

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

Auto- ja korjaamotekniikka

Opinnäytetyö

Vesa Kallio

### **Korjaamotoiminnan tehostaminen**

Työn ohjaaja

Tekn. lis. Tauno Kulojärvi

Työn teettäjä

Metroauto/Lielähti, valvojana Tuomo Hassinen

Tampere 2009

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Auto- ja korjaamotekniikka  
Kallio Vesa  
Tutkintotyö  
Työn ohjaaja  
Työn teettäjä  
Joulukuu 2009  
Hakusanat

Korjaamotoiminnan tehostaminen  
40 sivua, 8 liitesivua  
Tekn. lis. Tauno Kulojärvi  
Metroauto/Lielähti, valvojana Tuomo Hassinen  
kyselykaavaketutkimus, tehostaminen

## Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, missä työtehtävissä kaivataan tehostamista Metroauton Lielahden toimipisteessä. Tehostamistarpeiden selvittämistä varten tehtiin kyselykaavaketutkimus henkilökunnalle. Jokaisella henkilöstöryhmällä oli oma kyselykaavakkeensa, eli huoltoneuvojilla, varaosamyyjillä ja asentajilla oli omansa. Asiakkailla oli myös oma kyselykaavakeensa, jossa haastateltiin asiakkaiden mielipiteitä korjaamon toiminnasta ja toimintatavoista.

Kyselyiden perusteella selvisi, että asiakkaat ovat melko tyytyväisiä Metroauton tarjoamiin palveluihin. Henkilökunnan vastausten mukaan heillä on ongelmia ajan riittävyyden kanssa, mutta he saavat kuitenkin työnsä tehtyä, sillä asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelun laatuun.

Tampere polytechnic  
Automotive and Transport Engineering  
Automotive and Workshop Engineering  
Kallio Vesa  
Engineering Thesis  
Thesis Supervisor  
Commissioning company  
December 2009  
Keywords

Intensification of workshop's operation  
40 pages, 8 appendices  
Lic. tech. Tauno Kulojärvi  
Metroauto/Lielähti, supervisor Tuomo Hassinen  
questionnaire research, intensification

## **Abstract**

The purpose of this thesis was to find out which everyday work tasks need intensification in Metroauto Lielähti. Finding out intensification necessities, is made by questionnaire research. Each personnel group has their own questionnaires, so foremans, spare part sellers and mechanics has their own forms. Customers has also their own forms where I interviewed customers opinions of workshop's methods.

As a result of questionnaires it turned out that customers are quite satisfied with services that Metroauto have offered. Employees have problems with timetables according to their questionnaires, but they get their jobs done because customers are satisfied with the quality of service.

## Alkusanat

Opinnäytetyöni aiheen sain Lielahden Metroautolta, jossa olen työskennellyt kaksi kesää varaosamyynä. Suoritin myös opintojani varten tehtävän työssäoppimisjaksonkin kyseissä firmassa, jolloin toimin huoltoneuvojan tehtävissä, joten minulla oli kyseisen autotalon toimintatavat hyvin tiedossa.

Työn onnistumisesta haluan kiittää niitä kaikkia henkilökunnan jäseniä, jotka vastasivat kaavakekyselyihini ja keskustelivat kanssani opinnäytetyöni aiheeseen liittyvistä asioista. Suuri kiitos myös niille asiakkaille, jotka jaksoivat osallistua pienimuotoiseen haastatteluuni.

Tampereella, 14. joulukuuta 2009

---

Vesa Kallio

## Sisällysluettelo

Tiivistelmä .....	5
Abstract .....	6
Alkusanat .....	7
Sisällysluettelo .....	5
1 Johdanto .....	6
2 Korjaamohenkilökunnan tehtävänkuvat .....	7
2.1 Huoltoneuvojen tehtävänkuvat .....	7
2.2 Varaosamyyjien tehtävänkuvat .....	8
2.3 Asentajien tehtävänkuvat .....	9
3 Henkilökunnan kyselykaavaketutkimus .....	10
3.1 Huoltoneuvojen kyselykaavaketutkimus .....	11
3.2 Varaosamyyjien kyselykaavaketutkimus .....	17
3.3 Asentajien kyselykaavaketutkimus .....	23
4 Asiakastyytyväisyyskysely .....	27
5 Tehtävänkuvien kehittäminen .....	33
5.1 Ennakkokeräilyn suorittaminen .....	33
5.2 Erikoistyökalujen saatavuus .....	34
5.3 Varastomiehen työtehtävien tehostaminen .....	34
5.4 Varaosapaketit .....	35
6 Palveluiden kehittäminen .....	36
6.1 Lisämyynti .....	36
6.2 Uudet myyntiartikkelit .....	37
7 Lopputulokset ja arviointi .....	38
Lähteet .....	39
Liitteet .....	40

# 1 Johdanto

MetroAuto on autojen vähittäiskauppaa ja korjaamotoimintaa harjoittava suomalainen perheyrittäjä. Yhtiö perustettiin vuonna 1925 ja tänään se toimii Suomessa, Ruotsissa sekä Norjassa. Vuonna 2008 MetroAuto Group myi yli 21 000 autoa, liikevaihto oli 452 miljoonaa euroa ja henkilöstön määrä 947. Metroautolla on Suomessa yhteensä seitsemän eri toimipistettä: Espoossa, Helsingissä, Vantaalla, Tampereella ja Turussa. Tampereen Lielahden toimipisteessä on edustettuna huollon osalta yhdeksän eri automerkkiä: BMW, Subaru, Skoda, Opel, Saab, Chevrolet, Cadillac, Jaguar ja Land Rover. (Metroauto 2009.)

Metroauto, kuten monet muutkin suuret autotalot, pyrkivät kehittämään toimintaansa jatkuvasti uusilla keinoilla tai vanhoja tapoja tehostamalla. Tämän työn tarkoituksena on selvittää eri henkilöstöryhmille sekä asiakaskunnalle tehtävien kyselyiden perusteella, mitkä henkilökunnan jokapäiväisistä työtehtävistä kaipaavat parannusta ja tehostamista henkilökunnan sekä asiakkaiden mielestä.

Työssä ei ole huomioitu syksyllä 2009 Lielahden Metroautoon saapuneiden uusien merkkien (Jaguar ja Land Rover) vaikutusta työntekijöiden toimenkuviin.

## 2 Korjaamohenkilökunnan tehtäväkuvat

Autoliikkeen jälkimarkkinoinnin henkilökunta voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: huoltoneuvojiin, varaosamyymiin ja asentajiin, joiden työtehtäviin tässä kappaleessa syvennytään. Näiden lisäksi jälkimarkkinoinnissa toimii vielä takuuasioita hoitava henkilö, autosihteeri sekä jälkimarkkinointipäällikkö, mutta heidän tehtäviinsä ei tässä työssä syvennyttä.

### 2.1 Huoltoneuvojen tehtäväkuvat

Jälkimarkkinoinnissa huoltoneuvojat ovat eniten tekemisissä asiakkaiden kanssa. Asiakas varaa ajan huoltoon tai korjaukseen suoraan huoltoneuvojalta, joko henkilökohtaisesti paikan päällä tai puhelimitse. Asiakas voi varata ajan huoltoon myös sähköisesti Metroauton kotisivuilta löytyvän ajanvarausjärjestelmän avulla. Ajanvaraus voidaan hoitaa myös keskuksen kautta, mikäli huoltoneuvoja on estynyt vastaamaan puhelimeen. Tämän jälkeen keskus lähettää tekemänsä työmääräyksen huoltoneuvojen ja varaosamyymien sähköpostiin.

Huoltoneuvojen työajat on porrastettu alkaviksi tunnin välein. Niin sanottuun aamuvuoroon tuleva henkilö tulee kello seitsemäksi avaamaan hallien ovet, ottamaan vastaan aamusta tuotavat autot ja hoitamaan aamun ensimmäiset työt asentajille. Iltavuoroon tuleva huoltoneuvoja tulee yhdeksään ja hoitaa enemmän auton luovutuksia iltapäivällä ja päivän päätteeksi lukitsee hallien ovet. Niin sanotulla päivävuorolla, joka tulee kahdeksalta samaan aikaan asentajien kanssa, ei ole suurempia erikoistehtäviä. He alkavat aamusta avustamaan aamuvuoroon tullutta huoltoneuvojaa ja keskittyvät omiin tehtäviinsä sen jälkeen kun aamun asiakkaat on saatu palveltua. Huoltoneuvojen on tehtävä työmääräykset laskutusvalmiiksi ennen kotiinlähtöään, mikäli se on mahdollista, jotta iltavuorolaisen on helpompi ja nopeampi luovuttaa autot asiakkaille ilman suurten

jonojen syntymistä. Jos auton huollossa tai korjauksessa havaitaan ongelmia, huoltoneuvoja soittaa asiakkaalle ja ilmoittaa ongelmasta. Ongelmasta tulee myös informoida iltavuoroon jäänyttä huoltoneuvojaa, jotta hän osaa toimia oikein, kun asiakas tulee hakemaan autoaan.

Asiakkaan tuodessa autoa huoltoon käydään ensin läpi, mitä autolle tulee tehdä ja mahdolliset lisätyön tarpeet, joita asiakas ei ole huomannut mainita ajanvarauksen yhteydessä. Tämän jälkeen tarkistetaan asiakastiedot, jotta asiakkaaseen voidaan olla yhteydessä, mikäli työn aikana havaitaan jotakin poikkeavaa. Huoltoneuvojan tulee lisäksi ottaa asiakkaan nimikirjoitus työmääräykseen, jolloin asiakas antaa hyväksyntänsä tehtäville toimenpiteille. Lopuksi huoltoneuvoja merkitsee työmääräykseen, mistä päin pihaa auto suunnilleen löytyy, jotta asentajan on se helpompi löytää. Tämän jälkeen hän vie työmääräyksen ja auton avaimet asentajalle ja selostaa, mitä autolle tulee tehdä.

Auton valmistuttua huoltoneuvoja muokkaa työmääräyksen laskutusvalmiiksi, kirjoittaa puhtaaksi asentajan kirjoittamat huomautukset työmääräykseltä ja ilmoittaa asiakkaalle auton valmistumisesta. Autoa noudettaessa huoltoneuvoja käy ensin asiakkaan kanssa läpi, mitä autolle on tehty. Tämän jälkeen hän luovuttaa avaimet ja laskuttaa työmääräyksen.

## ***2.2 Varaosamyyjien tehtäväkuvat***

Varaosastaston työntekijät on porrastettu alkavaksi samalla tavalla kuin huoltoneuvojenkin. Aamuvuoroon tuleva purkaa tulevat tavarat sekä hyllyttää varastoon menevät tuotteet ja vie suoraan työmääräyksille myydyt tuotteet ennakkokeräilyhyllyn työlle varattuun lokeroon tai mahdollisesti vie osan suoraan asentajalle, mikäli auto on jo työn alla.

Varaosamyyjän varsinaiset tehtävät alkavat, kun huoltoneuvoja toimittaa uuden työmääräyksen varaosapuolen lokerikkoon. Lokerikossa on eritelty kaikki liikkeen automerkit ja jokaisella varaosamyyjällä on osien ennakkokeräilyssä vastuualueenaan yksi tai useampi merkki. Osien tilaukset on myös jaettu merkkikohtaisesti varaosamyyjien kesken samalla tavalla kuin ennakkokeräilyssä. Tiski- ja puhelinasiakkaita palvellessa joudutaan kuitenkin käsittelemään kaikkia merkkejä.

Ennakkokeräily olisi tarkoitus suorittaa viikkoa ennen kuin auto tulee huoltoon tai korjaukseen, jotta kaikki osat olisivat varmasti paikan päällä auton saapuessa. Varaosamyyjä myy kerätyt osat työmääräykselle ja vie ne sitten ennakkokeräilyhyllyihin, joissa jokaiselle viikonpäivälle on omat hyllynsä. Jos tarvittavaa tuotetta ei löydy varastosta, se täytyy tilata. Tilattava tuote voidaan myydä suoraan työmääräykselle, jolloin se välittyy avoimelle tilaukselle valmiilla varaustiedoilla varustettuna sisältäen työmääräyksen numeron, rekisterinumeron ja asiakasnumeron. Työmääräykseltä näkyy myös, milloin tuote on saapunut ja ostettu sisään, joten huoltoneuvojankin on helpompi seurata tilannetta. Ennen kuin osa tilataan, on hyvä varmistaa, että se löytyy osatoimittajan varastosta. Jos osa menee tehdastilaukseen, tulee siitä kertoa kyseisen merkin huoltoneuvojalle, joka tarvittaessa sopii uuden ajan asiakkaan kanssa, mikäli osaa ei saada ajoissa paikalle.

### **2.3 Asentajien tehtäväkuvat**

Huoltoneuvoja toimittaa asentajalle työmääräyksen ja auton avaimen ja selittää, mitä autolle tulee tehdä. Tämän jälkeen asentaja kirjaa itsensä työlle, hakee auton työmääräykseen merkatusta paikasta ja ajaa sen nosturipaikallensa. Tämän jälkeen asentaja hakee ennakkokeräilyhyllystä työtä varten kerätyt osat ja suorittaa tarvittavat korjaukset tai huollon. Mikäli työn aikana ilmenee lisätyön tarvetta, asentaja käy ensin kysymässä varaosapuolelta, löytyykö tarvittavaa osaa

hyllystä ja mitä kyseinen osa maksaa. Hintatietojen ja osan saatavuuden jälkeen asentaja käy ilmoittamassa asiasta huoltoneuvojalle, joka soittaa asiakkaalle ja kysyy lupaa kyseisen osan vaihtamiseen tai tilaamiseen.

Joka merkillä on oma huolto-ohjelmansa ja huoltolomakkeensa, joita asentajan tulee seurata ja täyttää huollon edetessä. Huoltolomakkeeseen on eritelty kaikki, mitä kuuluu tarkastaa tai vaihtaa huollon yhteydessä. Lomakkeeseen on lisäksi eritelty nosturin eri korkeuksilla tehtävät työt, jotta autoa ei tarvitse nostaa ja laskea moneen kertaan. Toimenpiteiden aikana asentaja kirjoittaa käsin havaitsemansa viat, osien kuluneisuuden tai mahdolliset muut epäkohdat työmääräykseen. Huollon valmistuttua asentaja täyttää huoltokirjan, merkkää työmääräykseen auton tarkat ajokilometrit ja ajaa auton takaisin pihalle. Tämän jälkeen hän merkkää työmääräykseen, mistä päin pihaa auto löytyy, ja vie työmääräyksen sekä avaimet takaisin huoltoneuvojalle. Lopuksi asentaja kirjaa itsensä pois työmääräykseltä.

### 3 Henkilökunnan kyselykaavaketutkimus

Korjaamotoiminnan tehostamistarpeiden selvittämiseksi tehtiin kyselykaavaketutkimus henkilökunnalle ja asiakkaille (Liite 1–4). Asiakkailta saadut vastaukset käydään läpi luvussa 4. Tämän kyselyn tarkoituksena oli selvittää mahdollisia ongelmakohtia autoliikkeen jokapäiväisessä toiminnassa ja yrittää löytää keinoja, joilla niitä voidaan kehittää parempaan suuntaan. Kyselylomake koostuu useista monivalintakysymyksistä sekä yhdestä avokysymyksestä, jossa asiakas tai henkilökunnan jäsen voi kertoa omin sanoin mahdollisista kehityskohteista.

Jokaiselle henkilökuntaryhmälle ja asiakaskunnalle tehtiin oma kyselylomakkeensa. Lomakkeita oli kaikkiaan neljä erilaista: asiakkaiden, asentajien, huoltoneuvojien ja varaosamyyjien lomakkeet. Henkilökunnan

lomakkeet kerättiin takaisin kolmen päivän kuluttua jakamisesta. Kaavakkeita jaettiin yhteensä 29 kappaletta ja niistä palautettiin 24 kappaletta eli noin 83 prosenttia. Taulukossa 1 on esitetty henkilöstöryhmämäärät, palautetut lomakkeet sekä palautumisprosentit.

**Taulukko 1** *Henkilöstömäärät ja palautetut lomakkeet*

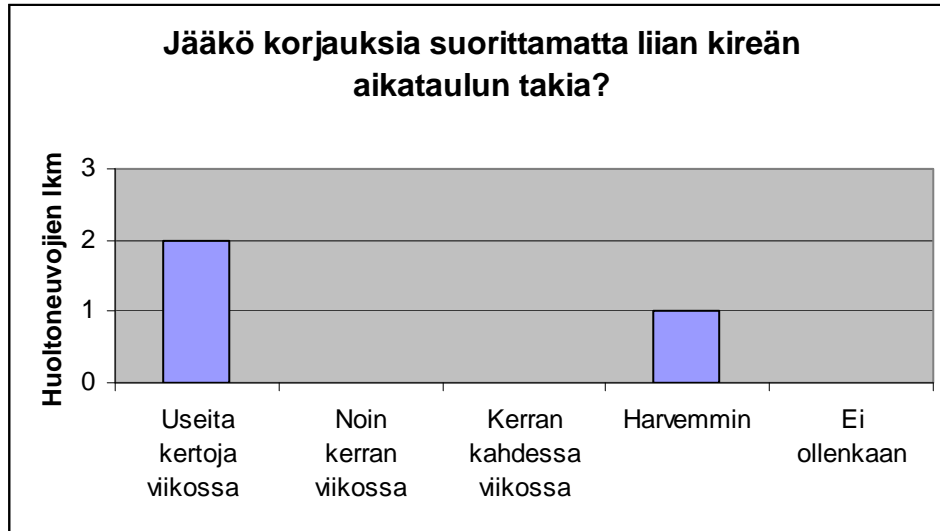
Henkilöstöryhmä	Työntekijät yhteensä kpl	Palautetut lomakkeet kpl	Palautumisprosentti %
Asentajat	20	17	85
Huoltoneuvojat	5	3	60
Varaosamyyjät	4	4	100

Kaavakkeiden palautusprosentti oli 83 eli hyvä. Kaikki palautetut lomakkeet olivat sisällöltään käyttökelpoisia.

### **3.1 Huoltoneuvojen kyselykaavaketutkimus**

Kyselyyn vastanneista huoltoneuvojista kaksi oli sitä mieltä, että korjauksia jää suorittamatta liian kireän aikataulun vuoksi useita kertoja viikossa (kuvio 1).

Yhden huoltoneuvojan mukaan kiireinen aikataulu haittaa harvemmin kuin kerran kahdessa viikossa.



**Kuvio 1** Liian kireän aikataulun takia suorittamatta jääneiden korjausten määrä.

Keskimääräinen aika joka kuluu, kunnes asentaja saa auton avaimet asiakkaan tullessa huoltoon, vaihteli hiukan huoltoneuvojen kesken (taulukko 2). Yksi huoltoneuvoja ilmoitti, että voi kulua jopa kymmenen minuuttia, ennen kuin asentaja saa auton avaimet. Tämän kymmenen minuutin aikana käydään läpi, mitä autolle tehdään, mahdolliset lisätyön tarpeet sekä tarkistetaan asiakkaan yhteystiedot. Kaksi muuta ilmoittivat keskimääräiseksi ajaksi viisi minuuttia.

**Taulukko 2** Aika joka kuluu, ennen kuin asentaja saa huoltoon tulleen auton avaimet.

	min
Huoltoneuvoja 1	10
Huoltoneuvoja 2	5
Huoltoneuvoja 3	5

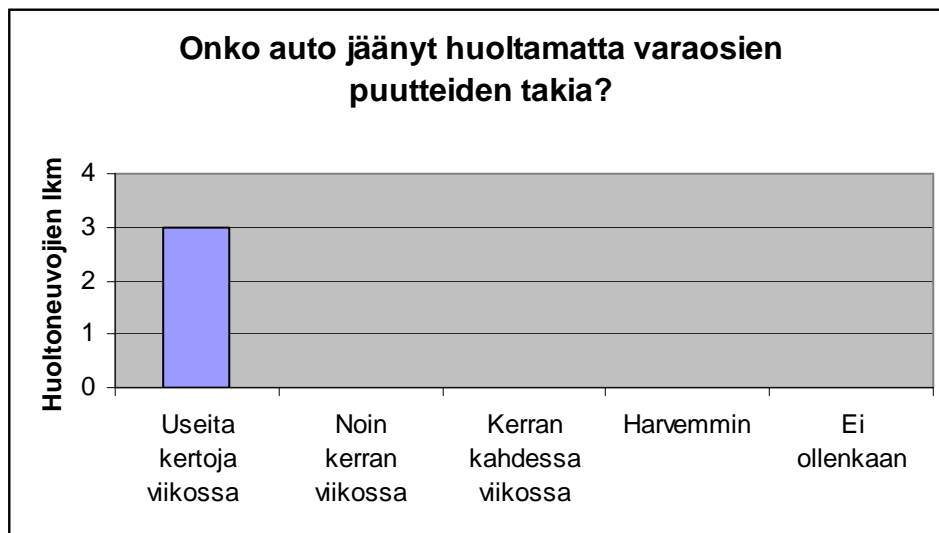
Keskimääräinen aika, joka kuluu ennen kuin asentaja saa aamun ensimmäisen työn, vaihteli suuresti huoltoneuvojen kesken (taulukko 3). Pisin aika oli viisitoista

minuuttia ja lyhin oli minuutin. Väliin mahtui vielä viiden minuutin aika. Suuret erot ajoissa johtuvat aamun ruuhkista, jolloin töitä otetaan vastaan useita kerrallaan.

**Taulukko 3** Aika joka kuluu, ennen kuin asentaja saa aamun ensimmäisen työn.

	min
Huoltoneuvoja 1	15
Huoltoneuvoja 2	1
Huoltoneuvoja 3	5

Huoltoneuvojat olivat kaikki yksimielisiä siitä, että autoja jää huoltamatta varaosien puutteiden takia useita kertoja viikossa (kuvio 2). Puutteet johtuvat varaosien saldojen epätarkkuudesta ja jälkitoimitusosista. Myös varaston kokokin vaikuttaa, sillä hyllypaikkoja on rajattu määrä, joten kaikkia osia ei ole mahdollista pitää varastossa.

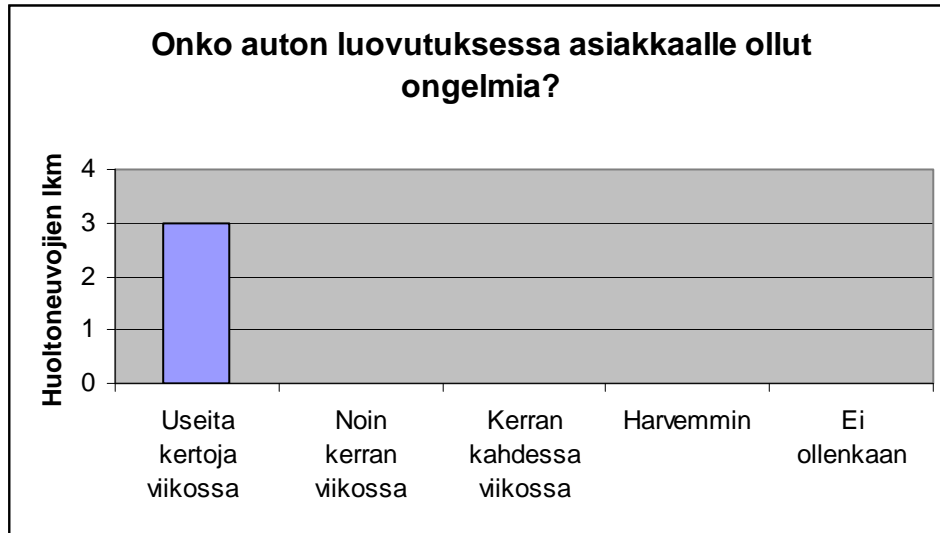


**Kuvio 2** Varaosien puutteiden takia huoltamatta jääneiden autojen määrä.

Huoltoneuvojat olivat myös yksimielisiä siitä, että heille tulee auton luovutuksessa asiakkaalle vastaan jonkinlaisia ongelmia useita kertoja viikossa (kuvio 3).

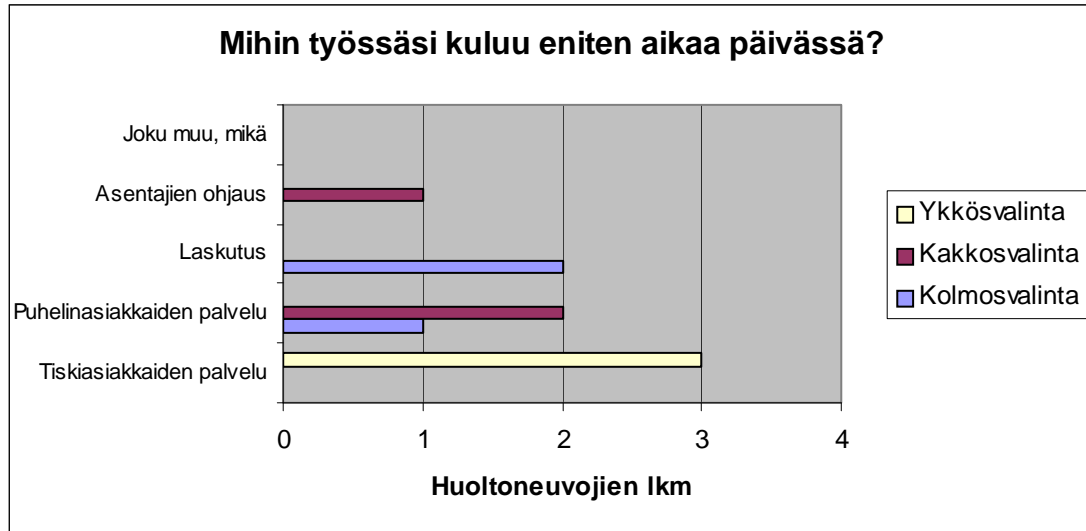
Ongelmat johtuivat useimmiten siitä, että asioita ei ollut hoidettu sovitulla tavalla:

työt olivat jääneet tekemättä tai ne olivat kesken, ei ollut tarvittavia varaosia, oli tilattu vääriä osia tai osat olivat jääneet jälkitoimitukseen, eikä siitä ollut ilmoitettu etukäteen.



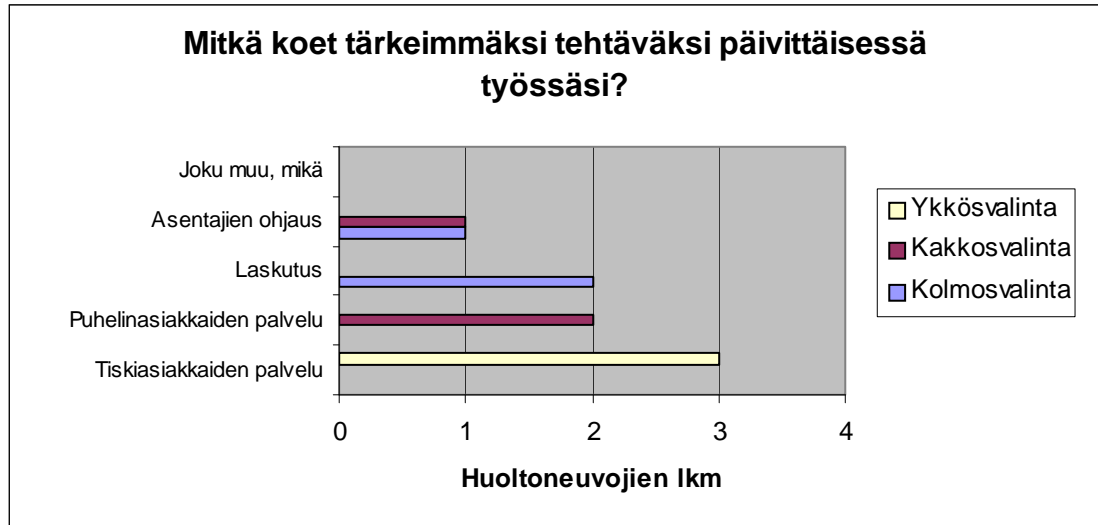
**Kuvio 3** Autojen luovutusten määrä, joissa on ollut ongelmia.

Kyselyn yhden kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, mihin huoltoneuvojat käyttävät suurimman osan ajastaan (kuvio 4). Kysymykseen oli annettu eri työtehtäviä vaihtoehdoiksi, joista huoltoneuvojat saivat valita kolme työtehtävää ja numeroida ne siten, että numero yksi on eniten aikaa kuluttava työtehtävä. Kaikki kolme kyselyyn osallistunutta henkilöä olivat sitä mieltä, että suurin osa päivästä kuluu tiskiasiakkaiden eli huoltamossa henkilökohtaisesti asioivien palveluun. Toiseksi eniten aikaa kuluttaa kahden henkilön mielestä puhelinasiakkaiden palvelu sekä kolmannen henkilön mielestä asentajien ohjaus. Kolmanneksi aikaa vieväksi työtehtäväksi kaksi huoltoneuvojaa valitsi työmääräysten laskutuksen ja yksi henkilö valitsi puhelinasiakkaiden palvelun.



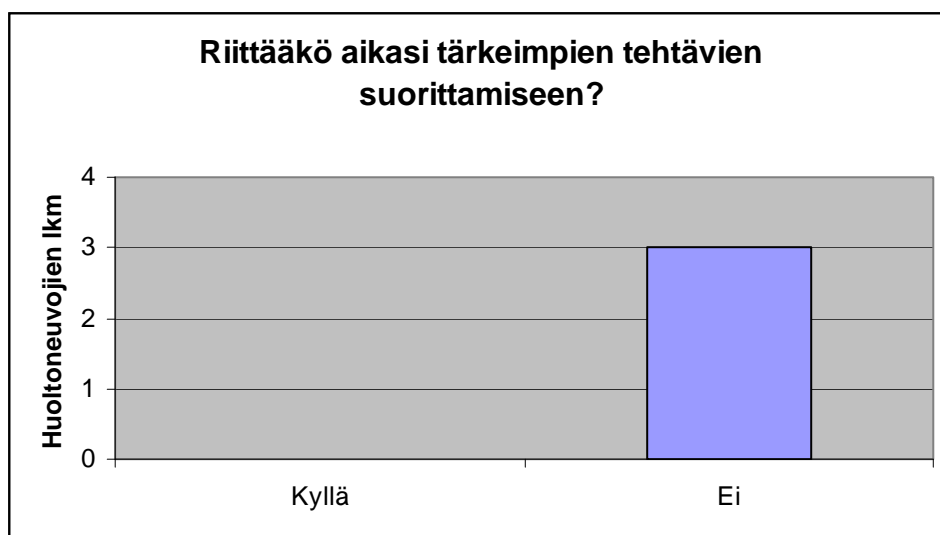
**Kuvio 4** Huoltoneuvojen aikaa vievät työtehtävät. Ykkösvalinta on eniten aikaa vievä, kakkosvalinta toiseksi eniten ja kolmosvalinta kolmanneksi eniten aikaa vievä työtehtävä.

Huoltoneuvojen tärkeimmät työnkuvat ovat melkein samat kuin ne joihin he käyttävät eniten aikaansa (kuvio 5). Kaikki kolme huoltoneuvojaa kokivat tiskiasiakkaiden palvelun tärkeimmäksi työtehtäväkseen, johon myös kului heidän mielestään eniten aikaa. Kaksi henkilöä koki puhelinasiakkaiden palvelun toiseksi tärkeimmäksi työnkuvakseen ja yksi koki asentajien ohjauksen. Työmääräysten laskutus tuli huoltoneuvojen kyselyn perusteella kolmanneksi tärkeimmäksi työtehtäväksi kahden henkilön mielestä ja yhden henkilön mielestä asentajien ohjaus oli kolmannella sijalla.



**Kuvio 5** Huoltoneuvojen tärkeimmät työtehtävät. Ykkösvalinta on tärkein, kakkosvalinta toiseksi tärkein ja kolmosvalinta kolmanneksi tärkein tehtävä.

Kaikki kolme kyselyyn vastannutta huoltoneuvojaa olivat yhtä mieltä, että heidän aikansa ei riitä kunnolla heidän tärkeimpien työtehtäviensä suorittamiseen (kuvio 6). Kovan kiireen syyksi huoltoneuvojat mainitsevat muun muassa puhelinliikenteen ja niin sanotut ”ei omat” puhelut, joilla tarkoitetaan keskuksen siirtämiä puheluita, joissa asiakkaat tavoittelevat jotakin toista huoltoneuvojaa tai varaosamyyjää.

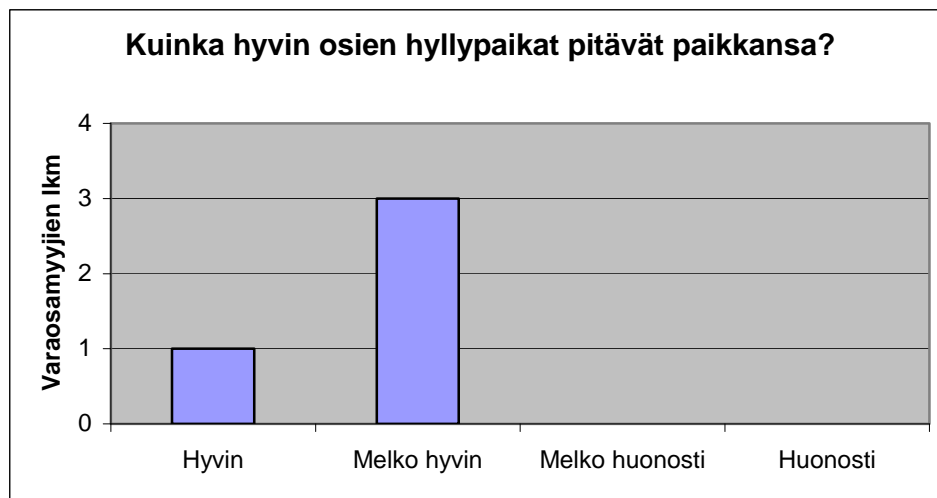


**Kuvio 6** Huoltoneuvojen ajan riittäminen tärkeimpien tehtävien suorittamiseen.

Huoltoneuvojat haluaisivat kyselykaavakkeessa olevan avokysymyksen perusteella kehittää työympäristöään järjestelmällisemmäksi, jolloin he voisivat keskittyä omiin työtehtäviinsä paremmin. He haluaisivat kehittää myös ajankäyttöä, jolloin sovitut työt saataisiin tehtyä sovittuna aikana eikä asiakkaan tarvitsisi tulla saman vian takia useaan kertaan.

### 3.2 Varaosamyyjien kyselykaavaketutkimus

Kyselyyn vastanneista varaosamyijistä kolme neljästä vastasi varaosien hyllypaikkojen pitävän melko hyvin paikkansa (kuvio 7) ja yksi vastasi hyllypaikkojen pitävän hyvin paikkansa.



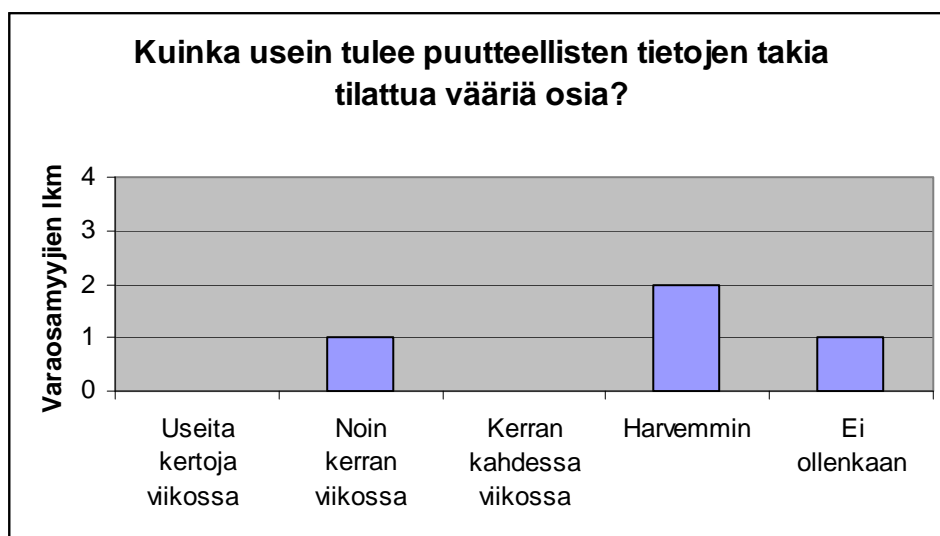
**Kuvio 7** Hyllypaikkojen paikkansa pitävyys.

Tuotteiden saldot pitävät paikkansa melko hyvin kolmen varaosamyijän mielestä ja yhden mielestä hyvin (kuvio 8).



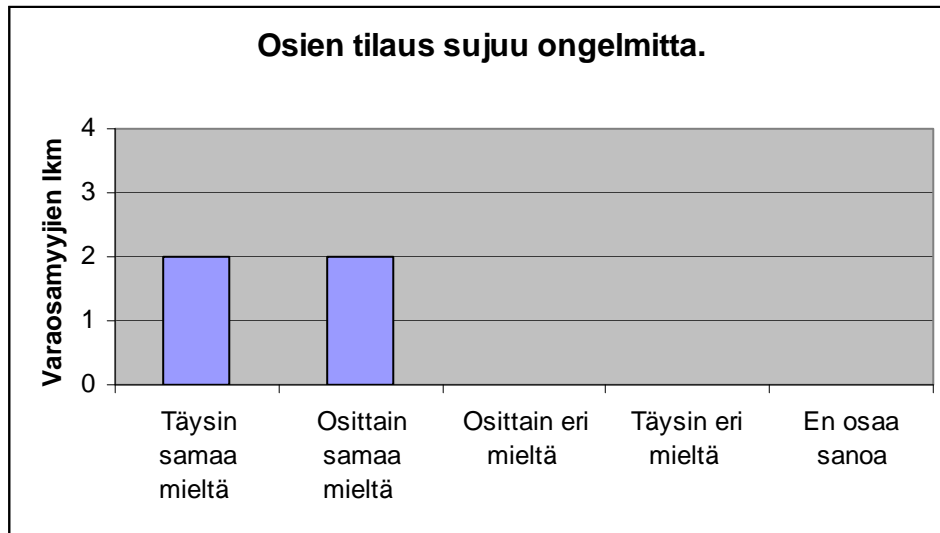
**Kuvio 8** *Tuotteiden saldojen paikkansa pitävyys.*

Varmin tapa saada oikea osa, on etsiä osan tiedot auton valmistenumerala, jolloin varaosaohjelma näyttää yleensä vain oikean osan varaosanumeron. Tiettyyn automalliin voi kuitenkin olla erilaisia osia, vaikka korimalli olisi sama. Näitä vääriä osia ei kuitenkaan kyselyn perusteella tilata kovin usein (kuvio 9). Kyselyyn vastanneista varaosamyyjistä yhdelle tulee noin kerran viikossa puutteellisten tietojen takia tilattuja vääriä osia, kahdelle tulee harvemmin kuin kerran kahdessa viikossa ja yhdelle ei tule ollenkaan.



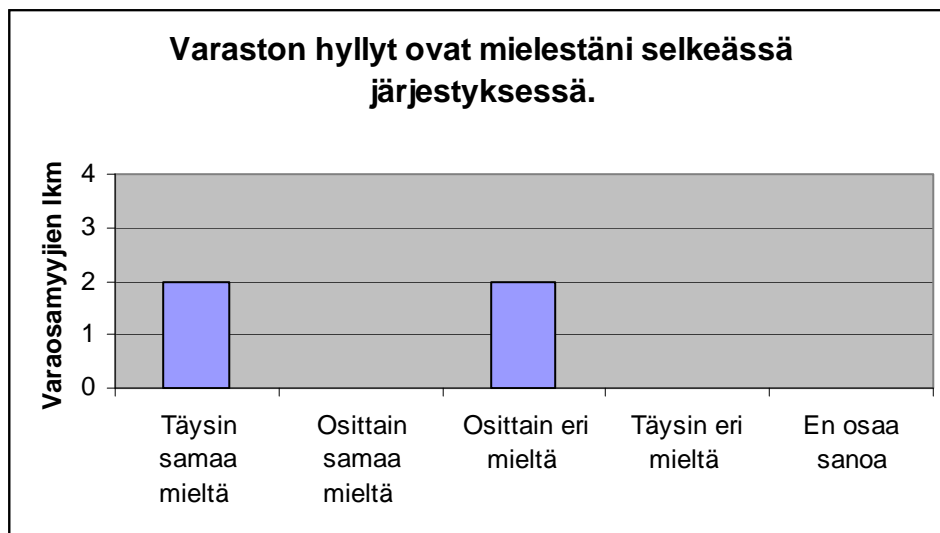
**Kuvio 9** *Puutteellisten tietojen takia tilattujen väärin osien määrä.*

Osien tilauksessa ei tunnu olevan suurempia ongelmia, sillä kaksi varaosamyyjää vastasi väittämään, osien tilaus sujuu ongelmitta, olevansa täysin samaa mieltä ja loput kaksi olivat osittain samaa mieltä (kuvio 10).



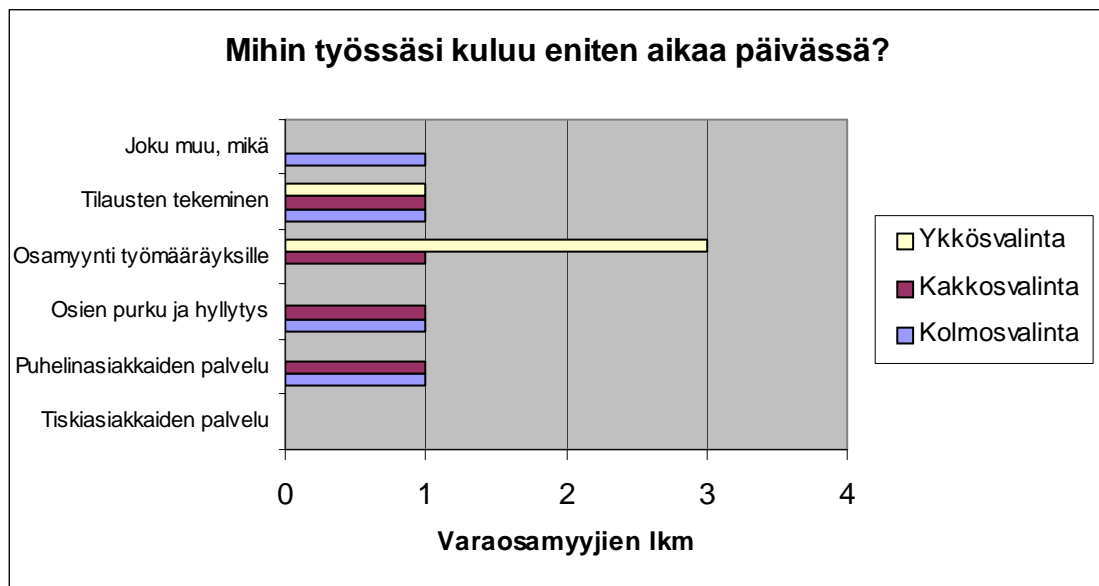
**Kuvio 10** *Osien tilaus.*

Varaosamyyjien mielipiteet varaston hyllyjen järjestyksestä jakaantuivat tasan (kuvio 11). Kaksi henkilöä oli täysin samaa mieltä, että varaston hyllyt ovat selkeässä järjestyksessä ja kaksi oli hyllyjen järjestyksestä osittain eri mieltä.



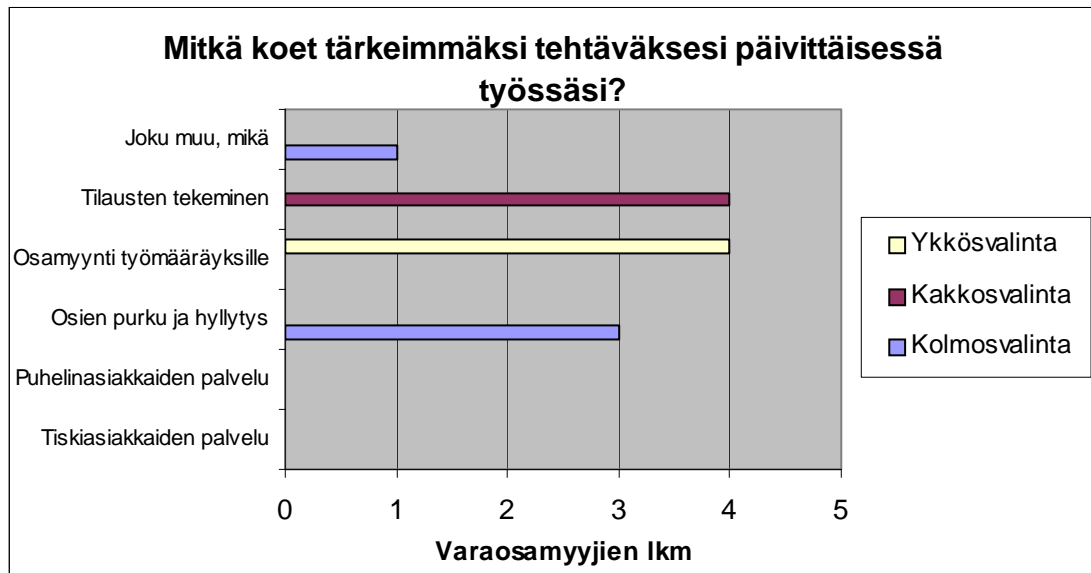
**Kuvio 11** *Varaston hyllyjen järjestys.*

Varaosamyyjiltä selvitettiin myös, mihin heillä kuluu eniten aikaa päivässä. Kysymys on ulkoasultaan samanlainen kuin huoltoneuvojenkin eli varaosamyyjien tuli valita eri työnkuvauksista kolme eniten aikaa vievää työtehtävää ja numeroida ne siten, että eniten aikaa vievä on numero yksi. Selvästi eniten aikaa vievä työtehtävä on varaosien myynti työmääräyksille eli huoltoon tuleviin autoihin. Kyselyyn vastanneista neljästä varaosamyyjästä kolme vastasi käyttävänsä siihen suurimman osan ajastaan (kuvio 12). Neljäs varaosamyyjä käyttää eniten aikaansa tilausten tekemiseen. Toiseksi ja kolmanneksi eniten aikaa vievissä työtehtävissä kaikki varaosamyyjät olivat keskenään eri mieltä. Mielenpitoet jakaantuivat tasan tilausten tekemisen, osien purun ja hyllytyksen sekä puhelinasiakkaiden palvelun kesken. Yksi varaosamyyjä vastasi kolmanneksi eniten aikaa vieväksi työnkuvaksi jonkun muun kuin valmiin vaihtoehdon, jolla hän tarkoitti kirjallisia töitä, esimerkiksi laskujen käsittelyä.



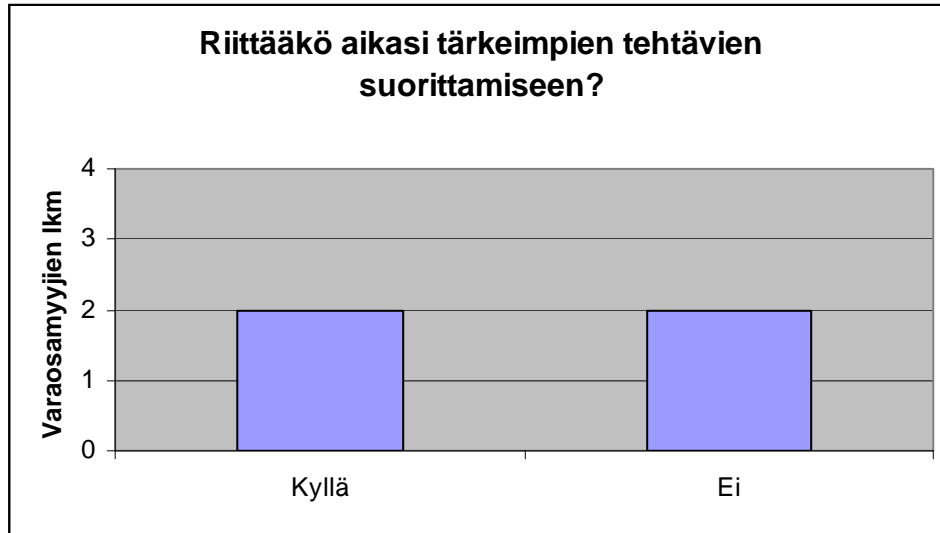
**Kuvio 12** Varaosamyyjien aikaa vievät työtehtävät. Ykkösvalinta on eniten aikaa vievä, kakkosvalinta toiseksi eniten ja kolmosvalinta kolmanneksi eniten aikaa vievä työtehtävä.

Tärkeimmän työtehtävän valinnassa varaosamyyjät olivat hyvin yksimielisiä (kuvio 13). Tärkein työtehtävä oli kaikkien neljän kyselyyn osallistuneen mielestä osien myynti työmääräyksille. Toiseksi tärkeimmäksi tehtäväksi he kaikki kokivat tilausten tekemisen. Kolmanneksi tärkeimmässä tehtävässä oli lievä mielipideero, kolme varaosamyyjää oli sitä mieltä, että osien purku ja hyllytys on kolmanneksi tärkein ja yhden mielestä joku muu kuin valmiiksi annettu vaihtoehto. Jollain muulla tarkoitetaan taas kirjallisten töiden käsittelyä, eli laskujen yms. käsittelyä.



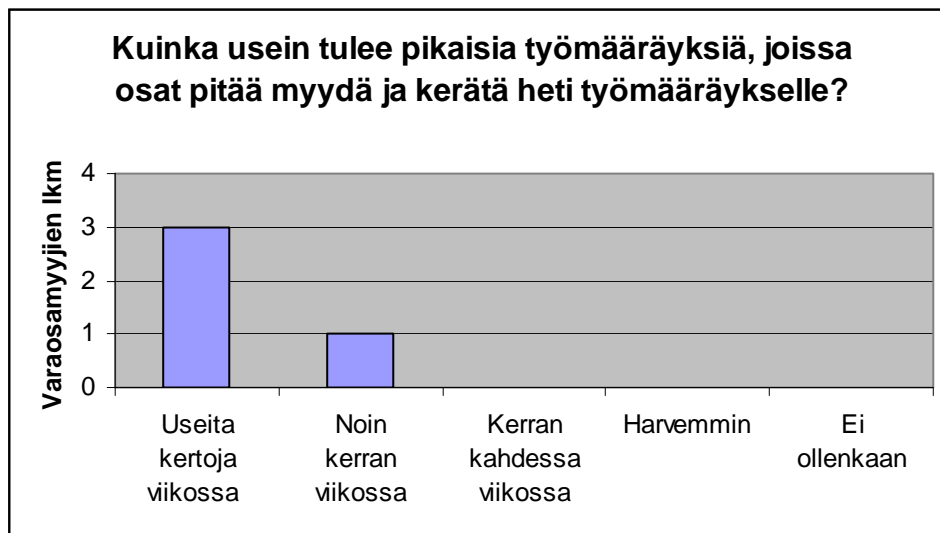
**Kuvio 13** *Varaosamyyjien tärkeimmät työtehtävät. Ykkösvalinta on eniten aikaa vievä, kakkosvalinta toiseksi eniten ja kolmosvalinta kolmanneksi eniten aikaa vievä työtehtävä.*

Kaksi varaosamyyjää neljästä oli sitä mieltä, että heidän aikansa ei riitä kunnolla tärkeimpien tehtävien suorittamiseen (kuvio 14). Syyksi mainittiin kova kiire, joka välillä häiritsee töitä.



**Kuvio 14** *Varaosamyyjien ajan riittäminen tärkeimpien tehtävien suorittamiseen.*

Kyselyn mukaan huoltoon tulee viikossa monia autoja, jotka pääsevät suoraan sisään ja joihin pitää kerätä ja myydä tarvittavat varaosat heti (kuvio 15). Kolmen varaosamyyjän mukaan näitä tulee useita kertoja viikossa ja yhden henkilön mukaan noin kerran viikossa.

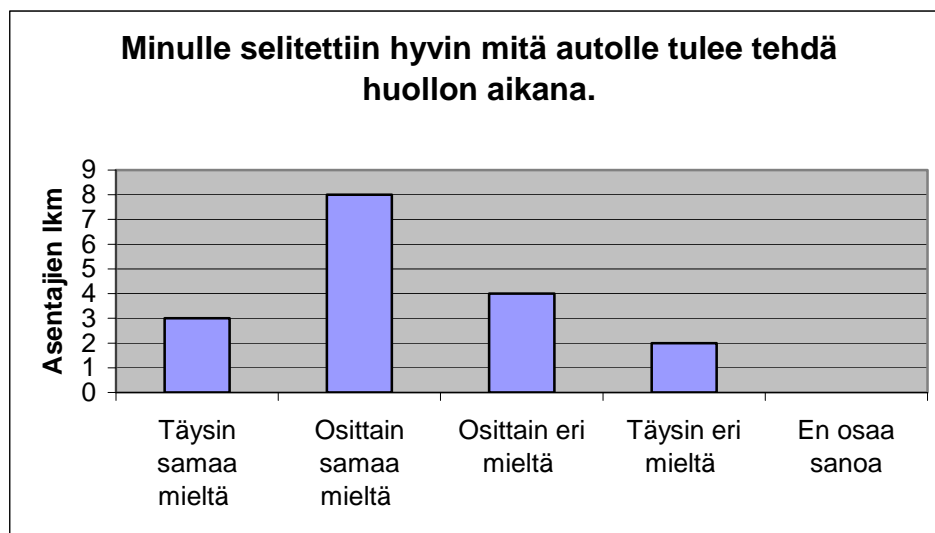


**Kuvio 15** *Pikaisten työmääräysten määrä.*

Kyselyn avoimessa kysymyksessä varaosamyjät halusivat kehittää työympäristöänsä siistimmäksi ja toimintaa järjestelmällisemmäksi. Vastauksista kävi myös ilmi, että merkkijakoa tulisi selkeyttää ja varastomies haluttaisiin takaisin. Varastomiehen tehtävänä olisi hoitaa saapuneiden osien hyllyttäminen sekä varastosiirtojen yms. varaosien lähettäminen.

### 3.3 Asentajien kyselykaavaketutkimus

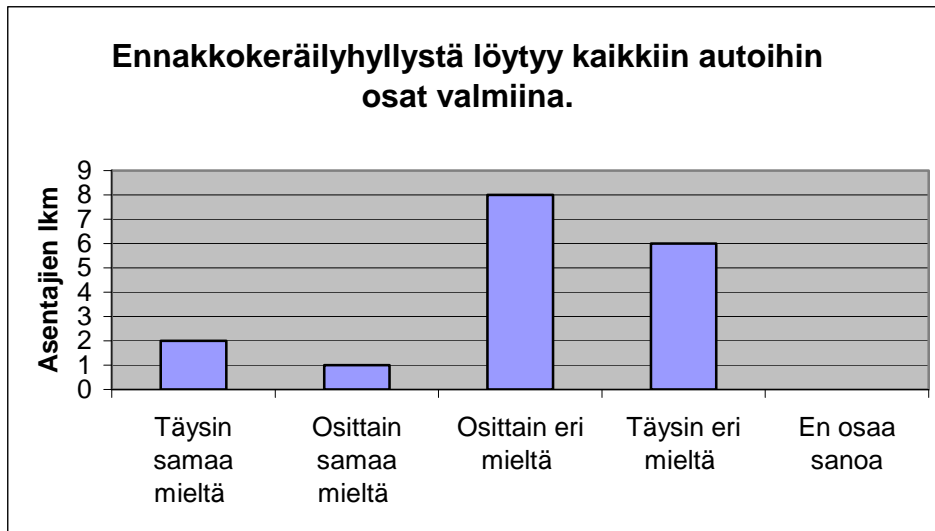
Asentajat ovat melko tyytyväisiä siihen, kuinka huoltoneuvojat heitä ohjeistavat huoltoja tekemään (kuvio 16). Kolme henkilöä seitsemästätoista oli täysin samaa mieltä, että heille selitettiin hyvin mitä autolle tulee tehdä huollon aikana. Kahdeksan henkilöä oli asiasta osittain samaa mieltä. Parannettavaa kuitenkin löytyy, sillä neljä asentajaa oli huollon ohjeistuksesta osittain eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä.



**Kuvio 16** Ohjeistus huollon tekemiseksi.

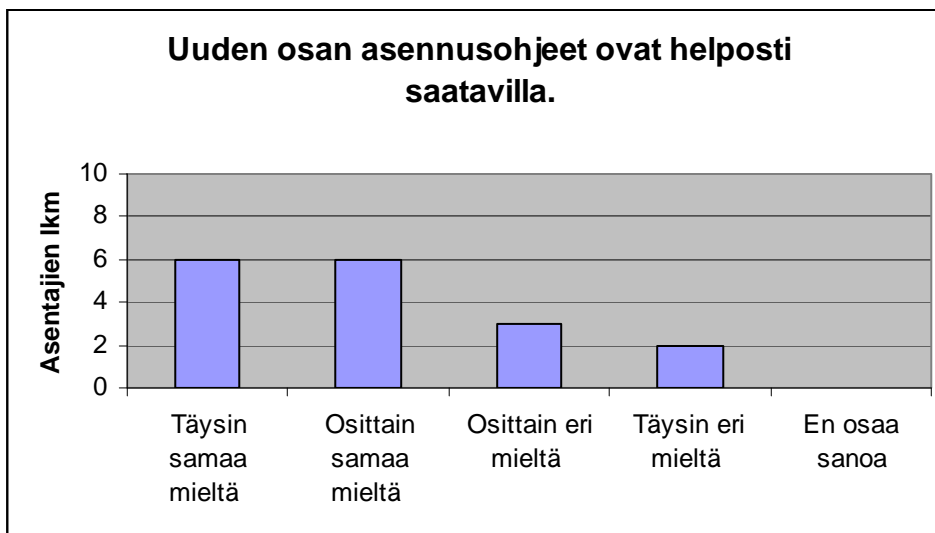
Ennakkokeräily vaatisi asentajien mielestä paljon parannusta. Vain kaksi asentajaa seitsemästätoista oli täysin samaa mieltä ja yksi osittain samaa mieltä, että ennakkokeräilyhyllystä löytyy hyvin kaikkiin autoihin osat valmiina (kuvio 17).

Kahdeksan asentajaa oli asiasta osittain eri mieltä ja kuusi henkilöä oli täysin eri mieltä.



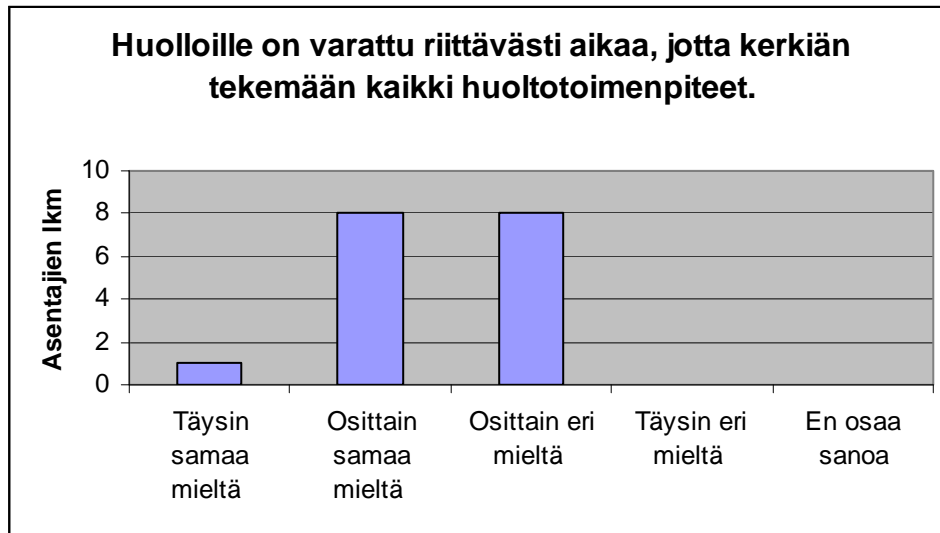
**Kuvio 17** Osien saatavuus ennakkokeräilyhyllystä.

Uusien osien asennusohjeet ovat melko helposti saatavilla asentajien mielestä (kuvio 18). Kuusi asentajaa oli asiasta täysin samaa mieltä ja kuusi osittain samaa mieltä. Osalle asentajista asennusohjeiden löytämisessä on kuitenkin hieman ongelmia, sillä kolme henkilöä oli osittain eri mieltä ja kaksi henkilöä täysin eri mieltä asennusohjeiden saatavuudesta.



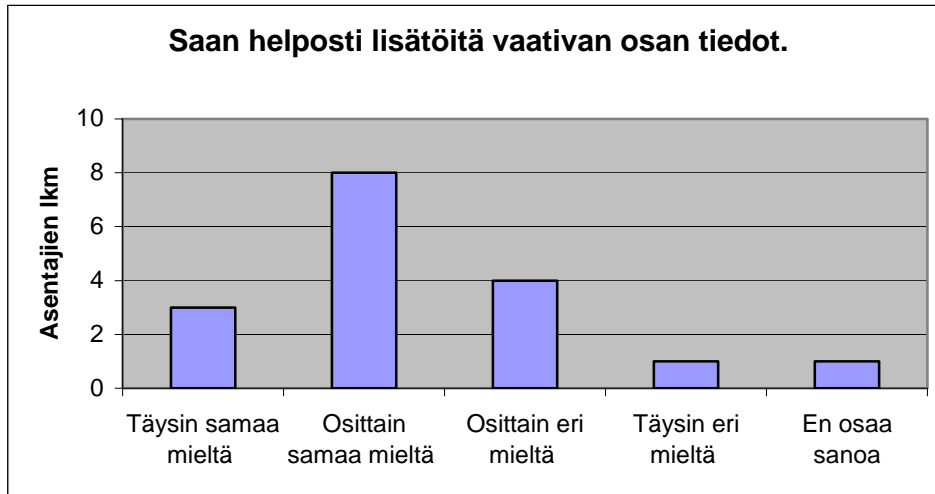
**Kuvio 18** Uusien osien asennusohjeiden saatavuus.

Ajan riittävydestä asentajien mielipiteet jakautuvat melkein tasan kahtia (kuvio 19). Yksi asentaja on täysin samaa mieltä, että hänellä on riittävästi aikaa tehdä kaikki tarvittavat huoltotoimenpiteet. Kahdeksan asentajaa on ajan riittävydestä osittain samaa mieltä ja loput kahdeksan on osittain eri mieltä.



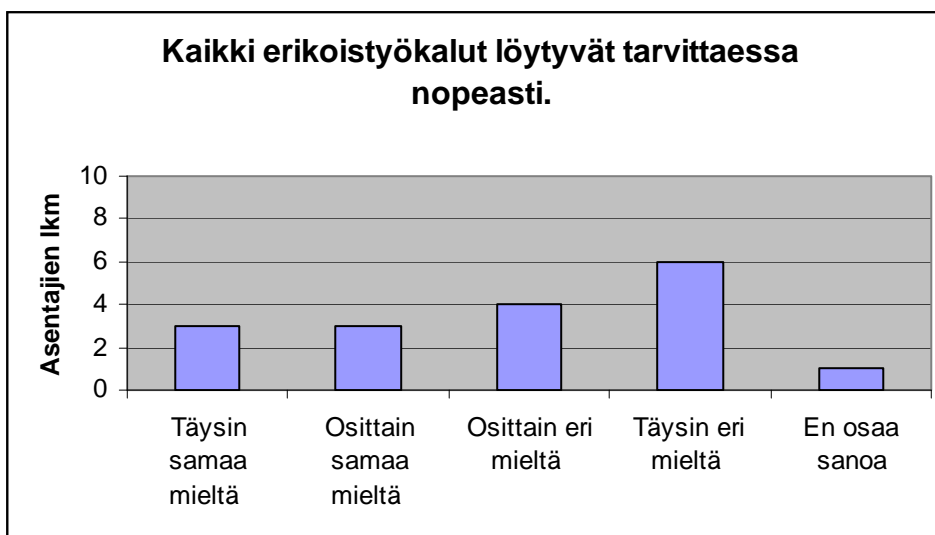
**Kuvio 19** Huollolle varatun ajan riittävyys.

Lisätöitä vaativan osan tiedot, käsittäen hinnan ja saatavuuden, ovat asentajien mielestä melko helposti saatavilla (kuvio 20). Kolme henkilöä on täysin samaa mieltä ja kahdeksan osittain samaa mieltä osien tietojen saatavuudesta. Neljä asentajaa on asiasta osittain eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä, yksi henkilö ei osannut sanoa mielipidettään. Eriävät mielipiteet johtuvat varaosamyyjien kiireestä, jolloin he eivät kerkiä etsimään asentajille osien tietoja heti. Helposti osien hinnan ja saatavuuden selville saavat asentajat osaavat itsekin käyttää kyseisen merkin varaosa-ohjelmaa, joten he eivät ole niin riippuvaisia varaosamyyjistä.



**Kuvio 21** *Varaosan tietojen saatavuus.*

Erikoistyökalujen saatavuudessa asentajien mielipiteet jakaantuivat melko tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen kesken (kuvio 22). Kolme henkilöä oli täysin samaa mieltä ja kolme osittain samaa mieltä, että erikoistyökalut löytyvät tarvittaessa nopeasti. Enemmistöllä on kuitenkin hankaluuksia saada erikoistyökaluja käyttöönsä, sillä neljä henkilöä seitsemästätoista oli asiasta osittain eri mieltä ja kuusi täysin eri mieltä. Yksi asentaja ei osannut sanoa mielipidettään.



**Kuvio 22** *Erikoistyökalujen saatavuus.*

Avoimessa työympäristön kehitystarpeita kartoittavassa kysymyksessä asentajat halusivat kehittää tiedonkulkua asiakkaalta asentajalle sekä tiedonkulkua yleensä henkilökunnan välillä. Myös varaosaosasto kaipaisi parannusta asentajien mukaan: asentajat halusivat sujuvuutta varaosaosaston toimintaan sekä he halusivat tarkentaa merkkijakoa, jolloin yksi varaosamyyjä hallitsisi yhden tietyn tai useamman merkin hyvin ja näin asentaja saisi haluamansa osan tiedot nopeasti.

## 4 Asiakastyytyväisyyskysely

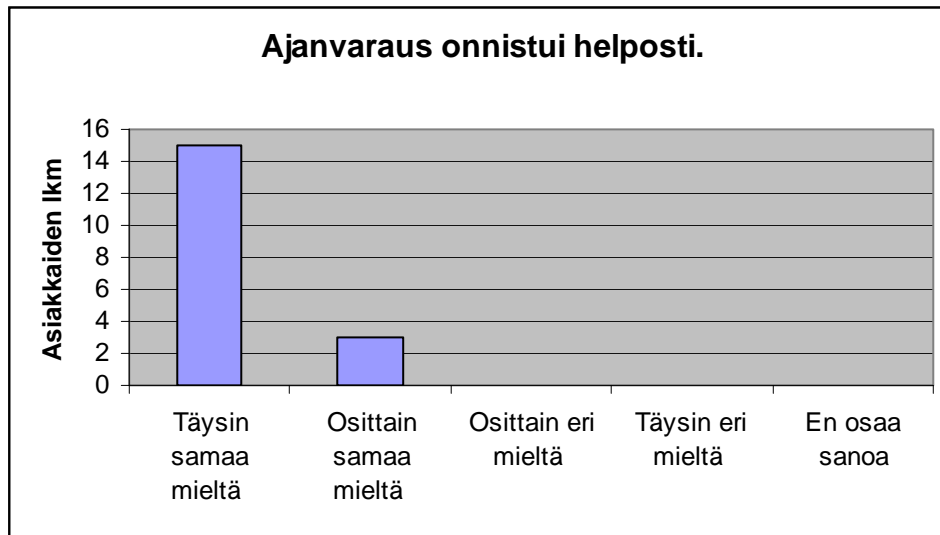
Asiakkaille tehtävä kysely tehtiin haastattelemalla, koska näin saadaan helposti ja nopeasti kasaan tarvittava määrä käyttökelpoisia kyselylomakkeita. Asiakkaita haastateltiin kahtena iltapäivänä heidän saatua autonsa huollosta tai korjauksesta. Kysely suoritettiin haastattelemalla kahdeksaatoista (18) asiakasta sekalaisesti eri merkkien kesken. Taulukossa 4 on esitetty kyselyyn vastanneiden asiakkaiden autojen merkit ja kyseisen automerkin haastatteluun osallistuneiden henkilöiden määrä.

**Taulukko 4** Haastatteluun osallistuneiden asiakkaiden autojen merkit ja määrät.

Auton merkki	Asiakkaiden lukumäärä kpl
Opel	2
Chevrolet	1
Skoda	6
Jaguar	3
BMW	3
Saab	3

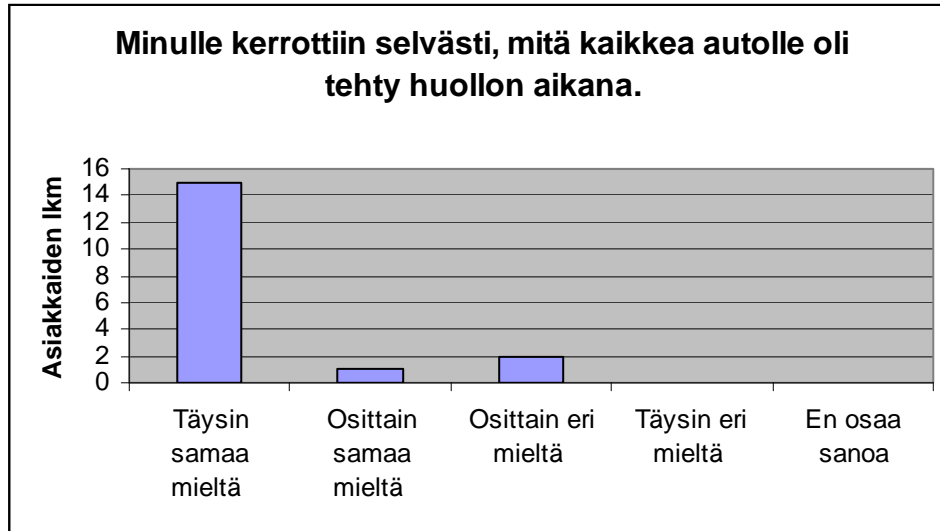
Asiakkaita haastateltiin satunnaisesti eri merkeiltä ja Lielahden Metroauton laajasta merkkiedustuksesta johtuen kaikkien automerkkien asiakkaita ei saatu haastateltua, näin ollen Lielahden Metroauton edustamista yhdeksästä merkistä puuttui kolme merkkiä: Subaru, Cadillac ja Land Rover.

Ajanvarauksessa ei näytä olevan ongelmia haastattelun perusteella (kuvio 23). Viisitoista haastateltavaa kahdeksastatoista oli täysin samaa mieltä, että huollon ajanvaraus onnistui helposti. Loput kolme olivat asiasta osittain samaa mieltä.



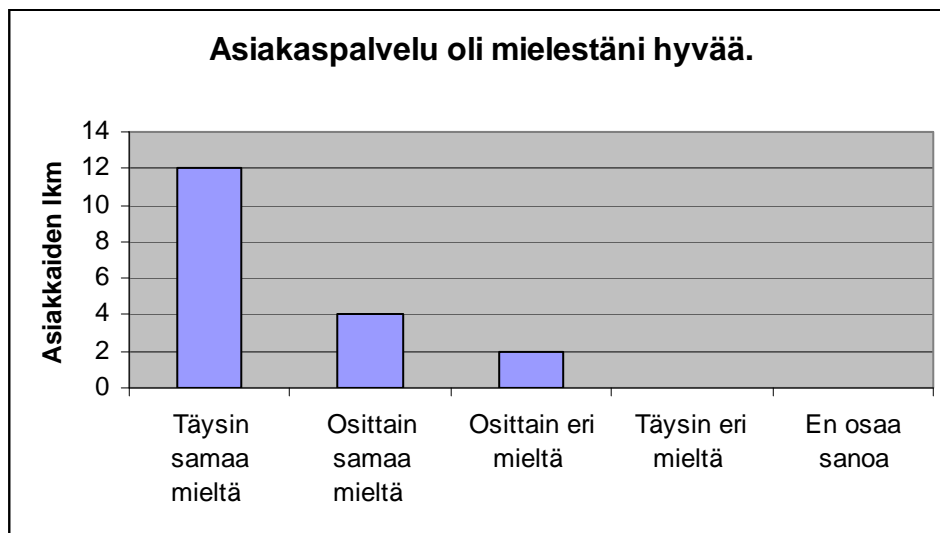
**Kuvio 23** *Ajanvaraus.*

Asiakkaat ovat hyvin tietoisia siitä, mitä heidän autoillensa on tehty huollon aikana. Vain kaksi haastatteluun osallistuneesta henkilöstä oli osittain eri mieltä siitä, että heille kerrottiin selvästi, mitä kaikkea autolle oli tehty huollon aikana (kuvio 24). Yksi henkilö oli asiasta osittain samaa mieltä ja loput viisitoista henkilöä oli täysin samaa mieltä.



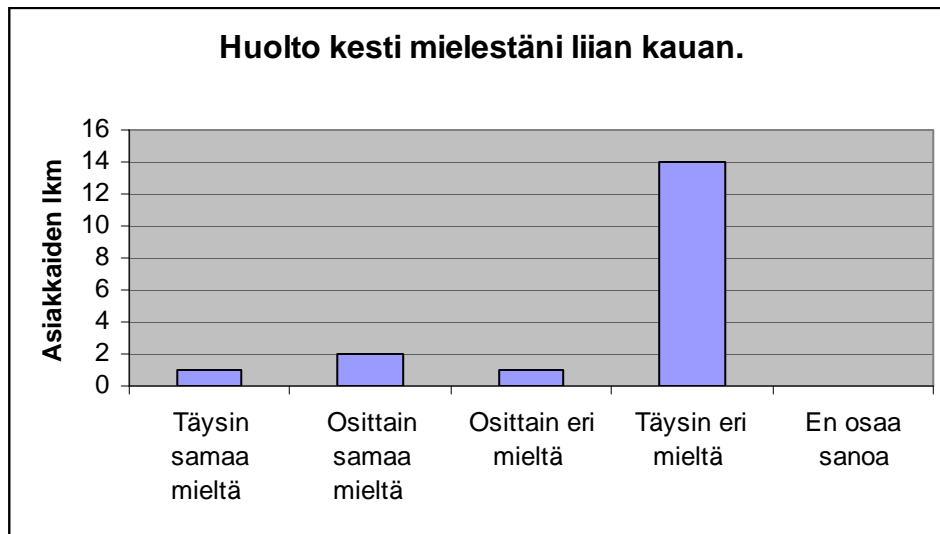
**Kuvio 24** Huollosta tiedottaminen.

Asiakaspalvelu on Metroautossa hyvänlaatuista. Haastatteluun osallistuneista kaksitoista oli täysin samaa mieltä, että asiakaspalvelu oli heidän mielestään hyvää ja neljä henkilöä oli asiasta osittain samaa mieltä (kuvio 25). Kaksi haastateltavaa oli kuitenkin asiasta osittain eri mieltä. Haastateltavat perustelivat eriävät mielipiteensä liian pitkillä odotusajoilla ennen kuin huoltoneuvojat ehtivät palvella heitä.



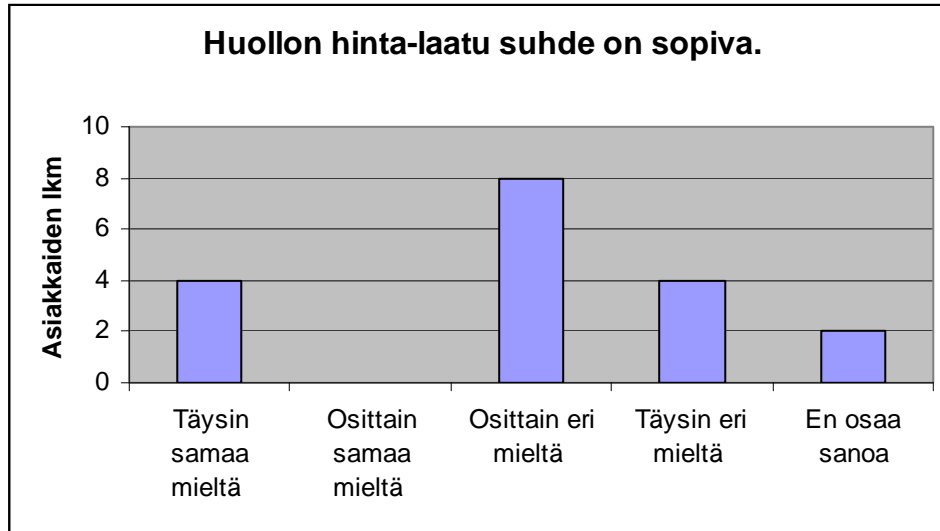
**Kuvio 25** Asiakaspalvelun laatu.

Huollon kesto ajallisesti on asiakkaiden mielestä ihan sopiva, sillä neljätoista henkilöä kahdeksastatoista vastasi väittämään, huolto kesti mielestäni liian kauan, olevansa asiasta täysin eri mieltä. Yksi henkilö vastasi olevansa asiasta osittain eri mieltä (kuvio 26). Kaksi henkilöä oli huollon pituudesta osittain samaa mieltä ja yksi henkilö oli täysin samaa mieltä, että huolto kesti liian kauan.



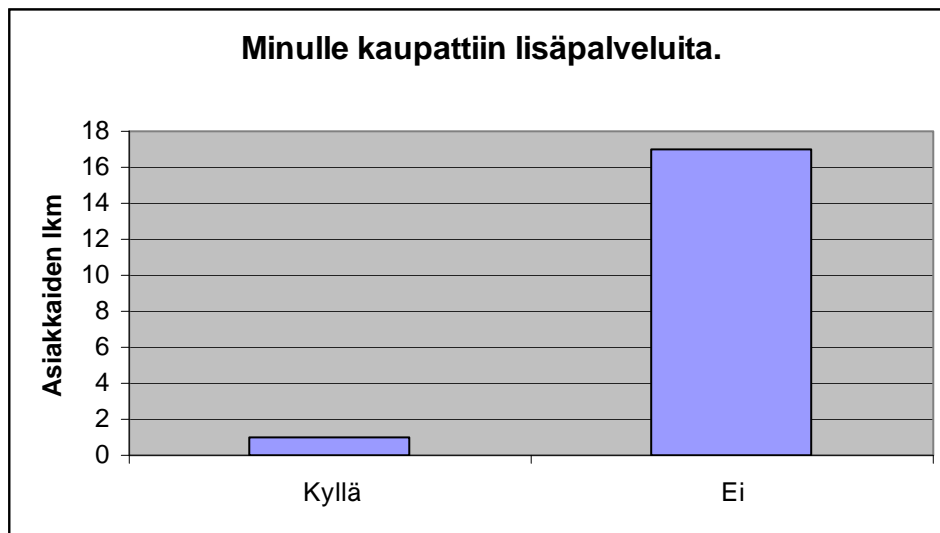
**Kuvio 26** *Huollon kesto.*

Asiakkaat pitävät huollon hintatasoa hieman liian korkeana, sillä vain neljä henkilöä oli täysin samaa mieltä, että huollon hinta-laatusuhde on sopiva (kuvio 27). Kahdeksan henkilöä oli asiasta osittain eri mieltä ja neljä täysin eri mieltä. Kaksi haastateltavaa ei osannut sanoa mielipidettään asiasta.



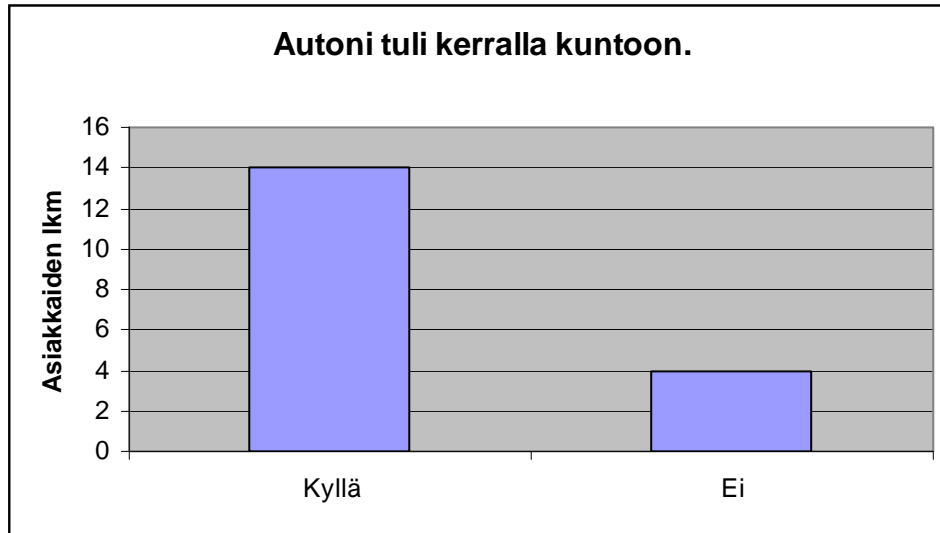
**Kuvio 27** *Huollon hintataso.*

Lisämyynti oli ainakin tämän kyselyn perusteella olematonta (kuvio 28). Kahdeksastatoista haastateltavasta vain yhdelle kaupattiin lisäpalveluita, esimerkiksi pyyhkijöiden sulkien vaihtoa tai muita pikkuhommia.



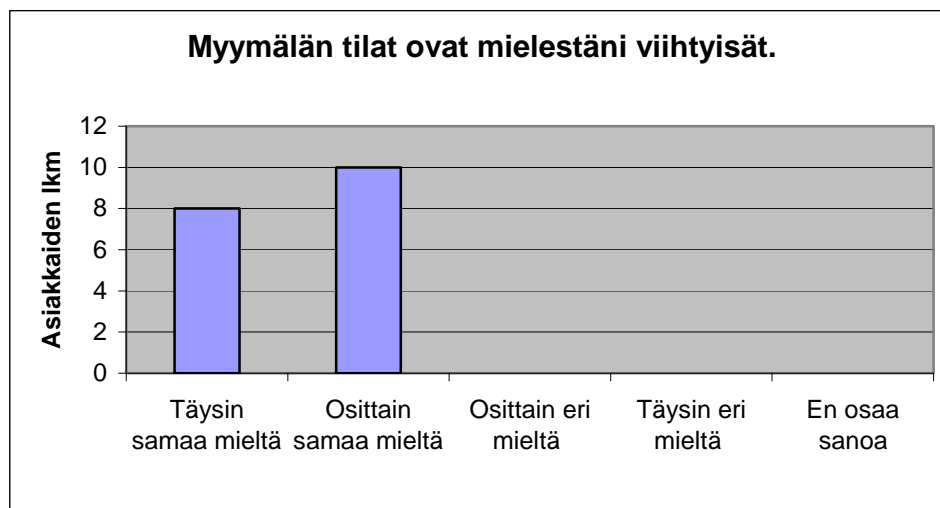
**Kuvio 28** *Lisämyynti.*

Auto tuli kerralla kuntoon neljässätoista tapauksessa kahdeksastatoista (kuvio 29). Syyt uusille ajanvarauksille johtuivat varaosien puutteista, sekä auton radion ohjelmistopäivityksen puutteesta.



**Kuvio 29** Auton saaminen kerralla kuntoon.

Kyselyn perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä myymälän tiloihin (kuvio 30). Haastatelluista kahdeksastatoista asiakkaasta kahdeksan, oli täysin samaa mieltä, että myymälän tilat ovat viihtyisät ja loput kymmenen olivat asiasta osittain samaa mieltä. Muutama asiakas toivoi kuitenkin parempia odotustiloja huollon ajaksi.



**Kuvio 30** Myymälän tilojen viihtyisyys.

Viimeinen asiakkaille tehtävä kysymys oli avokysymys, jonka tarkoituksena oli selvittää, mitä osa-aluetta asiakkaat tahtoisivat kehittää. Vastausten perusteella selvisi, että asiakkaat toivovat uudistusta myymälän tiloihin, vaikka he yleisesti ottaen ovat hyvin tyytyväisiä tilojen viihtyisyyteen. Kehityskohteina olisivat kunnolliset odotustilat huollon ajaksi, jossa asiakas voisi lukea lehtiä ja kuluttaa aikaa pienen lapsensa kanssa.

## **5 Tehtävänkuvien kehittäminen**

Ison autotalon toiminnan tulee olla sujuvaa ja selkeää. Tehtävänkuvien perimmäisenä kehittämistarkoituksena on pyrkiä tehostamaan ja yksinkertaistamaan työntekijöiden tehtävänkuvia. (Metroauto 2009.)

### **5.1 Ennakkokeräilyn suorittaminen**

Asentajien mielestä osien ennakkokeräily tarvitsee paljon parannusta. Suurin osa kyselyyn vastanneista asentajista oli sitä mieltä, että kaikkiin autoihin ei ole kerätty osia valmiiksi. Tarkkaa syytä ei selvinnyt, miksi osia jää keräämättä. Varaosamyymäjät kuitenkin kuluttavat eniten työaikaansa osien myymisessä ja keräämisessä korjaamoasiakkaiden työmääräyksille, he myös kokevat sen tärkeimmäksi työtehtäväkseen. Ennakkokeräily tulisi suorittaa viikkoa ennen, ennen kuin auto tulee huoltoon. Varaosamyymäjän olisi myös hyvä tarkistaa muutama päivä etukäteen, riippuen osien toimitusajasta, että kaikkiin sen päivän työmääräyksiin on osat myyty ja kerätty valmiiksi, jotta puuttuvat osat ehdittäisiin vielä tilata sille päivälle.

## **5.2 Erikoistyökalujen saatavuus**

Monella asentajalla oli kyselyn perusteella ongelmia saada korjauksissa tarvittavia erikoistyökaluja nopeasti haltuunsa. Tyytyväisimpiä erikoistyökalujen saatavuuteen olivat Jaguarin asentajat. Jaguarin erikoistyökalut ovat telineissä korjaamohallin seinällä ja ne ovat siten helposti asentajien käsien ulottuvilla. Kaikilla merkeillä ei ole niin paljoa seinäpinta-alaa tai erikoistyökaluja on niin paljon, ettei kaikkia voida pitää hallin puolella esillä. BMW:n erikoistyökalut on myös ripustettu hallin seinälle, mutta niitä on niin paljon, että suurin osa on esillä varaston puolella. Työkalujen suuren määrän takia, oikean työkalun löytäminen kuluttaa asentajan kallisarvoista työaika.

Kaikkia erikoistyökaluja ei aina edes löydy paikanpäältä, vaan niitä täytyy silloin tällöin lainata toisesta toimipisteestä. Joidenkin merkkien kohdalla voisi kokeilla erikoistyökalujen ennakkokeräilyä, jossa työkalut kerättäisiin valmiiksi samaan lokeroon varaosien kanssa, mikäli vaan tiedetään, mitä työkaluja korjauksen yhteydessä tullaan tarvitsemaan, näin asentajan ei tarvitse etsiä työkaluja kesken korjauksen. Ennakkokeräilyä ei tosin voi suorittaa kovin paljoa aikaisemmin, ennen kuin auto tulee huoltoon, sillä joku muu voi myös tarvita kyseisiä työkaluja. Ennakkokeräilyyn voisi suorittaa edellisenä päivänä, mutta työkalun sijainnin voisi varmistaa jo aikaisemmin

## **5.3 Varastomiehen työtehtävien tehostaminen**

Metroauton Lielahden toimipisteessä oli vielä vuonna 2008 varastomies, joka purki ja hyllytti saapuneet tavarat, keräsi varastosiirot ja laittoi postin mukana kulkevat osat matkaan. Erään kyselyyn osallistuneen henkilön vastausten perusteella selvisi, että sellainen haluttaisiin takaisin. Pelkän tavaran purkamisen takia varastomiestä ei tosin kannata ottaa, sillä ei tavaraa niin paljoa tule, mutta jos työnkuvaa voitaisiin jotenkin kehittää. Esimerkiksi niin sanottu varastomies

voisi hoitaa työmääräykselle myytyjen osien ennakkokeräilyjä ja tarvittaessa etsiä varaosien tietoja asentajille, jolloin varsinaiset varaosamyyjät saisivat tarvitsemaansa lisäaikaa töittensä suoritukseen ja asentajat saisivat osan tiedot nopeammin. Näin saataisiin myös merkkijako selkeämmäksi, mikäli varastomies vaan hallitsisi kaikki liikkeen automerkit.

#### **5.4 Varaosapaketit**

Varaosamyyjillä suurin osa ajasta kuluu osien myymisessä työmääräyksille. He myös kokivat sen tärkeimmäksi työtehtäväkseen päivittäisessä työssään. Varaosamyyjien toiminnan tehostamiseksi, voitaisiin Metroauton Lielahden toimipisteessä ottaa käyttöön niin sanotut varaosapaketit. Vanhan toimintatavan mukaan ensin selvitetään, mitkä kaikki huolto-osat vaihdetaan sillä tietyllä kilometrimäärällä, jolla auto on huoltoon tuotu. Seuraavaksi katsotaan yksitellen varaosanumerot merkkikohtaisesta varaosa-ohjelmasta, jonka jälkeen ne myydään työmääräykselle. Nämä välivaiheet jäisivät pois, jos työmääräykselle voitaisiin suoraan myydä varaosapaketti, joka sisältää kaikki tarvittavat huolto-osat kilometrimäärän mukaan.

Varaosapaketit voisi nimetä esimerkiksi auton moottorin tyyppin ja huollon kilometrimäärän mukaan. Esimerkiksi Skoda nimeää automalliensa eri moottorit kolmella tai neljällä kirjaimella, joten 60 000 km:n huollon myyntiartikkeliksi voitaisiin CAXA moottoriseen Skodaan nimetä CAXA 60000. Moottorin tyyppikirjaimet löytyvät Skodan omalta varaosaohjelmalta, kun hakee auton tiedot ajoneuvon alustanumerolla.

Toinen tapa varaosapakettien nimeämiseksi voisi olla auton malli, moottorin iskuvoimakkuus, vuosimalli, sekä huoltokilometrit. Mallin esimerkkinä toimii 1,6 litrainen vuosimallin 2004 Opel Vectra, joka on tuotu 90 000 km:n huoltoon. Huoltopakettien myyntiartikkeli olisi tällä tavalla Vectra 1,6 2004 90000. Uusissa

BMW:ssä varaosapakettien myynti ei tällä tavalla onnistu, sillä niissä auton ajotietokone ilmoittaa, mitä huolto-osia tulee vaihtaa.

## 6 Palveluiden kehittäminen

Autoliikkeet pyrkivät nykyään tarjoamaan mahdollisimman paljon erilaisia palveluita asiakkailleen. Paras tilanne olisikin, jos kaikki asiakkaan autoa koskevat toimenpiteet saataisiin tehtyä saman katon alla. Kaikkia palveluita tuskin saadaan yhteen toimipisteeseen suuresta erikoisosaamisen tarpeen määrästä johtuen, mutta yleisimpiä auton merkistä riippumattomia varusteluita voisi tehdä huoltojen ja korjauksien ohella.

”Suhtaudumme ennakkoluulottomasti muutoksiin. Haluamme itse oppia uutta ja parantaa toimintaamme. Haemme jatkuvasti parempia tapoja toimia sekä uusia ideoita ja mahdollisuuksia liiketoimintamme kehittämiseksi.” (Metroauto 2009.)

### 6.1 Lisämyynti

Lisämyynti oli kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden mukaan lähes olematonta. Huoltoneuvojat tulisi jollain tapaa saada tarjoamaan asiakkaille enemmän lisäpalveluita, sillä vain yhdelle asiakkaalle kahdeksastatoista tarjottiin jotakin lisäpalvelua huoltoon tultaessa. Lisäpalvelulla tarkoitetaan tässä asiayhteydessä esimerkiksi tuulilasinyyhkijöiden sulkien vaihtoa tai vastaavien nopeiden töiden tekemistä huollon yhteydessä.

Huoltoneuvojien tiskille voisi laittaa enemmän joitakin tarjouksia näkyville, jolloin huoltoneuvojan olisi helpompi mainostaa lisäpalveluita asiakkaalle. Tiskille tai sen välittömään läheisyyteen voisi myös laittaa esille eri automerkkien pieniä

oheistuotteita esimerkiksi merkkikohtaisia avaimenperiä ym., joista saataisiin lisämyyntiä asiakkaiden huoltokäyntien yhteydessä.

## **6.2 Uudet myyntiartikkelit**

Huoltojen ja korjausten ohella asiakkaille voitaisiin tarjota jotakin uutta, esimerkiksi auton varashälyttimien asennusta. Ainakin niille asiakkaille joiden autossa havaitaan huollon aikana vaihdettuja soittimia tai navigaattoreita ym., voitaisiin tehdä tarjous erillisen autohälyttimen asennuksesta. Asennukseen voitaisiin kouluttaa yksi asentaja, joka tekisi kaikki mahdolliset hälyttimien asennukset.

Toisen asentajan voisi kouluttaa tekemään lasien kalvotuksia eli tummennuskalvojen asennuksia. Tätä palvelua voisi tarjota ainakin kaikille niille, joiden autosta joudutaan ottamaan takaoven oviverhoilu pois paikoiltaan, sekä farmarimallisten autojen kuljettajille, jotka kuljettavat paljon tavaraa tai lemmikkieläimiä autollaan. Lasien tummennus antaa näkösuojaa ja kuumalla kelillä suojaa auringonsäteiltä.

## 7 Lopputulokset ja arviointi

Asiakkaat ovat kyselyiden mukaan melko tyytyväisiä Lielahden Metroauton toimintaan. Huollossa asiointi on sujuvaa ja ajanvarauksessakaan ei suurempia ongelmia esiinny. Huollon hinta-laatusuhdetta pidettiin liian korkeana, mutta asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä, tosin parannettavaakin löytyy, sillä kaikki asiakkaat eivät olleet täysin samaa mieltä asiasta. Auton kerralla kuntoon saamiseksi kannattaa myös panostaa, sillä kyselyyn osallistuneista kahdeksastatoista autosta neljä ei tullut kerralla kuntoon. Yleisenä tavoitteena on saada autot kerralla kuntoon, jotta asiakkaan ei tarvitse useaan otteeseen käydä saman vian takia.

Henkilökunnalle tehtyjen kyselyiden perusteella selvisi, että suurimmat ongelmat löytyvät ajan riittävydestä, tiedonkulusta osastojen välillä sekä varaosien saatavuudesta. Työt saadaan kuitenkin tehtyä, sillä asiakkaat ovat tyytyväisiä, eikä huoltokaan kestä liian kauaa heidän mielestään.

Työn suurimpana tarkoituksena oli selvittää, missä jokapäiväisissä työtehtävissä tarvitaan kehittämistä. Kehitystarpeet selvisivät hyvin asiakkaille tehtyjen haastatteluiden sekä henkilökunnalle tehtyjen kyselyiden perusteella.

## Lähteet

/1/ Metroauto. [www-sivu]. [viitattu 4.12.2009]. Saatavissa:  
<http://www.metroauto.fi/konserniinfo.asp>

## **Liitteet**

- (liite 1) Kyselykaavake huoltoneuvojille
- (liite 2) Kyselykaavake varaosamyijille
- (liite 3) Kyselykaavake asentajille
- (liite 4) Kyselykaavake asiakkaille

Kysely liittyy opinnäytetyöhöni Tampereen ammattikorkeakoulun auto- ja korjaamotekniikan opinnoissa. Kyselyn tarkoitus on selvittää ongelmakohtia autoliikkeen jokapäiväisessä toiminnassa ja löytää keinoja, jolla niitä voidaan kehittää parempaan suuntaan. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja kaikki saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Tämä kysely on tarkoitettu huoltoneuvojille:

1. Jääkö korjauksia suorittamatta liian kireän aikataulun takia?

Useita kertoja viikossa \_\_\_\_\_  
Noin kerran viikossa \_\_\_\_\_  
Kerran kahdessa viikossa \_\_\_\_\_  
Harvemmin \_\_\_\_\_  
Ei ollenkaan \_\_\_\_\_

2. Kuinka kauan kuluu keskimäärin aikaa siihen, että asentaja saa auton avaimet auton tullessa huoltoon?

\_\_\_ min

3. Kuinka nopeasti asentaja saa aamun ensi työn?

\_\_\_ min

4. Onko auto jäänyt huoltamatta varaosien puutteiden takia?

Useita kertoja viikossa \_\_\_\_\_  
Noin kerran viikossa \_\_\_\_\_  
Kerran kahdessa viikossa \_\_\_\_\_  
Harvemmin \_\_\_\_\_  
Ei ollenkaan \_\_\_\_\_

5. Onko auton luovutuksessa asiakkaalle ollut ongelmia?

Useita kertoja viikossa \_\_\_\_\_  
Noin kerran viikossa \_\_\_\_\_  
Kerran kahdessa viikossa \_\_\_\_\_  
Harvemmin \_\_\_\_\_  
Ei ollenkaan \_\_\_\_\_

Jos on ollut, millaisia: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Mihin työssäsi kuluu eniten aikaa päivässä? Valitse kolme aikaa vievintä tehtävää ja numeroi 1-3, siten että 1 on eniten aikaa kuluttava tehtävä.

Tiskiasiakkaiden palvelu \_\_\_\_\_  
Puhelinasiakkaiden palvelu \_\_\_\_\_  
Laskutus \_\_\_\_\_  
Asentajien ohjaus \_\_\_\_\_  
Joku muu, mikä \_\_\_\_\_

---

---

---

7. Mitkä koet tärkeimmäksi tehtäväksesi päivittäisessä työssäsi? Valitse kolme mielestäsi tärkeintä tehtävää ja numeroi ne 1-3, siten että 1 on tärkein tehtävä.

Tiskiasiakkaiden palvelu \_\_\_\_\_  
Puhelinasiakkaiden palvelu \_\_\_\_\_  
Laskutus \_\_\_\_\_  
Asentajien ohjaus \_\_\_\_\_  
Joku muu, mikä \_\_\_\_\_

---

---

---

8. Riittääkö aikasi tärkeimpien tehtävien suorittamiseen?

Kyllä \_\_\_\_ ei \_\_\_\_

Jos ei riitä, niin miksi?: \_\_\_\_\_

9. Miten haluaisit kehittää työympäristöäsi? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Kiitos vastauksistanne, niistä on suuri apu opinnäytetyössäni.

Kiittäen Vesa Kallio.

Kysely liittyy opinnäytetyöhöni Tampereen ammattikorkeakoulun auto- ja korjaamotekniikan opinnoissa. Kyselyn tarkoitus on selvittää ongelmakohtia autoliikkeen jokapäiväisessä toiminnassa ja löytää keinoja, jolla niitä voidaan kehittää parempaan suuntaan. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja kaikki saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Tämä kysely on tarkoitettu varaosamyyjille:

1. Kuinka hyvin osien hyllypaikat pitävät paikkansa?

Hyvin \_\_\_\_\_  
Melko hyvin \_\_\_\_\_  
Melko huonosti \_\_\_\_\_  
Huonosti \_\_\_\_\_

2. Kuinka hyvin tuotteiden saldot pitävät paikkansa?

Hyvin \_\_\_\_\_  
Melko hyvin \_\_\_\_\_  
Melko huonosti \_\_\_\_\_  
Huonosti \_\_\_\_\_

3. Kuinka usein tulee puutteellisten tietojen takia tilattua väärää osia?

Useita kertoja viikossa \_\_\_\_\_  
Noin kerran viikossa \_\_\_\_\_  
Kerran kahdessa viikossa \_\_\_\_\_  
Harvemmin \_\_\_\_\_  
Ei ollenkaan \_\_\_\_\_

4. Osien tilaus sujuu ongelmitta.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

5. Varaston hyllyt ovat mielestäni selkeässä järjestyksessä.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

6. Mihin työssäsi kuluu eniten aikaa päivässä? Valitse kolme eniten aikaa vievää työtehtävää, numeroi 1-3, siten että 1 on eniten aikaa kuluttava tehtävä.

Tiskiasiakkaiden palvelu	_____	
Puhelinasiakkaiden palvelu	_____	
Osien purku ja hyllytys	_____	
Osamyynni työmääräyksille	_____	
Tilausten tekeminen	_____	
Joku muu, mikä	_____	_____
		_____
		_____

7. Mitkä koet tärkeimmäksi tehtäväksesi päivittäisessä työssäsi? Valitse kolme mielestäsi tärkeintä tehtävää ja numeroi ne 1-3, siten että 1 on tärkein tehtävä.

Tiskiasiakkaiden palvelu	_____	
Puhelinasiakkaiden palvelu	_____	
Osien purku ja hyllytys	_____	
Osamyynni työmääräyksille	_____	
Tilausten tekeminen	_____	
Joku muu, mikä	_____	_____
		_____
		_____

8. Riittääkö aikasi tärkeimpien tehtävien suorittamiseen?

Kyllä \_\_\_\_ ei \_\_\_\_

Jos ei riitä, niin miksi?: \_\_\_\_\_

9. Kuinka usein tulee pikaisia työmääräyksiä, joissa osat pitää myydä ja kerätä heti työmääräykselle?

Useita kertoja viikossa	_____
Noin kerran viikossa	_____
Kerran kahdessa viikossa	_____
Harvemmin	_____
Ei ollenkaan	_____

10. Miten haluaisit kehittää työympäristöäsi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kiitos vastauksistanne, niistä on suuri apu opinnäytetyössäni.  
Kiittäen Vesa Kallio.

Kysely liittyy opinnäytetyöhöni Tampereen ammattikorkeakoulun auto- ja korjaamotekniikan opinnoissa. Kyselyn tarkoitus on selvittää ongelmakohtia autoliikkeen jokapäiväisessä toiminnassa ja löytää keinoja, jolla niitä voidaan kehittää parempaan suuntaan. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja kaikki saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Tämä kysely on tarkoitettu asentajille:

1. Merkki jota huollan? \_\_\_\_\_

2. Minulle selitettiin hyvin mitä autolle tulee tehdä huollon aikana.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

3. Ennakkokeräilyhyllystä löytyy kaikkiin autoihin osat valmiina.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

4. Uuden osan asennusohjeet ovat helposti saatavilla.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

5. Huolloille on varattu riittävästi aikaa, jotta kerkiän tekemään kaikki huoltotoimenpiteet.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

6. Saan helposti selville lisätöitä vaativan osan tiedot.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

7. Kaikki erikoistyökalut löytyvät tarvittaessa nopeasti.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

8. Miten haluaisit kehittää työympäristöäsi? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kiitos vastauksistanne, niistä on suuri apu opinnäytetyössäni.

Kiittäen Vesa Kallio.

Kysely liittyy opinnäytetyöhöni Tampereen ammattikorkeakoulun auto- ja korjaamotekniikan opinnoissa. Kyselyn tarkoitus on selvittää ongelmakohtia autoliikkeen jokapäiväisessä toiminnassa ja löytää keinoja, jolla niitä voidaan kehittää parempaan suuntaan. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja kaikki saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Tämä kysely on tarkoitettu autoliikkeen asiakkaille:

1. Autoni merkki: \_\_\_\_\_

2. Ajanvaraus onnistui helposti.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

3. Minulle kerrottiin selvästi, mitä kaikkea autolle oli tehty huollon aikana.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

4. Asiakaspalvelu oli mielestäni hyvää.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

5. Huolto kesti mielestäni liian kauan.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

6. Huollon hinta-laatu – suhde on sopiva.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

7. Minulle kaupattiin lisäpalveluita.

Kyllä \_\_\_\_\_  
Ei \_\_\_\_\_

8. Autoni tuli kerralla kuntoon.

Kyllä \_\_\_\_\_  
Ei \_\_\_\_\_

9. Myymälän tilat ovat mielestäni viihtyisät.

Täysin samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain samaa mieltä \_\_\_\_\_  
Osittain eri mieltä \_\_\_\_\_  
Täysin eri mieltä \_\_\_\_\_  
En osaa sanoa \_\_\_\_\_

10. Mahdollisia kehityskohteita? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Kiitos vastauksistanne, niistä on suuri apu opinnäytetyössäni.

Kiittäen Vesa Kallio.