



Huoltoneuvojan käsikirja

Uuden huoltoneuvojan perehdytysopas Toyota Autotalot Oy Toyota Tammer-Autolle

Benjamin Ahvenlampi

OPINNÄYTETYÖ
Helmikuu 2022

Ajoneuvotekniikka
Korjaamotekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ajoneuvotekniikka
Korjaamotekniikka

AHVENLAMPI BENJAMIN

Huoltoneuvojan Käsikirja

Uuden Huoltoneuvojan Perehdytysopas Toyota Autotalot Oy Toyota Tammer-Autolle

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Helmikuu 2022

Tässä opinnäytetyössä luotiin perehdytysopas tuleville uusille Toyota Autotalot Oy Toyota Tammer-Auton työntekijöille. Työssä pyrittiin keskittymään yleisimpiin asiakaspalvelutilanteisiin ja Tammer-Autossa käytössä olevien sovellusten käyttöön. Lisäksi työssä käydään läpi yleisellä tasolla kuluttajan ja korjaamon välisiä oikeuksia ja velvollisuuksia.

Työn teoriaosuuden pääpaino oli vuonna 2021 uudistettujen autoalan yleisten moottoriajoneuvojen huolto- ja korjausehtojen läpikäynnissä. Lisäksi teoriaosudessa käsiteltiin kuluttajansuojalakeja ja Toyotan omia käytäntöjä. Uuden työntekijän ohjeistuksessa läpikäytiin tavanomainen huoltoprosessi kokonaisuudessaan. Ohjeissa keskityttiin kolmen eniten käytössä olevan sovelluksen käytön opastukseen.

Työn lopputuloksena saatiin luotua kattava selviytymisopas uudelle huoltoneuvojalle. Opinnäytetyötä tullaan jatkossa täydentämään yrityksessä jo olemassa olevalla materiaalilla. Yhdessä aiemmin käytössä olleen materiaalin kanssa käsikirjasta muodostuu erittäin kattava opas huoltoneuvojille.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Vehicle Engineering
Garage Engineering

AHVENLAMPI BENJAMIN

Service Advisor's Manual

Orientation Guide for New Service Advisors for Toyota Autotalot Oy Toyota Tammer-Auto

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 5 pages
February 2022

In this thesis, an orientation guide was created for future new employees of Toyota Autotalot Oy Toyota Tammer-Auto. The aim of the work was to focus on the most common situations on customer service and use of applications that are used in Tammer-Auto. In addition, the work reviews the rights and obligations for both customer and garage at the general level.

The main focus of the theoretical part of work was on reviewing the 2021 reformed general motor vehicles maintenance and repair conditions in automotive sector. In addition, the theory section dealt with consumer protection law and Toyota's own practises. The instructions for a new employee went through the normal maintenance process in its entirety. The instructions focused on how to use the three most commonly used applications.

The result of the work was a comprehensive coping guide for a new service advisor. In the future, the thesis will be supplemented with already existing material of the company. Together with the material previously used, the manual becomes very comprehensive guide for service advisors.

Key words: manual, handbook, orientation guide, toyota

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KORJAAMOTOIMINTA TOYOTA-AUTOTALOT OY:SSÄ	7
	2.1 Toyota-Autotalojen korjausehdot.....	7
	2.2 AUNE-ehtojen keskeisimmät kohdat.....	7
	2.3 Takuu ja kuluttajansuojalaki	9
	2.4 Toyota yhtiöiden laatuvaatimuksia	10
	2.5 Huoltoneuvojan käyttämien sovellusten toimittajat.....	10
3	TYÖN VARAUS	12
	3.1 Työmääräyksen luonti Solteq AS:llä.....	12
	3.1.1 Asiakastietojen tarkastus.....	13
	3.1.2 Työmääräyksen käsittely AS:llä.....	14
	3.1.3 Ajan lisäys kalenteriin	16
	3.1.4 Ohjeet kalenterin käyttöön	17
	3.2 Työmääräyksen luonti ja käsittely CD:llä.....	19
	3.2.1 CD:n käytön perusteet.....	20
	3.2.2 Työmääräyksen luonti CD:llä.....	20
	3.2.3 Työvaiheiden luonti CD:llä	20
	3.2.4 Hinta-arvion anto ja merkitseminen	21
	3.2.5 Huomautuksen lisääminen auton tietoihin	22
	3.3 Avoimien kampanjoiden tarkastus.....	23
	3.4 Huoltosopimuksen tietojen tarkastus.....	23
	3.5 Sijaisauton varaaminen	25
	3.5.1 WebRent sovelluksen käyttö	25
	3.5.2 Sijaisauton käsittely CD:llä	27
	3.6 Nettiajanvarauksen käsittely	28
	3.7 Pesutilauksen toimitus pesijöille.....	29
4	TYÖN VASTAANOTTO JA HALLINNOINTI	30
	4.1 Työn vastaanottaminen, CD:n käyttö	30
	4.2 Lisätöiden myynti ja viivästyksistä ilmoittaminen.....	31
	4.3 Työmääräyksen käsittely huollon jälkeen.....	31
5	TYÖN LASKUTUS JA AUTON LUNASTAMINEN	33
	5.1 Auton lunastaminen huollosta	33
	5.1.1 Asiakkaan rahastaminen	33
	5.2 Huoltorahoitus.....	35
6	TAKUUTYÖT	36
	6.1 Takuutöiden laskutus	37

7 POHDINTA	39
LÄHTEET	41
LIITTEET	42
Liite 1. 99 Työvaiheet	43

1 JOHDANTO

Toyota Autotalot Oy Toyota Tammer-Auto on vajaat sata henkilöä työllistävä täyden palvelun autotalo. Yritys edustaa ja myy uusia Toyota- ja Lexus -autoja. Saman katon alta on mahdollista hankkia uusi tai käytetty auto, sekä kaikki auton tarvitsemat huolto-, korjaus- ja varaosapalvelut. Yrityksessä noudatetaan Toyotan jatkuvan parantamisen periaatetta eli Kaizenia. Tämän opinnäytetyön tavoitteena onkin tarjota asiakkaille entistäkin parempi asiakaskokemus kehittämällä uusien huoltoneuvojien ammattitaitoa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda Tammer-Autossa työnsä aloittaville uusille huoltoneuvojille perehdytysopas eli huoltoneuvojan käsikirja. Oppaassa on tarkoitus käydä läpi huoltoprosessi vaihe vaiheelta, kertoa tärkeimmät huomioon otettavat seikat prosessin eri vaiheissa, sekä ohjeistaa yleisimmin käytössä olevien tietokonesovellusten käytössä. Työn tarkoituksena ei ole kehittää olemassa olevia prosesseja, vaan ainoastaan saattaa nykyiset käytännöt kirjalliseen muotoon. Opas ei tule korvaamaan laadukasta henkilökohtaista perehdytystä, eikä siinä pystytä kertomaan kaikista työssä vastaan tulevista asioista. Valmiin oppaan avulla uuden työntekijän pitäisi kuitenkin kyetä selviytymään itsenäisesti yleisimmistä huoltoneuvojan työtehtävistä.

Joihinkin työvaiheisiin on yrityksellä jo olemassa kirjallisia ohjeistuksia, ja näiltä osin ei ohjeita tulla kirjoittamaan uudelleen. Työssä tullaan viittaamaan edellä mainittuihin ohjeistuksiin, ja kyseisiä ohjeita voidaan käyttää opinnäytetyön liitteinä. Tammer-Auton käyttöön jäävä lopullinen versio huoltoneuvojan käsikirjasta tulee olemaan kooste olemassa olevista ohjeista ja nyt tehdystä opinnäytetyöstä.

Työ voidaan jakaa karkeasti kolmeen osioon. Alussa käydään läpi yleisellä tasolla korjaamoja koskevia lakeja ja ehtoja, toisessa osiossa keskitytään huoltoneuvojan ohjeistamiseen ja lopuksi pohditaan, mikä on työn merkitys tilaajayritykselle ja mitä valmiilla työllä tullaan tulevaisuudessa tekemään.

2 KORJAAMOTOIMINTA TOYOTA-AUTOTALOT OY:SSÄ

2.1 Toyota-Autotalojen korjausehdot

Toyota Autotalot Oy noudattaa useiden muiden korjaamojen tapaan huolto ja korjaustöissä AKL-Palvelu Oy:n julkaisemia autoalan yleisiä moottoriajoneuvojen huolto- ja korjausehtoja. Vuonna 2021 päivitettyissä ohjeissa on Autoalan Keskusliiton Timo Niemen mukaan keskeisenä lähtökohtana, että jo työtilausta tehdessä osapuolet keskustelevat avoimesti suoritettavasta työstä kaikista niistä asioista, jotka tulevat työhön vaikuttamaan (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2021a).

Ehtoja on ollut mukana valmistelemassa yhdessä AKL:n kanssa Autotuoajat ja -teollisuus ry, kuluttaja-asiamies ja kuluttajariitalautakunta. Kilpailu- ja kuluttajaviraston Katri Väänäsen mukaan toiveena on, että päivitettyillä ehdoilla voidaan ennaltaehkäistä erimielisyyksiä, joita korjauksessa saattaa syntyä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2021a.) Huolto- ja korjausehdoista käytetään usein nimitystä AUNE-ehdot. Tämä johtuu siitä, että kyseiset ehdot on hyväksynyt autoalan kuluttajaneuvottelukunta, jonka lyhenne on AUNE.

2.2 AUNE-ehtojen keskeisimmät kohdat

Työtilaus syntyy asiakkaan ja korjaamon välille. Vähäisiä töitä lukuun ottamatta työtilaus tulee tehdä aina kirjallisesti. Työtilausta tehdessä sekä korjaamon että asiakkaan tulee kertoa kaikki tiedossa olevat seikat, jotka voivat vaikuttaa työn tekemiseen. Korjaamolla on näyttövelvollisuus työn sovitusta sisällöstä. Jos työtilaus tehdään etäviestimillä (esim. puhelin tai sähköposti), on kuluttajalla 14 vuorokauden peruuttamisoikeus. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

Työn hinnoitteluperusteet tulee olla asiakkaan nähtävillä. Työlle tulee antaa hinta joko hinta-arviona, enimmäishintana tai kiinteänä hintana. Hinta-arvion saa ylittää enintään 15 prosentilla, enimmäishintaa ei saa koskaan ylittää, ja kiinteän hinnan saa ylittää vain vähäisten ja tarpeellisten lisätöiden vuoksi. Ellei toisin ole sovittu,

hintatieto koskee koko korjaustyötä sisältäen kaiken työn ja käytetyt varaosat ja tarvikkeet. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

Työ tulee suorittaa siten, että se vastaa sisällöltään, laadultaan, suoritustavaltaan, tulokseltaan, kestoltaan ja muuten sitä, mitä voidaan katsoa sovitun ja mitä asiakkaan on perustellusti aiheutta olettava. Korjaamo voi tehdä vain sellaisia töitä, joihin sillä on pätevyys. Korjaamo voi teettää töitä myös alihankintana, mutta tällöin korjaamo vastaa myös alihankkijan työsuorituksesta. Korjaukset tulee suorittaa valmistajan Suomen olosuhteisiin laadittujen korjausohjeiden mukaan. Korjaamon tulee pyrkiä asiakkaan edun mukaisiin ratkaisuihin. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

Korjaamolla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle työtä suorittaessaan havaitsemistaan vioista. Jos työtä tehdessä ilmenee tarvetta tehdä työtilaukseen kuulumattomia lisätöitä, tulee töihin saada asiakkaan lupa. Asiakkaalle tulee lupaa tiedustellessa ilmoittaa, mikäli töiden tekemättä jättäminen saattaa aiheuttaa vaaraa asiakkaan omaisuudelle tai terveydelle. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

Korjaamo ei ole velvollinen luovuttamaan työn kohdetta ennen kuin lasku on maksettu, ellei toisin ole sovittu. Laskussa tulee eritellä työsuoritukset ja varaosat, pois lukien vähäiset osat ja tarvikkeet, jotka voidaan laskuttaa erittelemättä. Vakuutusyhtiön laskuun tehtävissä töissä sopimussuhde muodostetaan työtilauksen muodossa asiakkaan ja korjaamon välille, ellei muuta sovita. Asiakas on velvollinen maksamaan asiakkaalle sen osan laskusta, jota vakuutusyhtiö ei maksa. Korjaamon on kerrottava asiakkaan maksettavaksi tulevista kuluista mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

Työn kohteena olevan ajoneuvon vastaanottaminen ja luovuttaminen katsotaan tapahtuneeksi avaimien luovuttamisella korjaamon ja asiakkaan välillä. Korjaamo vastaa siitä, että työn kohdetta säilytetään huolellisesti. Korjaamolla on kolmen vuorokauden säilytysvelvollisuus työn kohteesta sen jälkeen, kun kuluttajalle on ilmoitettu työn olevan valmis. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

Työ tulee tehdä sovituksessa ajassa. Jos valmistumisaikaa ei ole sovittu, tulee työ suorittaa kohtuullisessa ajassa. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii korjaamon viivästyksen vuoksi. Kuluttajan tulee ilmoittaa korjaamolle, jos hänelle aiheutuu olennaista haittaa auton käytön estymisestä. Jos kuluttajalle annetaan maksuton sijaisauto, ei hänellä pääsääntöisesti ole oikeutta saada muuta korvausta siitä, että hän ei voi käyttää omaa ajoneuvoaan. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

Työn suorituksessa on virhe, jos sitä ei ole tehty huolellisesti, ammattitaitoisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Todistustaakka työn laadusta on korjaamolla. Asiakkaan tulee reklamoida havaitsemastaan virheestä mahdollisimman pian. Asiakkaalla on oikeus vaatia virheen korjaamista. Korjaamon on oikaistava virhe kohtuullisessa ajassa, joka on pääsääntöisesti 14 vuorokautta. Kuluttaja-asiakas on oikeutettu vahingonkorvaukseen virhetilanteissa kuluttajansuojalain mukaisesti. Muun kuin kuluttaja-asiakkaan osalta korjaamo ei ole vastuussa virheen aiheuttamasta vahingosta. (AKL-Palvelu Oy 2021.)

2.3 Takuu ja kuluttajansuojalaki

Kun kuluttaja ostaa autoliikkeestä auton, on lain silmissä kyse tavaran kaupasta, jota säätelee kuluttajansuojalaki. Myyty tavara on myyjän virhevastuun piirissä. Toyota Auto Finland myöntää myymilleen autoille kolmen vuoden tai 100 000 kilometrin yleistakuun (Toyota takuu n.d.). Takuu voi tarjota kuluttajalle laajempaa turvaa kuin kuluttajansuojalaissa määritelty virhevastuu. Takuu ei kuitenkaan rajoita virhevastuuta (Kuluttajansuojalaki 2021). KKV määrittelee takuun seuraavasti; ”Takuu on myyjän, valmistajan tai maahantuojan antama vapaaehtoinen lisäetu. Takuunantaja vastaa auton toiminnasta ja ominaisuuksista takuusi-toumuksessa ilmoitetun ajan”. (Virhevastuu ja takuu autokaupassa 2021).

Kuluttaja muodostaa sopimussuhteen vain myyjän kanssa. Myyjän, maahantuojan ja valmistajan on sovittava vastuunjaosta siten, että kuluttajan toiminta virhetilanteessa ei hankaloidu. Kuluttaja saa itse päättää, mihin myyntiportaaseen

hän valituksensa ohjaa. (Virhevastuu ja takuu autokaupassa 2021.). Kuluttajansuojalain (2021) 4 luvun 15 pykälässä säädetään tarkemmin tavaran kaupassa myönnettävästä takuusta ja sen merkityksistä.

Tammer-Autossa tavaran asianmukaisuuden selvittäminen jää käytännön tasolla korjaamon vastuulle. Asiakas esittää reklamaatiot ajoneuvosta yleensä huolto-neuvojalle, jonka vastuulle jää vian tarkastamisen ja korjaamisen järjestäminen, sekä kustannuksista vastuussa olevan tahon selvittäminen.

2.4 Toyota yhtiöiden laatuvaatimuksia

Kaikkea Toyotan tekemistä ohjaa kaksi filosofiaa, jotka ovat jatkuva parantaminen (Kaizen) ja ihmisten kunnioitus (Toyotan arvot n.d). Toyotalla pyritään jatkuvasti tekemään asiat parhaalla mahdollisella tavalla, eikä vain kuten laki vaatii. Toyotan pääjohtaja Akio Toyodan mukaan, kun kuluttaja ostaa Toyotan, hän ei osta vain yksinkertaista ajoneuvoa, vaan hän asettaa luottamuksensa meidän yhtiöömme (Assuring quality n.d).

Tammer-Autossa kuluttajan on mahdollista saada kokonaisvaltaista palvelua liittyen auton hankintaan ja omistamiseen. Usein sanotaan, että automyyjä myy asiakkaalle ensimmäisen auton ja huolto toisen. Isossa autotalossa tulee osastojen työskennellä toisiaan tukien ja aina asiakkaan paras mielessä pitäen. Jokaisella osastolla tulee työntekijöiden ajatella, miten haluaisi itseään palveltavan ja toimia vähintään sen mukaisesti.

2.5 Huoltoneuvojan käyttämien sovellusten toimittajat

Huoltoneuvojien eniten käyttämien sovellusten toimittajina toimii Solteq (AS ja CD) sekä Alkali (WebRent). Solteq on omien sanojensa mukaan digitalisaatioon ja toimialakohtaisiin ohjelmistoihin erikoistunut IT-palveluiden ja ohjelmistoratkaisujen tarjoaja (Solteq 2022). Solteqin ohjelmistot ovat Tammer-Autossa ylivoimaisesti eniten käytössä kaikista sovelluksista, ja tämän vuoksi yritys on tärkeä yhteistyökumppani Tammer-Autolle.

Alkali kertoo WebRent-sovelluksen olevan täysin verkkopohjainen järjestelmä, joka mahdollistaa ajoneuvojen vuokraustoiminnan hallinnoinnin. (Alma Media Oyj 2022). Tammer-Autossa WebRent-sovellus keskustelee Solteqin CD400 järjestelmän kanssa. Sovellusten välinen integraatio mahdollistaa nopeamman työs-kentelyn, koska esimerkiksi asiakastiedot voidaan siirtää sovelluksesta toiseen muutamalla napin painalluksella.

3 TYÖN VARAUS

Huoltoneuvojan työtehtävät huoltoprosessissa alkavat aina työn varaamisella. Huolto- taikka korjaustyö voidaan varata tavallisesti kolmella eri tapaa; puhelimitse, paikan päällä tai nettiajanvarauslomakkeella. Puhelimitse ja paikan päällä tehdyt varaukset hoituvat huoltoneuvojan näkökulmasta täysin samalla tavalla, sen sijaan nettiajanvaraukset vaativat hieman erityishuomioita huoltoneuvojalta, koska varausvaiheen dialogia ei asiakkaan kanssa käydä. Muita vähemmän käytettyjä tapoja varauksen tekoon ovat mm. varauksen teko automyyjän välityksellä tai sähköpostitse. Alla olevissa kappaleissa käydään läpi työn varaaminen ja siihen liittyvien sovellusten käyttö, jotka hoituvat nettiajanvarauksia lukuun ottamatta täysin samalla tavalla riippumatta asiakkaan ensikontaktin lajista.

3.1 Työmääräyksen luonti Solteq AS:llä

Kuvassa yksi on näkyvässä AS:n perusnäkyvä. Aloitussivun yläreunassa näkyy sovelluksen valikot, joita painamalla päästään tekemään erinäisiä asioita. Näihin painikkeisiin taikka välilehtiin viitataan seuraavissa kappaleissa useamman kerran.

KUVA 1. Solteq As -ajanvaraussovelluksen aloitussivun perusnäkyvä

3.1.1 Asiakastietojen tarkastus

Kun tehdään uusi työmääräys, jolle on tarkoitus varata aika kalenteriin, kannattaa työmääräyksen luonti aloittaa Solteq AS -sovelluksella. Työmääräyksen luonti aloitetaan klikkaamalla *Työtilaus*-painiketta, josta avautuu näkymä, jossa kysytään ajoneuvon rekisterinumeroa (KUVA 2). Jos auto on asioinut meillä aiemmin, tulee auton ja omistajan tiedot näkyviin *CD-haku*-painikkeella. Asiakkaalta varmistetaan pitävätkö tiedot paikkansa. Tietoja tarvittaessa päivitetään, tai vaihdetaan auton tietoihin kokonaan uudet asiakastiedot.

The image shows two forms from the Solteq AS system. The top form, 'Ajoneuvohaku', has a search field for 'Hakueto' with a dropdown menu set to 'Rekisterinumero' and a text input containing 'ABC-123'. To the right is a dropdown for 'Ajoneuvolaji' set to 'Auto'. Below these are three buttons: 'CD-haku', 'Trafi-haku', and 'CD/MT-haku'. Underneath is a table with columns: 'Rekisterinumero', 'Merkki', 'Malli', 'Vuosimalli', and 'Omistaja'. The bottom form, 'Asiakashaku', contains several input fields: 'Asiakasnumero', 'Osoite', 'Sukunimi/Yritys', 'Postinumero', 'Etunimi', 'Postitoimipaikka', 'Sähköposti', 'Puhelinnumero', and 'Y/ALV- tunnus'. Below these fields is another table with columns: 'As.numero', 'Etunimi', 'Sukunimi', 'Osoite', 'Postinumero', 'Postitoimipaikka', 'Puhelinnumero', and 'Sähköposti'.

KUVA 2. Uuden työmääräyksen perustaminen Solteq AS:llä

Jos järjestelmä ei tunnista autoa, painetaan *Trafi-haku*-painiketta, jolloin ohjelma hakee ajoneuvon ja omistajan tiedot Trafín järjestelmästä. Asiakkaalta varmistetaan tässä kohdin pitävätkö Trafín kertomat tiedot paikkaansa, ja tarvittaessa muutetaan tiedot oikeiksi. Trafín tiedoista ei selviä puhelinnumeroa ja sähköpostiosoitetta, joten nämä tiedot tulee lisätä asiakastietoihin tässä kohdin. Jos Trafín tiedot täsmäävät osittain esimerkiksi nimen tai osoitteen osalta olemassa oleviin asiakastietoihin, ohjelma kysyy, käytetäänkö olemassa olevaa asiakasnumeroa. Numeroa käytetään, jos se kuuluu asiakkaalle. Jos asiakas on uusi, valitaan *Perusta asiakas* -painike. Tämän jälkeen tulee vielä sivun ylälaidasta kuitata, että halutaan perustaa uusi asiakasnumero siitä huolimatta, että auton tiedoissa saat-

taa olla toisen asiakkaan tiedot tai samasta osoitteesta tai nimestä on jo olemassa toinen asiakasnumero. Kun auton ja asiakkaan tiedot on saatu täytettyä oikein, voidaan siirtyä seuraavaan vaiheeseen työmääräyksen luonnissa.

3.1.2 Työmääräyksen käsittely AS:llä

Siirryttäessä asiakastietojen tarkastuksesta työvaiheiden luontiin sovellus ilmoittaa, jos auton tietoihin on lisätty huomautuksia tai jos autolla on avoimia tehtaan kampanjoita. Huomautusikkunoista päästään siirtymään eteenpäin painamalla *Paluu*-näppäintä. Työvaiheiden luonti ja onnistuu *Huoltotoimenpiteet*-otsikon alta (KUVA 3). Huoltopakettien lisäys onnistuu painamalla *Työvaihetunnus*-sarakkeen vieressä olevaa pientä *H*-painiketta. Painikkeen takaa avautuu uusi valikko, josta voidaan valita sopiva työpaketti. Klikkaamalla *Historia*-painiketta voidaan tarkastaa mitä huoltoja autoon on viimeksi tehty.

The screenshot shows the Solteq AS application interface for creating a maintenance work order. The interface is divided into several sections:

- Työn tyyppi** (Work type): A list of services with toggle switches. The 'HUOLTO' (Maintenance) service is currently turned on. Other services include KORJAUS, TAKUUTYÖ, KORIKORJAUS, UUSINTAKORJAUS, VIANHAKUTYÖ, and Nettivaraus.
- Seliteteksti** (Description text): A large text area for entering details about the work.
- Työn lisätiedot** (Work additional information): Fields for 'Työn tila' (Work status) and 'Varaus' (Reservation).
- Huoltotoimenpiteet** (Maintenance work): A section with tabs for 'Huomautus', 'Kampanja', 'Auton teksti', 'SSM', 'Historia', and 'Tee rengashotellit sopimus'. Below the tabs is a table for 'Työvaihetunnus' (Work order number) with columns for 'Työvaiheteksti' (Work order description) and 'Ohjeaika' (Instruction time).
- Työn vastaanottaja** (Work receiver): A dropdown menu for selecting the person responsible for the work.

The table shows two entries:

Työvaihetunnus	Työvaiheteksti	Ohjeaika
HHSD015	1. VUOSI / 15 TKM	0.90
850071	TUULILASINPYHKIMEN SULAT I&A	0.10
		Yht 1.00

KUVA 3. Huoltotoimenpiteet valikko Solteq AS -sovelluksessa

Huoltopakettien lisäksi työmääräykselle voidaan AS:llä lisätä myös yksiselitteisiä työvaihteita kuten pyyhkijänsulkien vaihto, jos kyseisen työn työvaihe on tiedossa. Sulkienvaihdon lisäys työmääräykselle tapahtuu kirjoittamalla työvaihetunnussarakkeeseen koodi 850071 ja painamalla *Lisää rivi*-painiketta tai Enteriä. AS:n varausruudussa pystytään muokkaamaan työvaihetta tai kirjoittamaan sille lisätekstiä M-painikkeen avulla, mutta useimpien huoltoneuvojen mielestä muok-

kaus on helpompi tehdä CD:llä, joten jos on tarvetta esimerkiksi vianmääritysriiville, kannattaa tässä kohdin lisätä aika kalenteriin ja siirtyä muokkaamaan työmääräystä CD:lle. Työmääräyksen käsittely CD:llä ohjeistetaan luvussa 3.2.

Tässä kohdin työmääräyksen käsittelyä tulee myös valita varaosien tarve. Lähtökohtaisesti klikataan aina kuvassa kolme oikeassa yläreunassa näkyvään varaosatarvesarakkeeseen *Tarvitaan*. Tällöin työmääräyksestä siirtyy tieto varaosahenkilöille, ja he tilaavat ja keräilevät työhön tarvittavat osat mekaniikoille valmiiksi. Jos ollaan täysin varmoja siitä, että osat on jo kerätty työlle tai työssä ei tarvita varaosia, voidaan varaosat kirjata kerätyiksi. Tässä tapauksessa varaosahenkilöille ei välity tietoa kalenteriin merkatusta ajasta.

Ennen kalenteriin siirtymistä tulee vielä merkata jääkö asiakas odottamaan huoltoa paikanpäälle vai pystyykö asiakas jättämään auton koko päiväksi huoltoon. Jos asiakas ei voi jättää autoa koko päiväksi, laitetaan rasti ruutuun *Varauksen lisätiedot* -otsikon alle *Asiakas odottaa* -kohtaan (Kuva 4). Jos tätä ruksia ei ole valittu, käsitellään varausta jatkossa siten, että auto saa olla työstettävänä kello 8–16 välisen ajan, riippumatta siitä, mille segmentille sen ajanvaraus myöhemmin kalenterissa asetetaan.

KUVA 4. Odottavan asiakkaan merkitseminen työmääräykseen

Kun kaikki edellä kuvaillut asiat on lisätty työmääräykseen, voidaan siirtyä lisäämään aikaa kalenteriin. Kalenteriin siirtyminen tapahtuu sivun yläreunan painikkeesta *Kalenteriin*.

3.1.3 Ajan lisäys kalenteriin

Yleissilmäyksen kalenterin täyttöasteesta saa nopeimmin painamalla *Viikkokalenteriin*-painiketta. Viikkokalenterin näkymän selkeys näkyy kuvassa viisi. Painamalla *Palaa työpohjalle* -painiketta päästään takaisin työmääräyksen muokkaamiseen ja sitä kautta tuntikalenteriin.

Varaustila	ma 27.12.2021	ti 28.12.2021	ke 29.12.2021	to 30.12.2021	pe 31.12.2021	la 01.01.2022
Yleiskorjaamo_HA Vuoro						
Express_Service perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,6 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	
Niemi_Ville perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,6 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	
Ohrankammen_Mika perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	
THV_varaukset Vuoro						
Leino_Teppo perus	8 / 8	8 / 8	8 / 8	7,5 / 8	0 / 0	
Pasti_Ari perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,6 / 7,5	7,5 / 7,5	6 / 7,5	
Kallioinen_Mika perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,6 / 7,5	7,5 / 7,5	4,5 / 7,5	
Virtanen_Laura perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,6 / 7,5	6,75 / 7,5	6,5 / 7,5	
Yleiskorjaamo_PA Vuoro						
Hietanen_Jorma perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,6 / 7,5	6,5 / 7,5	3 / 7,5	
Jakovuori_Markku perus	8 / 8	8 / 8	8 / 8	6,5 / 8	0 / 0	
Laiho_Jussi perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,6 / 7,5	5,75 / 7,5	0 / 7,5	
Sipilä_Atte perus	7,5 / 7,5	8 / 7,5	7,6 / 7,5	7,5 / 7,5	2,5 / 7,5	
Lexus Vuoro						
Kuivanen_Kari perus	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	7,5 / 7,5	

KUVA 5. Viikkokalenteri-näkymä Solteq AS sovelluksessa

Myös AS:n *Kalenteri*-näkymästä on melko helppo havaita visuaalisesti tyhjät kohdat. Tyhjään kohtaan ajan lisääminen onnistuu helposti painamalla hiirellä vapaata kohtaa ja liu'uttamalla haluttu määrä varausta oikealle päin (KUVA 6).

Varaustila	Maanantai vk 2
Yleiskorjaamo_HA (TP30AS14) Lähdekorpi_Raimo	Näytä työvaiheet
TM C TOYOTA AURIS 1.8	580557
TM TOYOTA C-HR 1B 1.	580581
(TP30EXPRES) Express_Service	Näytä työvaiheet
(TP30AS54) Laine_Tea	Näytä työvaiheet
(TP30AS78) Ahonen_Manu	Näytä työvaiheet
(TP30AS79) Niemi_Ville	Näytä työvaiheet
Aikavaraus	Mika K. uusia

KUVA 6. Ajanvarauksen lisääminen kalenteriin

Tarvittaessa varausta voidaan laittaa useamman mekaanikon kohdalle, tai saman mekaanikon päivän alku ja loppupuolelle. Kalenterin selkiyttämiseksi olisi kuitenkin hyvä pyrkiä saamaan koko aikavaraus tehtyä yhdellä yhtenäisellä varauksella.

Kun aikaa on saatu riittävästi kalenteriin, painetaan oikeasta ylänurkasta *Työmääräys*-painiketta, ja tämän jälkeen hyväksytään työmääräys ja ajanvaraus *OK*-painikkeella. Nyt aika on varattuna kalenteriin, ja voidaan tarvittaessa siirtyä muokkaamaan työmääräystä CD:lle.

3.1.4 Ohjeet kalenterin käyttöön

Tammer-Auton kalenterissa käytetään tavallisesti viittä eri segmenttiä, ja rengasosongin aikaan määrä kasvaa kuuteen. Töiden sujumisen kannalta on ehdottoman tärkeää tietää, minkä tyyppistä työtä ollaan varaamassa, ja minkä segmentin sarakkeeseen aikavaraus tulee tehdä. Jokaisella asentajalla on oma rivinsä/sarakkeensa, ja jokainen asentaja kuuluu tiettyyn segmenttiin.

Kalenterin kuusi eri segmenttiä ovat

- 8–16 välillä tehtävät henkilöautot
- Odottavat henkilöautot
- Tavara- ja maastoautot
- Lexus- ja vianhakutyöt
- Express Service pikahuolto
- Rengastäsmät.

8–16 välillä tehtävillä henkilöautoilla tarkoitetaan kaikkia tavallisia Toyotoille tehtäviä huolto ja korjaustöitä, joita tehdään kevyelle kalustolle siten, että asiakas ei jää paikan päälle odottamaan huollon valmistumista.

Huollon valmistumista paikan päällä **odottavat henkilöautotyöt** varataan omille riveilleen. Odottavia aikoja ei tule varata muille kuin niille tarkoitetuille sarakkeille,

jotta annetuista aikatauluista pystyttäisiin pitämään kiinni. Odottavien sarakkeisiin voidaan kuitenkin varata myös ei odottavia aikoja.

Tavara- ja maastoautoille varattavat työt tulee varata niille tarkoitetuille riveille. Tämä on ehdottoman tärkeää siksi, että isompien autojen nostamiseen kykeneviä nostureita on hallissa rajallinen määrä. Isojen autojen kalenteriin voidaan varata myös henkilöautotöitä, jos näiden omat sarakkeet ovat jo täysiä. Isot autot pyritään saamaan jäämään aina koko päiväksi. Jos kuitenkin tavara-autoasiakas tarvitsee välttämättä odottavan ajan, tulee aika pyrkiä varaamaan aamun ensimmäiseksi työksi.

Lexus- ja vianhakutöitä tekevät samat asentajat. Lexus-asiakkaille pitäisi pystyä tarjoamaan vapaa korjaamo-aika kolmen arkipäivän sisällä yhteydenotosta, joten tästä johtuen Lexustyö/vianhakusarake tulee pitää vapaana mahdollisimman pitkään. Kyseistä segmenttiä saa alkaa täyttämään tavallisilla töillä vain, jos vikahaku- tai Lexus-töitä ei saada haalittua riittävästi.

Express Service pikahuolto kohtaa ei saa täyttää millään muulla, kuin yritysasiakkaiden kiireellisillä kohtuu kokoisilla huolto- ja korjaustöillä. Express Service riville varatut työt tehdään pikahuollon toimesta kahden asentajan voimin. Jos yritysasiakkaalla ei ole kiire huollon taikka korjauksen kanssa, varataan työ normaalina työnä kalenterin muihin sarakkeisiin.

Rengastäsmä-sarakkeet ovat nimensä mukaisesti tarkoitettu ainoastaan renkaanvaihdolle. Muita töitä ei saa rengastäsmäriveille varata. Jos asiakas varaa renkaanvaihdon huollon tai korjauksen yhteyteen, ei renkaanvaihtoa varata erikseen rengastäsmäriville, vaan huollon suorittava mekaanikko vaihtaa renkaat muiden töiden yhteydessä. Nettiajanvaraus tekee erillisen varauksen sekä huololle että renkaanvaihdolle, ja varauksen käsittelijän tulee siirtää rengastäsmäsarakeeseen varattu aika huoltovarauksen kanssa samalle riville.

Tärkeää on huomata myös, että vaikka aika varataan tietyn asentajan sarakkeeseen, ei tämä automaattisesti tarkoita, että kyseinen asentaja tekisi hänelle varatun työn. Hallimestari jakaa päivän työt parhaaksi katsomassaan järjestyksessä

asentajille, eikä sillä kenen sarakkeeseen työ on kalenterissa merkattu, ole juuri-kaan merkitystä. Jos jostain syystä halutaan, että jokin työ ns. korvamerkitään tietylle asentajalle, tulee tästä kirjoittaa maininta omalle työriville työmääräykseen. Lisäksi asiasta kannattaa käydä suullisesti mainitsemassa hallimestarille, jolloin hänelle jää tieto poikkeustyöstä.

3.2 Työmääräyksen luonti ja käsittely CD:llä

Huoltoneuvojan työtehtävien hoitaminen onnistuu CD:llä työmääräysten käsittely tilassa. Tänne päästään sisäänkirjautumisen jälkeen seuraavien valintojen kautta; CD400 → CD400 → Korjaamojärjestelmä → Työmääräyskäsittely → Työmääräykset/työtilaukset.

Työmääräysten käsittelyn perusnäkyvästä (KUVA 7) voidaan etsiä haluttua työmääräystä F1-napin takaa löytyvien hakukriteerien avulla mm. rekisteri- tai työmääräysnumeron avulla. Vaihtoehtoisesti aloitussivulta voidaan myös lähteä luomaan uutta työmääräystä, johon ohjeet löytyvät kappaleesta 3.2.2.

```

TAO          DK001K          TYÖTILAUSTEN JA -MÄÄRÄYSTEN KÄSITTELY          29.12.21
Toimipiste F4 30 TOYOTA TAMMER-AUTO
Työmääräys _____ Tila 2 (1=Työtil 2=Työmäär 3=Mol 4=Kust)
Rajaus 1 (1=Kaikki 2=Avoimet+os.laskutetut 3=Avoimet 4=Laskutetut 5=Av.takuut)
Valinta _____ Työmääräys _____
2=Muutos 4=Poisto 5=Näyttö 6=Tulostus 8=Yht/teht 9=Viestit

Val  T-määr Merkki          Saapumisaika Tilaaja
     Rekno Malli          Valmistumisaika Yhteystiedot      Työn tila
  [ ] 580879 TOYOTA          04.01.22 10:30
  *   [ ] 580878 Avensis 1,6 Valvemat 04.01.22 13:30          AVOIN
  [ ] 580878 LEXUS          04.01.22 8:00
  [ ] 580877 TOYOTA          04.01.22 16:00          AVOIN
  [ ] 580877 TOYOTA          29.12.21 16:12
  [ ] 580877 Auris Tsport 1.2 T A 29.12.21 16:00          AVOIN
  [ ] 580876 TOYOTA          29.12.21 15:46
  [ ] 580876 Auris Tsport 1.2 T A 29.12.21 16:00          AVOIN +

F1=Hakuavaimet F3=Ulos F6=Luonti Val+F10=Rivit
Val2+F19=Hyvitys Val2+F20=Laskutus Val2+F21=Vo-myynti työlle F24=Muut

```

KUVA 7. Solteq CD400 Työmääräyskäsittelyn aloitussivu

3.2.1 CD:n käytön perusteet

Solteq CD400 sovellus on suunniteltu siten, että järjestelmää voidaan käyttää täysin ilman hiirtä. Sovelluksen riveillä hyppiminen onnistuu helpoiten tabulaattorin avulla, ja tärkeimmät muut perusnäppäimet ovat F2, F10 ja F12. F2-näppäimellä useimmiten tallennetaan tehty työ, F10:llä siirrytään eteenpäin ja F12:ta palataan edelliselle sivulle. Sovellusruudun alareunassa näkyy aina muut komennot, jotka kertovat mitä kaikkea auki olevassa ikkunassa voi tehdä.

CD:llä erilaisia komentoja annetaan numeroiden avulla. Numerolla 2 päästään muokkaamaan työmääräystä tai työvaihetta, numero 4 poistaa määräyksen tai vaiheen, ja numerolla 5 päästään tarkastelemaan vaihetta ilman muokkausmahdollisuutta. Kyseinen komento on tarpeen mm. jo laskutettuja töitä tarkasteltaessa.

3.2.2 Työmääräyksen luonti CD:llä

Työmääräyksen luonti tapahtuu painamalla F6-näppäintä, jolloin aukeaa uuden työmääräyksen perustamisvälilehti. Syöttämällä auton rekisterinumero sille kuuluvaan kenttään järjestelmä hakee auton ja omistajan tiedot Tammer-Auton tietokannasta. Jos kyseessä on uusi asiakas tai auto, voidaan joutua perustamaan auton tai asiakkaan tiedot järjestelmään.

3.2.3 Työvaiheiden luonti CD:llä

Työvaiheiden luonti tapahtuu painamalla työmääräyksen käsittelytilassa F6-näppäintä. Tämän jälkeen työvaiheriville kirjataan halutun työvaiheen numero, esimerkiksi numerosarjalla 473011 saadaan Etujarrulevyjen I&A työvaihe esiin (KUVA 8). Samalla työlle tulee näkyviin ohjeaika, jonka mukaan työ laskutetaan, mikäli työ vastaa todellisuudessa työhön kuluvaan aikaan ja muusta ei ole sovittu. Jos ei tiedetä työvaiheen numeroa, voidaan työvaihetta etsiä painamalla F4 kursorin ollessa työvaiheen valintarivillä. Jos valmista työvaihetta ei etsimälläkään löydy, voidaan käyttää liitteessä yksi esitettyjä 99 työvaiheita. Omia työvaiheita ei saa perustaa, koska kaikki laskutetut työt viedään Toyotan yhteiseen keskitettyyn

huoltohistoriaan, ja tuntemattomat työvaiheet aiheuttavat siellä ongelmia ja ylimääräistä työtä. Esimerkiksi liukutappisarjan vaihdolle ei löydy omaa työvaihetta, joten voidaan käyttää yleistyövaihetta 47399, joka tarkoittaa Etu/takajarrusatuloiden muut työt. Em. teksti poistetaan ja tilalle kirjoitetaan *Vas. etujarrujen liukutappisarjan I&A*. Lisäksi työlle tulee asettaa aika, jonka mukaan työstä veloiteetaan. Kun työvaihe on saatu valmiiksi, tallennetaan vaihe työmääräykselle painamalla F2 näppäintä.

```

TAO          DK002Y          TYÖMÄÄRÄYS RIVIN - LUONTI          29.12.21
Työmääräys . . . . . 580750          Tila . . . . . AVOIN          sivu 1/5
Rekno + ens.rekpv . . . . . XX0-824 30.04.21          Merkki . . . . . TOYOTA
Valmistenumero . . . . . SB1Z93BE20E194867          Malli . . . . . Corolla Touring Spor
Kaup.nro/Valm.mall . . . . . UK77703340          Tilaaja . . . . . 626538
Mallikdi ja versio . . . . . Z93BE2          Ahvenlampi Benjamin
Tehtaan mallikoodi . . . . . CR3AW5-18H-H2L2HEED          Työn tila . . . . . AVOIN          AVOIN
Työ F4 F17 Pak/F16 . . . . . 473011          Laskutusasiakas F4 . . . . . 626538
Mallikdi ja versio . . . . . Z93BE2          Ahvenlampi Benjamin
Työvaiheteksti . . . . . ETUJARRULEVYN I&A
-----
Ohje- ja takuu-aika . . . . . 0,50          0,50          Työklp . . . . . 1 / 1
Asentaja . . . . . F4
+=lisää
Hinnasto . . . . . F4          1 / 1
YLEISKORJAUS
Tuntihinta . . . . . 111,10
Kiinteä hinta . . . . .
Os.% rivi/laskutt. . . . . 100 / %          Alv-käsittely . . . . . 0          0=Alv>0          2=Alv=0
Rivi yhteensä . . . . . 55,55          Alv-tunnus . . . . . F4          24,00 %
-----
F2=Päivitys F12=Paluu F14=Tul. F19=Leim. F20=Työn sel. F22=Tekstit F24=Muu

```

KUVA 8. Uuden työrivin luonti

3.2.4 Hinta-arvion anto ja merkitseminen

Hyvän korjaamotavan mukaisesti tilatulle työlle tulee aina antaa hinta-arvio (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2021b). Kun työ on ennakkoon hinnoiteltu, vältetään jälkikäteen riitelyitä. Työmääräykselle lisätään hintatieto luomalla työvaihe CHINTA, ja kirjaamalla tälle riville sovittu hinta. Hinta-arvio sisältää aina sekä työn että varaosien hinnan, ellei muusta ole sovittu (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2021b). Jos työstä ei voida antaa hinta-arviota ennakkoon, tulee CHINTA riville kirjata millä perusteella hinta määritellään, tai paljonko työ saa enimmillään maksaa. Jos työ sovitaan tehtäväksi käytetyn ajan mukaan, tulee tämä tieto kirjata ylös. Vikahakuissa kannattaa asiakkaalta kysyä paljonko asiakas on valmis käyttämään rahaa vianhakuun, ja tämä summa tulee merkata työmääräykseen. Kuten kaikissa töissä, etenkin hinnoittelussa tulee kaikki teksti kirjata työmääräykselle niin sel-

keästi, että kolmannet osapuolet kuten mekaanikot ja toiset huoltoneuvojat ymmärtävät heti mistä on sovittu. Esimerkki hyvästä hintatieto rivistä kuuluu seuraavasti;

Vianmääritys 120€/h + testerinkäyttö 60€. Vianmääritystä max. 300 eurolla, tämän jälkeen soitto asiakkaalle jatkosta.

Kyseisistä virkkeistä käy ilmi laskutuksen perusteet, tieto kuinka suureen työhön on lupa, ja ohjeet jatkotoimenpiteille, kun budjetti täyttyy. Johtuen mm. viikkovapaa käytännöstä ja suurehkosta huoltoneuvojien määrästä on hyvin yleistä, että toisen henkilön avaamaa työmääräystä käsittelee myöhemmin joku muu. Kun hintatiedot ja sovitut työt on kirjattu työmääräykselle edellä kuvatun kaltaisesti, pystytään toisen aloittamaa työtä jatkamaan saumattomasti vailla ongelmia.

3.2.5 Huomautuksen lisääminen auton tietoihin

Auton tietoihin voi lisätä huomautuksen, joka tulee näkyviin kaikkiin työmääräyksiin riveille siirryttäessä (KUVA 9). Tyypillisiä tämänkaltaisia huomautuksia ovat esimerkiksi tieto rengaspaineantureiden muistipaikkojen määrästä. Myös jos sovitetaan jotain tehtäväksi seuraavassa huollossa tai asiakas maksaa vaikkapa rengashotellin ennakoon, on siitä tehtävä huomautus. Huomautus saadaan lisättyä siirtymällä työmääräimellä auton tiedot välilehteen (työmääräyksen avaussivulta kaksi painallusta page down näppäintä), ja tämän jälkeen painamalla Shift- ja F10-näppäimiä samanaikaisesti. Kyseisillä napeilla aukeaa huomautustekstin lisäämiselle tarkoitettu kenttä, johon huomautus tulee kirjoittaa. Huomautus tulee pitää lyhyenä ja ytimekkäänä, koska huomautustekstiä näkyy työmääräyksen riveille siirryttäessä vain kolme riviä.



KUVA 9. Työmääräyskäsitteelyyn siirryttäessä näkyvä huomautus

3.3 Avoimien kampanjoiden tarkastus

Aina kun autolle varataan huolto- tai korjausaikaa, tulee myös avoimien tehtaan takaisinkutsukampanjoiden tarve tarkastaa. Luotaessa työmääräystä AS:llä, tulee ilmoitus avoimista kampanjoista siirryttäessä asiakastietojen käsittelystä työvaiheiden lisäämissivulle. CD:llä avoimet kampanjat voidaan tarkastaa painamalla työmääräyksen aloitussivulla F3-näppäintä. Jos autossa havaitaan avoimia kampanjoita, tulee tarkat kampanjatyövaiheet käydä hakemassa CWS:n kampanja-anomus työtilasta. Mahdolliset relax- tai approved -turvan tiedot löytyvät myös CWS:tä, tai CD:llä F3-napin takaa.

3.4 Huoltosopimuksen tietojen tarkastus

Työmääräyksen avaussivulla painettaessa Shift ja F9-näppäimiä samanaikaisesti päästään näkemään asiakkaan huoltosopimuksen laajuus ja voimassaolo (KUVA 10). Tämä koskee ainoastaan Toyota Finance Finlandin huoltosopimusautoja, muiden toimijoiden huolto- tai leasingsopimusten sisältöä ei ole mahdollista CD:llä tarkastaa.

```

TAO          MAT04S          TOYOTA HUOLTOSOPIMUS          29.12.21
Rekisterinnumero. . .          TOYOTA          corolla HB/TS HB
Huoltosop. asiakas .          .
Huoltosop. maksaja .          89642 TOYOTA FINANCE FINLAND OY

LASKUTUSLUPA ON VOIMASSA.

Sopimusno ja laji . 00622103 HU Huoltosopimus
Voimassaoloaika. . . 2020-09-03 - 2023-08-30
Sopimusehdot . . . . 105000 km 36 kk          eur
Mittarilukema nyt. . . 17182 km
Laskennalliset km. . . 46656 km
Alikilometrejä€ . . . 29474 km
Muutossopimus. . . . . km          kk          eur
Sopimuksen lisäpalvelut:

Sijaisauto
Renkaiden kausivaihto          Kausisääilytys

F12=Paluu

```

KUVA 10. Huoltosopimuksen tietojen tarkastus

TFF:n huoltosopimuksissa on eri laajuisia, alla on kerrottu kunkin sopimustyyppin kattavuus. Huolto tulee tehdä aina huoltosopimuksen mahdollistavassa laajuudessa, ja tarvittaessa asiakkaalta kysytään lupa töihin, jotka eivät huoltosopimukseen sisälly.

Huoltosopimus

Ns. perusmallin sopimus, kattaa ainoastaan huolto-ohjelmaan merkityt työt, ei mahdollisia lisätöitä tai korjauksia. Esimerkiksi polttimoiden ja pyyhkijänsulkien vaihto jää asiakkaan maksettavaksi.

Huoltosopimus plus

Kattaa kaikki normaalista kulumisesta aiheutuvat viat ja vauriot. Pyyhkijöiden vaihdot, vuotavat vesipumput yms. kaikki menevät sopimuksen mukaisesti TFF:n maksettavaksi. Asiakas maksaa ainoastaan ilmastointihuollot sekä ulkopuolista tekijöistä aiheutuvat korjaukset, esimerkiksi rikkoutuneet pohjamuovit. Sopimus ei kata renkaan vaihtoja tai uusimisia.

Huoltoleasing

Kaikki autoon liittyvät kulut TFF:lle. TFF tarvittaessa edelleen laskuttaa asiakasta, jos kulu olisi kuulunut asiakkaan maksettavaksi. Ilmastointihuollon saa teettää enintään kerran kahdessa vuodessa.

Ilmastointihuolto

Sisältää jokaisen huollon yhteydessä Aktiivihilliraitisilmansuodattimen vaihdon ja kahden vuoden välein ilmastoinnin huollon. Jos huolto-ohjelmaan ei sisälly raitisilmansuodattimen vaihtoa, käytetään normaalia HRAISUO työvaihetta ja työveloitusta raitisilmansuodattimen vaihdosta. Ilmastointihuolloissa käytetään HILMASTOL3 työvaihetta, kun autossa on r1234yf kylmäaine. Jos ilmastointihuolto tehdään käyttäen vanhaa R134a kaasua, käytetään työvaihetta HILMASTOL2.

Kausivaihto

Sisältää renkaiden kausivaihdon. Riippumatta auton tyyppistä, työveloitus on aina enintään 30 euroa. Ei sisällä mahdollisesti tarvittavaa paineantureiden koodaus-työtä, tai renkaiden pesua tai säilömistä.

Kausisäilytys

Kattaa renkaiden kausisäilytyksen ja pesun. Pesusta ja säilytyksestä yhteisveloitus on 50 euroa. Ei sisällä renkaiden vaihtotyötä.

3.5 Sijaisauton varaaminen

Asiakkaalle tulee aina tarjota mahdollisuutta sijaisauton vuokraamiseen. Jos autoon tehdään yli tunnin mittainen takuukorjaus tai -kampanja, maksaa TAF sijaisauton kustannukset oman hinnastonsa mukaisesti. Asiakkaalle voidaan tarjota sijaisauto myös korjaamon maksamana, jos siihen on jotain erityistä syytä. Jos asiakas on kiinnostunut uuden auton hankinnasta, ja vuokra-auto valikoimassa ei ole häntä kiinnostavaa mallia tarjolla, tulee asiakkaille pyrkiä hankkimaan mieluisa malli koeajoon autonmyynnin valikoimasta. Näissä tapauksissa automyyjät auttavat tarvittavien ajolupien teossa.

3.5.1 WebRent sovelluksen käyttö

Kuvassa 11 näkyy WebRent -sovelluksen perusnäky. Uuden varauksen teko onnistuu vetämällä hiirellä viiva vapaaseen kohtaan kalenterissa, ja valitsemalla sen jälkeen uusi vuokrasopimus. Jos auto halutaan varata pois vuokrauskäytöstä vähäksi aikaa, voidaan vetää viiva haluttujen päivien kohdalle ja klikata varaa ajoneuvo asiakkaalle. Asiakkaan nimi kohtaan tulee tällöin kirjoittaa *pesu* tai vastaava informatiivinen teksti, jotta muut tietävät miksi auto on pois käytöstä. Olemassa olevan sopimuksen etsimiseen kannattaa käyttää vasemman yläkulman hakutyökaluja.

The screenshot shows the WebRent application interface. At the top, there's a navigation bar with 'TOYOTA RENT' and 'WebRent - Toyota Autotalot Oy'. Below it, there are tabs for 'Työpöytä', 'Vuokralentari', 'Kalusto', 'Laskutus', 'Asiakkaat', and 'Raportit'. The main area is a calendar view for 'Vuokralentari' (Rental Calendar). It features search filters for 'merkki' (brand), 'malli' (model), 'ajoneuvotyyppi' (vehicle type), 'käyttövoima' (power), 'vaihteisto' (transmission), and 'varasto' (warehouse). A legend on the right explains the colors used in the calendar: Varaus, ei sopimusta (yellow), Sopimusta ei allekirjoitettu (orange), Sopimus allekirjoitettu (green), Aktiivinen, vuokratilanne asiakkaalla (red), Katkaistu kesken kauden (purple), Palautettu (light blue), Sopimus päätetty (dark blue), Vahvistamaton nettivaraus (pink), and KINTO Flex-varaus, ei sopimusta (dark red). The calendar grid shows dates from July 27 to August 28, with various colored blocks representing bookings and cancellations. The bottom of the screen shows a table with columns for 'Rek.nro', 'Merkki ja malli', 'Laji', 'Sij.', and a grid of dates with colored cells.

KUVA 11. WebRent autonvuokraussovelluksen perusnäky

Luotaessa uutta sopimusta tulee täyttää vähintään kaikki kuvassa 12 näkyvät tähdellä merkityt sarakkeet. Omavastuu vuokrauksissa on aina 610 euroa. Jos sijaisauton maksaa joku muu kuin auton vuokraaja, tulee laskutus kohtaan täyttää maksajan tiedot. Asiakastietojen täyttö onnistuu nopeimmin sukunimi -sarakkeen vieressä olevasta pöimi painikkeesta. Tällöin asiakastiedot saadaan noudeettua sopimukseen esimerkiksi CD:n asiakasnumeron avulla.

Uusi vuokrasopimus
Nykyiset vuokrasopimukset

1. Sopimuksen tiedot

2 Esikatselu

Vuokrasopimus	
Sovittu alkupäivä	29.12.2021
Sovittu alkuaika	08:00
Sovittu päättymispäivä	31.12.2021 <input type="checkbox"/> Voimassa toistaiseksi
Sovittu päättymisaika	18:00
Arvio ajomäärästä km Edullisimman hinnan laskentaa varten	<input type="text"/> km
	Laske hinnastohinta...
Hintajakso	Vuorokausi
Ajoneuvon vuokrahinta Yhden hintajakson ajoneuvovuokra	44.64 € Hinnasto >> <input checked="" type="checkbox"/> Piilota hinta asiakkaalta
Hintainfo	<input type="text"/>
Hintainfo, lisäpäivän hinta Lisäpäivän ajoneuvovuokra, tiedoksi sopimukselle, ei vaikuta hinnanlaskentaan	<input type="text"/> €
Hintainfo, veloitussegmentti Veloitussegmentti, tiedoksi sopimukselle, ei vaikuta hinnanlaskentaan	<input type="text"/>
Ajoneuvovuokran ALV%	<input checked="" type="radio"/> 24% <input type="radio"/> 0%
ALV laskulla	Lasku sis. ALV
Laskutusväli	Sopimuskauden jälkeen
Ensimmäinen laskutuspäivä	31.12.2021
Takuusumma Käteisellä tai luottokortilla maksettava takuusumma.	<input type="text"/> €
Loppulaskun maksutapa	Lasku
Kilometriraja	<input type="text"/> km
Ylikilometrikorvaus Huom: ALV kuten ajoneuvovuokrassa	<input type="text"/> €/km
Omavastuu	610 €
Luovutuspaikka	Tampere
Palautuspaikka	Tampere
Vuokrauksen syy*	Huollon asiakkaat
Asiakkaan auton rek.nro	ABC-123

KUVA 12. Uuden sopimuksen teko WebRentillä

Kun kaikki tarvittavat tiedot on täytetty, ja auto halutaan luovuttaa asiakkaalle, siirrytään esikatselu välilehdelle merkkeamaan sopimus allekirjoitetuksi. Samalta välilehdeltä onnistuu myös sopimuksen tulostaminen, päättäminen ja lopuksi laskuttaminen.

Ulkoisissa vuokrauksissa, joissa asiakkaan auto ei jää meille pantiksi, tulee vuokraajan ajo- ja luottokorteista ottaa kopiokoneella kopio vuokrasopimuksen liitteeksi. Ulkoisissa vuokrauksissa vuokraus myös veloitetaan etukäteen. Huollon sijaisautot laskutetaan aina yhdessä huoltolaskun kanssa. Laskutus asiakkaalta tapahtuu aina CD:n kautta. Sopimuksen päätteeksi vuokraus laskutetaan myös WebRent ohjelmassa. Rentin ja CD:n laskutettavien summien tulee vastata toisiinsa. Vuokrasopimuksia tulostetaan aina kaksi kappaletta, toinen annetaan asiakkaalle ja toinen jää korjaamolle. Korjaamon kappaleet tulee aina säilyttää vuokrauksen aikana ja sen päätyttyä niille osoitetuilla paikoilla.

3.5.2 Sijaisauton käsittely CD:llä

CD:llä tulee aina vuokra-auton laskutusta varten perustaa erikoisveloitusrivi painamalla Shift- ja F6-näppäimiä yhtä aikaa. Tunnus riville kirjoitetaan *RENT*, ja painetaan Enteriä, jolloin näytölle ilmestyy paikat rekisterinumerolle ja sopimusnumerolle. Sopimusnumero näkyy WebRent ohjelman vuokrasopimuksen vasemmassa yläkulmassa. Kun hinta, maksaja ja vuokra-auton tiedot on lisätty erikoisveloitusikkunaan, tallennetaan luotu rivi painamalla F2-näppäintä. Kuvassa 13 näytetään erikoisveloitusrivin luonti-ikkuna.

```

TA0          DK003Y          ERIKOISVELOITUSRIVIN - LUONTI          27.12.21
Työmääräys . . . . . 580750          Tila . . . . . AVOIN          sivu 1/2
Rekisterinro . . . . . XX0-824          Merkki . . . . . TOYOTA
Valmistenumero . . . . . SB1Z93BE20E194867          Malli . . . . . Corolla Touring Spor
Kaupintanumero . . . . . UK77703340          Tilaaja . . . . . 626538
          Ryhmä          Ahvenlampi Benjamin
Kampanja          00.00.00 - 00.00.00
Tunnus . . . . . F4 RENT          Laskutusasiakas F4          626538
          REKNO:          SOPNO:          T.yk Y          Ahvenlampi Benjamin
          Tilattu määrä . . . . . 1,00          Os.% rivi/laskutt. 100 / %
          Toimitettu määrä . . . . . 1,00
          Keskihank.hinta . . . . . 0,01
          Kerroin . . . . . 1,0000          Alennusprosentti . . . . .
          Ovh. (verollinen) . . . . . 0,01          Alv-käsittely . . . . . 0 0=Alv>0 2=Alv=0
          Ovh. (veroton) . . . . . 0,01          Alv-tunnus . . . . . F4 24,00 %
          Rivi yhteensä . . . . . 0,01          Tarveainelisä E (K/E)
          Myyntituotelka F4 97 TOYOTA-RENT          Ostos osasto . . . . . F4
          Osasto/kp. . . . . F4 234 T-A RENT          Ostotili . . . . . F4
          Tulost.työmääräim. E (K/E)          Ostotuoteluokka F4
          Myyntipvm/varasto. 00.00.00          Viim. muutospvm . . . . . 00.00.00

```

KUVA 13. Erikoisveloitusrivin luonti

3.6 Nettiajanvarauksen käsittely

Uudesta nettiajanvarauksesta tulee ilmoitus huoltoneuvojen yhteiseen sähköpostilaatikkoon sekä AS:n etusivulle. Uutta nettiajanvarausta päästään käsittelemään painamalla AS:n aloitussivulla *Käsitlemättömiä online-varauksia* -painiketta. Painikkeesta avautuvasta listasta valitaan varaus, jota halutaan käsitellä, ja painetaan *Muuta*-näppäintä. Kun varauksen työpohja saadaan auki, painetaan ensimmäiseksi yläreunasta *Asiakashallinta*-näppäintä. Asiakashallintatilassa päivitetään auton ja asiakkaan tiedot vastaamaan varauksessa kerrottuja tietoja. Jos asiakastietoja ei päivitä asiakashallintatilassa, tulee työn tilaajaksi ja maksajaksi yleisasiakasnumero 999. Töiden laskuttaminen tulee aina tapahtua asiakkaan omalla asiakasnumerolla. Jos asiakkaasta ei ole olemassa asiakastietoja ja asiakasnumeroa, tulee ne perustaa. Työn tilaajan ja maksajan asiakasnumeron voi vaihtaa tarvittaessa myös myöhemmässä vaiheessa CD:llä.

Kun asiakastiedot on saatu päivitettyä oikein, vaihdetaan *Huoltotoimenpiteet*-valikon alta työn tilaksi *Nettivaraus/Ei käsitelty* tilalle *Varaus tehty*. Tämän jälkeen varaosatilaukset ja ajan kalenteriin laitto tehdään kuten uuden työmääräyksenkin kanssa. Lopuksi huoltoneuvojen yhteiseen sähköpostikansioon saapunut tilausvahvistus (KUVA 14) siirretään omaan henkilökohtaiseen käsiteltyjen kansioon.

Tervetuloa Toyota-huoltoon

TILAUSVAHVISTUS

Huoltovaraus tehty 18.01.2022.

Muokkaa varaustasi »

Varattu aika	
Varattu aika	Ti 18.01.2022, klo: 07:30 - 08:30
Toyota-merkkihuolto	
Nimi	Toyota Tammer-Auto
Osoite	Hatanpäänvaltatie 38
Postinumero	33900
Postitoimipaikka	Tampere
Puhelinnumero	0324403500
Sähköpostiosoite	huolto.tammerauto@toyotatampere.fi
Etukoodi (huomioitu kokonaishinnassa)	
Valitut palvelut	
15 000 km:n Määräaikaishuolto (1.0 kpl)	204.30 €
Kokonaishinta:	205.00 €

KUVA 14. Tilausvahvistus huoltovarauksesta

3.7 Pesutilauksen toimitus pesijöille

Jos asiakas varaa muiden toimenpiteiden lisäksi autolle pesun taikka muita siistimispalveluita, tulee niistä viedä työtilaus hallintyonjohtajan pisteellä sijaitsevaan pesutilauslokerikkoon. Lokerikkoon laitetaan työmääräyskappale, jonka yläosasta tulee tietosuojasyistä poistaa asiakkaan tiedot. Työtilauksessa täytyy olla tieto pesun ajankohdasta ja tieto siitä, minkälaista palvelua alihankkijalta halutaan. Tekstiksi riittää esimerkiksi *päältäpesu ja sisäputsi*. Pesun etukäteisellä varaamisella varmistetaan, että kaikki tilatut pesut ja siivoukset ehditään tekemään sovittuna päivänä.

4 TYÖN VASTAANOTTO JA HALLINNOINTI

4.1 Työn vastaanottaminen, CD:n käyttö

Työn vastaanottaminen aloitetaan asiakkaan tervehtimisellä ja auton rekisterinumeron kysymisellä. Kun oikea työmääräys on löytynyt, otetaan työ omiin nimiin merkkamalla työn vastaanottajariville oma CD:n käyttäjänimi. Tämän jälkeen käydään asiakkaan kanssa sovitut työt läpi, ja vianhaku- tai korjaustöissä tarvittaessa tarkennetaan työohjetta asentajalle. Tässä kohdin tulee kysyä mahdollisimman tarkasti vian oireet ja esiintymisolosuhteet. Näin toimittaessa asentajan työ helpottuu ja asiakkaalle ei tarvitse soittaa turhia puheluita. Ennen työmääräyksen tulostamista tulee vielä tarkastaa auton edellisen ilmastointihuollon ajankohta. Jos huollosta on kulunut yli kaksi vuotta, tulee ilmastointihuoltoa tarjota asiakkaalle.

Seuraavaksi tulostetaan työmääräys. Työmääräys tulostetaan Shift+F2-painikkeella. Huoltojen yhteydessä valitaan tulostettaviksi työmääräys, työmääräys hinnoin sekä huoltolomake. Jos huoltolomakkeen tulostus ei onnistu automaattisesti, täytyy huoltolomake tulostaa TonetPlussan jälkimarkkinoinnin huoltolomakearkistosta. Tässä kohdin tulee tarvittaessa myös tulostaa WebRent ohjelmasta sijaisauton ajolupa.

Kun työmääräys on saatu tulostettua, käydään asiakkaan kanssa lomakkeen alareunassa olevat lisätyökohdat läpi. Asiakkaalta kysytään lupa mm. pyyhkijöiden-sulkien ja palaneiden polttimoiden vaihdolle ilman erillistä soittoa. Lopuksi asiakkaalle kerrotaan vielä alustava hinta-arvio työstä ja otetaan allekirjoitus työmääräyskappaleeseen. Ennen asiakkaan pois päästöä tulee vielä kysyä mihin hän sai autonsa pysäköityä. Asiakkaan auton sijainti merkataan avaimiin kiinnitettävään karttalappuun, johon myös auton rekisterinumero kirjoitetaan.

Valmis työmääräys avaimineen laitetaan oikean väriseen muovitaskuun, ja vietään hallimestarille. Värit on jaettu seuraavasti,

Läpinäkyvä: Henkilöautot, jotka jäävät koko päiväksi huoltoon

Sininen: Kaikki odottavat työt

Vihreä: Isot maastoautot ja pakettiautot

Oranssi: Lexus työt.

Hallimestari huolehtii työmääräysten jakamisesta asentajille. Oikean väristen taskujen käytöllä helpotetaan erilaisten töiden kertymisen seuraamista ja töiden oikein jakamista.

4.2 Lisätöiden myynti ja viivästyksistä ilmoittaminen

Jos huollon aikana havaitaan lisätöille tarvetta, tulee niistä ilmoittaa asiakkaalle puhelimella. Ilman asiakkaan lupaa ei lisätöitä saa tehdä. Jos asiakas ei vastaa puhelimeen, tulee asiakkaalle jättää tekstiviestillä soittopyyntö. Ennen puhelua tulee selvittää lisätyön kustannusarvio ja osien saatavuus. Asentajat on ohjeistettu käymään ensin varaosatiskillä tiedustelemassa varaosien saatavuus, jos näin ei ole toimittu tulee huoltoneuvojan varmistaa varaosamyyjiltä, että lisätöihin vaadittavia osia on saatavilla.

Jos huolto viivästyy sovitusta aikataulusta, tulee asiakkaalle ilmoittaa mahdollisimman pian asiasta. Jos huolto venyy seuraavaan päivään tai muuten reilusti sovitusta, tulee asiakkaalle tarjota veloituksetonta sijaisautoa. Jos jo työtä tilatessa on ollut molempien osapuolien tiedossa, että yksi päivä ei riitä huollon taikka korjauksen tekemiseen, peritään asiakkaalta sijaisautosta normaali maksu.

4.3 Työmääräyksen käsittely huollon jälkeen

Ennen kuin asiakkaalle ilmoitetaan huollon valmistumisesta, tulee työmääräys käsitellä valmiiksi. Työmääräykseltä poistetaan kaikki turhat tiedot kuten varaosien sijainti. Huollon tehnyt asentaja tulee leimata jokaiselle työvaiheelle, pois lukien ne vaiheet, joilla ei veloiteta mitään. Tällaisia työvaiheita ovat esimerkiksi

maininnat havaituista vioista, joita ei huollon yhteydessä korjattu. Nämä vaiheet tulee leimata 99-numerolle.

TFF:n ja TAF:in maksamat työvaiheet voidaan laskuttaa heti pois. Asiakkaan maksettavat työvaiheet laskutetaan vasta, kun asiakas tulee laskua maksamaan.

Koritarkastuslomakkeesta ja mahdollisesta kulmiensäätöraportista tulee ottaa kopio, ja kopiot tulee arkistoida niille tarkoitettuihin kansioihin. Tarvittaessa tulee myös tulostaa työsuoritetositte takuuanomuksia varten. Osa asentajista haluaa itselleen työmääräys hinnoin kappaleen valmiista työmääräyksestä. Em. paperi tulee liittää alkuperäisen työmääräykseen, ja toimittaa asentajan lokerikkoon auton luovutuksen jälkeen.

Kun työmääräys on saatu valmiiksi, leimataan huoltokirja ja lähetetään asiakkaalle tekstiviesti auton valmistumisesta, ellei muuta ilmoitustapaa ole erikseen sovittu. Jos huolto tahi korjaus on sisältänyt normaalista poikkeavia toimenpiteitä, joista asiaan perehtymättömän kollegan on vaikea kertoa asiakkaalle, tulee asiakkaalle soittaa ja selostaa tehdyt työt puhelimesta. Näin toimittaessa ei ole merkitystä sillä, kuka auton lopulta asiakkaalle luovuttaa.

5 TYÖN LASKUTUS JA AUTON LUNASTAMINEN

5.1 Auton lunastaminen huollosta

Kun asiakas tulee noutamaan autoa huollosta, tulee asiakkaan kanssa käydä vielä huollon sisältö läpi. Jos autoon on tehty takuutöitä, otetaan asiakkaalta allekirjoitus työsuoritustositteeseen ja työmääräykseen. Asiakkaalle tulee aina tarjota mahdollisuus huoltolomakkeiden läpikäyntiin. Huollon sisällön läpikäynnin jälkeen tulee asiakkaalle kertoa seuraavan huollon ajankohta.

Ennen kuin auto voidaan luovuttaa takaisin asiakkaalle, tulee asiakkaalta saada maksu, ellei kyseessä ole luotollinen ns. laskutusasiakas. Osamaksu on mahdollista Toyota Huoltorahoitus-palvelun avulla. Yksityisasiakkaiden kohdalla pyritään pääsemään irti laskutusasiakkuuksista, eli yksityishenkilöille ei tule aktiivisesti tarjota mahdollisuutta maksaa laskulla. Kaikki uudet maksuaikaa tarvitsevat yksityishenkilöt tulee ohjata Toyota Huoltorahoituksen piiriin.

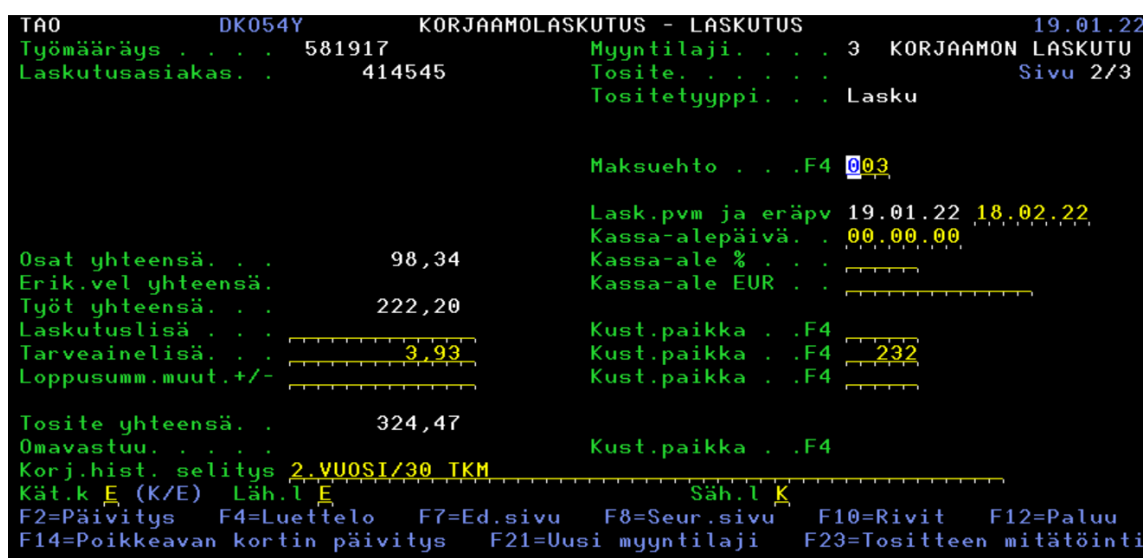
5.1.1 Asiakkaan rahastaminen

Työmääräyksen laskutus tapahtuu painamalla Shift+F8-näppäimiä työmääräyksen käsittely tilassa. Jos työmääräyksellä on työvaiheita tai varaosia myytynä useammalle eri toimijalle, valitaan numerolla 1 ja Enterillä se asiakas, jota halutaan laskuttaa (KUVA 15). Tämän jälkeen näytölle avautuu kaikki laskutettavat rivit, ja tarvittaessa niiden laskutusosuuksia voidaan pienentää, jos halutaan maksua jakaa useammalle asiakkaalle (esim. asiakas 50 %, autoliike 50 %). Oletuksena kaikki rivit ovat 100 % laskutusosuudella. Laskutusosuuksien jakamisesta päästään siirtymään eteenpäin F2 painikkeella.



KUVA 15. Laskutettavan asiakkaan valinta

Viimeisessä ikkunassa ennen laskun hyväksymistä voidaan tarvittaessa muokata laskun tarveainelisää, sekä laskun tyyppiä. Tarveainelisän muokkaus onnistuu yksinkertaisesti kirjoittamalla *Tarveainelisä* kenttään haluttu summa. Jos asiakas on käteisasiakas, ei tässä ikkunassa tarvitse enää tehdä muuta kuin painaa F2-näppäintä käteiskuitin tulostamiseksi. Jos asiakas on laskutusasiakas, on oletuksena 14 vuorokauden maksuajan sisältävän laskun lähettäminen postitse tai verkkolaskuna, riippuen asiakkaan laskutustiedoista. Jos asiakas haluaa maksaa laskulla, mutta haluaa laskun heti mukaan postin sijasta, tulee kuvan 16 oikeassa alakulmassa näkyvään *Säh.l*-kohtaan laittaa *K*-kirjaimen tilalle *E*. Tällöin lasku tulostuu heti asiakkaalle mukaan. Jos laskutusasiakas haluaa maksaa käteisellä, laitetaan vasemman alakulman *Kät.k* kohtaan *K*. Tässä tapauksessa asiakkaalle tulostuu tavanomainen käteiskuitti laskun sijaan. Kun kaikki mahdolliset muutokset on tehty, ja ollaan valmiita laskuttamaan työ, hyväksytään lasku taikka käteiskuitti painamalla F2-näppäintä.



KUVA 16. Työmääräyksen laskuttamisen viimeinen ikkuna

Käteiskuiteista tulostuu automaattisesti sekä asiakkaan että korjaamon kappale. Jos asiakas maksaa tavanomaisilla pankkikorteilla, huoltoneuvoja ottaa asiakkaalta rahan, niittaa korttikoneen pikkukuitit asiakkaan ja korjaamon kuittiin, sekä kirjaa korjaamon kuittiin kynällä omat nimikirjaimet ja käytetyn korttipäätteen numeron. Korjaamon kuitti merkintöineen viedään valmiiden työmääräysten kuussa olevaan muovitaskuun.

Jos asiakas maksaa käteisellä rahalla tai harvinaisemmalla esim. American Expressin luottokortilla, annetaan asiakkaalle sekä korjaamon että asiakkaan kuitti ja oheistetaan asiakasta antamaan kuitit kassalle, ja kassa hoitaa rahastuksen.

Laskutusasiakkaille ei oletuksena tulostu mitään paperia mukaan annettavaksi. Jos asiakkaalle tulostetaan lasku heti mukaan postitettavan laskun sijaan, tulostuu laskusta vain yksi kappale. Korjaamolle ei siis laskutusasiakkaiden laskuista jää omia kappaleita paperisena.

5.2 Huoltorahoitus

Jos asiakas haluaa maksaa huoltorahoituksella, tehdään asiakkaalle huoltorahoitussopimus Toyota Finance Finlandin ohjeiden mukaan. Laskun viitenumeroksi laitetaan työmääräysnumero. Kun huoltorahoitus on onnistuneesti tehty, pyydetään reskontran henkilöstöä avaamaan asiakkaalle väliaikaisesti laskutuslupa, ja asiakkaalle tulostetaan normaali lasku huollosta. Laskun viitteeksi laitetaan *HUOLTORAHOITUS*. Näin reskontra osaa yhdistää laskun ja Financelta tulevat saatavat toisiinsa.

6 TAKUUTYÖT

Tässä kappaleessa käydään läpi työmääräyksen käsittely takuutöissä. Kappaleessa ei käsitellä lainkaan takuehtoja, Goodwill asioita tai CWS-järjestelmän käyttöä. Uuden huoltoneuvojan on syytä tutustua TonetPlus järjestelmästä löytyvään TAF:in julkaisemaan takuukäsikirjaan, jossa kaikki takuuhjeet ovat kootuna kattavasti yhteen teokseen. Käsikirjasta löytyy mm. korvauserusteet, ohjeita anomusten tekemiseen ja lista töistä, joista täytyy tehdä aina ennakkokysely ennen korjauksen suorittamista. Tammer-Autossa takuuasioista vastaa korjaamon esimies. Häneen tulee olla aina yhteydessä, jos takuusiin liittyvissä asioissa tulee epäselvyyksiä.

Alla on listattuna vaatimuksia työmääräyksen osalta, joita tarvitaan takuuanomusta varten. Kursivoidulla tekstillä on kirjattu takuukäsikirjan vaatimus (Toyota takuupolitiikka ja käytännöt 2021, 25—26), ja tämän perään on kirjattu käytännön ohje asian toteuttamiseksi.

Seuraavat asiat tulee löytyä työmääräykseltä:

Asiakasvalituspäivä (=Asiakasvalituspäivä on se päivä, jolloin asiakas fyysisesti toimittaa autonsa korjaamon diagnosoitavaksi). Työmääräykseen tulostuu aina tulostuspäivä, eli käytännön tasolla asiakasvalituspäiväksi muodostuu se päivä, jolloin työmääräys printataan. Tämän vuoksi, etenkin jos takuun päätyminen on lähellä, on syytä tulostaa työmääräys heti, kun asiakas reklamoi viasta. Näin asiakasvalituspäivä saadaan takuun sisäpuolelle, vaikka korjaamalla olisi jonoa ja vian diagnosointi venyisi takuuajan ulkopuolelle.

Asiakkaan allekirjoitus. Työmääräykseen tulee aina ottaa asiakkaan allekirjoitus. Jos työtä ei aloiteta heti allekirjoittamisen jälkeen, tulee allekirjoitettu työmääräys (=asiakasvalituskappale) säilyttää sille varatussa kansiossa.

Oire = Asiakasvalitus = Viankuvaus (= MIL valo palaa, auto tehoton). Työmääräykseen tulee aina kirjata asiakasvalitus, eli kuvaus auton viasta/oireista.

Syy = Tekninen kuvaus mikä aiheutti vian / vaurion (= Koodi P0488) Kun auto on tutkittu ja korjattu, tulee työmääräykseen kirjata (yleensä käsin) vian aiheuttaja, esimerkiksi jäänyt käsijarruvaijeri.

Korjauskeino = Miten vika / vaurio korjattiin (= Lämmitettävä kaasuläppä asennettu) Näiden tietojen perusteella voidaan T1 ja T2 koodit valita oikein. Myös korjauskeino tulee kirjata työmääräykseen. Työn laskutusta varten tulee valita oirekoodi T1 ja syykoodi T2 työmääräykselle, ja kirjata nämä tiedot CD:lle.

Vian aiheuttaneen osan (VAO) numero käsin kirjoitettuna. Vian aiheuttaneen osan numero tulee kirjata käsin työmääräykseen. Osanumero tulee täyttää myös CD:lle, jotta takuutyöriivi saadaan laskutettua oikein.

Lisäksi työmääräykseltä tulee löytyä asiakkaan ja auton tiedot. Nämä tulostuvat aina automaattisesti työmääräykseen, jos auton ja asiakkaan tiedot on täytetty oikein. (Toyota takuupolitiikka ja käytännöt 2021, 25-26.).

6.1 Takuutöiden laskutus

CD:llä takuutöiden asiakasnumero on 988124. Kun työt laskutetaan tälle asiakasnumerolle, siirtyy tieto laskuista takuukäsittelijälle, joka CD:lle kirjattujen tietojen perusteella tekee takuuanomuksen CWS-järjestelmän kautta. Aina kun työriivin maksajaksi valitsee numeron 988124, kysyy järjestelmä kuvassa 17 näkyviä asioita. T1- ja T2-koodit täytetään sen mukaan, mitkä sopivat tapaukseen parhaiten. Aiheuttajaosakohtaan laitetaan viallisen tai rikkoutumisen aiheuttaneen osan numero. Aiheuttajaosakohdan oikealla puolella on Y-kirjaimen vieressä yhden merkin kokoinen sarake, johon kirjataan kirjain *T*. Ilman T-kirjainta CD ei tunnista osanumeroon yhdistettyä osaa. Takuulaji kohtaan laitetaan *VE*, kun kyseessä on normaali takuukorjaus.

```

TAO          DK002Y          TYÖMÄÄRÄYS RIVIN - LUONTI          19.01.22
Työmääräys . . . . . 580864          Tila . . . . . LASKUTETTU sivu 3/5
Rekno + ens.rekpv . . . . . XX0-824 30.04.21      Merkki . . . . . TOYOTA
Valmistenumero . . . . . SB1Z93BE20E194867      Malli . . . . . Corolla Touring Spor
Kaupintanumero . . . . . UK77703340          Tilaaja . . . . . 626538
Mallikdi ja versio . . . . . Z93BE2          Ahvenlampi Benjamin
          Työn tila . . . . . AVOIN          AVOIN

Huoltopiste . . . . . 1 TAMMER-AUTO TAK      Takuulaji/WMI .F4 VE /
Päätyövaihe . . . . . K (K/E)          Kamp.tunnus . . .F4

Oire(tp+wmi).F4/F11 05 JT1 TEHON PUUTE
Syy(tp+wmi).F4/F11 02 JT1 JÄÄTYNYT
Aiheuttajaosa .F4 90915YZZM3 Y I ÖLJYNSUODATIN
          Anomuspäivä . . . . . 00.00.00
          Lisäkust. koodi F4

```

KUVA 17. Takuutietojen täyttö CD:lle

Myös kampanjakorjaukset laskutetaan 988124 numerolla. Kampanjakorjauksissa täytetään ainoastaan *T1-* ja *T2-* kohtiin numero 99, ja *Kamp. tunnus* -kohtaan kirjataan kampanjan koodi. *Aiheuttajaosa-* ja *takuulajikohdat* jätetään tyhjiksi.

7 POHDINTA

Opinnäytetyössä saatiin luotua hyvä perusopas uudelle huoltoneuvojalle. Ohjeen lukemalla ei varmasti muutu valmiiksi huoltoneuvojaksi, mutta ohjeen sisäistäminen antaa hyvät edellytykset pärjätä kyseisessä työssä nimenomaan Tammer-Autossa.

Etenkin toisesta korjaamosta siirtynyttä huoltoneuvojaa saattaa aluksi säikäyttää ohjelmistojen suurehko määrä ja tiedon hajanainen sijoittelu sovellusten välillä. Käytössä olevien sovellusten suuri määrä ja niiden integraatiot toistensa välille aiheuttavat sen, että saman työn voi tehdä monella eri tapaa. Ajan saatossa jokaiselle työntekijälle muodostuu oma tyyli tehdä töitä. Toinen huoltoneuvoja pyrkii tekemään mahdollisimman paljon asioita AS:llä ja toinen taas siirtyy heti kun mahdollista käsittelemään työmääräystä CD:lle. Näin ollen tämäkin ohje on osin vain kirjoittajansa näkemys siitä, miten asiat on helpointa hoitaa.

Nykyisin käytössä olevien järjestelmien isoimmat haasteet ovat tietojen ja toimintojen hajautuminen laajalle, sekä pidemmän tekstin kirjoittamisen ja muokkaamisen vaikeus CD:llä. CD ei osaa siirtää tekstiä seuraavalle riville, joten tekstiä kirjoitettaessa täytyy itse huolehtia rivin vaihtamisesta. Jos jo kirjoitettuun tekstiin halutaankin lisätä jotain, täytyy itse raivata tekstin keskelle tilaa siirtämällä myöhempi kirjoitus alemmille riveille. Tämä on hidasta ja työlästä, jonka johdosta huonosti kirjoitettu teksti jää usein korjaamatta. Edellä mainittujen ongelmien korjaaminen vaatisi siirtymistä kokonaan uuteen työmääräystenhallintaympäristöön. Nykyisiin järjestelmiin on kuitenkin panostettu paljon menneiden vuosien aikana, CD:llä hoidetaan osin myös autokaupan asioita ja järjestelmät ovat tietystä kankeudesta huolimatta erittäin toimintavarmoja. Siksi en pidä todennäköisenä, että nykyisistä sovelluksista oltaisiin siirtymässä lähivuosina mihinkään muihin tarjolla oleviin vaihtoehtoihin.

Tärkeimmäksi ohjeeksi uudelle huoltoneuvojalle antaisin, että jokainen työmääräys kannattaa tehdä sillä ajatuksella, että seuraavaksi määräystä tarkastelee pieni lapsi. Jos sovitut työt, hinta- ja aikatauluarviot on kirjoitettu niin selkeästi, että lapsikin ne ymmärtää, ei töiden tekemisestä tule rautaisten ammattilaisten

kanssa mitään ongelmaa, vaikka työmääräyksen perustaja olisi työn seuraavien vaiheiden aikana poissa työmaalta.

Työn tavoitteena oli parantaa asiakaskokemusta huoltoneuvojen ammattitaitoa kasvattamalla. Perehdytysoppaasta muodostui tarkoituksensa kaltainen kattava opas, jonka avulla uusi huoltoneuvoja selviää yleisimmistä töistä. Jos uusi työntekijä sisäistää edes puolet lukemastaan, tullaan tavoite eli tyytyväinen asiakas varmasti saavuttamaan.

Jatkossa käsikirjasta ja jo yrityksen käytössä olevista materiaaleista on tarkoitus kasata Wikipedia-tyyppinen kokoelma ohjeita ja neuvoja huoltoneuvojille. Kokoelma tullaan viemään koko henkilöstön saataville yrityksen Office-ympäristöön. Onnistuessaan opaskokoelma tulee olemaan poikkeuksellisen kattava teos alle sadan henkilön yrityksessä. Toivottavaa onkin, että perehdytyksen eteen tehty hyvä työ ei lopu tähän.

LÄHTEET

Alma Media Oyj. 2022. #rohkeuskasvaa. Alkali.fi. Viitattu 19.2.2022.
<https://www.alkali.fi/>

Assuring quality. n.d. Toyota. Toyota-europe.com Viitattu 19.2.2022
<https://www.toyota-europe.com/world-of-toyota/feel/quality/assuring-quality>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2021a. Moottoriajoneuvojen huolto- ja korjausehdot uudistuivat – tavoitteena ehkäistä korjaamon ja asiakkaan välisiä väärinkäsityksiä. Viitattu 19.2.2022. <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/moottoriajoneuvojen-huolto-ja-korjausehdot-uudistuivat-tavoitteena-ehkaista-korjaamon-ja-asiakkaan-valisia-vaarinkasityksia/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2021b. Huollot ja korjaukset. Viitattu 19.2.2022.
[https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/autot-ja-pysakointi/autojen-huollot-ja-korjaukset/](https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/autot-ja-pysakointi/autojen-huollot-ja-korjaukset/huollot-ja-korjaukset/)

Kuluttajansuojalaki. 22.12.2021/1242

Solteq Oyj. 2022. Huomisesta parempi yksinkertaistamalla digitaalista maailmaa. Solteq.com. Viitattu 19.2.2022 <https://www.solteq.com/fi/yritys>

Toyota Auto Finland Oy. 2021. Toyota takuupolitiikka ja käytännöt. Pdf-dokumentti. Viitattu 19.2.2022

Toyota takuu. n.d. Toyota Auto Finland Oy. Toyota.fi. Viitattu 19.2.2022
<https://www.toyota.fi/omistajalle/takuu/index.json>

Toyotan arvot. n.d. Toyota Auto Finland Oy. Toyota.fi. Viitattu 19.2.2022
<https://www.toyota.fi/toyota/toyotan-arvot.json>

Virhevastuu ja takuu autokaupassa. 2021. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Viitattu 19.2.2022. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiemiehen-linjaukset/virhevastuu-ja-takuu-autokaupassa/>

LIITTEET

Moottori muut työt

11199	sylinteriryhmä muut työt
11099	sylinterikansi muut työt
11299	öljypohja muut työt
13199	kampiakseli muut työt
14199	venttiilit muut työt
14099	nokka-akseli muut työt

öljypumppu muut työt

15099	pumppu
15199	suodatin
15299	jäähdytin

vesiletkut muut työt

16099	letkut/hihnat/visko muut työt
16199	vesipumppu muut työt

imu/pakosarja muut työt

17099	imu/pakosarja muut työt
17199	ilmansuodatin muut työt
21099	kaasutin muut työt

pa-syöttö/suuttimet(diesel)muut työt

22899	suuttimet/putket/pumppu muut työt
19499	hehku tulpat muut työt

pa-pumppu(efi)muut työt

23499	pumppu muut työt
23699	pa-suodatin muut työt
23799	pa-tankki muut työt

turbo muut työt

17299	turbo muut työt
17699	huohotin muut työt

laturi/startti/virranjakaja/akku muut työt

19099	akku muut työt
19199	puola muut työt
19299	virranjakaja muut työt
27199	laturi muut työt
28099	startti muut työt
28199	startti(kosketin kärjellinen)muut työt

egr muut työt

17899	egr letkut/venttiilit ym muut työt
-------	------------------------------------

kytkin muut työt

31199	kytkin muut työt
-------	------------------

31299 kytkinsylinteri muut työt
31399 kytkinpetaali muut työt
33199 mittarivaieri muut työt

manuaalivaihteisto muut työt

33099 vaihteisto muut työt
33499 vaihteisto(5 speed)muut työt
33699 vaihteisto(6 speed)muut työt
33799 mmt/sequential vaihteisto muut työt
32099 rattivaihdevivusto muut työt
33299 lattivaihdevivusto muut työt
32299 automaattivaihdevivusto muut työt
35999 hybridivaihteisto muut työt
36699 automaattivaihteisto muut työt(takaveto)
36999 automaattivaihteisto muut työt(etuveto)
37099 kardaanit muut työt
39099 jakovaihteisto muut työt

takasilta/tasauspyörästö muut työt

41099 tasauspyörästö(jäykkä) muut työt
48199 takajousitus(4 link) muut työt
48299 takajousitus muut työt
42099 vanteet/kapselit muut työt
42199 taka-akseli(jäykkä)muut työt
42299 taka-akseli(eriollisuus)muut työt

etujousitus muut työt

43199 etujousitus/iskari/tukivarsi/vakaaja muut työt
43499 veto-akseli/laakeri/napa muut työt
44199 ohjauspyörä muut työt
44299 ohjausakseli muut työt
44499 tehostettu hammastanko muut työt
45199 hammastanko muut työt(tehostamaton)

jarrut/jarrupääsylinteri muut työt

46199 pääsylinteri muut työt
46399 tehostin muut työt
46799 petaali muut työt
46499 putket/letkut muut työt
47199 pyöräsynterit muut työt(taka)
47299 kengät/rummut muut työt
47399 jarrupalat/levyt/synterit muut työt
46599 käsijarru muut työt
47499 kurorma venttiili muut työt

kori muut työt

51199 varapyörä muut työt
52099 puskuri muut työt
53099 konepelti muut työt

53199	lokasuoja muut työt
55499	tuulilasi muut työt
61499	katto/kattoluukku muut työt
61999	capriolett muut työt
64099	takaluukku muut työt
64299	takaovi(farkku)muut työt
64599	takaikkuna muut työt
67099	etu/taka ovet/verhoilut muut työt
67199	etu/takaovet ikkunat listat ja tiivisteet muut työt
67299	ikkunahissit,lukot /kahvat muut työt
67599	sähkölasit/keskuslukko muut työt
75099	tunnusmerkki muut työt
75199	maski/ikkuna/helma listat muut työt
76099	spoileri muut työt

kori(sisä)muut työt

53399	sivuilmasuuttimet(koetaulu)muut työt
55099	koetaulu muut työt
55299	kaasupetaali muut työt
71099	istuimet muut työt(sohva)
71299	sähköäätöiset istuimet muut työt
71199	erilliset istuimet muut työt
74399	verhoilut/konsoli/verhoilun listat,tavaratila ym muut työt
75299	peilit muut työt

korin sähköt muut työt

81099	ajovalot/vilkut/sumuvalot ym. muut työt
81199	takavalot muut työt
81299	sisävalot muut työt
82099	johtosarjat muut työt
83099	mittaristo,virtalukko yhdistelmä katk. muut työt,sis.lukkosarjan
83299	katkaisijat/releet muut työt
83399	automaattivaihteisen kepin katkaisimet muut työt
85099	pyyhkijät muut työt
85199	lasinpesin muu työt
85299	ajovalon pesin muut työt
86299	äänimerkki muut työt
87799	takalasin lämmitin muut työt
89099	hybridijärjestelmä muut työt
89399	airbag muut työt
89499	ect, speedsensor muut työt
89699	abs ja trc muut työt

lisävarusteet muut työt

86099	radio/kaiutin antenni muut työt
86699	multidisplay muut työt
86399	kello muut työt
87099	lämmityslaite muut työt
87399	orginaali eberi(diesel)muut työt
88399	ilmastointi muut työt

4 (4)

vakionopeus säädin muut työt

88799 vak.nop.säädin katkaisin rele ym muut työt

efi muut työt

89599 efi järjestelmä muut työt(suuttimet,ecu ym)

801013 diaknostointi