



Joona Huhtanen

Huoltoneuvojen ja työnjohtajien työnkuvan muutos

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

6.5.2023

Tiivistelmä

Tekijä: Joonas Huhtanen
Otsikko: Huoltoneuvojen ja työnjohtajien työnkuvan muutos
Sivumäärä: 24 sivua + 2 liitettä
Aika: 6.5.2023

Tutkinto: Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma: Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine: Ajoneuvosuunnittelu
Ohjaajat: Korjaamopäällikkö Timo Vuori, K-Auto
Diplomi-insinööri Ari Tuomainen, Metropolia AMK

Tämä opinnäytetyö on toteutettu K-Auton Herttoniemen-toimipisteelle. Työssä kuvataan huoltoneuvojen ja työnjohtajien työnkuvan muutos ja sen vaikutukset toimintaan. Työnkuvan muutoksen tarkoituksena oli parantaa huollon vastaanoton toimintaa, vähentää odotusaikoja sekä parantaa työ- sekä asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyössä seurattiin huollon toimintaa sekä hyödynnettiin huoltoneuvojille ja työnjohtajille suunnattuja kyselyitä ja haastatteluja sekä työntekijöiden kanssa käytyjä keskusteluja. Lisäksi tietoja toiminnan tehokkuudesta kerättiin huollon vastaanoton järjestelmästä. Huoltoneuvojan työhön kuuluvat työt kartoitettiin ja uuden työnkuvan käyttöönoton jälkeen selvitettiin muutoksen vaikutuksia ja ongelmakohtia.

Opinnäytetyö osoitti, että työnkuvauudistuksen seurauksena huollon vastaanoton tavoitettavuus parani, huollon vastaanoton odotusajat lyhenivät, parhaimmillaan puolittuivat. Tiskityöntekijöiden työolot paranivat, ja työn keskeytykset vähenivät. Vanhassa työnkuvassa työntekijöiden vastualueet olivat epäselvät. Työnkuvan uudistuksessa määriteltiin työntekijöille selkeät työtehtävät ja vastualueet. Työnkuvan uudistuksen myötä pienellä aikavälillä seurattuna asiakastyytyväisyys on parantunut.

Työnkuvan muokkaamista tullaan jatkamaan myös opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Muun muassa taustatyöskentelyä muokataan työtaakan vähentämiseksi.

Avainsanat: huoltoneuvoja, työnjohto, työnkuva, huolto prosessi, huoltokorjaamo, tiskityöntekijä, taustatyöntekijä

Abstract

Author: Joona Huhtanen
Title: Improving Service Advising and Management
Number of Pages: 24 pages + 2 appendices
Date: 6th of May 2023

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Automotive Engineering
Professional Major: Automotive Design
Supervisors: Manager, K-Auto
Ari Tuomainen, Lecturer

This thesis is carried out in co-operation with K-Auto Herttoniemi. This thesis monitors the change in the job description of service advisors and service managers. The objective of this thesis was to improve the overall quality of service advising, to shorten the waiting times of the customers, and to improve the satisfaction of both the employees and customers.

This thesis monitored the maintenance operation. The thesis utilized interviews and questionnaires given to the service advisors and service managers. In addition, the service performance was monitored by collecting data from the service system. Service advisor's job tasks were surveyed. After the new job description was launched into service, the results and problems were clarified.

As a result of the change in the job description, accessibility was better and the waiting times were significantly shorter. The desk workers' working conditions became better and interruptions decreased. The areas of responsibility were made clear as well as the work tasks. After the change in the job description, monitored in a short period of time, customer satisfaction improved.

Work tasks and areas of responsibility will continue to be adjusted even after the release of this thesis. For example, the background workers' work tasks will be adjusted in order to decrease the amount of work in the background.

Keywords: service advisor, management, job description, maintenance process, automotive workshop, desk worker, background worker

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Huoltoneuvojen työnkuva	2
2.1	Päivittäiset työtehtävät	2
2.2	Toissijaiset työtehtävät	3
2.3	Kiireen muodostuminen	4
3	Tilanne ennen uudistusta	5
4	Tehokkuuden mittaaminen	5
4.1	Vastaanottojärjestelmä	6
4.2	HandyCall-puheludata	9
5	Uudistus	10
5.1	Muutokset	10
6	Tulokset	14
6.1	Puhelindata	14
6.1.1	HA-osasto	14
6.1.2	HYA-osasto	16
6.2	Huollon vastaanottodatan analysointi	18
6.3	Uudistuksen vaikutukset	22
7	Johtopäätökset	23
	Lähteet	25
	Liitteet	
	Liite 1: Kyselylomake 1	
	Liite 2: Kyselylomake 2	

Lyhenteet

- GW: *Goodwill*. Vastaantulo. Tapauskohtainen valmistajan vastaantulo, jossa valmistaja maksaa esimerkiksi 50 % osista tai korjaustöistä. Voidaan käyttää tilanteissa, joissa auto rikkoontuu, vaikka autoa on huollettu säännöllisesti.
- HA: *Henkilöauto*. Opinnäytetyön kontekstissa tarkoitetaan korjaamon henkilöauto-osastoa.
- HVV: *Huollon verkkovaraukset*. Volkswagenin verkkosivuilta asiakkaiden tekemät huollon ajanvaraukset.
- HYA: *Hyötyauto*. Opinnäytetyön kontekstissa tarkoitetaan korjaamon hyötyauto-osastoa.
- VSP: *Vakka-Suomen Puhelin Oy*. Puhelinkeskus, joka toimii yhteistyössä konsernin kanssa ja ohjaa asiakkaita puhelimitse oikeaan paikkaan.

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli huoltoneuvojen ja työnjohtajien työnkuvan muutos K-Auton Herttoniemen toimipisteessä. Muutoksen tavoitteena oli saada aikaiseksi parempaa työtehokkuutta, asiakastyytyväisyyttä, työtyytyväisyyttä sekä taloudellista kasvua.

Huoltoneuvojen työ useasti kuluttaa työntekijää paljon. Tämä johtuu jatkuvasta kiireestä ja töiden jatkuvasta keskeytymisestä. Huoltoneuvojen täytyy asiakaspalvelun ohella tehdä kymmeniä työtehtäviä, jotka tekevät työtaakasta valtavan. K-Auton projektiosasto oli laatinut toimipisteelle uuden toimintatavan.

Toimipisteessä otettiin käyttöön uusi työnkuva, jonka toimintaa seurattiin. Työn alussa kuvataan huoltoneuvojan työtehtäviä, minkä jälkeen esitellään työnkuvan muutos sekä selvitetään, miten onnistuneesti uudistus paransi työolosuhteita ja työtehokkuutta.

Työssä käytettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä. Ensimmäisenä laadittiin yleistilannetta kartoittava kyselylomake (liite 1), joka jaettiin kaikille töissä oleville huoltoneuvojille ja työnjohtajille. Kyselyn lisäksi työntekijöitä haastateltiin, koska haastattelun avulla voidaan selvittää vastauksia sekä syventyä saataviin tietoihin (Hirsjärvi 2007: 200). Uudistuksen jälkeen tehtiin toinen kysely (liite 2), jolla kartoitettiin työntekijöiden mielipiteitä uudistuksesta. Lisäksi tietoa hankittiin keskustelemalla työntekijöiden kanssa. Työn tehokkuuden mittaamisen käytettiin huollon vastaanoton järjestelmän dataa, kuten esimerkiksi vastaanottoaikoja sekä HandyCall-puhelindataa.

2 Huoltoneuvojen työnkuva

Ensin työntekijöille jaetulla lomakekyselyllä selvitettiin, mitä kaikkea huoltoneuvojat tekevät työpäivän aikana. Jälkikäteen sama kysely lähetettiin sähköisenä poissa olleille työntekijöille. Lisäksi haastateltiin toimipisteen kaikkia huoltoneuvoja sekä hallityönjohtajia eli yhteensä kymmentä henkilöä asioiden tarkentamiseksi.

Tutkimusta tehdessä käytiin paljon työntekijöiden kanssa myös kahdenkeskisiä avoimia keskusteluita, joissa selvitettiin työntekijöiden henkilökohtaisia mielipiteitä työstä sekä työn ongelmakohtia. Keskustelut käytiin kesken työpäivän työntekijöiden työpisteellä.

2.1 Päivittäiset työtehtävät

Huoltoneuvojen päivittäisiin työtehtäviin kuuluu mm.

- töiden vastaanotto ja luovutus
- ajanvarausten käsittely puhelimitse, sähköpostilla sekä kasvokkain
- HVV eli huollon verkkovarausten käsittely
- yhteydenottopyyntöjen käsittely
- reklamaatioiden selvittely laskuista ja asiakastyytyväisyydestä
- mekaanikkojen ja varaosapuolen kanssa asiointi
- takuuasioiden käsittely, mm. GW- eli goodwill-asioiden käsittely
- vuorojen suunnittelu
- kustannusarviot.

Riippuen huoltoneuvojan osaamisesta he saattavat myös joutua tekemään

- teknistä neuvontaa
- laskutusta ja laskutuslupien selvittämistä
- lisätöiden soittoa
- esimiestehtäviä.

Hallityönjohtajan työnkuvaan kuuluu

- laskutus ja laskutuslupien selvittäminen
- osien tilaus
- työnjohto ja esimiestyöt
- hallin organisointi
- koulutukset
- mekaanikkojen leimaukset
- sähköpostit
- tiskin auttaminen
- puhelut
- mekaanikkojen sairaspöissaolujen käsittely.

2.2 Toissijaiset työtehtävät

Näiden lisäksi huoltomekaniikoilla on työtehtäviä, joita ei ole määrätty kenellekään vaan jotka jonkun nimeämättömän henkilön täytyy työn ohessa ehtiä myös tekemään:

- Huollon verkkovaraukset. Varatessaan verkosta huollon asiakas on täyttänyt, mitä hän haluaa huoltoonsa ja kuuluuko siihen esimerkiksi nouto- ja palautuspalvelu tai sijaisauto. Nämä on käytävä läpi mm. sen takia, että osa autoista on leasingautoja, joihin kuuluu veloitusetta sijaisauto huollon yhteydessä. Tämän lisäksi verkkovarauksesta on tehtävä työmääräys ja täytettävä tehtävät työt, kuinka kauan niissä menee ja mitä ne maksavat.
- Yhteydenottopyynnöt. Asiakas on voinut lähettää Volkswagenin sivuilta "Ota yhteyttä" -sivun kautta kysymyksen tai selvityspyynnön. Toinen vaihtoehto on, että asiakas on soittanut VSP:n puhelukeskukseen, josta on välitetty yhteydenottopyyntö.
- Lead Inbox. Se on lista ilmoituksista, jotka asiakkaan auto on automaattisesti lähettänyt huoltoon, esimerkiksi siitä, että määräaikaishuolto lähestyy. Aika pyritään varaamaan etukäteen, jotta asiakkaan ei tarvitse merkkivalon syttyessä ruveta varaamaan aikaa, koska huoltoon saattaa päästä silloin vasta kuukauden päästä.
- Hot Alert. On selvitettävä, miksi asiakas on antanut asiakastytyvääisyyskyselyssä jollekin osa-alueelle arvosanaksi alle neljä tähteä.

Osa näistä työtehtävistä kasaantuu, ja ne joudutaan käsittelemään ylitöinä omalla ajalla.

2.3 Kiireen muodostuminen

Yksi suurimmista ongelmista huoltoneuvojan työssä on työn katkeaminen. Keskeyttämistä ja yksityiskohtiin paneutumista vaativissa tehtävissä keskeytyminen vaikuttaa negatiivisesti työtulokseen pidentämällä tarvittavaa aikaa työtehtävän suorittamiseen (Speier 2003: 771–797). Keskeytyminen vaikuttaa myös negatiivisesti työhyvinvointiin. Se lisää stressiä sekä ponnistelua. Mikäli keskeytys tulee tehtävän tekemisen aikana, tehtävän suorittamiseen tarvitaan jopa 27 % enemmän aikaa ja työntekijät tekevät jopa kaksi kertaa enemmän virheitä kuin ilman keskeytystä. (Bailey & Konstan 2006: 685–708)

Huoltoneuvojen kiire muodostuu, kun työn alla oleva tehtävä joudutaan keskeyttämään kiireellisemmän asian takia. Esimerkiksi huoltoneuvoja käsittelee tiskillä huollon verkkovarauksia ja asiakastilaan tulee asiakkaita. Tämän seurauksena huoltoneuvoja joutuu jättämään verkkovarauksen käsittelyn kesken ja hänen on siirryttävä palvelemaan asiakasta. Asiakkaan palvelemisen jälkeen hän palaa verkkovarauksen käsittelyyn, joutuu uudelleen orientoitumaan ja avaamaan kaikkiin sovelluksiin verkkovarauksen tiedot.

Toinen suuri aikaa vievä osuus työstä on muiden työntekijöiden tekemien työ määräysten käsittely. Ilman kattavaa ja selkeää ohjetta, miten ja mitä työ määräykseen täytetään, on työntekijän hankala nähdä työ määräykseltä, mitä kaikkea on tehty ja mitä on vielä tekemättä.

3 Tilanne ennen uudistusta

Huollon vastaanoton toimintaa seurattiin 30.1.23–7.2.23. Tällä ajanjaksolla vietin paljon aikaa toimipisteessä. Jaoin työntekijöille alustavan kyselyn ja haastattelin osaa työntekijöistä kyselyn vastauksien perusteella.

Kyselyn perusteella oli selkeästi havaittavissa epätasaisuutta työn määrissä. Työntekijöiden mielestä vastuualueita ei ole määritetty, minkä seurauksena työntekijät tekivät todella laajasti myös töitä perinteisen työtehtävänsä vastuualueen ulkopuolelta. Osa työntekijöistä joutui vastaamaan käytännössä yksinään osasta työtehtäviä, koska niitä ei ollut vastuutettu kenellekään. Tämä johtuu osittain siitä, että osastolle ei ole saatu rekrytoitua uutta esihenkilöä edellisen lähdettyä.

Työntekijöiden työskentelyä hidastaa eniten työmääräyksistä puuttuva tieto, jatkuva työn keskeytyminen sekä töiden päällekkäisyys.

4 Tehokkuuden mittaaminen

Yhtenä suurena ongelmakohtana ovat aamun ensimmäisten tuntien ruuhkat. Huoltoneuvojat tekevät niin paljon asioita asiakaspalvelutiskillä, että asiakas joutuu odottamaan palvelua jopa 30 minuuttia. Ei ole epätavallista, että asiakaspalvelutiskillä on kolme huoltoneuvojaa, mutta asiakkaat joutuvat odottamaan palvelua. Huoltoneuvojien täytyy kuitenkin hoitaa kaikki työtehtävänsä asiakaspalvelutiskillä, mikä antaa huonon kuvan asiakkaille, koska heidän näkökulmastaan heitä ei ehditä palvelemaan.

Työn tehokkuuden selvittämiseksi perehdyttiin huoltoneuvojien käyttämiin soveluksiin ja järjestelmiin. Työn tehokkuudella tarkoitetaan tässä sitä, kuinka nopeasti ja kuinka paljon töitä saadaan tehtyä. Lähtötilannetta mitattiin muutamalla eri mittarilla, jotka esitellään seuraavaksi.

4.1 Vastaanottojärjestelmä

Ensimmäiseksi käytettiin huollon vastaanoton järjestelmän dataa. Järjestelmästä sai Excel-tiedoston, josta selviää saapuneiden asiakkaiden määrä, vastaanottoajankohta sekä kuinka pitkään he joutuivat odottamaan palvelua. Näitä tietoja käyttämällä saatiin selvitettyä mm. keskimääräinen odotusaika, ruuhka-aikeiden ajankohdat sekä päivän pisimmät odotusajat. Vastaanottoajalla tarkoitetaan aikaa, joka mitataan siitä hetkestä, kun asiakas on syöttänyt autonsa rekisterinumeron huollon vastaanottolaitteeseen (kuva 1). Aika loppuu, kun huoltoneuvoja ottaa tietokoneella asiakkaan vastaan ja kutsuu hänet huoltoneuvojan tiskille.



Kuva 1. K-Auton huollon vastaanottolaite.

Huollon vastaanottojärjestelmässä oli kuitenkin otettu käyttöön vasta keväällä, joten siinä oli muutama ongelma. Järjestelmän antama Excel-tiedosto (kuva 2) oli vaikeasti luettavissa, sekä osa tiedosta oli sellaisessa muodossa, ettei Excel ymmärtänyt sitä. Tämän lisäksi järjestelmä seurasi myös Audin huollon vastaanottoa, joten tiedostossa oli sekaisin Volkswagenin sekä Audin huollon vastaanottoja.

Asiakas	Tila	Toimipaika	Päiväys/ ai	Laji	Keyloop in	Käsittelijä	Vastaanot	Odotusaika
100-898	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"7118d1423-ebd0-49b1-a37c-af92112			
100-905	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673			
100-948	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Terho Peltä	16.2.2023	2 minuuttia
100-938	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Terho Peltä	16.2.2023	2 minuuttia
100-934	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Terho Peltä	16.2.2023	17 minuuttia
100-139	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Marko Peltä	16.2.2023	12 minuuttia
100-258	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Marko Peltä	16.2.2023	2 minuuttia
100-212	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Ilman varausta		Salla Ruuska	16.2.2023	9 minuuttia
100-919	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Ilman varausta		Juha Peltä	16.2.2023	3 minuuttia
100-804	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Terho Peltä	16.2.2023	13 sekuntia
100-909	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Salla Ruuska	16.2.2023	16 minuuttia
100-110	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Ylönpää	16.2.2023	15 minuuttia
100-930	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Ylönpää	16.2.2023	16 minuuttia
100-922	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Ylönpää	16.2.2023	12 minuuttia
100-928	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Peltä	16.2.2023	7 minuuttia
100-908	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Ilman varausta		Juha Ylönpää	16.2.2023	13 minuuttia
100-803	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Ylönpää	16.2.2023	5 minuuttia
100-953	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Salla Ruuska	16.2.2023	25 minuuttia
100-707	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Mikael Niemi	16.2.2023	27 minuuttia
100-138	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Peltä	16.2.2023	3 minuuttia
100-923	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Ylönpää	16.2.2023	6 minuuttia
100-483	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Terho Peltä	16.2.2023	30 minuuttia
100-582	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Terho Peltä	16.2.2023	28 minuuttia
100-353	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Marko Peltä	16.2.2023	26 minuuttia
100-353	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Juha Ylönpää	16.2.2023	18 sekuntia
100-908	incoming	K-Auto Hel	16.2.2023	Varaus	{"repairOrderid":"70532dab-9040-40ab-ab13-6257673	Terho Peltä	16.2.2023	30 minuuttia

Kuva 2. K-Auton huollon vastaanottojärjestelmän raakadata.

Käsittelyn nopeuttamiseksi hyödynnettiin Excelin funktiotoimintoa. Tein jos-lausekkeen (funktio 1), joka osaa lukea solusta sen sisällön ja päättää sen perusteella, jakaako odotusaikadatan 60:llä. Mikäli solussa on "sekuntia", solun data jaetaan 60:llä ja sekunneista saadaan minutteja.

=JOS (L2="sekuntia";K2/60;K2)

Funktio 1. Odotusaikadatan sekunneista minuuteiksi muuntava funktio.

Kuvassa 3 näkyvässä taulukossa keltaiseksi maalattujen solujen oikealla puolella oleva lukema on muutettu sekunneista minuuteiksi. 0 tarkoittaa alle puolen minuutin odotusaikaa. Funktio 1. ottaa K-sarakkeesta datan ja muuntaa sen M-sarakkeeseen.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Asiakas	Tila	Toimipaikat	Päiväys	Aika	Laji	Keyloop info	Käsittelijä	Vastaanotettu	klo	Odotusaika	minuuttia	
2		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:30	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	5:31	40 sekuntia	1	
3		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:30	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:30	7 sekuntia	0	
4		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:30	Varaus	["repairOrderid":	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	5:31	14 sekuntia	0	
5		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:31	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:31	45 sekuntia	1	
6		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:31	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:34	3 minuuttia	3	
7		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:31	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	5:44	13 minuuttia	13	
8		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:32	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:38	6 minuuttia	6	
9		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:32	Varaus	["repairOrderid":	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	5:41	9 minuuttia	9	
10		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:32	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	5:51	18 minuuttia	18	
11		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:34	Varaus	["repairOrderid":	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	5:55	21 minuuttia	21	
12		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:36	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:54	18 minuuttia	18	
13		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:37	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:42	6 minuuttia	6	
14		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:40	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:43	2 minuuttia	2	
15		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:42	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	5:56	14 minuuttia	14	
16		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:42	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	6:01	18 minuuttia	18	
17		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:50	Ilman varausta	Timo Heikkinen	Timo Heikkinen	17.2.2023	6:01	12 minuuttia	12	
18		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:51	Varaus	["repairOrderid":	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	6:01	11 minuuttia	11	
19		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:55	Ilman varausta	Timo Heikkinen	Timo Heikkinen	17.2.2023	6:04	9 minuuttia	9	
20		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	7:56	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	6:09	13 minuuttia	13	
21		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	8:07	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	6:09	2 minuuttia	2	
22		outgoing	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	8:08	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	6:21	13 minuuttia	13	
23		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	8:10	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	6:21	11 minuuttia	11	
24		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	8:11	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	6:12	35 sekuntia	1	
25		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	8:28	Varaus	["repairOrderid":	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	6:31	3 minuuttia	3	
26		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	8:42	Ilman varausta	Timo Heikkinen	Timo Heikkinen	17.2.2023	6:45	3 minuuttia	3	
27		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	8:55	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	6:57	2 minuuttia	2	
28		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	9:13	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	7:14	50 sekuntia	1	
29		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	9:25	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	7:26	11 minuuttia	11	
30		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	9:42	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	7:50	8 minuuttia	8	
31		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	9:50	Varaus	["repairOrderid":	Olli-Pekka Lahti	17.2.2023	7:55	5 minuuttia	5	
32		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	9:51	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	7:52	40 sekuntia	1	
33		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	9:56	Ilman varausta	Selma-Pekka Lahti	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	8:02	6 minuuttia	6	
34		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	9:57	Varaus	["repairOrderid":	Timo Heikkinen	17.2.2023	8:08	11 minuuttia	11	
35		outgoing	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	10:14	Varaus	["repairOrderid":	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	8:19	5 minuuttia	5	
36		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	10:48	Ilman varausta	Timo Heikkinen	Timo Heikkinen	17.2.2023	8:49	47 sekuntia	1	
37		incoming	K-Auto Helsinki V	17.2.2023	10:50	Ilman varausta	Selma-Pekka Lahti	Selma-Pekka Lahti	17.2.2023	8:50	41 sekuntia	1	

Kuva 3. Huollon vastaanottojärjestelmän data odotusaikadata muunnettuna.

Datan muokkaamisen jälkeen voidaan alkaa analysoimaan tietoja. Ensimmäiseksi kirjattiin jokaisen päivän keskimääräisen odotusajan. Toiseksi kirjattiin ensimmäisen 1,5 tunnin keskimääräinen odotusaika. Kolmanneksi selvitettiin päivän pisimmät odotusajat ja se, mihin aikaan päivästä nämä ovat olleet. Näiden tietojen perusteella voidaan päätellä, kuinka paljon uusi työkuva on vaikuttanut työn tehokkuuteen. Vertailemalla dataa ennen ja jälkeen uudistuksen voidaan selvittää, kuinka nopeasti ensimmäisen 1,5 tunnin ruuhka saadaan purettua. Voidaan selvittää, kuinka paljon nopeammin asiakkaat saavat palvelua sekä kuinka hyvin pitkät odotusajat saadaan eliminoitua.

4.2 HandyCall-puheludata

Toisena mittarina käytettiin K-Auton käyttämän HandyCall-järjestelmän dataa. HandyCall-järjestelmästä saa tulostettua raportin (Kuva 4), jonka avulla voidaan tarkastella puheludataa. HandyCall-järjestelmä on käytössä kaikilla huoltoneuvojilla ja työnjohtajilla Herttoniemen toimipisteessä.

Ryhmä alanumeroittain 1 / 3

Press Esc to exit full screen

K-Auto Oy – Helsinki VW Seat Huoltosarja Raportin aikaväli: 02.01.2023 – 07.02.2023
ma-pe

SOITETUT PUHELUT		VASTATUT PUHELUT				SAAPUNEET PUHELUT	SOITETUT JA VASTATUT PUHELUT		
Yhteensä	Takaisinsoitot	Yhteensä	Vastattu 1. puheluun	Suorat/ryhmä -puhelut kpl	Suorat/ryhmä -puhelut %-jakauma	Kaikki sisään tulleet puhelut	Yhteensä	Käsittelyaika ka / puhelu	Puheaika ka / päivä
138	7	4	3	0 / 4	0% / 100%	78	142	00:02:25	00:14:17
138	37	91	78	29 / 62	32% / 68%	164	229	00:02:51	00:31:08
58	17	79	61	5 / 74	6% / 94%	217	137	00:04:55	00:29:17
103	21	71	64	9 / 62	13% / 87%	153	174	00:04:23	00:34:37
148	9	6	5	1 / 5	17% / 83%	11	154	00:02:53	00:23:23
161	90	83	68	11 / 72	13% / 87%	442	244	00:02:37	00:24:34
1	0	0	0	0 / 0		58	1	00:00:05	00:00:05
83	9	69	59	1 / 68	1% / 99%	116	152	00:04:38	00:28:11
830	190	403	338	56 / 347	14% / 86%	1239	1233	00:03:25	00:26:12

TAVOITETTAVUUS	VASTAAMINEN	HOITAMATTOMAT	TAKAISINSOITTOVIIVE KA		
%	Ensimmäiseen soittoyritykseen	Yksilöidyt asiakkaat / pv	Puhelut	Soittopyynnöt	Yhteensä
85%	84%	69	07:26:54	06:52:44	07:16:15
85%	84%	69	07:26:54	06:52:44	07:16:15

Kuva 4. HandyCall-järjestelmän dataraportin näkymä

Järjestelmä seuraa jokaista puhelua ja pystyy kertomaan mm. vastausten määrän, puheluiden pituuden sekä sen, kuinka hyvin asiakaspalvelijat ovat olleet tavoitettavissa.

5 Uudistus

Huoltoneuvojen työnkuvan uudistamisessa tärkeintä oli kohentaa työntekijöiden työolosuhteita. Tarkoituksena oli vähentää työstressiä ja selkeyttää päivän työtehtäviä. Toisena tavoitteena oli parantaa asiakastyytyväisyyttä, johon pyrittiin mm. olemalla paremmin tavoitettavissa sekä lyhentämällä odotusaikoja. Toissijaisena tavoitteena oli parantaa taloudellista kasvua. Mikäli huoltoneuvojen toiminta tehostuu tarpeeksi, voidaan palkata lisää mekaanikkoja.

5.1 Muutokset

Aikaisemmin kaikki työntekijät työskentelivät pääsääntöisesti asiakaspalvelutiskillä. Uudistuksen jälkeen huoltoneuvojat jaettiin kahteen ryhmään: tiskille ja taustalle. Uudistuksessa myös nimettiin asiakaspalveluvastaava sekä taustavastaava. Osastovastaavat tekevät mm. työvuorot sekä vastaavat osastojen toiminnasta ja toimintatavasta. Huoltoneuvojilta puuttuu edelleen lähiesimies, joten tämä malli jakaa hieman esimiestehtäviä työntekijöiden kesken.

Uutta työnkuvaa varten on tehty taulukko, joka selittää sen toiminnan (kuva 5). Taulukossa on merkitty punaisella värillä kaikista tärkeimmät tehtävät eli pakolliset tehtävät. Korjaamon toiminta alkaa takkuilemaan, jos näitä tehtäviä ei ehditä tekemään päivän aikana. Keltaisella on merkitty tärkeät tehtävät. Ne priorisoidaan muiden tehtävien edelle. Mustalla merkityt tehtävät tehdään, jos ei ole muita tärkeämpiä tehtäviä tekemättä. Sinisellä merkityt tehtävät tarkoittavat ylivuotona tulevia tehtäviä. Esimerkkinä tästä HYA:n (hyötyauto-osaston) tiskille on merkitty laskutus ylivuotona. Jos on sellainen tilanne, että HYA:n hallityönjohto ei ehdi tekemään kaikkia laskutuksia, niin hallityönjohto pyytää apua tiski-työntekijöiltä.

	Roolit				
	Hallityönjohto HA	Tiski HA	Tausta HA	Hallityönjohto HYA	Tiski HYA
Aamuvuoro 7:30- 15:30	1	2	1	1 (1. tunti tiski)	1
Päivävuoro 8:30-16:30					1 (tiski / tausta)
Iltavuoro 10:00-15:30			3		
Iltavuoro 15:30-18:00		3			
	Tehtävät				
	Hallin ohjaus	Vastaanotto	Laskutus	Laskutus	Vastaanotto
	Lisätyöt	Luovutus	Puhelut	Hallin ohjaus	Luovutus
	Kalenterin hallinta	Tiskiliikenne	Yhteydenotot	Lisätyöt	Tiskiliikenne
	Laskutus	Yhteydenotot	HVV käsittely	Kalenterin hallinta	Puhelut
		16.30-> Puhelut	Hot Alert		Yhteydenotot
		HVV käsittely	Lead inbox		HVV käsittely
			1 laskuttaa, tiskille kun kaikki laskutettu		Hot Alert
					Lead inbox
					Laskutus

Kuva 5. Uuden työnkuvan taulukko.

Taulukon lisäksi on myös laadittu muutama ohjaava määräys. Muun muassa HA:n (henkilöauto-osaston) taustan sekä HYA:n tiskin työtehtävät tarkennetaan vuorojen perusteella. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi HA:n taustavastavan tehtävänä on tarkentaa taustatyöntekijöille heidän päivän vastuualueensa. Tämän lisäksi HA ja HYA ottavat päävetovastuun omista osastoistaan, mutta auttavat toisiaan ruuhkatilanteissa. Poissaolotilanteita varten on tehty ohjaava taulukko (Kuva 6). Poissaolotilanteissa HA:lla ensin karsitaan yksi taustahenkilö tiskille. Mikäli poissaoloja on enemmän, joutuu hallityönjohto siirtymään muihin tehtäviin. HYA:lla karsitaan ensimmäiseksi tiskityöntekijöistä toinen ja sitten hallityönjohto joutuu siirtymään tiskille.

Poissaolojen takia karsinta seuraavasti	
1. Tausta	1. Tiski HYA
2. Hallityönjohto	2. Hallityönjohto HYA

Kuva 6. Työtehtävien karsinta poissaolojen takia.

Fyysiset muutokset

Uudistuksen yhteydessä HYA:n huollon vastaanotto siirtyi samaan vastaanotto-tilaan kuin HA:n huollon vastaanotto. Uudistuksen jälkeen huoltoneuvojat

ottavat vastaan oman osastonsa asiakkaita ja tarvittaessa auttaa palvelemalla myös toisen osaston asiakkaita ruuhkapiikkien aikana.

Tiski

Uudistuksen tavoitteena oli se, että tiskillä huoltoneuvoja keskittyy ainoastaan liikkeessä olevien asiakkaiden palveluun. Tiskillä työskentelevä huoltoneuvoja pyrkii pääsääntöisesti vastaanottamaan ja luovuttamaan asiakkaiden ajoneuvoja. Aikaisemmasta poiketen huoltoneuvojat eivät enää vastaa tiskillä puheliimeen, pois lukien iltavuoron, jolloin tiskiliikenne on vähäisempää. Tiskillä myös pyritään siihen, että ei enää anneta laajoja kustannusarvioita, vaan asiakkaalta otetaan tärkeimmät tiedot ylös tiskillä, ja häneen ollaan yhteydessä taustalta. Aikaisemmasta poiketen tiskillä oleva huoltoneuvoja ei myöskään enää palaa samaan työmääräykseen, vaan hänen on kerralla laitettava kaikki tarvittavat tiedot ylös, jotta taustahenkilöt voivat jatkaa vastaanotosta. Työntekijöille on laadittu selkeät ohjeet työmääräyksen täyttämisestä, jotta työntekijän on helpompi työskennellä toisen työntekijän täyttämällä työmääräyksellä.

Uudessa toimintamallissa pyritään myös nopeuttamaan tiskillä oleskeltua aikaa. Asiakkaille pyritään luovuttamaan auto puhelimitse. Tämä vaati sen, että asiakkaalle kerrotaan kaikki tarvittava tieto auton huollosta sekä tarjottava puhelinmaksulinkki, jotta luovutuksessa voidaan vain ojentaa paperit ja avaimet käteen ilman isompia puheita tai maksupäätteen käyttöä.

Aikaisemmin tarvittaessa huoltoneuvoja on voinut lähteä tiskiltä ulos tutkimaan autoa, mikäli asiakas sitä pyytää. Uuden mallin mukaan tiskillä työskentelevä ei lähde ulos, vaan pyytää asiakkaalta haluaako hän taustalta huoltoneuvojan vai hallista mekaanikon tutkimaan ongelmaa.

Tausta

Taustalla työskentelevät huoltoneuvojat huolehtivat laskutuksesta, puheluista, yhteydenotoista, HVV:n (huollon verkkovarausten) käsittelystä, Hot Alertista ja Lead inboxista. Enää ei myöskään ole käytössä henkilökohtaisia numeroita,

vaan kaikki puhelut ohjataan HYA:n tai HA:n puheluryhmään, josta taustalla työskentelevä työntekijä vastaa puhelimeen.

Huoltoneuvojen on myös aikaisemmin täytynyt seurata tilattujen osien toimistusta. Uudistuksen jälkeen varaosaosasto lähettää perjantaisin listan huoltoneuvojille osista, jotka ovat saapuneet, mutta niillä ei ole varattua aikaa. Yksi huoltoneuvoja määrätään taustalta, jonka tehtävänä on käydä lista läpi ja varata autoille ajat.

Hallityönjohto

HA:n hallityönjohtaja ei vastaa enää laskutuksesta. Ainoana poikkeuksena aamun ensimmäisten tuntien aikana hallityönjohtaja laskuttaa tarvittaessa. Tämä johtuu siitä, että aamulla on paljon asiakkaita, mutta taustahenkilöitä on vain yksi. Hallityönjohtajan pääsääntöinen tehtävä on ohjata hallia, soittaa lisätöistä sekä hallita huollon kalenteria. HA:sta poiketen HYA-osastolla hallityönjohtajan pääsääntöinen tehtävä on laskuttaa, koska HYA:n laskutus on monesti yksinkertaisempaa kuin HA:n. Vaikeammat HYA:n laskut menevät HYA:n taustahenkilölle.

Valmistautuminen ja aloittaminen

Uudistukseen valmistauduttiin loppuviikosta 5, jolloin toimipisteessä pidettiin palaveri, jossa kerrottiin työntekijöille työnkuvan muutoksesta. Työntekijöillä oli viikonloppu aikaa miettiä uuden työnkuvan mukana tulleita muutoksia. Seuraavan viikon alkupuolella alkoi varsinainen valmistautuminen muutokseen. Ennen tätä jokaiselle työntekijälle hankittiin kannettava tietokone, jotta uudessa työnkuvassa työpisteen vaihtaminen onnistuu sujuvasti. Työpisteet siirrettiin iltpäivällä 7.2. Ensimmäinen kokonainen työpäivä uudella työnkuvalla oli 8.2.

6 Tulokset

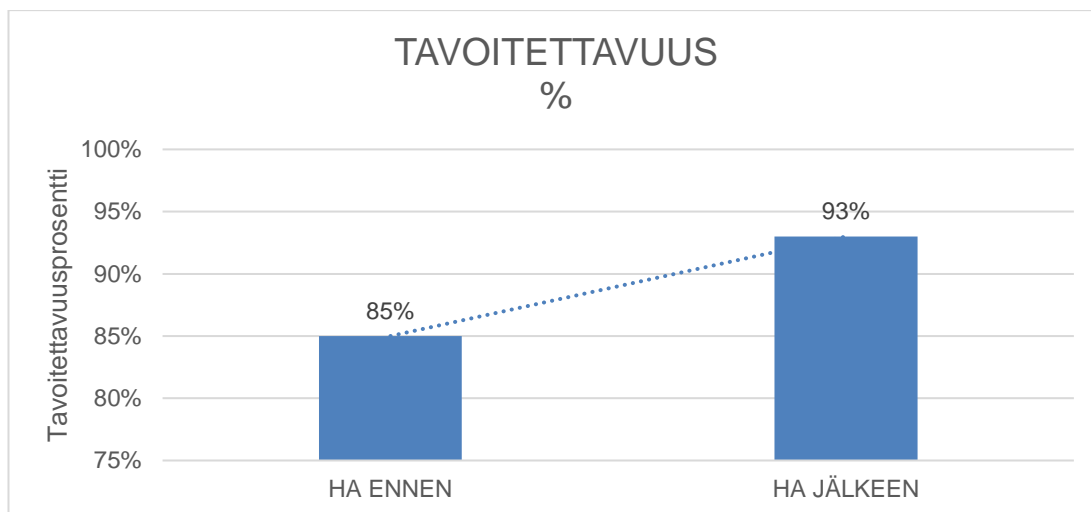
Seurasin muutosta kaksi kuukautta. Keräsin dataa n. yhden kuukauden ajalta ennen ja jälkeen muutoksen. Haastattelin myös työntekijöitä uudelleen sen jälkeen, kun he olivat työskennelleet uudella työnkuvalla noin kahdeksan viikkoa.

6.1 Puhelindata

Yksi suuri ongelma henkilöauto-osastolla oli tavoitettavuus. Asiakkaiden oli välillä todella hankala tavoittaa huoltoneuvojaa. K-Autolla käytössä olevan HandyCall-järjestelmän avulla pystyttiin seuraamaan huoltoneuvojen tavoitettavuutta puhelimitse. Kaikki K-Autolle tulevat puhelut tulevat HandyCall-järjestelmän kautta. Esimerkkinä jos asiakas soittaa huoltoon, puhelu menee huoltoneuvojen HandyCall-ryhmään, josta yksi sillä hetkellä tavoitettavissa oleva huoltoneuvoja voi vastata puheluun. Tämän ansiosta asiakas ei yritä tavoitella yhtä tiettyä huoltoneuvojaa, joka saattaa olla sairaana tai tauolla, jolloin vältetään turhilta huonoilta asiakaskokemuksilta. Puhelindatan otanta tehtiin aikaväliltä 2.1.2023–7.2.2023 ja 8.2.2023–8.3.2023.

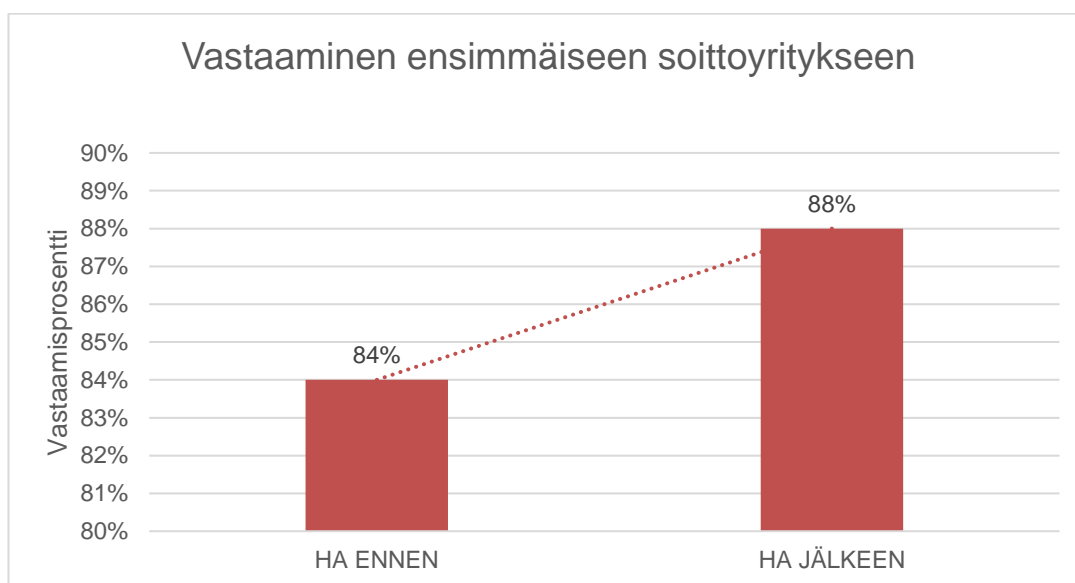
6.1.1 HA-osasto

Uudistuksen ansiosta HA-osaston tavoitettavuus parani lähes kymmenen prosenttiyksikköä (kuva 7). Tämä johtuu siitä, että työnjako on parempi ja puhelimeen on koko päivän vastaamassa henkilöitä, jotka eivät joudu palvelemaan samanaikaisesti tiskiasiakkaita. Jokainen asiakas saa huollon jälkeen sähköisen kyselylomakkeen, jonka perusteella K-Auto arvioi asiakaspalvelun tasoa. Toimipisteellä tavoitettavuusarvio oli pitkään pysynyt asiakaskyselyssä alle neljän tähden, joka oli liian alhainen. Uudistuksen jälkeen tavoitettavuuden arvio oli noussut tammikuun arvosta n. 3,50 arvoon 4,37 (21.3.) asteikolla 1–5.



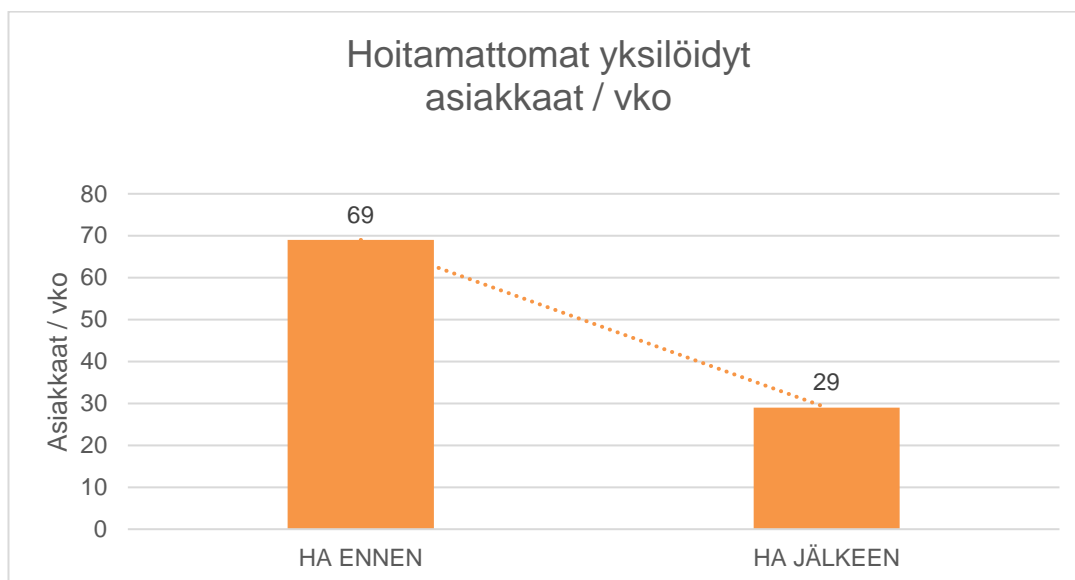
Kuva 7. Tavoitettavuusprosentti (HA).

Vastaamisprosentti ensimmäiseen soittoyritykseen nousi noin neljä prosenttia (Kuva 8). Tämä tarkoittaa, että n. 9/10 asiakkaasta saa palvelua ensimmäisellä soittoyrityksellään.



Kuva 8. Vastaaminen ensimmäiseen soittoyritykseen (HA).

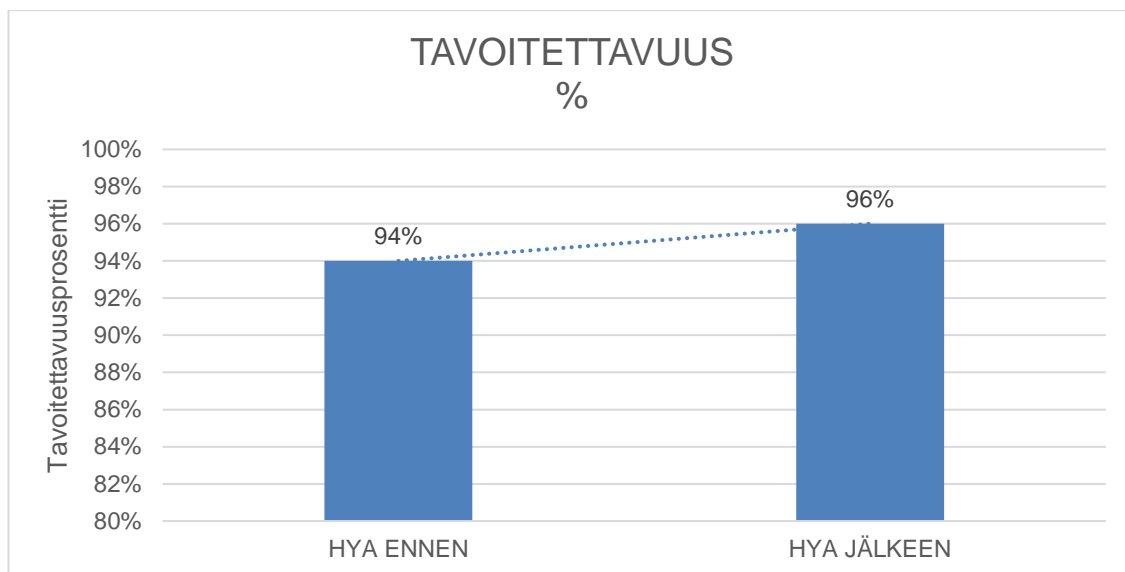
Uudistuksen ansiosta myös hoitamattomien puheluiden määrä laski n. 58 % aikaisemmasta (Kuva 9).



Kuva 9. Hoitamattomat yksilöidyt asiakkaat per viikko (HA).

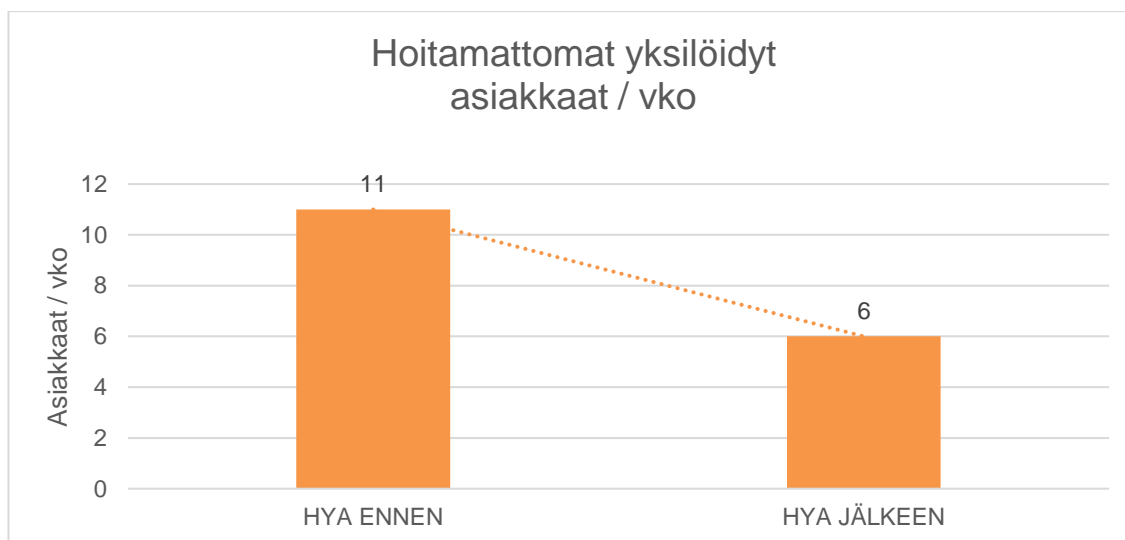
6.1.2 HYA-osasto

HYA-osastolla työnkuvan muutos ei ollut niin radikaali kuin HA-osastolla, joten muutos ei näy rajusti statistiikoissa. Tämä ei haittaa, koska HYA:n tulokset olivat jo kiitettävällä tasolla ennen muutosta. Kaikesta huolimatta muutos oli positiivista ja mm. tavoitettavuus nousi 94 %:sta 96 %:iin (Kuva 10). Vastaaminen ensimmäiseen soittoyritykseen laski yhden prosentin. Prosenttimäärä uudistuksen jälkeen oli 83 %. Näin pienet muutokset ovat otannasta johtuvia satunnaisvirheitä. Tulokset ovat pysyneet käytännössä samana.



Kuva 10. Tavoitettavuusprosentti (HYA).

HYA:lla puheluiden määrä on pienempi, mutta työntekijöitä on vähemmän ja työtehtäviä on enemmän. Hoitamattomien puheluiden määrä saatiin pudotettua kuuteen kappaleeseen per viikko (Kuva 11). Toisin sanoen HYA:lla yhden päivän aikana hoitamattomia puheluita on maksimissaan yksi.

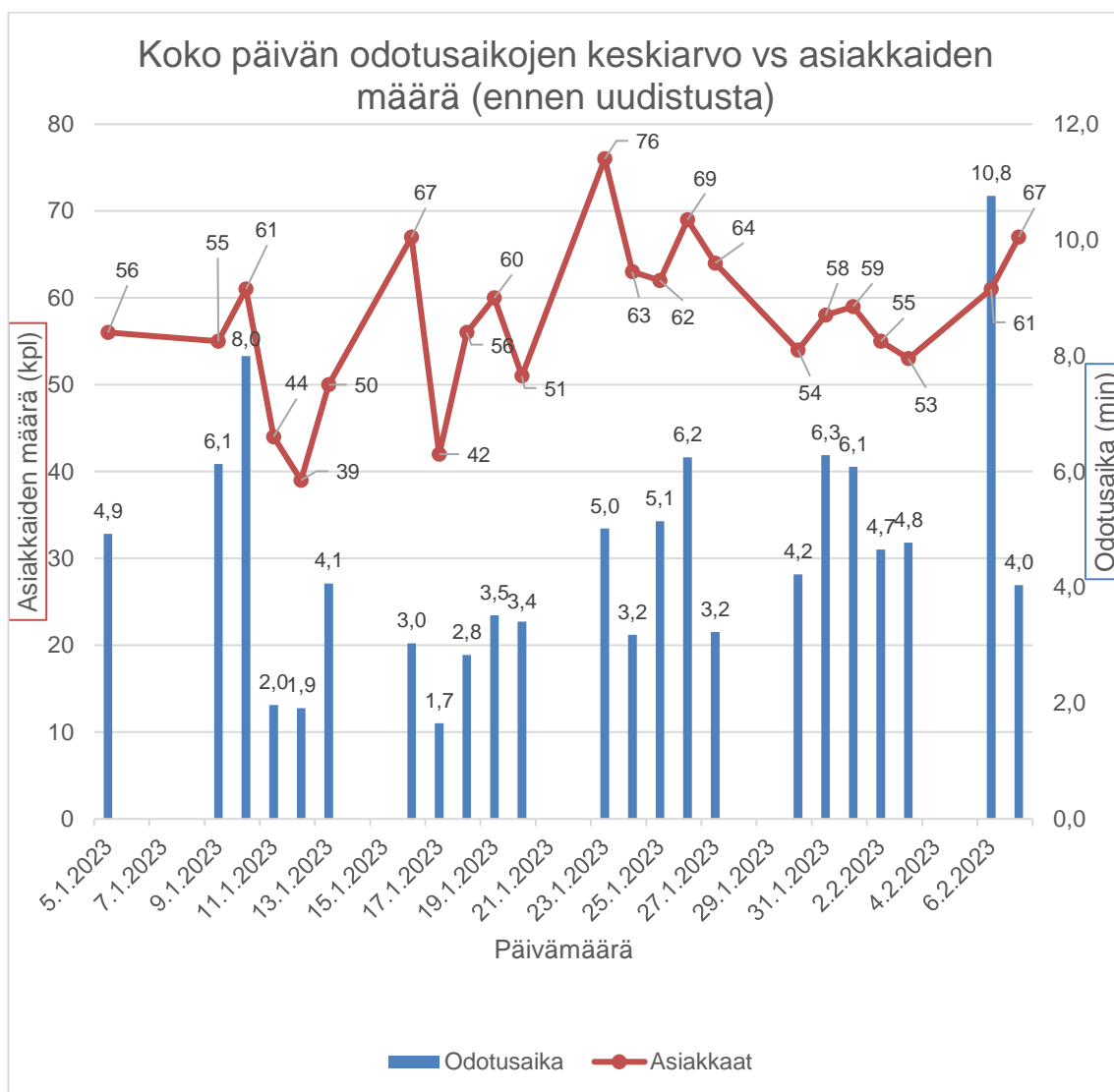


Kuva 11. Hoitamattomat yksilöidyt asiakkaat per viikko (HYA).

6.2 Huollon vastaanottodatan analysointi

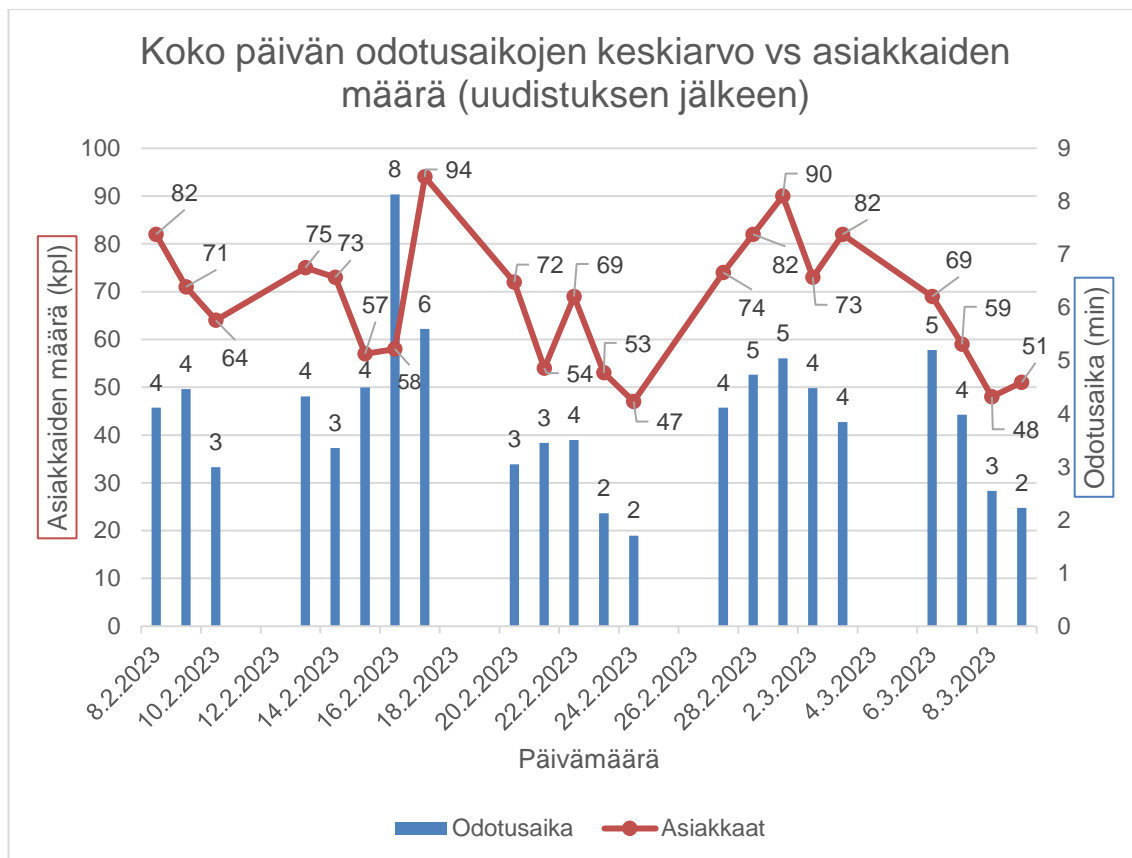
Vastaanottodatan otanta oli 5.1.2023–7.2.2023 ja 8.2.2023–9.3.2023. Otanta ennen muutosta oli rajattu, koska uusi vastaanottojärjestelmä ei ole ollut käytössä pitkään. Data on kerätty niin aikaisesta vaiheesta kuin datan oikeellisuus on mahdollistanut.

Ennen uudistusta huollon vastaanotossa on käynyt keskimäärin 57 asiakasta per päivä (Kuva 12). Asiakas on joutunut odottamaan keskimäärin 4,6 minuuttia palvelua.



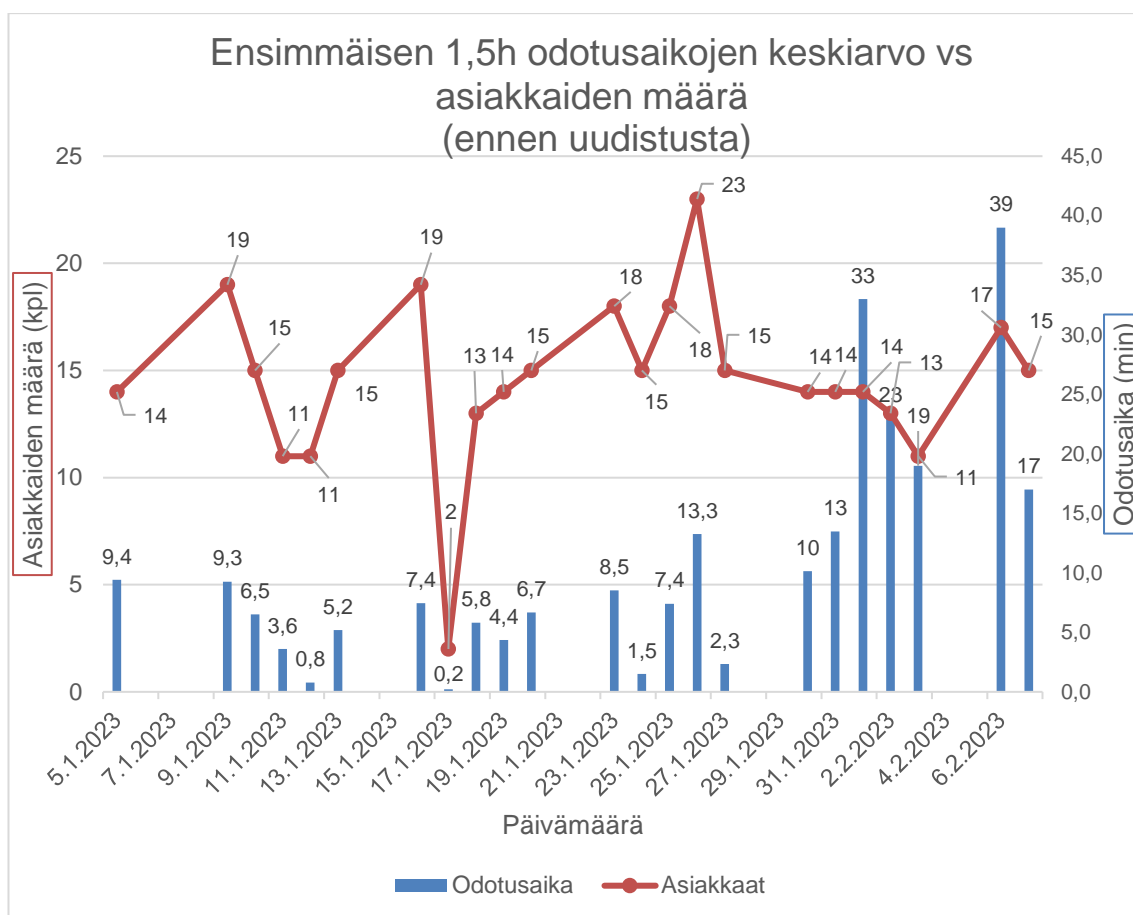
Kuva 12. Odotusaikojen keskiarvo ja asiakkaiden määrä ennen uudistusta.

Uudistuksen jälkeen huollon vastaanotossa on käynyt keskimäärin 68 asiakasta per päivä eli n. 10 enemmän kuin ennen uudistusta (Kuva 13). Keskimääräinen odotusaika on pudonnut 4,6 minuutista tasan 4 minuuttiin. Odotusajat ovat siis lyhentyneet n. 13 %, vaikka asiakkaita on käynyt hieman enemmän.



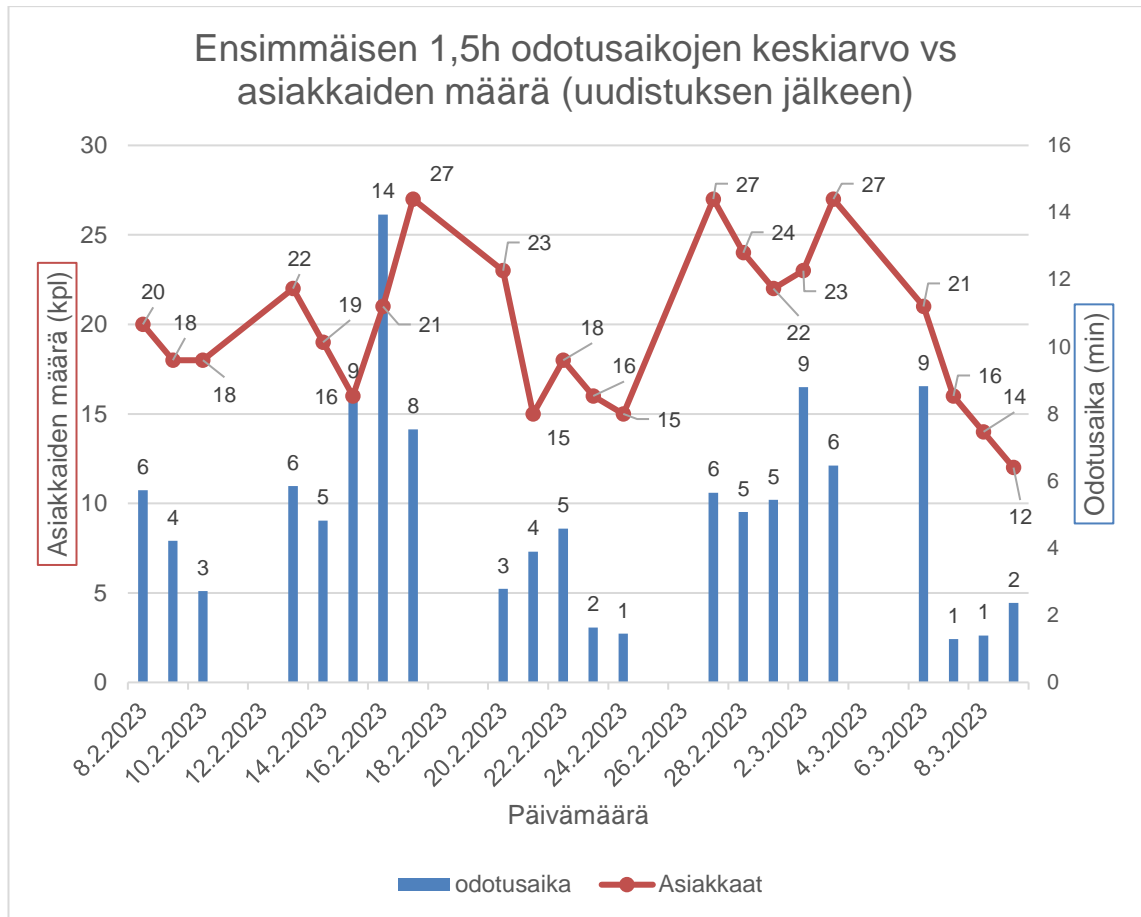
Kuva 13. Odotusaikojen keskiarvo ja asiakkaiden määrä uudistuksen jälkeen.

Ennen uudistusta ensimmäisen 1,5h aikana huollon vastaanotossa kävi keskimäärin 15 asiakasta. Heidän täytyi odottaa keskimäärin 10,7 minuuttia palvelua (Kuva 14).



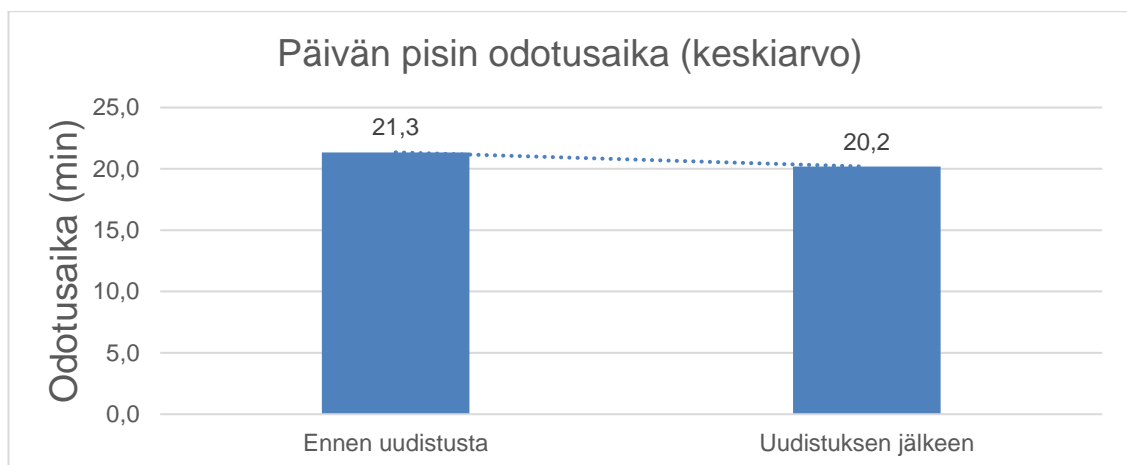
Kuva 14. Ensimmäisen 1,5 h:n odotusaikojen keskiarvo ja asiakkaiden määrä ennen uudistusta.

Uudistuksen jälkeen huollon vastaanotossa kävi keskimäärin 20 asiakasta ensimmäisen 1,5 tunnin aikana. He odottivat palvelua keskimäärin 5,1 minuuttia. Ensimmäisen 1,5 tunnin aikana odotusajat ovat uudistuksen jälkeen n. 52 % pienemmät kuin ennen uudistusta (Kuva 15).



Kuva 15. Ensimmäisen 1,5 tunnin odotusaikojen keskiarvo uudistuksen jälkeen.

Päivien pisimpien odotusaikojen keskiarvo laskii myös uudistuksen jälkeen noin 5,5 % eli 21,3 minuutista 20,2 minuuttiin (Kuva 16).



Kuva 16. Päivien pisimpien odotusaikojen keskiarvojen vertailu.

6.3 Uudistuksen vaikutukset

Ennen uuden työnkuvan käyttöönottoa huollon vastaanotossa oli n. 130–140 käsittelemätöntä huollon verkkovarausta ja yhteydenottopyyntöä. Uudistuksen myötä tiskityöntekijät käyvät joka päivä yhteydenottopyyntöjä läpi, kun heillä on aikaa. Tämän lisäksi taustatyöntekijät käyvät päivittäin läpi huollon verkkovarauksia. Uudistuksen takia lukemat ovat pudonneet 140:stä melkein nolnaan. Järjestelmään tulee päivittäin uusia yhteydenottopyyntöjä ja huollon verkkovarauksia, mutta ne ovat sillä tasolla, että ne voidaan käydä päivätasolla läpi eivätkä ne kerääny isoksi määräksi.

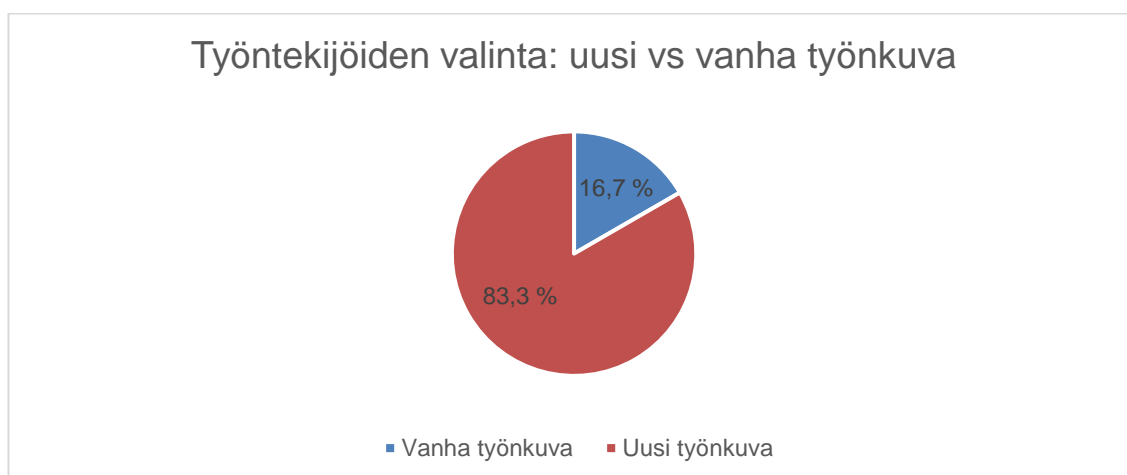
Työntekijöiden mielestä tiskityöskentely on huomattavasti mukavampaa uudella työnkuvalla, koska työntekijä voi keskittyä asiakkaiden palveluun eikä työnteko katkea niin useasti. Tiskityöskentelyssä on myös uudistuksen jälkeen selkeä työnjako, joka helpottaa työntekoa suuresti. Työntekijöiden antamien arvosanojen keskiarvo työnkuvan muutoksen onnistumisesta on 7,9/10 pistettä.

Taustatyöskentely tarvitsee vielä parannuksia, koska taustalla työnjako on edelleen hieman epäselvä. Taustalla on myös yksi työtehtävä, joka on selkeästi muita työläämpi, josta työntekijät ovat valittaneet. 42,9 % kyselyyn vastanneista työntekijöistä on sitä mieltä, että työnkuvan muutoksen jälkeen heidän työmääränsä on kasvanut. Uudella työnkuvalla työmäärä riippuu työtehtävästä, joka vaihtuu säännöllisesti. Yleisesti ottaen työmäärä on tiskillä pienempi kuin taustalla. Työntekijät kokevat myös tekevänsä paljon vähemmän vastuualueensa ulkopuolisia työtehtäviä kuin ennen uudistusta.

Yleisesti uudistuksen jälkeen, varsinkin taustalla, työskennellessä on luotettava siihen, että kaikki muut tekevät työnsä hyvin. Tämän takia työntekijöiden välinen laadukas kommunikointi on kriittistä mutta silti edelleen liian vähäistä. Työntekijät antoivat kommunikaation laadun arvosanaksi keskimäärin 8,4/10 pistettä. Työntekijöiden välistä kommunikaatiota on pyritty parantamaan pitämällä joka päivä päiväpalaveri, jossa käydään päivän tärkeimmät asiat läpi yhdessä.

HA-hallityönjohdolla ei ollut ennen uudistusta aikaa tehdä esimiestehtäviä tarpeeksi hyvin. Uudistuksen jälkeenkään työnjohtajille ei ole saatu tarpeeksi aikaa kalenteriin tätä varten.

Viimeisenä kysyin työntekijöiltä, että kummalla työnkuvalla he työskentelisivät mieluummin. Noin 83 % vastanneista työskentelee mieluummin uudella työnkuvalla (Kuva 17).



Kuva 17. Työntekijöiden valinta: uusi vs vanha työnkuva.

7 Johtopäätökset

Aamun ruuhkatunteina asiakkaiden kokemat odotusajat ovat puolittuneet, ja odotusajat koko päivän mittaan ovat lyhentyneet. Tavoitettavuus on parantunut. Järjestelmässä ei enää ole useita päiviä odottaneita yhteydenottopyyntöjä tai huollon verkkovaroituksia. Pelkästään dataa katsellessa uudistus on onnistunut parantamaan toimipisteen toimintaa. Toimipisteellä on käynyt enemmän asiakkaita ja odotusajat ovat lyhentyneet.

Tiskityöskentely on parantunut huomattavasti. Uudistuksen jälkeen huoltoneuvojat pystyvät keskittymään asiakkaiden palvelemiseen ilman katkoksia.

Uusi malli toimii täydellä kokoonpanolla hyvin, mutta lähes poikkeuksetta joka viikko toimipisteellä on poissaoloja. Poissaolojen myötä osalla työtehtävistä on suuri työtaakka ja tehtävät kasaantuvat ruuhkatunteina. Yksi työtehtävistä on

selkeästi muita työläämpi, eli taustahenkilö, jonka vastuulla on laskutukset. Työtehtävien jaossa ja kommunikaatiossa on edelleen parannettavaa, mutta se on kehitettävissä oleva kohde. Pienellä hienosäädöllä uudella työnkuvalla toimipiste pyörii paremmin kuin koskaan aikaisemmin.

Lähteet

Bailey, B. P. & Konstan, J. A. 2006. On the need for attention-aware systems: Measuring effects of interruption on task performance, error rate, and affective state. *Computers in Human Behavior*. 22(4), 555–790.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Speier C., Vassey I., Valacich J. S. 2003. The effects of interruptions, task complexity, and information presentation on computer-supported decision-making performance. *Decision Sciences*. 34(4), 771–797.

Kyselylomake 1

Kyselylomake

Nimi:

1. Mitä kaikkia työtehtäviä suoritat tyypillisesti työpäivän aikana? _____

2. Mitkä työtehtävät hallitset mielestäsi parhaiten? _____

3. Mikä työtehtävä on mielestäsi haastavin? _____

4. Mikä hidastaa työskentelyäsi eniten? _____

5. Mikä työtehtävä vie mielestäsi liikaa aikaa? _____

6. Mikä työssäsi aiheuttaa eniten stressiä? _____

7. Koetko tekeväsi vastuualueesi ulkopuolisia tehtäviä usein? Jos koet, niin mitä? _____

8. Vapaa sana. Onko mielessäsi jotain kehitysideoita tai mainittavaa liittyen työtehokkuuteen?

Opinnäytetyöhön tarvittavat tiedot julkaistaan anonyyminä. Nimeä käytetään vain siihen, että kyselyn laatija voi tarvittaessa kysyä jatkokysymyksiä.

Kyselylomake 2

1. Kuinka kiire sinulla on ollut tänään asteikolla 1-10?
2. Kerro yksi positiivinen asia työnkuvan uudistuksesta:
3. Kerro yksi negatiivinen asia työnkuvan uudistuksesta:
4. Vertaa tilanteeseen ennen työnkuvan muutosta. Onko työmääräsi:
 - a. Vähentynyt
 - b. Pysynyt samana
 - c. Lisääntynyt
5. Mikä hidastaa työskentelyäsi eniten?
6. Kuinka hyvin kommunikaatio toimii työtovereittesi kanssa asteikolla 1–10?
7. Mikä työtehtävistäsi vie mielestäsi eniten aikaa?
8. Kuinka tyytyväinen olet työnkuvan muutokseen asteikolla 1–10?
9. Koetko tekeväsi vastuualueesi ulkopuolisia tehtäviä usein? Jos koet, niin mitä?
10. Jos saisit valita, kummalla työnkuvalla työskentelisit mielummin?
 - a. Uusi työnkuva
 - b. Vanha työnkuva
11. Vapaa sana. Onko mielessäsi jotain kehitysideoita tai mainittavaa liittyen työtehokkuuteen?