvon, joudutaan omavastuu veloittamaan ajoneuvon luovutuksen yhteydessä korjaamolle. Yrityksen nimissä olevasta ajoneuvosta maksut lähetetään tavallisesti laskuna, jos kaikki luottotiedot ovat yrityksen osalta kunnossa.

Avaimet luovutetaan asiakkaalle kun kaikki asiat on saatu korjauksen osalta kuntoon. Korjauksesta jääneet paperit laitetaan talteen mahdollista laskuttamista varten ja sen jälkeen tarkastetaan vielä, että kaikki tarvittavat

lisäykset ovat korjauskustannuslaskelmassa korjauksen osalta. Jos lisäykset korjauksen osalta puuttuvat, ne lisätään, ja päivitetty korjauskustannuslaskelma lähetetään vakuutusyhtiöön välittömästi, jos niin ei ole vielä tehty.

3.2.5 Asiakastyytyväisyyden mittaus

Asiakastyytyväisyyden mittaus on tärkeätä ja siksi jokaisesta korjatusta ajoneuvosta lähetetään tyytyväisyyskysely asiakkaalle aina työn luovuttamisen jälkeen tekstiviestinä. Ajanvarausjärjestelmään merkitään ajoneuvo valmistuneeksi, kun se on luovutettu asiakkaalle ja silloin ajanvarausjärjestelmä lähettää asutomaattisesti tyytyväisyyskyselyn tekstiviestinä asiakkaalle. Tekstiviestissä kysytään korjaamopalvelun tasosta ykkösestä viiteen arvosteluasteikolla ja mielipidettä siitä suosittelesiko asiakas Autoklinikan korikorjaus palveluita myös muille. (Autoklinikka-yhtiöt Oy 2013b).

Asiakkaan ollessa tyytymätön palveluun tai työnlaatuun se selvitetään mahdollisimman pian soittamalla asiakkaalle ja tiedustelemalla mikä mahdollisesti on mennyt vikaan? Tarvittaessa asiakkaalle annetaan hyvitystä, jos sellainen katsotaan tarpeelliseksi.

3.3 Laskutus

Autoklinikalla on tarkoitus hoitaa laskutus viimeistään ennen kuukauden vaihtumista työmyyntien seuranta varten. Ideaalitilanne olisi sellainen, että lasku tehtäisiin heti sen jälkeen kun ajoneuvo on luovutettu asiakkaalle mutta usein se ei ole mahdollista kiireen takia.

Laskutus vie paljon aikaa johtuen siitä, että Automaalle alihankinta tehdyt työt joudutaan laskuttamaan kahteen kertaan. Automaan järjestelmästä lähetetään lasku yritykselle tai vakuutusyhtiöön korjauskustannuksista ja Autoklinikan järjestelmästä lähetetään alihankintalasku tehdystä työstä Automaalle. Tämä tuo hieman enemmän työtä normaaliin korikorjaamolaskutukseen verrattuna, jolloin lasku lähetetään tehdystä työstä yleensä yhtä ohjelmaa käyttäen.

Laskut laskuttaa aina se työnjohtaja, joka on hoitanut ajoneuvon alkutarkastuksesta aina luovuttamiseen asti ja tarkoituksena on, että laskuttamista hoidetaan aina silloin kun korjaamolla on hieman hiljaisempia hetkiä kuitenkin niin, että laskut tulee olla laskutettuna ennen kuukauden vaihtumista. Tarvittaessa sovitaan työnjohdon kesken niin, että toinen työnjohtajista keskittyy laskuttamiseen ennalta sovittuna päivänä ja toinen hoitaa korikorjaamon pyörittämistä ja juoksevia asioita pääasiassa.

3.4 Koritakuukorjaukset Ford merkeille

Autoklinikka-yhtiöt Oy on tehnyt sopimuksen Ford-merkkisille ajoneuvoille tehtävistä koritakuukorjauksista Automaan kanssa. Takuukorjaukset tehdään ajoneuvoille, jotka kuuluvat takuun piiriin ja niissä on syystä tai toisesta havaittu joitakin puutteita, jotka ovat aiheutuneet virheellisestä valmistustavasta.(Oy Ford Ab).

Automaa on Fordin merkkihuolto ja tekee huoltojen yhteydessä koritarkastukset Ford-merkkisille ajoneuvoille. Huollon yhteydessä havaitut puutteet ajoneuvon korirakenteessa ilmoitetaan asiakkaalle ajoneuvon luovuttamisen yhteydessä ja ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä korikorjaamoon jatkotoimenpiteitä varten. Asiakasta pyydetään tuomaan ajoneuvo näyttille korikorjaamolle jossa vikakohteet kuvataan ja niistä tehdään ennakkohyväksyntälomake, johon merkitään ajoneuvon tiedot ja mahdolliset korjattavat kohteet. Lomake lähetetään kuvilla varustettuna sähköpostilla takuukäsittelijälle Automaahan, joka on yhteydessä maahantuojaan kanssa. Mahdollinen hyväksyminen korjaukselle lähetetään Automaasta korikorjaamolle ja korikorjaamosta ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja varataan aika takuukorjaukseen.

Autoklinikalla on pyritty ottamaan kaksi ajoneuvoa takuukorjaukseen viikossa ja samaan ne valmiiksi mahdollisimman nopeasti tavallisesti noin kolmessa arkipäivässä. Takuutöiden tekeminen muun korjaustoiminnan yhteydessä ja niiden laskuttaminen kuormittaa melkoisesti korikorjaamon työnjohtoa.

Takuukorjauksista tehdään laskut Automaalle, joka hoitaa laskutuksen maahantuojan välillä.

4 TYYTYVÄISYYSKYSELY

4.1 Tyytyväisyyskyselyn rakenne

Omien kokemusten lisäksi halusin tehdä tyytyväisyyskyselyn Autoklinikka Raision henkilökunnalle ja kartoittaa sen avulla muiden näkökulmia mahdollisista ongelmakohteista korikorjaamon toiminnassa.

Kysely tehtiin erikseen korimekaanikoille ja työnjohtajille, koska molemmilla puolilla on hieman erilainen näkemys asioihin ja sitä kautta ongelmia on mahdollisuus kehittää molempia tyydyttäviin suuntiin. Kyselyyn valitsin pääkohdiksi sellaiset kysymykset, joiden näin vaikuttavan eniten korikorjausprosesseihin ja sitä kautta työskentely nopeuteen ja asiakas tyytyväisyyteen. Varasosapuolta en erotellut omaksi osastokseen, koska varaosapuoleen keskittyvä työnjohtaja palvelee asiakkaita tarvittaessa siinä missä muutkin työnjohtajat ja työkuvat ovat melko samanlaisia kaikilla. Maalaamoon ei tehty tyytyväisyyskyselyä koska maalaukset toteutetaan Autoklinikalla kahdessa eri maalaamossa alihankintana, eikä Autoklinikan toiminnan kehittäminen vaikuta maalamojen toimintaan juurikaan. Arvosteluasteikko kyselyssä oli yhdestä viiteen seuraavasti:

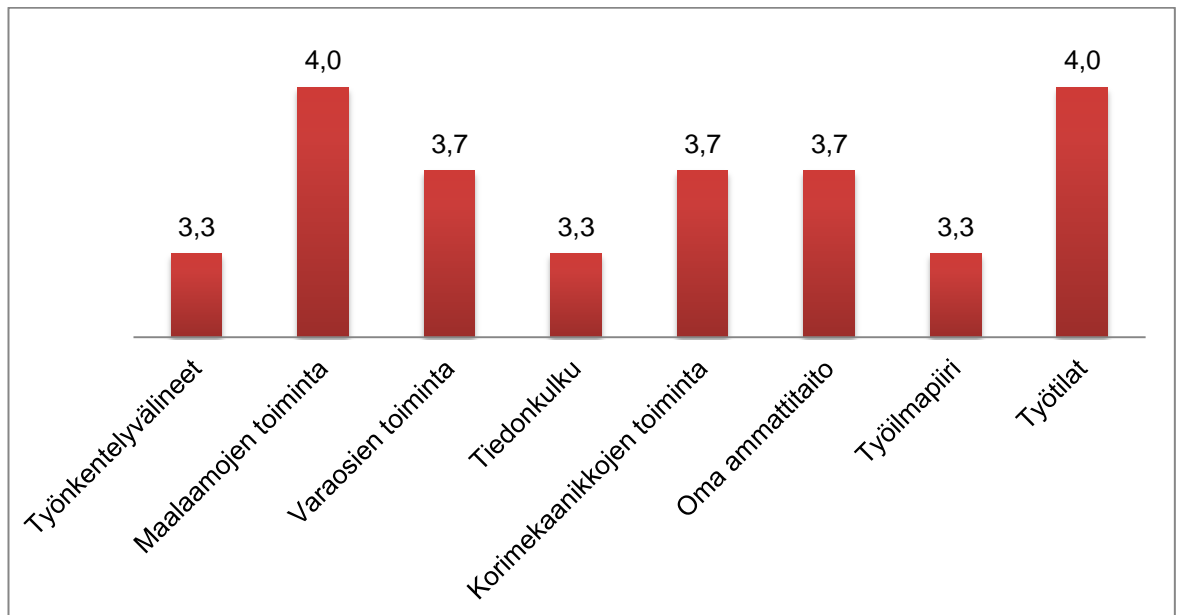
- 5= kiitettävä
- 4= hyvä
- 3= melko hyvä
- 2= tyydyttävä
- 1= huono

Jokainen ympyröi vaihtoehdon, jonka näki tilanteeseen sopivaksi ja vastasi muutamalla lauseella millaisia mahdollisia ongelmakohtia toiminnassa on, jos sellaisen näki tarpeelliseksi. Kyselyn loppuun tein vielä korimekaanikoille osion johon sai vastata vapaasti, jos mieleen tuli jokin muu kohde joka vaatisi

mahdollisesti kehitystä. Tyytyväisyyskyselyä voi tarkastella liiteosiossa tarkemmin. (LIITE 1 ja LIITE2).

4.2 Tyytyväisyyskyselyn tulokset (työnjohtajat)

Työnjohtajien kyselyssä oli yhteensä kymmenen kysymystä (LIITE 1) joista kahdeksaan pyydettiin vastaamaan ympyröimällä sopiva vaihtoehto numeroista, jonka perusteella saatiin muodostettua pylväsdigrammit. Jokaiseen kohtaan saatiin keskiarvonumero kuvaamaan kohdan toimintaa tai toimivuutta. Kyselyyn vastasi kaikki kolme Autoklinikka Raisiossa työskentelevää työnjohtajaa.



Kuvio 1. Työnjohtajien tyytyväisyys

4.3 Sanallisten vastausten yhteenveto (työnjohtajat)

4.3.1 Työskentelyvälineet

Kyselyn perusteella suurimpia ongelmia oli työnjohtajien puolella käytettävien tietokonejärjestelmien liian suuressa määrässä. Työn käsittelyyn joudutaan käyttämään usein liian monta ohjelmaa ja se kuormittaa huomattavasti

työnjohdon toimintaa. Yhden ajoneuvon korjauksen aikana työnjohtaja saattaa pahimmillaan joutua käyttämään viittä eri ohjelmaa ennen kuin kaikki ajoneuvon korjaukseen vaadittavat tiedot on merkitty ylös. Kuitenkin ohjelmien käytettävyyteen oltiin suhteellisen tyytyväisiä ja ohjelmien hitausongelmia on saatu parannettua.

4.3.2 Maalaamon toiminta

Maalamojen toimintaan oltiin yleisesti tyytyväisiä mutta välillä maalausnopeuteen ja lisätöiden ilmoittamiseen oltiin pettyneitä. Liian pitkä maalaus aika vaikuttaa aikatauluihin ja aiheuttaa töiden uudelleen järjestelemistä ja ylimääräistä säätämistä. Lisätöiden osalta ei aina ilmoiteta tai ne jätetään tekemättä kokonaan, jos niitä ei ole merkitty maalaamoon menevään kustannuslaskelmaan.

4.3.3 Varaosien toiminta

Varaosapuolen toimintaa pidetään hyvänä. Pääosin homma toimii hyvin mutta tiedonkulussa varaosapuolen ja työnjohdon kesken on joskus ongelmia. Välillä jälkitalaukseen jääneistä varaosista ilmoittaminen työnjohdolle jää tekemättä kokonaan tai se ilmoitetaan hieman liian myöhään. Varaosien tilaaminekin jää välillä liian myöhäiseksi ja se aiheuttaa ongelmia korjauksen aloittamisessa, jos kaikkia välttämättömiä osia ei ole tullut.

4.3.4 Tiedonkulku

Tiedonkulussa työnjohtajien välillä on havaittavissa ongelmia ja tyytyväisyys siihen jää siksi hieman alhaiseksi. Tieto pitäisi saada välittymään työnjohtajalta toiselle korjaukseen liittyvissä asioissa silloinkin, kun toinen joutuu olemaan poissa. Liian usein tulee sellaisia tilanteita, että ajoneuvosta ei ole mitään tietoa missään, kun asiakas tuo ajoneuvoa korjaamolle vaikka korjauksesta on sovittu.

Tärkeää olisi kirjata kaikki oleellinen heti ylös, kun korjausajasta sovitaan niin hämmentäviltä tilanteilta vältyttäisiin ja asiakkaallekin jäisi ammattitaitoinen mielikuva palvelusta.

4.3.5 Korimekaanikkojen toiminta

Korimekaanikkojen toimintaa pidetään yleisesti hyvänä. Välillä on havaittavissa pientä välinpitämättömyyttä varaosien tilaamisen ja laadunvalvonnan osalta. Varaosien tilaaminen jää välillä tekemättä ja kun ajoneuvo olisi valmis kasattavaksi, niin huomataan, että osa varaosista on tilaamatta ja aikataulu venyy. Laadunvalvonnassa on myös välillä puutteita joista yleisimpänä voidaan pitää ajoneuvon värisävyeroja. Usein ajoneuvo kasataan ensin ja sen jälkeen huomataan, että esimerkiksi puskuri on erivärinen kuin muu ajoneuvo. Ajoneuvo joudutaan purkamaan uudestaan maalauskuuntoon ja se aiheuttaa turhaa työtä.

4.3.6 Oma ammattitaito

Työnjohtajat pitävät omaa ammattitaitoa hyvänä mutta näkisivät lisäkoulutuksen olevan myös tarpeellista. Käytettävien tietokonejärjestelmien käyttökoulutusta ja ajoneuvojen uuteen tekniikkaan perehdyttävää koulutusta kaivattaisiin myös lisää ja se nähtäisiin hyödyllisenä.

4.3.7 Työilmapiiri

Työilmapiiriä työnjohdon puolella pidetään vain melko hyvänä, joka johtuu aika pitkälti erilaisista toimintatavoista. Ajoittain myös töiden epätasainen jakautuminen aiheuttaa kireyttä ilmapiirissä, joka vaikuttaa työilmapiiriin negatiivisesti.

4.3.8 Työtilat

Työtiloja pidetään yleisesti hyvinä mutta korjaamohallin puolella on havaittavissa välillä ahtautta, kun töitä on paljon ja kaikki korimekaanikot ovat töissä. Välillä myös työnjohdon puolelle kantautuva melu korjaamohallin puolelta häiritsee asiakaspalvelua ja keskittymistä työskentelyyn.

4.3.9 Työnjohdon työskentelyssä esiintyvät muut ongelmat

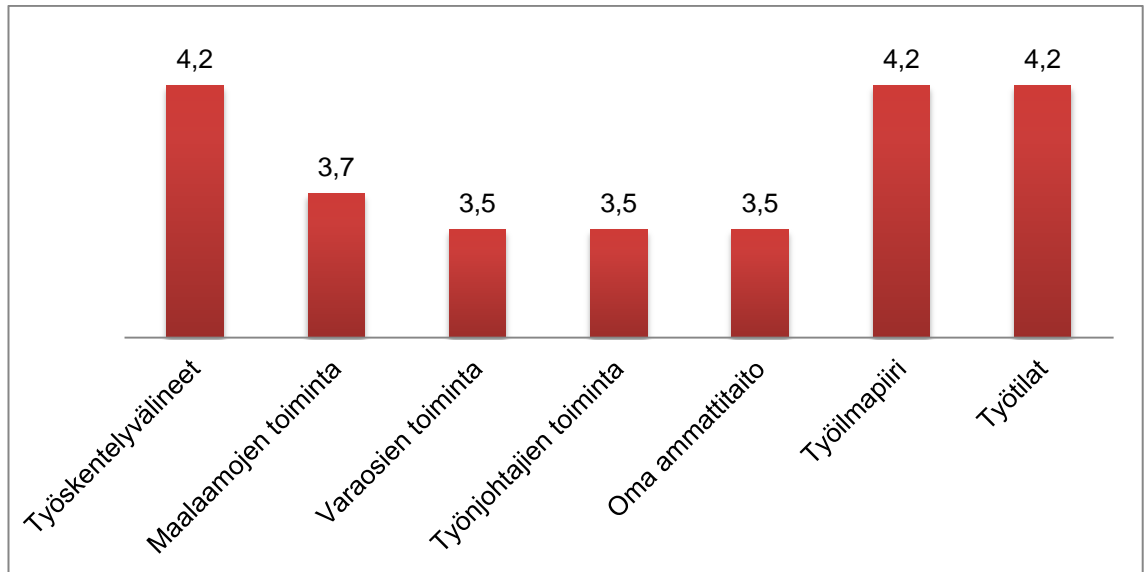
Tämän kysymyksen kohdalla esiin tuli aika paljon samoja asioita, kun edellä mainituissa kysymyksissäkin mutta laskuttamisessa nähtiin ongelmana ajan riittämättömyys. Laskuttaminen raahaa likaa perässä ja ne joudutaan tekemään usein kovalla kiireellä.

4.3.10 Asiakaspalvelua haittaavat ongelmat

Asiakaspalvelua haittaavana tekijänä nähtiin lähinnä sama ongelma, mikä mainittiinkin jo aikaisemmin, eli tiedonkulku korjattavista töistä. Tämä kysymyksen osalta vastaukseksi ei saatu mitään uutta.

4.4 Tyytyväisyyskyselyn tulokset (korimekaanikot)

Korimekaanikoille esitettiin seitsemän kysymystä (LIITE2) ja niistä muodostettiin pylväsdiagrammit myös. Kaikki kuusi korimekaanikkoa, jotka työskentelevät Autoklinikka Raisiossa vastasivat kyselyyn.



Kuvio 2. Korimekaanikoiden tyytyväisyys.

4.5 Sanallisten vastausten yhteenveto (korimekaanikot)

4.5.1 Työskentelyvälineet

Työskentelyvälineiden arvosana asettuu hyvän ja kiitettävän välille korimekaanikoiden mielestä. Yleisesti kaikki tarvittavat välineet korikorjauksiin löytyvät ja ovat laadultaan hyviä. Kuitenkin ilmastoinnin huoltolaite, pyörien suuntauslaite ja pistehitsauslaitteet ovat vanhentuneita ja kaipaavat päivityksiä uudempiin.

4.5.2 Maalaamon toiminta

Maalamojen toimintaa pidettiin korimekaanikoiden mielestä hyvänä mutta toinen maalamoista sai kuitenkin moitteita palautusnopeudesta ja työnlaadusta. Maalaukset viipyvät välillä turhan pitkään ja valmiit työt tulevat yhtenä nippuna loppuviikosta jolloin töiden kasaamisen kanssa tulee turhan kiire. Toiveena olisi, että maalaamosta valmistuneet työt tulisivat pitkin viikkoa tasaisesti.

4.5.3 Varaosien toiminta

Varaosapuolen toimintaa pidetään korimekaanikkojen mielestä hyvänä. Kuitenkin varaosien säilyttäminen pitkin hallia aiheutti moitteita kyselyssä ja niiden toivottiin menevän niille tarkoitetuille paikoille heti, kun uusia varaosia saapuu varastoon. Ajoneuvosta puretuille suuremmille osille, jotka eivät mahdu ajoneuvon kyytiin toivottiin myös jotakin säilytystilaa, johon ne voidaan korjauksen ajaksi viedä pois työskentelytilasta. Välillä tiedonkulussa on myös ongelmia korimekaanikkojen ja varaosapuolen kesken. Tilattuja osia ei aina ole muistettu tilata tai ne tilataan korjauksen kannalta liian myöhään.

4.5.4 Työnjohtajien toiminta

Työnjohtajien toimintaa pidetään korimekaanikkojen mielestä yleisesti hyvänä. Moitteita tulee korjauksien liian kiireisestä aikataulusta ja töiden jakamisen epätasaisuudesta. Usein kuormitetaan liikaa muutamia henkilöitä, jonka takia korjausaikataulut venyvät. Työnjohtajien toivottiin olevan enemmän perillä jokaisen korimekaanikon korjauksen alla olevista ajoneuvoista ja sitä kautta kuormituksesta. Vastauksia korjauksiin liittyviin ongelmatilanteisiin halutaan nopeasti ja jos niitä pitää selvittää, niin ne selvitettäisiin mahdollisimman nopeasti ilman, että työskentely pysähtyisi korjaamohallin puolella.

Laskelmissa ja työmääräyksissä on havaittavissa myös paljon puutteita, jotka hidastavat ajoneuvon läpivientä turhaan. Suurimpana ongelmana nähdään korjauksen kannalta oleellisten varaosien puuttuminen, eikä työtä päästä aloittamaan heti kun se tuodaan korjaamolle. Työtä aloitettaessa havaitaan usein myös lisävaurioita, joita ei ole vahinkotarkastuksen yhteydessä huomattu ja se viivästyttää korjausta, koska vakuutusyhtiöltä tai asiakkaalta pitää saada lupa vahingon korjaukselle.

4.5.5 Oma ammattitaito

Omaa ammattitaitoa pidetään yleisesti hyvänä, eikä kukaan antanut itselleen alle kolmosen arvosanaa. Lisäkoulutusta haluttaisiin lisää ja sen nähtiin vaikuttavan korikorjauksien laatuun ja nopeuteen. Ajoneuvojen tekniikka kehittyä jatkuvasti ja toiveena olisi, että niiden korjaustekniikoihin saataisiin koulutusta ja pysyttäisiin näin ollen mukana kehityksessä. Monimutkaisimpien korjauksien osalta toivottiin korjausohjeita helpommin saataville.

4.5.6 Työilmapiiri

Työilmapiiriä pidetään korimekaanikkojen mielestä hyvänä, eikä moitteita tullut kovinkaan paljon. Välinpitämättömyyden ja paikkojen epäsiisteyden nähtiin vaikuttavan välillä negatiivisesti työilmapiiriin. Pääosin kuitenkin oltiin tyytyväisiä ilmapiiriin, mikä on positiivinen asia.

4.5.7 Työtilat

Työtilat ovat hyvän arvosanan tasolla mutta työskentelytilojen ahtaus nähtiin arvosanaa alentavana tekijänä. Pesupaikalta tuleva melu ja sieltä tuleva kosteus nähtiin häiritsevänä koska se sijaitsee korjaamohallin reunassa, eikä sen ympärillä ole kunnon suojaa, joka estäisi kosteuden pääsyn korjaamohallin ympäristöön.

4.5.8 Muut kehityskohteet

Kyselyn vapaassa osiossa nousi esille myös toive siitä, että joka kuukausi voisi järjestää kuukausipalaverin, jossa käytäisiin läpi asioita kuluneen kuukauden osalta ja tulevaisuuteen liittyen, esimerkiksi mitkä asiat ovat onnistuneet kuukauden aikana ja millaisia mahdollisia muutoksia tai tapahtumia korikorjaamon toimintaan liittyen olisi tulossa.

5 KEHITYSTÄ VAATIVAT ONGELMAKOHDAT JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tässä luvussa on tarkoitus käydä läpi omiin kokemuksiin perustuvat ja tyytyväisyyskyselyssä esille tulleet ongelmakohdat, jotka vaikuttavat eniten henkilökunnan mielestä korikorjausprosessin kulkuun. Tarkoitus ei ole käydä läpi kaikkia tyytyväisyyskyselyssä esille tulleita mahdollisia ongelma-kohteita vaan nimeen omaan eniten kehittämistä vaativat kohteet. Kokonaisuudessaan tulokset olivat kuitenkin hyvin positiivisia tyytyväisyyskyselyn osalta ja ongelmat olivat hyvin samankaltaisia millaisia ne ovat muissakin korikorjaamoissa haastateltuani muutamia kollegoitani.

5.1 Omat kokemukset ongelma-kohteista

Ongelmia ja kehitettävää korikorjaamon toiminnasta löytyy aina mutta omien kokemusten perusteella suurimpana korjaamon toimintaa jarruttavana tekijänä näkisin työnjohtajien kohtuuttoman suuren työtaakan. Tarkennettuna erityisesti töiden laskutus, takuukorjausten kartoittaminen ja työmääräysten tekeminen kahteen otteeseen kuormittavat kaiken muun työn ohella huomattavasti työnjohtoa.

Laskutus on kuukausittainen ongelma, koska laskuja ei ole mahdollista ajanpuutteen takia laskuttaa heti työnluovutuksen jälkeen ja laskupino kasvaa kohtuuttoman suureksi. Laskutus ei ole kuitenkaan niin ajankohtainen asia aina, joten helposti se jätetään myöhemmäksi tehtäväksi ja kiireellisemmät asiat hoidetaan ensin. Kuukauden viimeisinä päivinä laskutetaan sitten kovalla kiireellä ja usein oleellisia asioita unohtuu laskusta. Laskujen mahdollinen epätarkkuus ja sovittujen asioiden unohtuminen antaa usein huonon kuvan yrityksestä ja vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen.

Ongelman laskutukseen tuo myös niiden teko kahteen kertaan. Alihankintakorjauksissa lasku joudutaan tekemään samasta ajoneuvosta ensin

korjauksen maksajalle esimerkiksi vakuutusyhtiölle ja sen jälkeen alihankintakorjauksen tilanneelle yritykselle, eli Automaalle. Automaan kanssa on tehty sopimus, että laskutus heidän tilaamilleen töille hoidetaan Autoklinikan puolesta niin kolarikorjausten kuin takuukorjaustenkin osalta. Usein yhden laskun tekeminen vie keskiarvolta aikaa noin kymmenen minuuttia, kun se tehdään huolella ja kaikki merkinnät työmääräyksissä ja korjauskustannuslaskelmissa ovat ajan tasalla. Aikaa menee helposti enemmänkin, jos merkinnät ovat epäselviä ja niitä joutuu etsimään sieltä täältä ja pahimmassa tapauksessa kyselemään muilta korjaukseen liittyviä asioita.

Takuukorjaukset kuormittavat myös runsaasti ja niiden osalta tulee tehtyä paljon ”hyväntekeväisyyttä”. Laskelma joudutaan useasti korjauksista tekemään Fordin maahantuojaan ohjeiden mukaisesti ja korjauksille on määrätty hinnoittelu perusteet usein ennestään. Autoklinikka saa korjauksista vain irrotus ja asennustöistä rahaa, eikä laskelmien tekemisestäkään saa erikseen palkkiota vaikka ne vievät aikaa usein runsaasti ja sen takia juurikin laskelmien tekeminen jätetään usein odottamaan tulevaisuuteen. Asiakkaan tyytyväisyyden kannalta tämä ei ole kovinkaan hyvä asia, koska usein takuukorjaukset venyvät pitkälle juuri niiden työmäärän suhteen.

5.2 Ongelmakohtat työnjohdon näkökulmasta

Tyytyväisyyskyselyn perustella suurimmat ongelma-kohteet korikorjausprosessissa työnjohdon näkökulmasta ovat korjaustöiden laskutus, liian raskas töiden käsittely tietokoneohjelmilla, tiedonkulku korjattavista töistä ja puutteet yhteisissä toimintatavoissa. Näitä asioita käydään läpi tarkemmin seuraavaksi ja niihin pyritään löytämään ratkaisukeinoja, jotka parantaisivat toimintaa.

5.2.1 Töiden laskuttamisen ongelmat ja ratkaisuehdotus

Laskuttaminen on ongelma ja sen kanssa tulee, joka kuukausi kiire. Aikaa laskuttamiseen jää turhan vähän muiden töiden takia ja laskuttaminen tehdään yleensä kovalla kiireellä. Kovan kiireen takia korjauksen kannalta oleellisia asioita unohtuu usein laskusta. Laskuttaminen pitäisi pyrkiä hoitamaan virallisena työaikana, eikä sen takia jäädä ylitöihin. Aina kuitenkin työaikana ei ole mahdollista tehdä laskutusta, koska muut työasiat häiritsevät sen suorittamista liikaa. Käytännössä laskuttaminen tehdään tällä hetkellä asiakaspalvelun ohella omalla työpisteellä ja usein laskuttaminen keskeytyy juuri asiakaspalvelun takia. Asiakkaalle ei saisi antaa kuitenkaan sellaista kuvaa, että hän tulee häiritsemään työnjohton työntekoa, kun tuo ajoneuvonsa korjaukseen.

Kaikkein oleellisin tilanne laskuttamisen kannalta olisi sellainen, että se tehtäisiin heti ajoneuvon luovuttamisen jälkeen mutta siihen tavoitteeseen ei aina jokaisen työn osalta päästä. Tärkeätä olisi saada tila jossa saisi laskuttaa laskuttamattomia töitä rauhassa, eikä jatkuvia häiriötekijöitä olisi keskeyttämässä tekemistä. Autoklinikalla olisi mahdollisuus tehdä oma työpiste laskuttamista varten tauko- ja pukuhuonetilan välissä olevaan huoneeseen, joka on tällä hetkellä tyhjillään. Laskuttamisen voisi suorittaa rauhassa ja työnjohtajien kesken voisi sopia päivän jolloin toinen hoitaisi laskutuksen omalta osaltaan ja toinen hoitaisi väliaikaisesti korjaamon ja asiakaspalvelun toimintaa. Laskujen tekemiseen keskittyminen parantaisi laskujen oikeellisuutta ja antaisi sitä kautta paremman kuvan korjaamon toiminnasta asiakkaalle.

5.2.2 Työn käsittelyn ongelmat ja ratkaisuehdotus

Työnkäsittelyssä lähinnä aikaa vie eniten liian suuri ohjelmistojen määrä, joka kuormittaa varsinkin alihankintakorjauksissa suuresti työnjohtoa. Työmääräys on tehtävä alihankinta korjauksissa kahteen eri ohjelmaan ja sen lisäksi vielä korjauskustannuslaskelma ja ajanvaraus erillisillä ohjelmilla. Käytössä saattaa

olla pahimmillaan viisi eri ohjelmaa jos ajoneuvon tietoja joudutaan vielä hakemaan erikseen ajoneuvorekisterikeskuksen tietokannasta. Yhden ajoneuvon vastaanottaminen ja sen korjaamisen tarvittavien tietojen merkkäminen vie tavattoman paljon aikaa ja mahdollisesti jotain oleellista saattaa unohtua, jos kaikkia asioita ei tehdä valmiiksi heti. Myös alihankintalaskuja unohtuu tehdä joidenkin ajoneuvojen osalta Automahaan ja suuriakin rahasummia saattaa mennä ohi. Eli käytännössä ajoneuvon korjauksesta tehdään työmääräys Automaan järjestelmään ja laskutetaan sieltä eteenpäin mutta työmääräys jää tekemättä Autoklinikan järjestelmään.

Ohjelmistojen määrää saataisiin vähennettyä ja työtaakkaa helpotettua, jos ajanvaraus järjestelmän yhteyteen saataisiin liitettyä ohjelma, joka tekisi samalla työmääräyksen ajanvarauksen yhteydessä. Monissa korjaamoissa on käytössä ajanvarausohjelma, johon syötetään asiakkaan tiedot ja kuvaus vahingosta, niin ohjelma tekee siitä valmiin työmääräyksen. Näin myös mahdollisten alihankintalaskujen unohtuminen vältettäisiin koska jokaisesta korjaukseen tulevasta ajoneuvosta aukeisi työmääräys kun se merkitään ajanvarausjärjestelmään.

5.2.3 Tiedonkulun ongelmat ja ratkaisuehdotus

Tiedonkulun osalta ongelmia on työnjohdon kesken korjattavista ajoneuvoista. Paljon tulee vastaan tilanteita esimerkiksi ajoneuvon korjaukseen liittyen niin, että ajoneuvosta ei ole mitään tietoa mitä sille pitäisi tehdä, kun asiakas tuo sen korjaamolle. Puhelimessa on usein sovittu korjauksesta ja se on jäänyt merkkäämatta ajanvarausjärjestelmään tai siitä ei ole muistettu tehdä työmääräystä. Tällaiset tilanteet aiheuttavat hämmennystä, kun joudutaan kyselemään uudestaan korjaukseen liittyviä asioita asiakkaalta ja se luo usein negatiivisen kuvan toiminnasta. Korjaukseen liittyvät asiat pitäisi aina merkitä ylös työmääräykseen mahdollisimman tarkasti, jotta homma saataisiin eteenpäin sujuvasti ja tieto välittyisi korjauksesta myös sille työnjohtajalle, joka ei ole ajoneuvo välttämättä katsonutkaan. Pienellä huolellisuudella ja

noudattamalla yhteisiä toimintatapoja saataisiin tiedonkulkua parannettua huomattavasti työnjohtajienkin välillä.

5.3 Ongelmakohtat korimekaanikkojen näkökulmasta

Korimekaanikkojen näkökulmasta suurimmat ongelmakohteet ovat kyselyn perusteella selvästi työnjohtajien tekemissä korjauslaskelmissa ja varaosien säilytystilan puutteessa. Kyselyn perusteella ei ilmennyt kuitenkaan mitään suuria toimenpiteitä vaativia ongelmia, vaan pientä ”viilaamista” kaivattiin toimintaan ja tiloihin.

5.3.1 Korjauskustannuslaskelmien ongelmat ja ratkaisuehdotus

Korjauskustannuslaskelmien tekemisessä nähdään puutteita, jotka jarruttavat ajoneuvon korjausaikaa liian usein. Liian huolimattomasti tehdystä korjauslaskelmasta puuttuu usein korjauksen kannalta välttämättömiä varaosia joiden puuttuminen aiheuttaa turhaa työn viivästymistä.

Korjauskustannuslaskelman merkitys koko korikorjausprosessia kannalta on merkittävä ja sen tekeminen hieman huolellisemmin nopeuttaisi ajoneuvon korjausta ja aiheuttaisi vähemmän työtaakkaa niin työnjohdolle kuin varaosapuolellekin, kun lisäyksiä ei tarvitsisi tehdä jatkuvasti jokaisen korjauksessa olevan ajoneuvon osalta.

Vauriot kuvataan liian usein ulkona, eikä kaikkia vaurioita pystytä kartoittamaan tarpeeksi hyvin parkkipaikalla. Tärkeätä olisi käyttää enemmän hyödyksi nostinta, joka pidetään tyhjillään vauriotarkastuksia varten jolloin saataisiin tarkastettua myös sellaisia paikkoja joiden tarkastaminen pihalla ei onnistuisi. Korimekaanikkojen näkemyksiä voitaisiin käyttää tarkastuksissa myös enemmän hyödyksi, sillä heillä on kokemusta vaurioiden korjauksiin tarvittavista toimenpiteistä.

5.3.2 Varaosien säilytysongelmat ja ratkaisuehdotus

Varaosien toiminnan ongelmat nähdään korimekaanikkojen puolesta melko samalla tavalla kuin työnjohtajien näkökulmasta. Ongelmia aiheuttavat korjaukseen tarvittavien varaosien säilyttäminen siellä täällä hallissa vaikka niille on olemassa omat hyllyköt. Varaosien säilytys on haastavaa varaosapuolella, koska varastotila Autoklinikalla on hyvin rajallinen, eikä kooltaan suuria osia ole mahdollista laittaa hyllykköön niille tarkoitetuille paikoille.

Suuremmille osille ja mahdollisesti puretuille osille on mahdollista tehdä hallin seinustoille lisää hyllytilaa. Autoklinikalla on varastossa paljon erikokoisia ja pituisia teräsputkia, joista saataisiin tehtyä tukeva kehikko hyllykölle. Hyllytasoksi kelpaisi filmivaneri, joka on pinnankarheuden ja paksuuden ansiosta hyvin pitävä ja kulutusta kestävä. Hyllyköt parantaisivat työskentelyoloja siltä osin, että ylimääräiset osat saataisiin pois työskentelypaikkojen ympäristöstä, eivätkä ne häiritsisi työntekoa.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää korikorjaamon toiminnassa havaittavat ongelmat ja kehittää ehdotuksia niiden ratkaisemiseksi. Tarkoitus ei ollut mullistaa koko korikorjaamon toimintaa sillä perusasiat ovat toiminnassa kunnossa mutta kehitettävää toiminnan osa-alueissa on aina ja niin sen pitääkin olla, jos haluaa pysyä kehityksessä mukana. Usein pieneltäkin tuntuva ongelma saattaa vaikuttaa korikorjaamon toimintaprosessissa monen henkilön työskentelyyn ja aiheuttaa sitä kautta ison ongelman.

Tyytyväisyyskyselyn perusteella mitään järjestyttävien suurien ongelmien Autoklinikka Raision korikorjaamon toiminnasta ei kuitenkaan löytynyt, mitä voidaan pitää positiivisena asiana. Myös asiakastyytyväisyyden puolesta korikorjaamon toiminnassa on onnistuttu, josta kertoo asiakastyytyväisyyden lukema 4.5 arvosteluasteikolla 1-5. Pieniä kehitystarpeita on silti, eikä hyvään lukemaan saa tuudittautua liikaa, vaan kehityksen pitää jatkua silti koko ajan. Kehitysehdotukset saatiin koottua hyvin yhteen niin työnjohdon puolelta kuin korimekaanikkojenkin puolelta ja vastaukset olivat rehellisiä. Kaikkia asioita ei ole mahdollista kehittää heti mutta tulevaisuudessa toivottavasti ja apuna voidaan käyttää opinnäytetyössäni selvitettyjä kehittämistä vaativia kohteita ja kehitysehdotuksia.

Toimintaa saadaan parannettua paljon myös yhteisten pelisääntöjen noudattamisella ja niiden toteuttamisella. Suurin osa tässä työssäkin ilmenneistä kehityskohteista perustuu huolimattomuuteen, joita saadaan parannettua vain pelkästään tekemällä asioita huolellisemmin.

Muutamia kehitysehdotuksia ehdittiin opinnäytetyön teon aikana ottamaankin jo käyttöön. Muun muassa korjaamohallin puolelle saatiin järjestettyä lisätilaa varaosia varten rakentamalla korjaamohallin puolelle hyllykkö. Investointina hyllykkö oli edullinen, sillä suurin osa tarvittavista materiaaleista löytyi korjaamon puolelta jo valmiina. Myös uutta tilaa valmistellaan laskuttamista varten, jossa laskutukseen saa keskittyä omassa rauhassa ilman häiriötekijöitä.

LÄHTEET

Autoklinikka-yhtiöt Oy 2013a. Autoklinikka-yhtiöt Oy. Viitattu 20.3.2013.
<http://www.autoklinikka.fi/yhtio.html>

Autoklinikka-yhtiöt Oy 2013b. Asiakastyytyväisyys. Viitattu 15.4.2013
<http://www.autoklinikka.fi/asiakastyytyvaisyys.html>

Oy Ford Ab.2013. Takuukäsikirja. Viitattu 15.4.2013.

Prestia Oy.2013.WinCABAS.Viitattu. 13.4.2013. <http://www.prestia.fi/cabas.htm>

Liite 1. Työnjohtajien tyytyväisyyskysely

Kysymyksiä työnjohdolle

Toivon, että vastaatte kyselyyn mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti!

Kysely on osa opinnäytetyötäni ja kyselyn vastaukset käsitellään yhteenvetona, joten kenenkään nimeä ei tule näkyviin!

Vastaa kysymyksiin ympyröimällä numero väliltä 1-5 tai muutamalla lauseella!

1. Edistävätkö käytössäsi olevat tietokonejärjestelmät/välineet työskentelyäsi?

kiitettävästi	5
hyvin	4
melko hyvin	3
tydyttävästi	2
huonosti	1

Millaisia ongelmia mahdollisesti esiintyy? Vastaa muutamalla lauseella.

2. Mitä mieltä olet yleisesti maalaamojen toiminnasta?

(esim. maalauslaatu ja nopeus..)

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Miten maalaamon toiminta vaikuttaa työskentelyysi? Vastaa muutamalla lauseella.

3. Mitä mieltä olet varaosien toiminnasta?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Millaisia puutteita näet varaosien toiminnassa? Vastaa muutamalla lauseella.

4. Kulkeeko tieto riittävän hyvin korikorjauksiin liittyvissä asioissa työnjohdon puolella?

kiitettävästi	5
hyvin	4
melko hyvin	3
tydyttävästi	2
huonosti	1

Millaisia ongelmia tiedonkulussa esiintyy? Vastaa muutamalla lauseella!

5. Millaisen arvosanan antaisit korimekaanikkojen toiminnasta?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Millaisia ongelmia mahdollisesti toiminnassa esiintyy, jotka vaikuttavat työskentelyysi? Vastaa muutamalla lauseella.

6. Mitä mieltä olet ammattitaidostasi?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Näkisitkö lisäkoulutuksista olevan hyötyä työskentelyn laatuun ja nopeuteen? Vastaa muutamalla lauseella.

7. Millaisena näet työskentelyilmapiirin korikorjaamolla?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Mikä mahdollisesti vaikuttaa työilmapiiriin negatiivisesti? Vastaa muutamalla lauseella.

8. Mitä mieltä olet Autoklinikan työskentelytiloista?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Millaisia ongelmia mahdollisesti esiintyy? Vastaa muutamalla lauseella.

9. Millaisia ongelmia työnjohdon työskentelyssä mahdollisesti esiintyy ja toistuuko samat ongelmat jatkuvasti? Vastaa muutamalla lauseella.**10. Näetkö joidenkin ongelmien vaikuttavan asiakaspalveluun tiskityöskentelyssä? Vastaa muutamalla lauseella.**

Kiitoksia vastauksista!

Liite 2. Korimekaanikojen tyytyväisyyskysely

Kysymyksiä korimekaanikoille

Toivon, että vastaatte kyselyyn mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti!

Kysely on osa opinnäytetyötäni ja kyselyn vastaukset käsitellään yhteenvetona, joten kenenkään nimeä ei tule näkyviin!

Vastaa kysymyksiin ympyröimällä numero väliltä 1-5 tai muutamalla lauseella!

1. Löytyykö korikorjaamolta mielestäsi tarvittavat ja laadukkaat välineet kolarikorjauksiin?

kiitettävästi	5
hyvin	4
melko hyvin	3
tydyttävästi	2
huonosti	1

Jos joitakin välineitä puuttuu tai laadussa on puutteita, niin millaisia ne ovat? Vastaa muutamalla lauseella.

2. Mitä mieltä olet yleisesti maalaamojen toiminnasta?

(esim. maalauslaatu ja nopeus..)

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Miten maalaamon toiminta vaikuttaa työskentelyysi? Vastaa muutamalla lauseella.

3. Mitä mieltä olet varaosien toiminnasta?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Millaisia puutteita näet varaosien toiminnassa? Vastaa muutamalla lauseella.

4. Millaisen arvosanan antaisit työnjohtajien toiminnasta?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Millaisia ongelmia mahdollisesti toiminnassa esiintyy, jotka vaikuttavat työskentelyysi? Vastaa muutamalla lauseella.

5. Mitä mieltä olet ammattitaidostasi korikorjaajana?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Näkisitkö lisäkoulutuksista olevan hyötyä työskentelyn laatuun ja nopeuteen? Vastaa muutamalla lauseella.

6. Millaisena näet työskentelyilmapiirin korikorjaamolla?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Mikä mahdollisesti vaikuttaa työilmapiiriin negatiivisesti? Vastaa muutamalla lauseella.

7. Mitä mieltä olet Autoklinikan työskentelytiloista?

kiitettävä	5
hyvä	4
melko hyvä	3
tydyttävä	2
huono	1

Millaisia ongelmia mahdollisesti esiintyy? Vastaa muutamalla lauseella.

Voit kirjoittaa vapaasti, jos mielessäsi on jotakin muuta korikorjaamon toimintaan liittyvää asiaa!

Kiitoksia vastauksista!