



Henri Rytönen

Autokorjaamojen verkkopalveluiden nykytilanne

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma

Insinöörityö

1.9.2022

Tiivistelmä

Tekijä: Henri Rytönen
Otsikko: Autokorjaamojen verkkopalveluiden nykytilanne
Sivumäärä: 31 sivua
Aika: 1.9.2022

Tutkinto: Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma: Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine: Jälkimarkkinointi
Ohjaajat: Lehtori Juho Vallivaara

Tämän insinööriyön tarkoituksena oli tutkia, miten eri autokorjaamot ovat toteuttaneet ajanvarauspalveluita verkossa, sekä selvittää, mitkä seikat ovat johtaneet verkkopohjaisten ajanvarauspalveluiden yleistymiseen asiakkaan ja korjaamon näkökulmasta. Datan keruu toteutettiin käyttämällä tässä työssä mukana olevia verkkopalveluita ja testaamalla niiden ominaisuuksia ja toimintoja, lähettämättä ajanvarauksia tai tarjouspyyntöjä.

Työn alussa kuvataan, mitä verkkopalveluilla tarkoitetaan ja mitkä asiat vaikuttavat yrityksen läsnäoloon verkossa sekä tarkastellaan kuluttajien ostokäyttäytymistä. Lisäksi esitellään työssä mukana olevat verkkopalvelut, niiden olennaisimmat toiminnot sekä kerrotaan lyhyesti niiden takana olevista yrityksistä. Esiteltäviä palveluita verrataan olennaisimpien toiminnallisuuksien osalta keskenään. Sen jälkeen esitellään tässä työssä mukana olevat huoltojen kilpailutukseen tarkoitettut verkkosivut AutoJerry sekä Autokorjaamo.fi ja niiden toiminnallisuudet. Lopuksi esitetään johtopäätökset ja kuvataan, miten kuluttajien ostokäyttäytymisen ja odotusten muutos on ollut vaikuttamassa autohuoltojen verkkopalveluiden kehitykseen.

Työn edetessä havaittiin, että verkkopohjaiset ajanvarauspalvelut jakautuvat kahtia sen mukaan, onko toimipisteelle lähetettävä pyyntö tarjouspyyntö vai suoraan toimipisteen järjestelmiin automaattisesti tallentuva aikavaraus. Muuten palvelut noudattavat pitkälti samaa toimintaperiaatetta, mutta muutamat tekijät, kuten asiakkaalle annettavat kustannusarviot ja järjestelmän mahdollisuus lukea ajoneuvon huoltohistoriaa, erottavat palveluita toisistaan.

Avainsanat: autohuolto, verkkopalvelut, jälkimarkkinointi

Abstract

Author: Henri Rytönen
Title: Present Situation of Online Bookings for Automotive Repair Shops
Number of Pages: 31 pages
Date: 1 September 2022

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Automotive Engineering
Professional Major: Automotive After Sales Engineering
Supervisors: Juho Vallivaara, Senior Lecturer

The aim of this thesis was to study how different car repair shops have implemented booking services online and to find out what factors have led to the spread of web-based appointment booking services, both from the customer's and workshop's perspective. The thesis was carried out by using the online services, without sending offer requests or booking appointments to the repair shops. The data for this thesis was then gathered by testing out the features and functions of the services.

In the beginning, the thesis examines what the term online service means and what the most important factors for companies' online presence include. Consumers' buying behaviour is also examined. In addition, the online services involved in this thesis are presented with their essential functions and the companies behind them are briefly showcased. The presented services are compared between each other with their most relevant functions. After that, both websites intended for competitive tendering of car services involved in this thesis (AutoJerry and Autokorjaamo.fi) are presented. In the end, conclusions are drawn, and the following question is revised: how have the changes in consumer behaviour and expectations contributed to the development of online services for automotive repair shops.

It was found out that the web-based booking services are divided into two groups, as follows: an offer request is sent to the workshop, or an appointment is automatically booked in the workshop's booking system. Otherwise, the services largely follow the same operating principle. However, several factors, such as cost estimates for the customer and the booking system's possibility to access and process the maintenance history of vehicles further distinguish the services.

Keywords: automotive repair, online services, aftermarket

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ajoneuvojen jälkimarkkinointipalvelut verkossa	2
2.1	Digitaalisen markkinoinnin tavoitetyypit	2
2.2	Yritysten digitaalinen läsnäolo	3
2.3	Ostoprosessi	4
2.4	Kuluttajan ja asiakkaan käyttäytymisen muutos	6
2.5	Huollon tarpeesta valmiiseen työhön	6
2.6	Autojen liittyminen verkkoon	7
3	Verkkopalveluiden esittely	8
3.1	Merkistä riippumattomat korjaamot	8
3.1.1	Mekonomen	8
3.1.2	AD Finland	11
3.1.3	Atoy Autohuolto	13
3.2	Valtuutettujen merkkihuoltojen palvelut	15
3.2.1	K-Auto	16
3.2.2	LänsiAuto	18
3.2.3	Veho	20
3.2.4	Skoda	22
4	Verkkopalveluiden vertailu	24
4.1	Aikavaraus tai tarjouspyyntö	24
4.2	Huoltohistoria	25
4.3	Kustannusarvio	25
4.4	Muut erottavat tekijät	25
5	Huoltojen ja korjauksien kilpailutus netissä	26
5.1	AutoJerry	26
5.2	Autokorjaamo.fi	28
6	Johtopäätökset	30
	Lähteet	32

Käsitteet

Digitaalinen huoltokirja: Ajoneuvon huoltohistoriatietojen rekisteröinti valmistajan tietokantaan sähköisesti.

Huolenpitosopimus: Maahantuojan tai korjaamon ja auton käyttäjän välinen sopimus, joka kattaa valmistajan/maahantuojan huolto-ohjelman mukaiset määräaikaishuollot sekä normaalista kulumisesta ja käytöstä aiheutuvat tekniset viat.

Merkkihuolto: Maahantuojan valtuuttama huoltopalveluiden tarjoaja.

Monimerkkihuolto: Automerkillä riippumaton ajoneuvojen huoltopalveluja tarjoava yritys.

1 Johdanto

Tässä insinööriyössä tutkitaan valtuutettujen merkkikorjaamojen sekä merkistä riippumattomien autokorjaamojen verkkopalveluiden nykytilannetta. Työssä perehdytään, mitä verkkopalveluilla tarkoitetaan ja miten yritysten digitaaliset palvelut ovat osana yritysten liiketoimintaa. Tarkoituksena on esitellä, miten eri palveluntarjoajat ovat toteuttaneet palveluita ja vertailla niitä keskenään. Verkkopalveluiden myötä on yleistynyt myös huoltojen ja korjausten kilpailutus netissä, johon perehdytään myös tässä työssä.

Insinööriyön tavoitteena on tutkia, mitkä asiat ovat johtaneet verkkopalveluiden yleistymiseen sekä antaa laaja kuva erilaisista autoalan verkkopalveluista ja siitä, miten ne ovat olleet osana henkilöautojen jälkimarkkinoinnin kehitystä. Työssä tarkastellaan henkilöautojen huoltojen sekä korjauksien verkkovarauspalveluita. Vauriokorjausten verkkopalvelut on rajattu työn ulkopuolelle.

Työn aihe on ajankohtainen, sillä netin vaikutus ostopäätöksiin ja tiedon keräämiseen on suuri ja se on vain kasvamassa. Asiakkaat odottavat paljon eri yritysten verkkopalveluilta, ja tämä asettaa yrityksille paljon haasteita asiakaskokemuksen kehittämiseen (Gerdt & Eskelinen 2018: 45).

2 Ajoneuvojen jälkimarkkinointipalvelut verkossa

Nykyisin suurin osa yrityksistä on jollain tapaa verkossa. Jotkut yritykset voivat olla kokonaan verkossa ilman fyysistä toimipistettä, kuten täysin verkossa toimivat verkkokaupat. Toisilla voi olla kotisivut, joista löytyy vain yrityksen tärkeimpiä tietoja, kuten yhteystietoja sekä toimipisteiden osoitteita. Autoalalla verkkopalvelut ovat pitkälti vain tukemassa yritysten liiketoimintaa esimerkiksi markkinoinnin sekä töiden varauksien tekemisen osalta.

Yksinkertaisimmillaan verkkopalvelulla tarkoitetaan yrityksen palveluita internetissä, kuten verkkokauppaa. Autoalla jälkimarkkinoinnin puolella verkkopalvelut ovat suurimmalta osin huoltopalvelujen verkko-osoitteita, joiden kautta voi tiedustella henkilöautojen huolloista ja niiden hinnoista sekä varata itse huoltoai-koja. Verkkopalvelut helpottavat niin korjaamoa kuin asiakastakin, sillä hintatiedustelu sekä työn tilaaminen ja ajanvaraus onnistuvat kellonajasta riippumatta. Autoalan verkkopalvelut ovat mahdollistaneet myös huoltojen ja korjausten helpon kilpailutuksen. Näistä yleisimpiä ovat Autojerry.fi sekä Autokorjaamo.fi. Huoltojen ja korjausten kilpailutuksesta kerrotaan enemmän luvussa 5.

2.1 Digitaalisen markkinoinnin tavoitetyypit

Lahtinen ym. (2022: 75–79) listaavat digitaaliselle markkinoinnille viisi tyyppiä, joilla jaotellaan tavoitteet. Ensimmäisenä on Sell (myy). Tämä on tavoitteista selkein ja suoraviivaisin digimarkkinoinnissa: myynnin lisääminen. Myynnin tukeminen digimarkkinoilla tarkoittaa käytännössä sitä, että jo kiinnostuksensa osoittaneet potentiaaliset asiakkaat saadaan asiakkaiksi yritykselle.

Toisena tyyppinä on Serve (palvele) eli asiakkaiden palveleminen. Kiteytettynä asiakkaiden palveleminen verkossa on lisäarvon tuomista, joka johtaa rikkaampaan asiakaskokemukseen. Myös usein kysytyjen kysymyksiensä listaaminen sekä chatbotin tai virtuaalisen asiakaspalvelun implementointi yritysten verkkopalveluihin on osa palvelua netissä. Myös monet autoalan yritykset käyttävät kaikkia näitä kolmea edellä mainittua asiaa sivuillaan. Mitä parempi käytettävyys palvelulla on, sitä paremmin palvelu palvelee asiakasta.

Kolmantena tyyppinä on Speak (puhu). Tällä viitataan kommunikointiin asiakkaan ja myyjän välillä. Tyypillisimmät esimerkit tästä asiakkaan ja myyjän välisestä vuorovaikutuksesta ovat uutiskirjeet, erinäiset asiakasfoorumit ja asiakaspalautekaavakkeet. Varsinkin valtuutetuilla merkkihuolloilla erilaiset kampanjat tiedotetaan useimmiten sosiaalisen median kanavien tai uutiskirjeiden kautta. Houkuttelevien tarjouksien ja muiden kampanjoiden avulla saadaan tuotua uusia asiakkaita yritykseen. Myös asiakaspalautekaavakkeet näkyvät vahvasti autohuoltojen arjessa. Erityisesti ne koskevat valtuutettuja merkkihuoltoja, sillä ne ovat osana auditointia ja päämies tarkkailee asiakastyytyväisyyden tuloksia jatkuvasti.

Neljäs markkinointityyppi on Save (säästä). Digitalisoimalla yritysten prosesseja ja siirtämällä myyntikanavia enemmän itsepalvelun puolelle yrityksen kustannuksia säästyy huomattavasti, koska niihin kaikkiin ei tarvitse työllistää yrityksen työntekijöitä. Näitä kustannussäästöjä ei kuitenkaan ole syytä ajatella vain yksipuolisesti vaan kustannustehokkuus on myös syytä pitää mielessä. Sähköpostikampanjat vaikuttavat huomattavasti halvemmilta kuin suorapostikampanjat, mutta jos suorapostikampanjat tuovat huomattavasti enemmän lisämyyntiä, ne ovat myös kustannustehokkaampia. Lisääntynyt itsepalvelun määrä voi johtaa asiakaskokemuksen huonontumiseen ja pahimmassa tapauksessa jopa asiakaspoistumiseen, joka taas johtaisi alentuneeseen kustannustehokkuuteen.

Viides ja viimeinen tyyppi on Sizzle (luo pöhinää). Tällä tarkoitetaan bränditietoisuuden levittämistä ja yrityksen brändin parantamista. Erityisesti sosiaalinen media on kasvattanut tämän markkinointityypin asemaa tuomalla uusia keinoja rakentaa yrityksen brändiä vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa.

2.2 Yritysten digitaalinen läsnäolo

Keskeisimmät tekijät, jotka muodostavat yrityksen digitaalisen läsnäolon ovat

- valikoimahallinta
- käyttäjäkokemus

- kosketuspisteet (von Zansen ym. 2017:149).

Valikoimahallinnalla tarkoitetaan sitä kokonaisuutta, jossa yrityksen tuotteet ja palvelut tuodaan esille kuluttajalle. Valikoimahallinta koskee luonnollisesti myös autohuoltoja. Huollon lisätyöt, kuten pesupalvelut, sisäpuhdistukset ja määräaikaikatsastukset, sijaisautot tai auton noutopalvelut, ovat osa autohuoltojen valikoimahallintaa. Onkin olennaista, että nämä tuodaan esille jo huoltoa varatessa. Mitä paremmin ne tuodaan esille, sitä enemmän korjaamo saa myös lisämyyntiä.

Käyttäjäkokeuksella tarkoitetaan sitä kokemusta, jonka käyttäjä kokee yrityksen digitaalisten palvelujen käyttämisen jälkeen. Mitä nopeampi, helpompi ja selkeämpi palvelu on, sitä parempi käyttäjäkokemus jää asiakkaalle. Näin ollen hyvin toteutetulla, helppokäyttöisellä ja nopealla ajanvarauspalvelulla tehdään vaikutus uusiin asiakkaisiin ja pidetään jo entuudestaan tutut asiakkaat käyttämässä palveluita.

Kosketuspisteitä voivat olla eri yhteisöt, osoitteet ja verkostot sekä muut kanavat, joissa yritykset ja kuluttajat kohtaavat. On myös tärkeää pitää mielessä, mitä yritykset tarjoavat kuluttajille missäkin pisteessä. Digitaalisilla palveluilla on suuri vaikutus yritysten myyninedistämisen ja mainostamisen tapoihin. Koska kuluttajat ovat vaikuttavassa asemassa markkinoilla, kosketuspisteiden merkitys on suuri: yritysten on tarjottava tuotteitaan oikeissa paikoissa ja oikeaan aikaan. (von Zansen ym. 2017: 149–150.)

2.3 Ostoprosessi

Vaikka väitetään, että digitalisaatio olisi mullistanut asiakkaan ostoprosessin, jo 1960-luvulta tuttu viisivaiheinen malli asiakkaan ostoprosessista pätee vielä aivan yhtä hyvin kuin 60 vuotta sitten. Eri prosessin vaiheet kuitenkin ilmenevät hieman eri tavalla: digitaaliset kanavat ovat tuoneet lisää mahdollisuuksia kuluttajille etsiä informaatiota ja vertailla eri vaihtoehtoja sekä havaita ostotarvetta esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Ostoprosessin malli alkaa siitä, että asiakas havaitsee jonkin ongelman, joka johtaa ostotarpeen tiedostamiseen. Myös

jonkin mainoksen näkeminen voi johtaa asiakkaan ostotarpeen havaitsemiseen. Ostotarpeen tiedostamisen jälkeen asiakas alkaa etsiä tietoa tarvitsemastaan tuotteesta tai palvelusta ja vertailee potentiaalisia oston kohteita, kunnes tekee ostopäätöksen. Asiakas ostaa palvelun tai tuotteen, arvioi, kuinka hyvin hän onnistui ostopäätöksessään ja kuinka hyvin ostamansa tuote tai palvelu palveli hänen tarpeitaan sekä mahdollisesti antaa arvostelun muille. (Lahtinen ym. 2022: 55.) Asiakkaan ostopäätöksen polku on kuvattu kuvassa 1.



Asiakkaan ostopäätös

Kuva 1. Asiakkaan ostopäätöksen polku (Löydä asiakas 2018).

Esimerkiksi asiakkaan auton mittaristonäytön huollonilmaisimen syttyminen aiheuttaa autohuollon ostotarpeen, jolloin asiakas alkaa etsiä tietoja huoltojen saatavuudesta, toimipisteiden aikatauluista ja niiden hintatasosta sekä vertailee eri palveluntarjoajia keskenään. Kun päätös on tehty, asiakas tekee ostopäätöksen eli varaa huollon, toimittaa autonsa toimipisteeseen ja maksaa saamastaan palvelusta. Oston jälkeinen käyttäytyminen kuuluu myös useimmiten tähän prosessiin, ja asiakas antaa joko positiivisen tai negatiivisen arvostelun maksamastaan palvelusta sekä työn laadusta.

2.4 Kuluttajan ja asiakkaan käyttäytymisen muutos

Digitalisaatio on tarjonnut monia uusia mahdollisuuksia kuluttajalle etsiä informaatiota ja hoitaa asioita, mikä on johtanut asiakaskäyttäjymisen siirtymisen enemmän digitaaliseksi (Lahtinen ym. 2022: 54). Yritysten liiketoimintaa ohjaa kolme markkinaparadigma eli olettaa tai niiden kaikkien yhdistelmä. Ensimmäiseksi liiketoimintaa voidaan käyttää jonkin ongelman ratkaisemiseen, toiseksi sitä voidaan käyttää jonkin tarpeen täyttämiseen ja kolmanneksi sillä voidaan vastata johonkin nousevaan trendiin. Yritysten toiminnan kannalta trendeistä merkittävin on kuluttajan käytöksen muutos, johon kytkeytyy globalisaatio ja kilpailun avautuminen, kiertotalous ja kestävä kehitys, yhdyskuntarakenteen muutos, digitalisaatio ja toimialojen murros. (von Zansen ym. 2017: 57–58.) Tutkimustulokset kertovat, että internetiä käytetään laajasti tiedon etsimiseen ostopäätöstä tehdessä ja sen jälkeen. Erään tutkimuksen mukaan digitaaliset palvelut vaikuttavat 60 prosenttiin ajoneuvojen kaupoista ja digitaalisten palveluiden tärkeys painottuu entistä enemmän oston jälkeen, esimerkiksi huoltojen takia (Simpson ym. 2016). Se olkoon siis sanomattakin selvää, että tänä päivänä kuluttaja hyödyntää internetin palveluja ostaessaan mitä tahansa tuotetta tai palvelua.

2.5 Huollon tarpeesta valmiiseen työhön

Onnistuneen huoltokäynnin ensimmäinen ja mitä todennäköisimmin myös tärkein osuus on itse ajan varaus, se pitää siis tehdä alusta alkaen kattavasti ja perinpohjaisesti. Perinteisesti auton määräaikaishuollon varaaminen tapahtuu soittamalla valitun korjaamon asiakaspalveluun tai työnjohtoon ja ilmoittamalla auton merkki, malli sekä ajomäärä. Näillä tiedoilla korjaamon edustaja saa arvioidua huollon tarpeen sekä pystyy mahdollisesti tekemään samalla puhelinsoitolla myös kustannusarvion tulevasta huollosta.

Suurimmalla osalla korjaamoista on käytössä korjaamon ja varaosien hallinta-ohjelmat, joista löytyy useimmiten integroituna järjestelmä, joka hakee rekisterinumeron syöttämällä auton rekisteröintitiedot Traficomista. Näin varmistutaan auton merkistä, mallista, moottorityypistä sekä vuosimallista. Vaikka tällä

metodilla saadaan tarkat auton tiedot, sillä ei kuitenkaan pystytä varmistamaan kaikkien huoltokohteiden ajankohtaisuutta, joista suurin osa varmistuu vasta autoa otettaessa työn alle. Tämä koskee lähinnä vain vanhempia autoja, sillä uudemmissa autoissa on käytössä sähköiset huoltohistoriatiedot ja digitaalinen huoltokirja, joiden avulla saadaan ajoneuvon tarkka huoltohistoria, vaikka auto ei olisikaan vielä toimipisteessä. Näin saadaan myös tarkka ja paikkansapitävä arvio tulevalle huollolle.

Yleisesti korjaamot suosivat verkkopalveluiden käyttöä ja mainostavat niitä esimerkiksi erilaisin kampanjoin. Yhtenä syynä on se, että verkkovaraukset vähentävät työnjohdon työmäärää verrattuna esimerkiksi puhelinsoittoon tai huollon vastaanotossa asioimiseen. Toisena syynä on se, että asiakas voi asioida korjaamon aukioloajoista riippumatta.

Pelkästään huollon varaaminen ei ole muuttunut, vaan myös auton vieminen huoltoon ja sieltä noutaminen on helpottunut auton siirtopalveluiden myötä. Useat toimijat tarjoavat auton viemisen ja/tai noudon esimerkiksi Biila-nimisen auton siirtopalvelun avulla. Palvelu toimii siten, että huollon varaaja (auton käyttäjä) ilmoittaa huoltoa varatessaan haluavansa käyttää siirtopalvelua ja kertoo osoitteen, josta auton voi noutaa, ellei se ole jo korjaamon tiedossa. Huoltovarauksen käsittelijä (useimmiten huoltoneuvoja) tekee itse varauksen järjestelmään ja ilmoittaa auton ja asiakkaan tiedot sekä auton noutoa ja palautusta koskevat tiedot. Koska itse auton käyttäjä ei ole suorassa kontaktissa huollon kanssa, huollon maksaminen tapahtuu esimerkiksi mobiilimaksuna. Tämä ei luonnollisesti koske huoltoleasing- tai työsuhdeautoja, joista huollon kulut menevät leasing-yritykseen tai auton käyttäjän työnantajalle.

2.6 Autojen liittyminen verkkoon

Eri tuotteiden, kuten kodinkoneiden, valaistuksen ja jopa ulko-ovien liitettävyydestä verkkoon voidaan puhua jo jonkinasteisena muoti-ilmiönä. Henkilöautot eivät ole mitenkään poikkeus tässä asiassa. Digitaaliset kanavat ovat myös ajoneuvojen jälkimarkkinoinnissa vahvassa roolissa. Autojen liitettävyyden kehittyä myös huoltojen varaaminen on muuttunut ja osittain jopa

automatisoitunut. Monet automerkit ovat siirtyneet auton käyttäjää helpottavaan huollonilmaisimeen, jossa henkilöauton määräaikaishuollon tarpeen lähestyessä auto ei pelkästään ilmoita siitä itse käyttäjälle huoltonäytöllä vaan ottaa myös automaattisesti yhteyden merkkihuoltoon. Huollon edustaja pystyy hakemaan auton huoltohistoriatiedot ja näin ollen ottamaan yhteyden itse auton käyttäjään sekä varaamaan seuraavan huollon hänen kanssaan. Tämä ei koske ainoastaan määräaikaishuoltoja, vaan myös teknisissä vioissa auto pystyy lähettämään auton diagnostiikkatietoja suoraan merkkihuoltoon. Tämä yhteys on niin sanottu V2C (vehicle to cloud = ajoneuvosta pilveen), joka mahdollistaa datan siirron ajoneuvosta pilvessä oleviin analytiikka-alustoihin (Roberman 2023).

3 Verkkopalveluiden esittely

3.1 Merkistä riippumattomat korjaamot

Tässä luvussa esitellään lyhyesti Suomen yleisimmät merkistä riippumattomat korjaamot ja perehdytään niiden tarjoamiin verkkopalveluihin sekä esitellään palveluiden yleisimmät toiminnot. Merkistä riippumattomalla korjaamolla tarkoitetaan sellaista korjaamoa, jolla ei ole minkään merkin edustusta; korjaukset ja huollot voidaan suorittaa toimipisteellä yleisimpiin automerkkeihin ja -malleihin. Puhekielessä puhutaan yleiskorjaamosta. Seuraavassa luvussa (4) vertaillaan tässä luvussa esiteltyjä verkkopalveluita.

3.1.1 Mekonomen

Merkistä riippumattomista korjaamoista ensimmäisenä esittelyssä on Mekonomen. Mekonomen on yksi Suomen tunnetuimpia merkistä riippumattomia auto-korjaamoketjuja, onhan kyseessä Pohjoismaiden suurin autokorjaamoketju. Mekonomen Group sai alkunsa vuonna 1973 kun kaksi ruotsalaista yrittäjää, Fraim ja Leif Möller, ostivat Bileko-nimisen yrityksen myydäkseen pakoputkistoja. Yritys laajeni hiljalleen muiden kulutusosien vähittäismyyntiin, jonka myötä kaksikko osti Mekonomen-myyväläketjunvuonna 1987. (Pohjoismaiden suurin autokorjaamoketju.)

Mekonomenin tarjouspyyntölomakkeessa (kuva 2) huollon tai korjauksen tarve syötetään manuaalisesti; itse auton tiedot ja ajomäärä syötetään vasta myöhemmin. Tämä eroaa muista tässä työssä esittelyssä olevista merkistä riippumattomista korjaamoista, joissa auton tiedot kysytään ensimmäisenä. Mekonomenin palvelu kysyy ensimmäisenä lähimpää toimipistettä, jonka voi hakea manuaalisesti sivuun upotetusta Googlen karttapalvelusta syöttämällä postinumeron tai kaupungin nimen, jolloin sivu tarjoaa lähimmät toimipisteet. Jos sivulle antaa luvan käyttää nykyistä sijaintia, palvelu hakee lähimmät toimipisteet automaattisesti. Toimipisteen valitsemisen jälkeen palvelu kysyy valintaruutujen muodossa, minkälaista huoltoa tai korjausta asiakas haluaa ajoneuvollensa. Vaihtoehdot ovat määräaikaishuolto, öljynvaihtohuolto, ilmastointihuolto, renkaiden vaihto, jakohihnan vaihto ja muu korjaus. Valintaruutujen alla on tekstikenttä, johon voi tarkentaa huolto- tai korjaustarvetta. Kun se on kuvattu palveluun, asiakas syöttää alustavan toivotun päivämäärän tulevalle toimenpiteelle. Viimeisenä ennen tarjouspyynnön lähettämistä palvelu kysyy ajoneuvon tiedot (ajomäärä, auton merkki ja rekisteritunnus) sekä henkilötiedot (etu- ja sukunimi, sähköpostiosoite sekä puhelinnumero). Kun kaikki nämä tiedot on annettu palveluun, tiedot siirtyvät valittuun toimipisteeseen, josta ollaan yhteydessä tarjouspyynnön antamiseksi sekä ajan varaamiseksi.

🔍 Löydä lähin
📍 Valitse kartalta

Minkälaista huoltoa kaipaat?

Määräaikaishuolto

Renkaiden vaihto

Öljynvaihto

Jakohihnan vaihto

Ilmastointi

Muu korjaus, tarkenna alla

Tähän voit kuvailla tarkemmin minkälaista apua kaipaat. Jos olet varaamassa huoltoa, kerro milloin autosi on viimeksi huollettu.

Toivottu alustava päivämäärä

📅

Vastaanottamamme tiedot

Ajoneuvon tiedot

Henkilötiedot



TEE TARJOUSPYYNTÖ


Kuva 2. Mekonomen, tarjouspyynnön tekeminen

3.1.2 AD Finland

AD on osa ADI:tä eli belgialaista organisaatiota nimeltä Autodistribution International, joka toimii 48:ssa eri maassa. AD:lla on huolto- ja korjaustoimenpiteitä suorittavien toimipisteiden lisäksi myös korikorjaamoja sekä raskaan kaluston korjaamoja. AD:lla on sekä huolto- että varaosatoimipisteitä pitkin Suomea, Kittilän Leviltä Tammisaareen asti. Valtuutettuja AD-autokorjaamoja on yli 200. (Meistä.)

AD:n huollon varaus hyödyntää Autokorjaamo.fi:n järjestelmää auton tietojen haussa. Tämä palvelu esitellään vielä erikseen luvussa 5.2. Tarjouspyynnön lähettäminen alkaa sijainnin haulla, joko kirjoittamalla osoitteen, korjaamon nimen tai kaupungin nimen. AD:n palvelussa on mahdollista valita toimipiste myös sivuun upotetun Googlen karttapalvelun avulla. Toimipisteen valitsemisen jälkeen palvelu tarjoaa kuvan 3 mukaisen näkymän. Palvelu arvioi huollon tarpeen perustuen auton ikään ja ajomäärään. Huoltotöiden erittelyn näkee klikkaamalla pudotusvalikosta ”Näytä huollon sisältö”. Lisätyöt ovat listattuna huoltotöiden alapuolella. Jos ajoneuvo kaipaa jotain tavallisesta poikkeavaa korjaustoimenpidettä tai jos asiakas haluaa tarjouksen jostain muusta lisätyöstä, jota ei ole valmiiksi listattuna, klikkaamalla ”Haluan tarjouksen seuraavista asioista” vieressä olevaa plusmerkkiä hän voi vapaasti kirjoittaa tarvitsemansa asiat tekstikenttään. Autoon tehtävien töiden jälkeen avautuu kalenterinäkyvä, josta näkee jo aikaisemmin valitun toimipisteen vapaat ajat puolen tunnin tarkkuudella. Ainoa asia, joka jää tehtäväksi, on syöttää yhteystiedot ja hyväksyä palvelun ehdot. Aivan viimeisenä palvelu antaa myös mahdollisuuden kirjoittaa vapaamuotoisen viestin korjaamolle, esimerkiksi tulevaan huoltotyöhön liittyvän kysymyksen.

Haluan tarjouksen seuraavista asioista 

Huomioithan, että mikäli pyydät muuta korjausta, emme pysty laskemaan sinulle suoraa tarjousta.

Määräaikaishuolto: **km / kk**

Autojen määräaikaishuoltojen sisältö ja ajankohtaisuus perustuu ajettuihin kilometreihin, auton ikään tai muihin tekijöihin, kuten ajotapaan (mukautuva huoltoväli).

Autonne seuraavan määräaikaishuollon määrätymisperuste on ilmoitetut ajokilometrit.

Näytä huollon sisältö ▼

VALITSE

Käynnistysakun uusiminen

Näytä huollon sisältö ▼

VALITSE

Raitisilmasuodattimen vaihto

Näytä huollon sisältö ▼

VALITSE

Öljynvaihtohuolto

Näytä huollon sisältö ▼

VALITSE

Huollon sijaisauto

Huollon sijaisauto.

VALITSE

Nelipyöresuuntaus

Nelipyöresuuntaus, sis. 30min säätöaikaa. Ylimenevä säätöaika eri veloituksesta

VALITSE

Katsastuttamispalvelu

Katsastutamme auton puolestasi, käytämme auton katsastuksessa. Sisältää lisäksi Traficomien viranomaismaksun ja lakisääteiset mittaukset.

VALITSE

Henkilöauton renkaiden kausivaihto

Henkilöauton renkaiden allevaihto (vanteilla olevat)

VALITSE

Ajoneuvon virhemuistissa olevien tietojen lukeminen/arviointi/poisto

VALITSE

Kuva 3. AD Autohuolto, varausjärjestelmä

3.1.3 Atoy Autohuolto

Atoy autohuolto on Suomessa 1930 perustettu autoalan yritys, joka toimii myös varaosien toimittajana muille autoalan yrityksille. Atoy on neljänneksi suurin autoalan teknistä kauppaa ja korjaamoliiketoimintaa harjoittava yritys Pohjoismaissa ja työllistää yli 500 henkeä yli 110 miljoonan euron liikevaihdollaan. Atoy keskittyy erityisesti 0–8-vuotiaiden autojen huoltoihin ja korjauksiin. (Yritys.)

Atoy tarjoaa pakettihintaisia huoltopalveluita yleisimmille huolloille sekä korjauksille, kuten jakohihnasarjan vaihdolle. Atoylla on myös ajateltu ratkaisu äkilliseen huolto- tai korjaustarpeeseen, sillä sivuilla näkee seuraavat vapaat ajat eri toimipisteissä. Klikatessa sopivaa ajankohtaa palvelu vie Atoyn normaaliin ajanvaraukseen ja varaa valitun ajan valmiiksi kalenteriin. Ajanvaraussivu on kokonaisuudessaan kuvassa 4.

Atoyn palvelu jakaa varaukset kolmeen eri tyyppiin: määräaikais- ja vuosihuollot, vian korjaukset ja rengaspalvelut. Riippuen valinnasta, sivun ulkonäkö sekä vaihtoehdot muuttuvat. Valitessa vian korjaukset palvelu muistuttaa kirjaamaan kenttään ”Viesti korjaamolle”, minkälainen vika autossa on, ja vinkkaa kirjoittamaan katsastustodistuksen hylkäyssyyntä muistiin, jos auto on hylätty määräaikaiskatsastuksessa. Valitessa rengaspalvelut sivu antaa kolme lisävaihtoehtoa valintaruutuina, joista voi valita, haluaako renkaiden vaihdon, renkaiden vaihdon renkaiden kausisäilytyksellä vai jonkin muun rengaspalvelun, kuten tiedustelun uusista renkaista. Kun varauksen tyyppi on valittu, palveluun kuuluu valita toimipiste pudotusvalikosta, jossa on listattu kaikki Atoyn toimipisteet aukioloaikoi-neen. Kun valitsee jonkin toimipisteen, palvelu avaa kalenterinäkömän, josta voi valita sopivan päivän. Riippuen toimipisteestä voi joko valita päivä- tai iltahuol-lon. Palvelu ei tarjoa tarkempaa ajankohtaa, vaan ainoastaan ajankohdan, mi-hin aikaan auto tulisi tuoda paikalle, sekä arvion, mihin mennessä auto olisi val-mis noudettavaksi. Kun varauksen tyyppi, toimipiste, aika sekä ajoneuvon tiedot ja ajomäärä ovat valittuna, sivu tarjoaa valittavaksi muutaman lisäpalvelun. Li-säpalveluina ovat:

- sijaisauto huollon ajaksi

- tuulilasinpyyhkijöiden vaihto
- ohjauskulmien tarkastus
- sijaispakettiauto
- renkaiden vaihto
- tuulilasinpesunestettyttö
- katsastuspalvelu.

Lisäpalveluiden hinnat ja lisätiedot ovat mainittuna samoilla riveillä. Varaussivun alalaidassa on enää tekstikentät omien yhteystietojen syöttämiseen, viestin lähettämiseen korjaamon henkilökunnalle (johon on myös tarkoitus kirjoittaa viankuvaus mahdollisen vikadiagnoosin ja korjauksen ollessa tarpeellinen) sekä kampanjakoodin syöttämiseen.

Varauksen tyyppi

Varaan ajan määräaikais- tai vuosihuoltoon
 Varaan ajan autossa olevan vian korjaukseen
 Varaan ajan rengaspalveluihin

Auton tiedot

ABC-123

En muista

100000

Lisäpalvelut

Haluan veloittuksettoman sijaisauton huollon ajaksi (0 €)
 Tuulilasinyyhkijöiden sulkien vaihto (59 €) **Lisätiedot**
 Ohjaukskulmien tarkastus (95 €) **Lisätiedot**
 Olen kiinnostunut sijaispakettiautosta (29 € / VRK) **Lisätiedot**

Renkaiden vaihto (Määräaikaishuollon yhteydessä 0 €)
 Tuulilasinpesunestettyttö (0 €)
 Katsastuspalvelu (alk. 95 €) **Lisätiedot**

Yhteystiedot

Etunimi Sukunimi

etunimi.sukunimi@osoite.fi

050 1234 567

Kampanjakoodi

Toimipiste ja aika

Viesti korjaamolle

Tietojani saa käyttää Atoy Autohuollon suoramarkkinointiin

LÄHETÄ AJANVARAUS

Kuva 4. Atoy, huollon varaussivu

3.2 Valtuutettujen merkkihuoltojen palvelut

Tässä luvussa esitellään valtuutettujen merkkihuoltojen verkkopalveluita. Toisin kuin merkistä riippumattomat korjaamot valtuutetut merkkihuollot ovat keskittyneet yhteen tai useampaan merkkiin. Esiteltävät palvelut ovat K-Auton, Länsiauton, Vehon ja Skodan.

3.2.1 K-Auto

K-Auto (ent. VV-Auto) on Kesko-konserniin kuuluva yritys, jonka liiketoimintaan kuuluu Volkswagen-konserniin kuuluvien autojen maahantuonti, myynti ja jälki-markkinointi Suomessa lukuun ottamatta Skodaa. K-Auto on 665,1 miljoonan euron liikevaihdollaan (v. 2021) markkinajohtaja Suomessa. (Merkkejä tulevaisuudesta.)

K-Auton sivuilla yhdistyvät Volkswagenin, Audin, Seatin (ja Cupran) sekä Porschen huoltopalvelut, joista on linkit mainittujen merkkien huollonvaraukseen. Porschea lukuun ottamatta kaikki palvelut noudattavat samaa kaavaa. Samalta sivulta löytyy myös K-Auton rengaspalvelut, josta voi varata renkaiden vaihdon tai selata rengastarjouksia rengasselaimesta. Rengasselaimella voi hakea renkaita auton rekisterinumerolla tai suoraan rengaskoolla.

K-Auton tarjoama palvelu hakee auton tiedot sekä arvioi huoltotarpeen, kun syöttää auton rekisteritunnuksen sekä ajomäärän tekstikenttiin. Palvelu tarjoaa myös mahdollisuuden hakea auton tiedot valmistenumeroilla, jos esimerkiksi rekisterinumero on päässyt unohtumaan. Auton tunnistamisen jälkeen palvelu antaa valita neljästä eri vaihtoehdosta:

- määräaikais- tai vuosihuolto
- auton korjaus
- renkaanvaihto
- muu toimenpide.

Valitsemalla ensimmäisen vaihtoehdon palvelu arvioi auton huoltotarpeen auton huoltohistorian perusteella. Palvelu antaa myös mahdollisuuden poistaa tarjottuja huoltokohteita, jolloin ilmestyy myös varoitus mahdollisista teknisistä vaurioista ja vaikutuksista auton takuuseen, jos valmistajan tai maahantuojan suositamia huoltokohteita jätetään pois. Valittaessa ”Auton korjaus” palvelu valitsee automaattisesti diagnoosipaketin sekä antaa kuvan 5 mukaisen näkymän. Valikosta voi valita, minkälainen vika on kyseessä. Valitsemisen jälkeen ilmestyy pudotusvalikot, joihin voi tarkentaa vian tyyppiä sekä sijaintia. Kun vika on ilmoitettu järjestelmään, asiakkaalle tarjotaan vielä lisäpalveluita, kuten huollon

sijaisautoa sekä tuulilasinyyhkijöiden vaihtoa. Viimeisenä askeleena ennen yhteenvedoa ja varauksen lähettämistä palveluun tehdään aikavaraus, josta näkee kaikki toimipisteen vapaat ajat. Aikavaraus näyttää myös arvion tarvittavasta ajasta.

Minkälainen vika on tai miten se ilmenee?

Auton nesteet tai toimintamatka	Auton toiminnot, valot ja muut sähkölaitteet	
Connect- ja mobiilipalvelut	Häiriöilmoitukset ja merkkivalot	
Hybridi- ja täyssähköautojen järjestelmät	Ilmastointi ja lämmitys	Infotainment/radio
Jousitus ja jarrut	Kori- tai tuulilasivaurio	Moottori ja voimansiirto
Renkaat tai ohjaaminen	Sisätilan varusteet	Ylimääräinen ääni
Korjaustarve jo todetulle vialle	Muu vika	

Kuva 5. K-Auto, vianmääritysvalikko

Valitsemalla vaihtoehdon ”renkaanvaihto” voi varata renkaiden vaihdon tai renkaiden vaihdon kausisäilytyksellä. Valinnan jälkeen palvelu ehdottaa lisäpalveluja, kuten auton pesua, tai akun vaihtoa, ja myös ilmoittaa niiden hinnat. Lisäpalveluiden valitsemisen tai ohittamisen jälkeen aukeaa sama kalenterinäkyvä, josta voi tehdä aikavaruksen valitulle toimipisteelle.

Kun ajoneuvolle tehtävät toimenpiteet on valittu, palveluun valitaan toimipiste, jossa työ tehdään. Toimipiste valitaan joko valitsemalla listasta tai hakemalla sijainnin perusteella. Jos toimipistettä haetaan sijainnin perusteella, selain vaatii palvelun käyttäjän antamaan luvan sijaintitietojen käyttöön.

Palvelu muistuttaa myös voimassa olevasta huolenpitosopimuksesta heti auton tunnistautumisen jälkeen sekä listaa sopimukseen kuuluvat palvelut. K-Auton varaupalvelu tarjoaa myös niin sanotun tuontiautotarkastuksen, kun järjestelmä havaitsee huollon varauksen kohteen olevan tuontiauto. Tuontiautotarkastus on ilmainen, ennen huoltoa asiakkaan ja huollon vastaanottajan yhdessä tekemä toimenpide, jossa tarkastetaan auton olevan soveltuva Suomen tieliikenteeseen.

3.2.2 LänsiAuto

LänsiAuto on Suomen suurimpia autoalan konserneja kymmenellä eri toimipisteellään, jotka palvelevat niin yksityis- kuin yritysasiakkaitakin. Uusien autojen myynnin ja huollon lisäksi LänsiAuto tarjoaa varaosa-, leasing- sekä autonvuokrauspalveluja. Vuonna 2021 yrityksen liikevaihto oli n. 244 miljoonaa euroa. LänsiAutolla on monta merkkiedustusta ja edustukset vaihtelevat toimipisteen mukaan. Laajin merkkiedustus LänsiAutolla on Opelilla (valtuutettu merkkihuolto Espoon, Helsingin, Hyvinkään, Hämeenlinnan, Lahden, Tampereen, Turun sekä Vantaan toimipisteillä). Vantaan toimipiste tarjoaa myös monimerkkihuollon, jossa voi huollattaa autoa täysin merkistä riippumatta. (Tietoa yrityksestä.)

LänsiAuton tarjoamassa varaupalvelussa on hyvin pelkistetty alunäkymä: järjestelmä kysyy ensin auton rekisterinumeron, ajokilometrit sekä postinumeron. Näiden jälkeen järjestelmä tarjoaa lähimmät toimipisteet syötetyn postinumeron perusteella listanäkymässä sekä sivuun upotetussa Googlen karttapalvelussa.

Palveluun on mahdollista syöttää huoltokoodin numero (jos ajoneuvossa on kyseinen huollonilmaisoin käytössä) ja mahdollinen etukoodi. Palvelu myös kysyy, onko autossa voimassa oleva huolenpito- tai huoltoleasingsopimus ja haluaako asiakas maksaa huollon LänsiAuton omalla huoltorahoituksellaan. Itse huoltoon liittyvä palvelun toiminta riippuu pitkälti auton merkistä ja iästä. Joihinkin autoihin palvelu pystyy arvioimaan huoltotarpeen, mutta varoittaa silti, että huolto-kohteiden ajankohtaisuus on vielä varmistettava ennen työn aloitusta.

Joihinkin autoihin järjestelmä ei osaa arvioida huollon tarvetta ollenkaan. Toimipisteen valitsemisen jälkeen järjestelmä arvioi huoltokohteet auton iän ja ajokilometrien perusteella sekä antaa huollosta ja sen lisätöistä myös kustannusarvion tai vaihtoehtoisesti palvelu ilmoittaa: ”Emme tunnista ajoneuvosi huoltosuunnitelman mukaista huoltotoimenpidettä. Kun varaat tämän huollon, olemme sinuun yhteydessä huoltotarpeiden kartoittamiseksi”. Tällöin palvelua käyttävä asiakas ei heti saa minkäänlaista arviota huollon laajuudesta. Huoltokohteiden valitsemisen jälkeen palvelu tarjoaa lisäpalvelut: rengaspalvelut (renkaiden vaihdot ja säilö) pesut sekä muut lisäpalvelut kuten katsastuspalvelut, sijaisauton ja ilmastointilaitteen huollon.

Kuvasta 6 näkyvät kaikki LänsiAuton tarjoamat lisäpalvelut. Mahdollisten lisäpalveluiden valitsemisen jälkeen palvelussa valitaan ajankohta huollolle. Se valitaan kalenterinäköymästä, josta voi valita vapaan ajan puolen tunnin tarkkuudella. Kun huollon ajankohta on valittu, palveluun on syötettävä yhteys- ja osoitetiedot, minkä yhteydessä voi vielä mainita jotain huoltoon liittyvää tekstikenttään. Ennen varauksen lähettämistä palvelu antaa vielä yhteenvedon koko varauksesta.

Rengaspalvelut

Rengashotelli	99,00 €	i
Renkaiden vaihto - henkilöauto	40,00 €	
Renkaidenvaihto - paketti- tai maastoauto	50,00 €	
Renkaiden pesu vaihdon yhteydessä	20,00 €	

Pesut

Päälipesu	25,00 €	
Sisäpuhdistus, alkaen	85,00 €	i
Vahaus (sis.päälipesu)	99,00 €	

Muut lisäpalvelut

Katsastuspaketti	79,00 €	i
Sijaisauto, helpotusta liikkuvuuteen, vuorokausihinta alkaen	56,00 €	i
Ilmastointilaitteen huolto (kylmäaine veloitetaan erikseen)	79,00 €	i
Nelipyöräsuuntaus	95,00 €	
Kauko-ohjaimen pariston vaihto	20,40 €	
Tuulilasin kiveniskemän korjaus	59,00 €	

Kuva 6. LänsiAuto, lisäpalvelut

3.2.3 Veho

Veho on Helsingissä vuonna 1939 perustettu autoalan yritys. Alun perin Veho perustettiin maahantuomaan Mercedes-Benz-merkkisiä autoja, mutta yritys on tuonut Suomeen muitakin merkkejä, näistä esimerkkeinä Audi, Austin, BMW, Citroën ja Honda. (Vehon historia.) Tänä päivänä Veho on palannut Mercedes-

Benziin keskittyneeseen toimintaan maahantuonnin, jälkimarkkinoinnin sekä vähittäismyynnin osalta. Liikevaihdolla mitattuna Veho on yksi suurimpia autoalan yrityksiä; esimerkiksi vuonna 2019 Vehon liikevaihto ylitti miljardin euron rajan. (Vehon kasvu jatkuu: yhtiö ostaa Ruotsin Mercedes-Benz-kuorma-autojen maahantuonnin.)

Verkkosivuillaan Veho tarjoaa huollon, renkaiden vaihdon sekä vahinkotarkastusajan varaamista. Renkaiden vaihdon varaaminen on luonnollisesti helppoa ja nopeaa, sillä varausjärjestelmään tarvitsee syöttää vain rekisterinumero sekä valita toimipiste, jonka jälkeen pitää ilmoittaa ovatko renkaat toimipisteen rengashotellissa ja että jäävätkö renkaat hotelliin vaihdon jälkeen. Määräaikaishuoltoa varatessa perustietojen syöttämisen jälkeen (rekisterinumero, ajomäärä, toimipiste) varausjärjestelmä arvioi huollon tarpeen huoltohistoriatietojen perusteella. Järjestelmä pyytää myös syöttämään huoltokoodin, joka kertoo huollon sisällön (Huoltotoimenpiteet). Huollon töiden valitsemisen jälkeen palvelu tarjoaa seuraavat vaihtoehdot:

- muut korjaustarpeet
- liikkuminen huollon aikana
- pesupalvelut
- muut lisäpalvelut
- rengaspalvelut
- rengasvalitsin.

Muut korjaustarpeet: tekstikenttään voi kirjoittaa mahdolliset viat ja korjaustarpeet. Valittaessa vaihtoehto liikkuminen huollon aikana pudotusvalikkoon ilmestyy kaikki sijaisautovaihtoehdot sekä muut vaihtoehtoiset liikkumistavat huollon ajaksi. Veholla panostetaan asiakkaan mahdollisuuteen vaikuttaa sijaisauton valintaan hyvinkin yksityiskohtaisesti, sijaisauton voi valita jopa mallikohtaisesti (kuva 7). Pesupalvelut-valikon takaa saa kaikki Vehon tarjoamat pesupalvelut, niiden tarkemmat kuvaukset sekä hinnat. Muut lisäpalvelut -valikosta voi valita muut pienemmät lisätyöt, kuten ilmastointilaitteen huollon tai kiveniskemien korjauksen. Rengaspalvelut-pudotusvalikko avaa valinnat renkaiden vaihdolle ja säilytykselle. Rengasvalitsin-valinta mahdollistaa rengastarjouspyynnön

tekemisen huoltoajan varaamisen yhteydessä. Järjestelmä hakee rekisteröinti-tiedoista rengaskoon, mutta pyytää silti varmistamaan rengaskoon ennen tarjouspyynnön lähettämistä.

▼ LIKKUMINEN HUOLLON AIKANA	
<input type="radio"/> Nouto- ja huolto	90,00 €
<input type="radio"/> Sijaispolkupyörä	0,00 €
<input type="radio"/> SIXT sijaisauto Mercedes-Benz A-sarja tai vastaava	75,00 €
<input type="radio"/> SIXT sijaisauto Mercedes-Benz CLA-sarja tai vastaava	92,00 €
<input type="radio"/> SIXT sijaisauto Mercedes-Benz E-sarja tai vastaava	140,00 €
<input type="radio"/> SIXT sijaisauto Mercedes-Benz GLC-sarja tai vastaava	145,00 €
<input type="radio"/> SIXT sijaisauto Mercedes-Benz GLE-sarja tai vastaava	230,00 €
<input type="radio"/> SIXT sijaisauto Mercedes-EQ EQS -täyssähköauto	240,00 €
<input type="radio"/> SIXT sijaisauto Mercedes-Benz Vito -pakettiauto tai vastaava	89,00 €
<input type="radio"/> Lentohuoltopalvelu	80,00 €

Kuva 7. Veho, Liikkuminen huollon aikana -valikko

3.2.4 Skoda

Skodan verkkopalvelu yhdistää kaikkien Skodan merkkiedustuksen omaavien korjaamojen verkkoajanvarauksen samaan osoitteeseen. Palvelun kautta voi varata ajan määräaikaishuoltoon, korjauksiin sekä renkaiden vaihtoon. Etusivun alareunasta löytyy myös usein kysytyt kysymykset -osio.

Heti rekisterinumeron ja ajomäärän ilmoittamisen jälkeen palvelu ilmoittaa huolenpitosopimuksesta ja sopimuksen voimassaoloajasta (jos autossa on voimassa oleva huolenpitosopimus). Auton tunnistautumisen jälkeen palvelussa valitaan toimipiste, johon huolto tai korjaus varataan, joko hakemalla listasta tai

sivuun upotetusta Googlen karttapalvelusta. Kun toimipiste on valittu, palvelu tarjoaa määräaikaishuoltoa ja huollon lisätöitä auton ajomäärän ja iän perusteella. Huoltoa ja korjausta ei siis ole eroteltu, eli vaikka huollolle ei olisi välttämättä tarvetta, palvelu silti tarjoaa sitä. Valinnaiset palvelut, kuten pyyhkijänsulki- ja jarrupalojen vaihdot, ovat valittavissa huoltokohteiden valitsemisen jälkeen. Kohtaan ”Muu huolto tai korjaustarve” palvelun käyttäjä voi listata muita mahdollisia korjausta vaativia kohteita tai esimerkiksi pyytää vaihteistoöljynvaihtoa, vaikka se ei olisi vielä ajankohtaista. Jos autossa palaa jokin merkkivalo, Skodan verkkoajanvaraus antaa valita valikosta merkkivaloa vastaavan kuvakkeen (kuva 8).

Jos autossasi palaa merkkivalo, valitse



Kuva 8 Skodan verkkoajanvaraus, merkkivalot-valikko

Toimipistekohtaisista lisäpalveluista voi valita huollon yhteyteen esimerkiksi eri pesuja, sijaisauton tai ilmastointilaitteen huollon. Nimensä mukaisesti lisäpalvelut vaihtelevat toimipisteittäin, eikä näin ollen jokaisella toimipisteellä ole samoja palveluita. Renkaiden vaihdolle ja kausisäilytykselle on myös omat

valintaruutunsa, uusista renkaista voi myös pyytää tarjouksen klikkaamalla valintaruutua, josta aukeaa toinen valikko rengastietojen syöttämistä varten. Ennen varauksen lähettämistä palveluun voi vielä ilmoittaa mahdolliset huoltokäyntiin liittyvät lisätiedot sekä ilmoittaa toiveen yhteydenotosta ennen varattua huoltoajankohtaa.

4 Verkkopalveluiden vertailu

4.1 Aikavaraus tai tarjouspyyntö

Asiakkaan näkökulmasta yksi merkittävä asia on reaaliajassa nähtävä varauskalenteri, josta näkee suoraan huollon vapaat ajat. Tämä helpottaa asiakasta, kun huoltoajan pystyy helposti sovittamaan omaan aikatauluun. Reaaliaikainen varauskalenteri on asiakaskokemuksen kannalta merkittävä tekijä, sillä se parhaimmillaan eliminoi korjaamon ja asiakkaan väliset soitot edestakaisin esimerkiksi huollon aikaa varmistaessa ja mahdollistaa huollon varaamisen kokonaan verkossa. Nopea ja helppo ajan varaaminen johtaa selittämättäkin parempaan asiakaskokemukseen. Kaikki tässä työssä esiteltyjen valtuutettujen merkkihuoltojen verkkopalvelut tarjoavat reaaliajassa nähtävän ajanvarauskalenterin.

Suuri erottava tekijä palveluiden välillä on se, onko tehty varaus vain tarjouspyyntö vai varaus, joka on kirjattu korjaamon kalenteriin. Tarjouspyyntö on nimensä mukaisesti vain pyyntö tarjouksesta, ja näin ollen huollon edustajaa vaaditaan ottamaan yhteys tarjouspyynnön tekijään, ilmoittamaan arvio työn kustannuksista ja varaamaan aika asiakkaan kanssa. Mekonomen ei tarjoa suoraa varausta verkkopalvelussaan, vaan pelkästään tarjouspyynnön tekeminen on mahdollista. Tämäkin on asiakkaan näkökulmasta jokseenkin merkittävä asia, sillä varauksen tekemisen nopeus riippuu huomattavasti siitä, voiko varauksen tehdä heti omatoimisesti verkossa vai voiko palvelusta lähettää vain tarjouspyynnön. Atoy ja AD kuitenkin tarjoavat mahdollisuuden tehdä suoraan varauksen verkossa, mikä nopeuttaa huoltoprosessia merkittävästi. K-Auton, Vehon, LänsiAuton sekä Skodan verkkopalvelut mahdollistavat varauksen tekemisen suoraan korjaamon kalenteriin.

Atoyn ja Mekonomenin verkkopalveluiden mahdollistaessa vain tarjouspyyntöjen tekemisen palvelu ei anna välittömästi minkäänlaista arviota määräaikaishuollon laajuudesta, joten huoltokohteiden ajankohtaisuuden määrittelemine jää kokonaan huoltovarauksen käsittelijän tehtäväksi. Tässä mielessä AD:n palvelu on kattavampi, sillä asiakas saa jo pyyntöä tehdessään jonkinlaisen mielikuvan tulevan huollon laajuudesta ja ennen kaikkea hinnasta.

4.2 Huoltohistoria

Palveluiden kahtiajakoa tulee myös siitä, osaako palvelu lukea autojen huoltohistoriaa. Tämä koskee kuitenkin laajalti vain valtuutettuja merkkihuoltoja. Jos palvelu ei osaa lukea auton huoltohistoriaa, järjestelmä arvioi huollon tarpeen auton iän ja ajomäärän perusteella, mutta arvio ei ole aina täysin paikkansapitävä ja näin ollen vaatii huoltopisteeltä työpanoksen varmistamaan huollon laajuuden. K-Auton verkkopalvelu osaa lukea auton huoltohistoriaa ja näin ollen asiakas saa heti tarkat tiedot tulevasta huollosta ja sen lisätöistä sekä tarkan hinta-arvion koko huollon hinnasta.

4.3 Kustannusarvio

AD on tässä työssä esitellyistä merkeistä riippumattomista korjaamoista ainoa, joka tarjoaa verkkopalvelussaan kustannusarvion huoltotyöstä. Se on itsestään selvää, sillä Mekonomenin sekä Atoyn palveluissa pystyy tekemään vain tarjouspyynnön ja näin ollen asiakas saa arvion työn hinnasta vasta vastaanottaessaan tarjouksen.

K-Auto, Veho ja Skoda antavat kustannusarvion jo varauksen tekovaiheessa. LänsiAuton verkkopalvelussa ei siis näe itse huollon hintaa, sillä pelkästään huollon yhteydessä tehtävien lisätöiden hinnat ovat nähtävissä.

4.4 Muut erottavat tekijät

Länsiauton tarjoama verkkopalvelu eroaa muista valtuutettujen merkkihuoltojen palveluista siten, että yritys tarjoaa korjaus- sekä huoltopalveluja merkistä

riippumatta. Tästä syystä palvelun toiminta myös riippuu paljon siitä, mihin ajo-neuvoon on varaamassa huoltoa.

K-Auton palvelu teknisen vian ilmoittamiseen on kattava ja tarkempi kuin muilla valtuutetuilla merkkikorjaamoilla, mikä helpottaa niin asiakasta kuin korjaamon henkilökuntaa, koska vika saadaan esitettyä tarkemmin. Tämä nopeuttaa huol- lon vastaanottoa, sillä vikaa ei parhaimmillaan tarvitse tarkentaa sen enempää eikä asiakasvalitusta tulkita väärin.

5 Huoltojen ja korjauksien kilpailutus netissä

5.1 AutoJerry

Autoalan verkkopalvelut ovat mahdollistaneet myös helpon kilpailutuksen auto- jen korjaus- ja huoltotoimenpiteisiin. Suomessa yksi yleisimmistä autohuoltojen kilpailutuspalveluita tarjoava nettisivu on vuonna 2014 perustettu AutoJerry.fi. Yli 1800 suomalaista korjaamoa toimii AutoJerryn yhteistyökumppanina. (Tietoa AutoJerrystä.)

Kuvassa 9 on AutoJerryn valikko, josta voi valita toimenpiteet ja kohteet, jotka haluaa sisällyttää tarjouspyyntöön. Valikko on hyvin kattava ja näin ollen poistaa manuaalisen kirjoittamisen tarpeen lähes kokonaan. Palvelu ei myöskään ra- joita tarjouspyyntöjä autojen huoltoihin ja korjauksiin, sillä myös ruostekorjauk- set ja -suojaukset, lohkolämmittimien asennukset, puhdistukset ja hoitopalvelut sekä ohjainlaitteiden optimoinnit on sisällytetty palveluun. Myös rengastarjous- ten kilpailuttaminen on mahdollista. Näiden lisäksi AutoJerry tarjoaa sivuillaan yleisen hintatason huolto- ja korjaustoimenpiteistä sekä mahdollisuuden etsiä

lähialueen korjaamoja syöttämällä alueen postinumeron, säteen, jonka kokoisella alueella haluaa hakea korjaamoja, sekä sen, minkälaisia palveluja etsii.

Valitse palvelut

<input type="checkbox"/> Huolto	<input type="checkbox"/> Renkaat	<input type="checkbox"/> Ilmastointi
<input type="checkbox"/> Jakohihna	<input type="checkbox"/> Jarrut	<input type="checkbox"/> Laakerit ja akselisto
<input type="checkbox"/> Tuulilasi ja lasit	<input type="checkbox"/> Vianhaku	<input type="checkbox"/> Öljynvaihto
<input type="checkbox"/> Akku	<input type="checkbox"/> Jousitus ja iskunvai...	<input type="checkbox"/> Katsastushuolto
<input type="checkbox"/> Kori- ja vauriokorjaus	<input type="checkbox"/> Kytkin	<input type="checkbox"/> Lisävarusteet
<input type="checkbox"/> Lohkolämmitin	<input type="checkbox"/> Maalaustyöt	<input type="checkbox"/> Moottori
<input type="checkbox"/> Moottoripyörähuolto	<input type="checkbox"/> Nelipyöräsuuntaus	<input type="checkbox"/> Ohjaus
<input type="checkbox"/> Optimointi ja lastutus	<input type="checkbox"/> Pakoputkisto	<input type="checkbox"/> Puhdistus ja hoitop...
<input type="checkbox"/> Ruostekorjaus	<input type="checkbox"/> Ruostesuojaus	<input type="checkbox"/> Sähkötyöt
<input type="checkbox"/> Vaihteisto	<input type="checkbox"/> Valot	<input type="checkbox"/> Vetokoukku
<input type="checkbox"/> Vikakoodien luku	<input type="checkbox"/> * Muu työ *	

Kuva 9. AutoJerry, Valitse palvelut -valikko

AutoJerry tarjoaa sivuillaan lomakkeen, jonka täyttämällä voi kilpailuttaa esimerkiksi auton määräaikaishuollon. Lomake vaatii alla olevat tiedot:

- auton rekisterinumero, jolloin järjestelmä hakee auton tiedot automaattisesti (tai vaihtoehtoisesti auton merkki, malli, vuosimalli, mallitarkenne/moottorityyppi, vaihteistotyyppi sekä kilometrilukema)
- lisätiedot huollosta tai korjauksesta

- huollon sijainti
- omat yhteystiedot tarjousten vastaanottamiseksi.

Kun tarjouspyyntölomake on lähetetty, AutoJerryyn yhteistyökumppanit lähettävät tarjouksensa ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen tai ovat yhteydessä puhelimitse. Tarjoukset ja se, kuinka nopeasti niitä saapuu, riippuvat luonnollisesti korjaamosta ja sen ruuhkatilanteesta.

5.2 Autokorjaamo.fi

Toinen tunnettu sivusto henkilöautojen huoltojen sekä korjausten kilpailutukseen on Autokorjaamo.fi. Autokorjaamo.fi tarjoaa palveluitansa myös muiden autokorjaamojen käyttöön, kuten korjaamo-ohjelmistoja (Maailman paras korjaamo-ohjelmisto). Ero AutoJerryyn tulee siinä, että Autokorjaamo.fi mahdollistaa monen eri korjaamon hintatason tiedustelun ilman tarjouspyynnön lähettämistä, ja näin ollen palvelua käyttävä asiakas saa tarjouksen heti. Etusivulta löytyy kaksi eri vaihtoehtoa palveluiden hakemiseksi: varaa huolto ja löydä autokorjaamo.

Varaa huolto -palvelun kautta voi tarkastella monen eri korjaamon hintatasoa samanaikaisesti ja lähettää varauksen valittuun toimipisteeseen. Varauksen lähettäminen alkaa sijainnin hakemisella; joko syöttämällä paikkakunnan nimen tai osoitteen tai vaihtoehtoisesti antamalla selaimelle luvan käyttää asiakkaan nykyistä sijaintia. Kun sijainti on syötetty järjestelmään, syötetään auton rekisterinumero sekä ajomäärä. Tämän jälkeen palvelu arvioi määräaikaishuollon laajuuden auton iän ja ajosuoritteiden perusteella. Yleisimmät lisätyöt, kuten raitisilmasuodattimen tai käynnistysakun vaihto, ja lisäpalvelut, kuten sijaisauto tai katsastuspalvelu, ovat valittavissa myös ennen varauksen lähettämistä. Kun asiakas on valinnut huollon sekä mahdolliset lisätyöt, seuraavalla sivulla aukeaa lista lähellä olevista korjaamoista (kuva 10). Listasta näkee jokaisen korjaamon kokonaishinnan valitulle huollolle, seuraavan vapaa ajan, korjaamon osoitteen sekä asiakkaiden arvostelut kyseisestä korjaamosta. Korjaamon valinnan jälkeen palveluun tarvitsee enää syöttää yhteystiedot, ennen kuin varauksen voi lähettää.

Löydä autokorjaamo -palvelu tarjoaa mahdollisuuden tarkastella lähialueen korjaamoja, niiden yhteystietoja, osoitteita ja aukioloaikoja sekä palveluja, joita niissä tarjotaan. Tämän valinnan takaa näkee myös muiden asiakkaiden arvosteluja korjaamosta.

3. Valitse autokorjaamo

Valitse autokorjaamo sekä sinulle sopiva huoltoaika.

Järjestys A > Z LÄHIN EDULLISIN 1. VAPAA AIKA SUOSITELLUIN

AD-Autokorjaamo Drive-In Kartanonherrantie 7 02920 ESPOO km ★★★★★	2.5. 13:45 1. vapaa aika + Lisää aikoja	264 € Kokonaishinta Valitse
Leppäsuon Huoltokorjaamo Leppäsuonkatu 5 00100 HELSINKI km ★★★★★	4.5. 7:30 1. vapaa aika + Lisää aikoja	270 € Kokonaishinta Valitse
AD HS-Autopalvelu Espoo Kutojantie 2 C 02630 Espoo km ★★★★★	10.5. 8:00 1. vapaa aika + Lisää aikoja	286 € Kokonaishinta Valitse
AD-Autokorjaamo Auto Uuspelto Kylänportti 4 02940 ESPOO km ★★★★★	27.4. 8:30 1. vapaa aika + Lisää aikoja	208 € Kokonaishinta Valitse
AD-Autopit Koskelo Koskelontie 16 02920 ESPOO km ★★★★★	4.5. 8:00 1. vapaa aika + Lisää aikoja	230 € Kokonaishinta Valitse

Kuva 10. Autokorjaamo.fi, korjaamon valinta -valikko

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä katsaus eri autoalan verkkopalveluihin ja siihen, miten ne tuovat lisäarvoa korjaamojen liiketoimintaan sekä asiakaskokemukseen. Työ tehtiin käyttämällä eri palveluita ja tutkimalla niiden ominaisuuksia ilman tarjouspyyntöjen tai aikavarausten lähettämistä.

Epäilemättä suurin vaikutus korjaamon näkökulmasta on säästynyt työpanos, joka voidaan käyttää hyödyksi johonkin muuhun työtehtävään, kuten työn johtamiseen korjaamohallin puolella tai huolloissa havaittujen lisäkorjausten lupakyselyihin. Mitä kattavampi verkkovarausjärjestelmä on, sitä enemmän asiakkaat tekevät varauksen itsepalveluna ja sitä enemmän työpanosta se vie pois korjaamon henkilökunnalta.

Asiakkaan näkökulmasta verkkopalvelut tuovat vapautta autohuoltojen varaamiseen, sillä verkossa olevat palvelut ovat aina asiakkaiden käytössä kellonajasta riippumatta. Verkossa olevat palvelut vähentävät asiakkaiden odotteluajoja ja vastavuoroisesti automaation aste nousee. Asiakaskäyttäytyminen ja sen muutos on yritysten näkökulmasta suurin muutostekijä ja näin ollen se edellyttää yrityksiä rakentamaan palvelunsa arvokentän mukaisesti eli kuluttajan tarpeiden, valintojen ja kuluttajakokemuksen ympärille. (von Zansen ym. 2017: 159.) Ostoprosessin kannalta autoalan verkkopalvelut tukevat lähes kaikkia osa-alueita: ne helpottavat tiedon etsintää, vaihtoehtojen vertailua sekä ostopäätöksen tekoa.

Työssä havaittiin, että autokorjaamojen verkkopalveluita jakaa eniten se, voiko asiakas tehdä itse varauksen kokonaisuudessaan vai vaatiiko se korjaamon henkilökunnan työpanosta huollon laajuuden selvittämiseen, tarjouksen antamiseen ja ajan varaamiseen. Myös ajanvarausjärjestelmien ominaisuus lukea huoltohistoriaa sekä antaa kustannusarvio jakavat palveluita. Jos asiakas voi tehdä varauksen kokonaan itsepalveluna, saa tarkan arvion huollon laajuudesta sekä kustannusarvion työstä, säästyy sekä asiakkaan että korjaamon henkilökunnan aikaa. Asiakas on näin ollen tyytyväisempi ja korjaamon henkilökunta voi keskittyä muihin tuottaviin tehtäviin.

Korjaamoalalla verkkopalveluiden tärkeys tulee esille erityisesti rengasvaihtose-sonkien aikaan, jolloin töiden volyyymi on normaalia huomattavasti korkeampi. Tässä painottuu myös IT-tuen tärkeys, sillä järjestelmät ovat pidettävä toiminta-kunnossa, ja järjestelmävirheiden tai yhteyksien katkeamisen seurauksena on usein ruuhkautunut puhelinpalvelu ja huonontunut asiakastyytyväisyys. Järjes-telmien toimimattomuus on muutenkin merkittävä asiakastyytyvää laskeva tekijä, sillä tutkimuksien mukaan kuluttajat odottavat verkossa olevien palvelui-den toimintavarmuuden olevan keskimäärin jopa 99 % (Gerdt & Eskelinen 2018: 72). Kuluttajat luottavat teknologiaan, mutta luotto häviää hetkessä, jos järjestelmät eivät toimi.

Myös sosiaalisen median asema on vahvistunut autojen jälkimarkkinoinnin osalta. Maahantuojat käyttävät suuria seuraajamääriä omaavia vaikuttajia oman brändin rakentamiseen ja merkkinsä mainostamiseen sekä uusia asiakkaita houkuttelevien kampanjoiden markkinoimiseen.

Lähteet

Gerdt, Belinda & Eskelinen, Sanna. 2018. Digiajan asiakaskokemus. E-kirja. Alma Talent.

Huoltotoimenpiteet. Verkkoaineisto. Veho Oy Ab. <<https://www.veho.fi/huolto/usein-kysyttya/huoltotoimenpiteet/>>. Luettu 28.12.2022.

Lahtinen, Niko; Pulkka, Kimmo; Karjaluoto, Heikki & Mero, Joel. 2022. Digi-markkinointi. E-kirja. Alma Talent.

Löydä asiakas. 2018. Verkkoaineisto. Sotenavigaattori. <<https://sotenvigaattori.fi/loyd-asiakas/>>. Luettu 13.5.2023.

Maailman paras korjaamo-ohjelmisto. Verkkoaineisto. Autokorjaamo. <<https://korjaamoille.autokorjaamo.fi>> Luettu 24.4.2023.

Meistä. Verkkoaineisto. ADI Europe. <<https://www.ad-europe.com/fi/meista>>. Luettu 4.11.2022.

Merkkejä tulevaisuudesta. Verkkoaineisto. K-Auto. <<https://www.k-auto.fi/merkkeja-tulevaisuudesta/>>. Luettu 29.11.2022.

Pohjoismaiden suurin autokorjaamoketju. Verkkoaineisto. Mekonomen. <<https://www.mekonomen.fi/tietoa-meista/esittely/>>. Luettu 10.10.2022.

Roberman, Oleg. 2023. Connected cars: Top 5 IOT Automotive Apps and how to Develop One. Verkkoaineisto. Eastern Peak. <<https://eastern-peak.com/blog/connected-cars-top-5-iot-automotive-apps-and-how-to-develop-one/>>. Päivitetty 17.3.2023. Luettu 26.3.2023.

Simpson, Jeff; Ohri, Lokesh; Lobaugh, Kasey. 2016. The new digital divide, The Future of Digital Influence in Retail. Verkkoaineisto. Deloitte. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/consumer-business/DUP_NewDigitalDivide.pdf>. Luettu 4.3.2023.

Tietoa AutoJerrystä. Verkkoaineisto. AutoJerry. <<https://autojerry.fi/medialle/>>. Luettu 2.12.2022.

Tietoa yrityksestä. Verkkoaineisto. LänsiAuto. <<https://www.lansiauto.fi/yritys/tietoa-yrityksesta>>. Luettu 25.10.2022.

Vehon Historia. Verkkoaineisto. Veho Oy Ab. <<https://www.veho.fi/autoliik-keet/veho-yrityksena/historia/>>. Luettu 28.12.2022.

Vehon kasvu jatkuu: yhtiö ostaa Ruotsin Mercedes-Benz-kuorma-autojen maahantuonnin. Verkkoaineisto. Veho Oy Ab. <<https://www.veho.fi/autoliik-keet/veho-yrityksena/ajankohtaista/vehon-kasvu-jatkuu-yhtio-ostaa-ruotsin-mercedes-benz-kuorma-autojen-maahantuonnin/>>. Luettu 28.12.2022.

von Zansen, Jani; Haapanen, Mikko & Syrjänen, Tuomas. 2017. Digilogistiikka: Kuluttajan ohjaama liiketoimintaa. Helsinki: Futugene.

Yritys. Verkkoaineisto. Atoy Autohuolto. <<https://www.atoyautohuolto.fi/yritys/>>. Luettu 15.12.2022.