



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jere Havulehto

Uuden vauriotarkastajan perehdyttäminen

Opinnäytetyö
Kevät 2024
Insinööri (AMK), Konetekniikka



Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Insinööri (AMK), Konetekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Jere Havulehto

Työn nimi: Uuden vauriotarkastajan perehdyttäminen

Ohjaaja: Heikki Kokkonen

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 29

Liitteiden lukumäärä: 0

Opinnäytetyön aiheena oli uuden vauriotarkastajan perehdyttämiseen liittyvä kirjallinen ohje. Opinnäytetyö tehtiin H-Autocolor Oy:lle uuden työntekijän perehdyttämistä varten.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä pikaopas, jonka avulla uusi vauriotarkastaja pystyy tutustumaan uuteen työhönsä. Tavoitteena oli myös kertoa yleisesti vauriotarkastajan työstä, ajoneuvojen vahinkovakuutuksista ja niiden sisällöistä. Kirjallisuuteen perustuvissa luvuissa käsitellään liikenne- ja ajoneuvovakuutuksia ja yleisiä tiellä sattuvia vahinkoja. Tämän jälkeen käydään läpi vauriokorjausprosessi alusta loppuun. Samalla perehdytään esimerkiksi ohjelmistoihin, joita yritys käyttää vauriokorjauksessa. Työn kirjallisuuslähteinä käytettiin muun muassa eri vakuutusyhtiöiden verkkosivuja.

Työn tuloksena saatiin uudelle vauriotarkastajalle lyhyt ja kattava ohje. Työn avulla uusi vauriotarkastaja tietää tärkeimmät periaatteet työstä, työmenetelmistä ja työvälineistä. Työn lukija ymmärtää myös muiden vauriokorjaamolla työskentelevien osuuden vauriokorjausprosessissa.

¹ Asiasanat: vauriotarkastaja, ajoneuvovakuutus, ajoneuvo, cabas

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Engineering. Mechanical Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Jere Havulehto

Title of thesis: Training of a new damage inspector

Supervisor: Heikki Kokkonen

Year: 2024

Number of pages: 29

Number of appendices: 0

The topic of the thesis was a written instructions related to the orientation of a new damage inspector. The thesis was done for H-Autocolor Oy for the orientation of a new employee.

The goal of the thesis was to make a quick guide that a new damage inspector could use to familiarize oneself with his or her new job. The goal was also to inform in general about a damage inspector's work, vehicle damage insurance and their contents. The literature-based chapters deal with traffic and vehicle insurance, and general road accidents. After that the thesis covers the damage repair process from start to finish. It contains information about the software used by the company in damage repair, among other things. The literary sources were the websites of various insurance companies, for example.

The result of the thesis was a short and comprehensive instruction for a new damage inspector. With the help of the instructions, the new damage inspector knows the most important principles of work, work methods and work tools. The reader of the instructions also understands the role of others working at the damage repair shop in the damage repair process.

¹ Keywords: damage inspector, vehicle insurance, vehicle, cabas

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
Kuvaluettelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Työn tausta	7
1.2 Työn tavoite.....	7
1.3 Työn rakenne	8
1.4 Yritysesittely	8
2 AJONEUVON VAKUUTUKSET	10
2.1 Ajoneuvon vakuuttaminen	10
2.2 Ajoneuvon vakuutukset	10
2.2.1 Lunastusvakuutus	10
2.2.2 Ilkivaltavakuutus.....	11
2.2.3 Palovakuutus	11
2.2.4 Varkausvakuutus	11
2.2.5 Kolarivakuutus	11
2.2.6 Pysäköintivakuutus	11
2.2.7 Eläinvahinkovakuutus	12
2.2.8 Lasivakuutus	12
3 AJONEUVON KORJAUKSEN VAIHTOEHDOT	13
3.1 Kertakorvaus	13
3.2 Lunastuspäätös	13
4 VAURIOKORJAUSPROSESSI.....	14
4.1 Vauriotarkastaja	14
4.2 CABAS-laskentajärjestelmä	14
4.3 Prosessin aloitus	14

4.4	Vahinkotunnus.....	17
4.5	Ajoneuvon tietojen siirto CABAS-laskentajärjestelmään	17
4.6	Ajoneuvon saapuminen korjaamolle.....	21
4.7	Auton siirto ProcessManager-järjestelmään	22
4.8	Ajoneuvon korjaus.....	22
4.9	Ajoneuvon luovutus asiakkaalle	25
4.10	Laskutus vakuutusyhtiölle korjauksen jälkeen	26
5	TULOKSET	27
6	YHTEENVETO JA OMAT POHDINNAT	28
	LÄHTEET	29

Kuvaluettelo

Kuva 1. Seinäjoen Hylykallion toimipiste.....	9
Kuva 2. Ilmajoen toimipiste.....	9
Kuva 3. Yleiskuva ajoneuvosta.....	15
Kuva 4. Ajoneuvon oikean takaoven vaurio.....	16
Kuva 5. Oikean takaoven kynnyksen painauma.....	16
Kuva 6. Laajakuva vaurioalueesta.....	17
Kuva 7. Omistaja/Ajoneuvo-välilehti.....	18
Kuva 8. Ajoneuvon mallin valinta.....	18
Kuva 9. Vahinko-välilehti.....	19
Kuva 10. Vauriokohdan valinta.....	20
Kuva 11. Varaosa-välilehti.....	21
Kuva 12. Uuden takaoven sovitusta ja kynnyksen lommon suoristus.....	23
Kuva 13. Takaoven sekä kynnyksen pohjustusta.....	24
Kuva 14. Ajoneuvon suojaus maalausta varten.....	24
Kuva 15. Valmiskuva ajoneuvosta.....	25

Käytetyt termit ja lyhenteet

CABAS	Laskentajärjestelmä, jolla vauriokorjaamo laskee kustannusarvion.
Vauriotarkastaja	Kolarikorjaamon työnjohtaja, joka tarkastaa vaurioituneet ajoneuvot. Tekee tarvittavan kustannusarviolaskelman vakuutusyhtiölle. Hoitaa työnjohtamisen korjauksen alusta loppuun.
Kolarikorjaamo	Korjaamo, jossa hoidetaan vaurioituneita ajoneuvoja. Useimmiten vauriot tulevat onnettomuuden seurauksena.
ProcessManager	Sähköinen suunnittelutyökalu vauriokorjaamoille. Järjestelmällä pystytään seuraamaan reaaliaikaisesti ajoneuvon korjauksen edistymistä.

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus perehtyä uuden vauriotarkastajan perehdyttämiseen. Mitä perehdyttämiseen kuuluu ja mitä erilaisia seikkoja tulee ottaa huomioon? Opinnäytetyössä käydään läpi myös vauriotarkastukseen liittyviä yleisiä asioita ja syvennytään paremmin vahinkotarkastukseen ja varsinaiseen vauriotarkastajan työhön. Yrityksessä, johon opinnäytetyö tehdään, ei ole varsinaista perehdyttämisaineistoa, vaan perehdyttäminen tehdään kokeneen tarkastajan opastamana.

1.1 Työn tausta

Tämä opinnäytetyö on yritykselle tarpeellinen monin tavoin. Yrityksellä ei ole ennestään valmiina perehdytykseen soveltuvaa materiaalia. Tämän työn tuloksena saadaan materiaali uuden työntekijän opastamiseen. Näin ollen molemmille osapuolille jää enemmän aikaa työntekoon ja työn suunnitteluun. Hyvän perehdytysmateriaalin avulla on helppo suorittaa työhön perehdytys.

Tämä työ voi tuoda myös uutta tietoa jo vanhemmille yrityksen työntekijöille. Ajoneuvon vauriokorjaukseen tulee koko ajan uudistuksia ja uusia työmenetelmiä. Työntekijöiltä tämä vaatii kouluttautumista, joka voidaan joissakin tapauksissa korvata työn tuloksena saatavalla perehdytysmateriaalilla.

1.2 Työn tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on saada ratkaistua uusien vahinkotarkastajien perehdyttäminen niin, että kohdeyrityksellä on saatavilla tarpeellisista tiedoista ja taidoista, joita tarvitaan vauriotarkastajan työssä. Tämän työn avulla työntekijä voi käydä etukäteen läpi tulevia erilaisia työmenetelmiä. Työntekijä pystyy tutustumaan yritykseen sekä sen toimintatapaan. Perehdytysmateriaalin tarkoituksena on kertoa havainnollisesti tärkeimmät ja tavanomaisimmat asiat vauriokorjaamossa tehtävästä työstä.

Toisena tavoitteena on, että perehdytysmateriaalin avulla uusi vauriotarkastaja ymmärtää työprosessin ja sen eri vaiheet. Vauriotarkastajan työnkuva on monisäikeinen, ja ilman perehdytysmateriaalia hukataan korjaamon resurssia turhaan.

1.3 Työn rakenne

Luvussa 2 käsitellään ajoneuvojen vakuuttamista. Käydään läpi, miksi ajoneuvo tulee vakuuttaa, sekä erilaisia vakuutusmahdollisuuksia. Luvussa 3 perehdytään ajoneuvon erilaisiin korjausmenetelmiin. Luvussa 4 käsitellään esimerkillinen vauriokorjaus alusta loppuun. Luvussa esitellään tarkemmin vauriotarkastajan tärkeää työkalua, eli CABAS-laskentajärjestelmää. Luvussa 5 käydään läpi työn tuloksia ja luvussa 6 käydään läpi työn yhteenveto sekä omat pohdinnat.

1.4 Yritysesittely

H-Autocolor Oy on Seinäjoella ja Ilmajoella toimiva automaalaamo ja kolarikorjaamo (Autocolor, i.a.). Yritys on 1970-luvun lopulla perustettu perheyritys, jonka pääasiallisena asiakaskuntana toimivat eri vakuutusyhtiöiden asiakkaat, mutta myös yksityiset asiakkaat. H-Autocolor Oy työllistää kokonaisuudessaan 12 henkilöä. Seinäjoen toimipisteessä toimii 8 henkilöä ja Ilmajoen toimipisteessä 4 henkilöä. Seinäjoen toimipisteessä toimii 2 vauriotarkastajaa, 1 taloushallinnon työntekijä, 2 peltiseppää ja 3 maalaria. Ilmajoen toimipisteessä toimii 1 vauriotarkastaja, 3 peltiseppää ja 1 maalari. H-Autocolor Oy on monimerkkikorjaamo, ja yleisimmät korjattavat automerkit ovat Ford ja Kia.

H-Autocolor Oy käyttää CABAS-järjestelmää kustannusarvion laskemisessa (A. Haapamäki, henkilökohtainen tiedonanto, 6.3.2023). CABAS-järjestelmä toimii yhteydessä vakuutusyhtiöiden kanssa. CABAS-järjestelmä on nykyaikainen laskentaohjelma, jolla saadaan helposti ja hyvin yksityiskohtaisesti kartoitettua korjauksen kustannukset.



Kuva 1. Seinäjoen Hyllykallion toimipiste.



Kuva 2. Ilmajoen toimipiste.

2 AJONEUVON VAKUUTUKSET

2.1 Ajoneuvon vakuuttaminen

Jokainen ajoneuvo tulee vakuuttaa (Lähitapiola, i.a.-a). Auton vähimmäisvakuutus on nimeltään liikennevakuutus. Liikennevakuutus tulee ottaa liikennevakuutuslain mukaisesti autoille, moottoripyörille, ja perävaunuille. Vahinkotilanteissa syyttömän osapuolen ajoneuvo ja henkilövahingot korvataan aina liikennevakuutuksesta.

Itse aiheutetussa onnettomuudessa oman ajoneuvon ja mahdollisten henkilövahinkojen vuoksi tulee olla kaskovakuutus (Fennia, i.a.). Kaskovakuutus korvaa omat vauriot ja sairaalakulut. Eri kaskovakuutusten lajeja ovat muun muassa osakasko, kevytkasko, laajakasko tai premium-kasko. Vahinkotapauksessa maksettavaksi tulee omavastuu, jonka suuruuteen usein vakuutuksenottaja voi itse vaikuttaa. Pienempi omavastuu tarkoittaa usein suurempaa vakuutusmaksua. Ajoneuvon vakuutusmaksut riippuvat ajoneuvon omistajan iästä, ajoneuvon iästä ja omistajan aiemmasta vahinkohistoriasta.

2.2 Ajoneuvon vakuutukset

Kaskovakuutustyyppin mukaan vakuutus voi sisältää erilaisia ominaisuuksia. Lisäksi on mahdollista ostaa vakuutukseen tiettyjä lisäosia, kuten esimerkiksi lasi-, tai pysäköintivakuutus.

2.2.1 Lunastusvakuutus

Vakuutusyhtiö lunastaa ajoneuvon, jos sen arvo vaurioituneena yhdessä arvioitujen korjauskulujen kanssa ylittää ajoneuvon käyvän arvon (Fine Vakuutus ja rahoitusneuvonta, i.a.). Vanhoilla autoilla käypä arvo on alhainen, joten pienetkin vauriot voivat johtaa auton lunastukseen.

2.2.2 Ilkivaltavakuutus

Ilkivaltavakuutus korvaa tahallisesta vahingonteosta aiheutuneet vahingot, kun tapahtumaaika ja -paikka voidaan määrittellä (Fennia, i.a.). Ilkivallasta on aina ilmoitettava poliisille. Toisella ajoneuvolla aiheutettua vahinkoa ei korvata ilkivaltavakuutuksesta.

2.2.3 Palovakuutus

Palovakuutus korvaa palovahingon ja sähkölaitteiden oikosulusta aiheutuneet vahingot (Fennia, i.a.). Ajoneuvoon voi tulla palovahinko esimerkiksi salamaniskusta tai irti päässeestä tulesta. Ajon aikana ajoneuvoon voi tulla myös oikosulku, joka aiheuttaa mahdollisen palon.

2.2.4 Varkausvakuutus

Varkausvakuutus korvaa varastetun ajoneuvon tai varastetun ajoneuvon osan (Fennia, i.a.). Vakuutus korvaa myös vahingot, jotka ovat aiheutuneet varkauden tai luvattoman käytön aikana tai näiden yrityksen yhteydessä.

2.2.5 Kolarivakuutus

Kolarivakuutus korvaa vahingot, jotka aiheutuvat esimerkiksi ajoneuvon tieltä suistumisesta, kaatumisesta, putoamisesta, tai törmäämisestä (Fennia, i.a.). Esimerkkivahinkoja voi olla törmäys toiseen ajoneuvoon, peräänajo tai törmäys tiellä olevaan esineeseen.

2.2.6 Pysäköintivakuutus

Pysäköintivakuutus korvaa pysäköidylle ajoneuvolle aiheutuneen vahingon, kun vahingon aiheuttajaa ei saada selville (Fennia, i.a.). Yleisesti ottaen parkkipaikat ovat alueita, joilla tällaisia vahinkoja sattuu.

2.2.7 Eläinvahinkovakuutus

Eläinvahinkovakuutus korvaa vahingon, jonka syynä on törmäys muuhun eläimeen kuin hirvieläimeen (Fennia, i.a.). Peuraonnettomuuksia tapahtuu eniten vuoden viimeisinä kuu-kausina, erityisesti marraskuussa (Liikenneturva, i.a.). Eläinvakuutus kattaa myös pienem-
pien eläimien aiheuttamat vauriot ajoneuvoihin.

2.2.8 Lasivakuutus

Lasivakuutus korvaa ajoneuvon tuulilasiin kohdistuneesta iskusta aiheutuneen vahingon (Fennia, i.a.). Tuulilasiin voi tulla kiveniskuja, jolloin tuulilasia ei kokonaan tarvitse vaihtaa (Lähitapiola, i.a.-b). Kivenisku voidaan korjata tuulilasin paikkausaineella. Yleensä tuulila-
sin korjauksen voi tehdä ilman omavastuuta. Tuulilasin vaihdossa tulee omistajalle mak-
settavaksi omavastuu.

3 AJONEUVON KORJAUKSEN VAIHTOEHDOT

Asiakkailla on myös mahdollisuus erilaisiin korvaustapoihin. Korvaustapoja löytyy muutamia erilaisia, joista asiakas voi itse päättää mikä on hänelle parhain.

3.1 Kertakorvaus

Asiakkaalla on mahdollisuus kertakorvaukseen vakuutusyhtiöltä (Kilpailuttaja.fi, i.a.). Kertakorvaus tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakas saa rahallisen korvauksen ajoneuvonsa vaurioista, jolloin ajoneuvon vaurio jätetään korjaamatta. Asiakkaan ajoneuvoa ei siis korjata korjaamalla, vaan asiakas huolehtii itse korjauksesta. Korvauksen määrä riippuu ehjän ajoneuvon senhetkisestä arvosta.

3.2 Lunastuspäätös

Ajoneuvon vaurioiden ollessa suuria ja kalliita tulee usein kyseeseen ajoneuvon lunastaminen (Kilpailuttaja.fi, i.a.). Vakuutusyhtiö voi tehdä lunastuspäätöksen, mikäli ajoneuvon vauriot ovat niin suuret, että korjauskulut ylittävät reilusti ajoneuvon arvon. Tällöin vakuutusyhtiö lunastaa ajoneuvon itselleen. Lunastettu ajoneuvo voidaan vielä luokitella liikennekelpoiseksi korjauksen jälkeen. Lunastettu ja korjaamaton ajoneuvo on liikennekelvoton, ja se myydään autopurkamolle purettavaksi ja varaosiksi.

4 VAURIOKORJAUSPROSESSI

4.1 Vauriotarkastaja

Vauriotarkastaja ottaa asiakkaan ja rikkoutuneen ajoneuvon vastaan. Ajoneuvon mahdollinen vahinko käydään asiakkaan kanssa läpi, jonka jälkeen itse ajoneuvo tarkastetaan. Vauriotarkastaja katsoo ajoneuvon läpikotaisin ja ottaa tarvittavat valokuvat vaurioista. Vauriotarkastaja pystyy antamaan suuntaa antavan arvion ajoneuvojen vaurioista asiakkaalle. Lopullisen päätöksen tekevät aina vakuutusyhtiön asiantuntijat. Vauriotarkastajan tehtävänä on toimia välikätenä asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä. Vauriotarkastajalla on useimmiten korkeakoulututkinto, ja hän voi olla esimerkiksi auto- ja konetekniikan insinööri. Koulutuksen kesto on arviolta 4 vuotta.

Vauriotarkastajan työkaluihin kuuluu muun muassa perinteinen mittanauha, jolla mitataan esimerkiksi lommon syvyys, leveys sekä pituus. Toisena tärkeänä työkaluna on CABAS-laskentajärjestelmä, jolla hoidetaan sähköisesti melkein koko kustannusarviolaskenta.

4.2 CABAS-laskentajärjestelmä

CABAS on laskentajärjestelmä vaurioituneen ajoneuvon korjausajan ja korjauskustannusten laskentaan. Vauriokorjaamo voi laskea korjauksen kokonaiskustannuksen ja tallentaa kaiken korjaamon ja vakuutusyhtiön tarvitseman dokumentaation samaan järjestelmään. Kaikki viestintä vakuutusyhtiön kanssa tapahtuu CABAS-järjestelmän kautta. Tämä helpottaa vahingon käsittelyä.

4.3 Prosessin aloitus

Vauriokorjausprosessi lähtee liikkeelle vahinkotarkastuksella asiakkaan saapuessa yrityksen pihaan. Ajoneuvosta tarkastetaan ja kuvataan syntyneet vahingot ja vauriot. Asiakkaan kanssa käydään läpi vaurion syntymisen tapahtumaketju. Samalla kirjataan ylös myös mahdollinen vakuutus ja vahinkotunnus. Ajoneuvon ja asiakkaan tiedot kirjataan myöhemmässä vaiheessa CABAS-laskentajärjestelmään. Kuvien avulla perustellaan

vakuutusyhtiölle ajoneuvon korjaustarve. Tyypillisessä vahinkotapahtumassa autosta otetaan kuvien 3–6 tyypiset kuvat.



Kuva 3. Yleiskuva ajoneuvosta.



Kuva 4. Ajoneuvon oikean takaoven vaurio.



Kuva 5. Oikean takaoven kynnyksen painauma.



Kuva 6. Laajakuva vaurioalueesta.

4.4 Vahinkotunnus

Ajoneuvolle sattuneesta vahingosta tehdään aina vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle, joka antaa tapaukselle vahinkotunnuksen. Vahinkotunnuksella päästään asiassa eteenpäin korjaamalla ja vakuutusyhtiössä.

4.5 Ajoneuvon tietojen siirto CABAS-laskentajärjestelmään

Kun ajoneuvo on tarkastettu ja on saatu tarvittavat tiedot asiakkaalta, lisätään tiedot ja kuvat CABAS- laskentajärjestelmään. CABAS-järjestelmässä on 4 eri välilehteä, joille tietoja syötetään. Välilehdet ovat omistaja / ajoneuvo, vahinko, korjaus ja lunastus. Seuraavassa on tarkemmin kuvattu näitä välilehtiä.

Omistaja/ajoneuvovälilehdelle (kuva 7) syötetään asiakkaan tiedot, ajoneuvon tiedot ja ajoneuvon rekisteritunnus. Ajoneuvon tiedot löytyvät CABAS-järjestelmästä rekisteritunnuksen perusteella. Ajoneuvon yleistietoja joudutaan usein täsmentämään muun muassa

tarkan mallin (kuva 8) ja valmistenumeron osalta. Nämäkin tiedot saadaan CABAS-järjestelmästä.

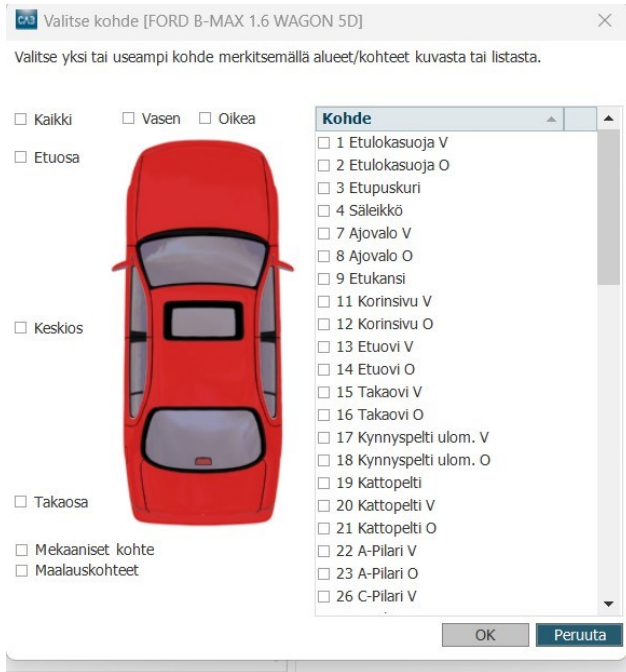
Kuva 7. Omistaja/Ajoneuvo-välilehti.

Kuva 8. Ajoneuvon mallin valinta.

Vahinko-välilehdelle syötetään tärkeimmät tiedot, jotka ovat vahinkotunnus, vahinkopäivämäärä ja liikennekelpoisuus (kuva 9). Täältä välilehdeltä valitaan vakuutusyhtiö, joka korvaa ajoneuvon vauriot.

Kuva 9. Vahinko-välilehti.

Korjaus-välilehdelle merkitään ajoneuvon vauriokohta ja mitä osia joudutaan vaihtamaan (kuva 10). Välilehdeltä pystytään valitsemaan koko ajoneuvo tai vaihtoehtoisesti tietty paikka. Mekaanisia kohteita pystytään myös valitsemaan, kuten esimerkiksi renkaat tai vanteet.

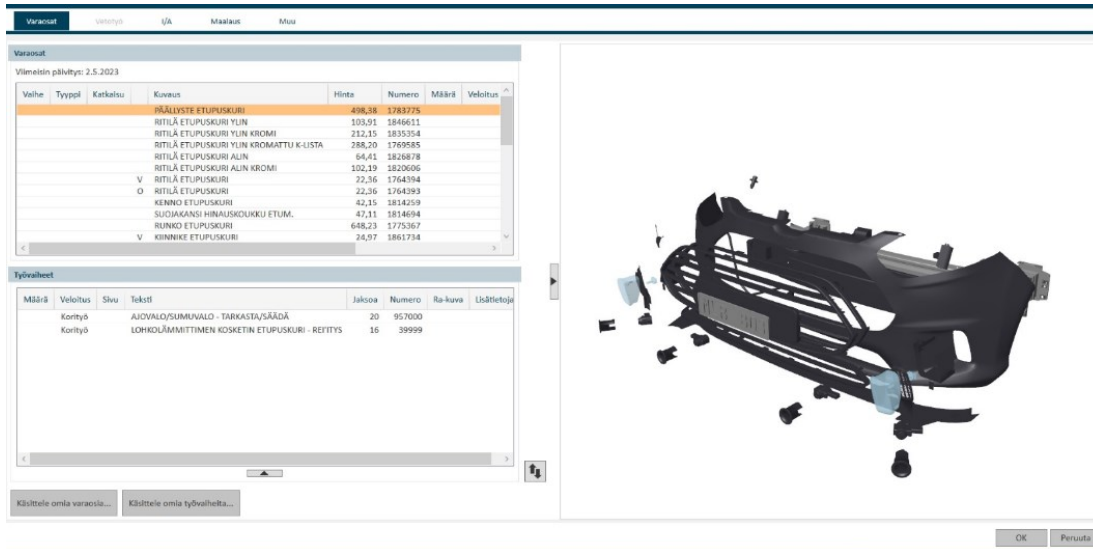


Kuva 10. Vauriokohdan valinta.

Lunastus välilehdellä ajoneuvolle tehdään lunastuspäätös. Mikäli vaurioiden perusteella lunastus tulee kyseeseen, niin lunastus aktivoidaan CABAS-järjestelmässä. Lunastustieto lähtee suoraan CABAS-järjestelmästä vakuutusyhtiölle, joka jatkaa asian käsittelyä.

CABAS-laskentajärjestelmässä pystytään määrittämään tarkat vauriot ajoneuvolle, sekä tarkat korjaustavat. Järjestelmästä nähdään myös, mitä varaosia tarvitaan, ja paljonko työ-aikaa korjaukseen menee. CABAS merkitsee työajan jaksoina, esimerkiksi 100 aikajaksoa tarkoittaa yhtä tuntia.

CABAS-järjestelmä antaa lähes kaikille varaosille hinnat (kuva 11), mutta hinnat eivät välttämättä pidä aina paikkaansa. Yleensä varaosille kysytään vielä hinnat merkkiliikkeestä, jolloin voidaan olla varmoja varaosien saatavuudesta ja niiden hinnoista. Yleensä ensimmäinen korjauskustannuslaskelma tehdään ulkoisten vaurioiden perusteella. Usein korjauksen aikana kustannuslaskelma tarkentuu.



Kuva 11. Varaosa-välilehti.

Kun varaosien hinnat ja tarvittavat tiedot on saatu laitettua korjauskustannuslaskelmaan, niin lähetetään laskelma vakuutusyhtiön hyväksyttäväksi. Vakuutusyhtiö voi halutessaan kysyä lisätietoja tai kuvia tarkastajalta, mikäli vaurion korjaaminen vaatii lisäselvitystä.

Vakuutusyhtiön hyväksytyä korjauskustannuslaskelman, seuraavaksi kysytään asiakkaalta osien tilauksesta tekstiviestillä. Asiakkaalta kysytään osien tilauksesta, jotta varmistetaan asiakkaan aikomuksesta korjauttaa ajoneuvonsa. Tämä käytäntö on ollut yrityksellä käytössä jo pitkään. Toimimalla näin varaosia ei tilata turhaan, mikäli asiakas haluaakin kertakorvauksen vahingosta. Asiakkaalta täytyy saada kirjallinen hyväksyntä korjaukselle ja siinä tarvittaville varaosille. Osat laitetaan tilaukseen asiakkaan kirjallisen hyväksynnän jälkeen. Korjausaika sovitaan vasta, kun varaosat ovat saapuneet korjaamolle. Näin asiakkaan ajoneuvo ei seiso turhaan korjaamolla, jos ajoneuvo on tieliikennekelppoinen.

4.6 Ajoneuvon saapuminen korjaamolle

Ajoneuvon saavuttua korjaukseen, asiakkaalle kerrotaan alustava aikataulu korjauksen kestosta. Aikataulu riippuu hyvin paljon vaurion laajuudesta ja siitä, mitä joudutaan teemmään. Asiakkailta on mahdollisuus tuoda auto korjaamolle jo edellisenä iltana. Korjaamon

pihassa on lukollinen postilaatikko, johon asiakkaat voivat jättää auton avaimet. Tämä käytäntö on helpottanut monia asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta tuoda autoa korjaamon aukioloaikoina.

4.7 Auton siirto ProcessManager-järjestelmään

Ajoneuvon tiedot siirretään korjaamolla käytettävään ProcessManager-järjestelmään. Järjestelmän avulla työnjohto, asentajat ja maalarit näkevät, mitä autolle pitää tehdä ja mitä osia ajoneuvon on saapunut. ProcessManageriin pystytään merkitsemään huomioita, jos ajoneuvossa on jotain sellaista, joka pitää työssä ottaa huomioon. Yleensä lisätietokohtaan työnjohto laittaa tiedon siitä, mitä ajoneuvosta korjataan. Asentajat ja maalarit käyttävät järjestelmää myös työtuntien laskemiseen. Asentajat ja maalarit pystyvät kommentoimaan, jos autossa huomataan joitakin erityisesti huomioon otettavia asioita. Järjestelmästä nähdään myös eri työntekijöiden roolit korjausprosessissa. Järjestelmä helpottaa kokonaisuudessaan ajoneuvon korjausprosessin seuranta.

4.8 Ajoneuvon korjaus

Asiakkaan luovutettua ajoneuvon korjaamolle, korjausprosessi lähtee liikkeelle. Ensimmäisenä ajoneuvo otetaan halliin sisälle, ja mahdollisesti se pestään ennen asentajalle menoa. Ajoneuvon peseminen tuo esiin mahdolliset piilevät vauriot ja puhdasta ajoneuvoa on mukavampaa käsitellä. Seuraavaksi ajoneuvo siirtyy peltiseppän käsittelyyn. Peltiseppän tehtävä on ensimmäisenä purkaa ajoneuvo, ja tarkastaa mahdolliset piilevät vauriot. Hän myös mahdollisesti oikaisee lommot. Peltiseppän tehtävä on ilmoittaa työnjohdolle mahdolliset uudet tilattavat osat rikkoutuneiden tilalle. Työnjohto tilaa tarpeelliset osat mahdollisesti pikatoimituksena. Peltiseppän tehtäviin kuuluu myös uusien osien sopivuuden testaus (kuva 12.) Seuraavaksi peltiseppä siirtää uudet osat ja auton maalarille, joka jatkaa prosessia seuraavaan vaiheeseen.



Kuva 12. Uuden takaoven sovitusta ja kynnyksen lommon suoristus.

Seuraavassa vaiheessa maalari tekee mahdolliset pohjatyöt ja maalauksen suojauksen (kuvat 13 ja 14). Pohjatöiden ja suojauksen jälkeen maalari ottaa osat ja auton maalaus-kammioon, jossa ajoneuvon maalaus tapahtuu. Maalareilla on käytössään ohjelma, jolla he katsovat ajoneuvojen oikeat värit, tai myös maalikameraa on mahdollista käyttää oikean värin määrittämisessä. ProcessManager-järjestelmästä nähdään, jos työnjohto on merkinnyt jotain huomautuksia maalauksen suhteen. Työnjohto käy välillä ottamassa projektikuvia työstä, koska vakuutusyhtiöt vaativat dokumentteja työstä ja sen etenemisestä.



Kuva 13. Takaoven sekä kynnyksen pohjustusta.



Kuva 14. Ajoneuvon suojaus maalausta varten.

Maalauksen jälkeen auto tulee takaisin peltisepälle, joka viimeistelee ajoneuvon valmiiksi. Auton valmistuttua korjauksesta, työnjohto käy auton läpi ja tarkastaa työn jäljen ja laadun. Yleensä väri on sellainen, missä voi olla laadullisia eroja. Yleisin työn reklamoinnin kohde on maalin sävy, joka joskus näyttäytyy vaaleampana kuin vanha väri. Tarkastuksessa katsotaan myös, että osat istuvat hyvin ja kaikki linjat ovat oikeat. Autosta otetaan vielä valmiskuva vakuutusyhtiölle (kuva 15).



Kuva 15. Valmiskuva ajoneuvosta.

4.9 Ajoneuvon luovutus asiakkaalle

Työnjohto soittaa tai lähettää viestin asiakkaalle, että auto on valmiina korjaamolla. Asiakkaan tullessa hakemaan autoa katsotaan asiakkaan kanssa vielä, miltä auto näyttää korjauksen jälkeen. Jos autossa on ollut kaskovakuutus, niin asiakas joutuu maksamaan omavastuun korjaamolla autoa hakiessaan.

Asiakkaille lähtee korjauksen jälkeen tekstiviestillä palautelomake, johon he saavat arvioida korjauksen laatua asteikolla 1–5. Yleensä palaute on hyvää. Tulosten perusteella noin 97 % asiakkaista on tyytyväisiä palvelun laatuun.

4.10 Laskutus vakuutusyhtiölle korjauksen jälkeen

Ajoneuvon luovutuksen jälkeen korjauslasku tarkastetaan, ja se päivitetään mahdollisten lisätöiden ja alihankintatöiden osalta. Erikoissävytetyt maalit laskutetaan käytetyn määrän mukaan, koska tällaisten maalien yksikköhinta voi olla hyvin korkea. Korjauslaskun mukana lähetetään vielä tarvittavia kuvia korjatusta ajoneuvosta. Kun korjauslasku on tarkastettu ja siihen on lisätty kaikki tarvittavat asiat ja tiedot, lähetetään laskelma vielä vakuutusyhtiön hyväksyttäväksi. Kun laskelma tulee hyväksytysti takaisin, laitetaan lopullinen korjauslasku laskutukseen vakuutusyhtiölle.

5 TULOKSET

Opinnäytetyön tuloksena saatiin tiivis ja kattava opas, jonka avulla uuden vauriotarkastajan on helppo perehtyä aiheeseen. Opinnäytetyöstä käy ilmi korjausprosessin kaikki vaiheet, moniammatillinen työympäristö ja työn monipuolisuus. Vauriotarkastajalta vaaditaan täsmällisyyttä, rauhallisuutta ja kykyä toimia asiakaspalvelijana vakuutusyhtiöiden ja asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyöhön haettiin tämänhetkiset tiedot vauriotarkastajien käyttämistä ohjelmista, joita käytetään korjausprosessin aikana. Ohjelmistot päivittyvät usein, joten lukijan tulee selvittää reaaliaikaiset ohjeet töitä tehdessään. Jokaisella eri vauriokorjaimella on omat tapansa ja ohjelmansa, joilla he toimivat.

6 YHTEENVETO JA OMAT POHDINNAT

Työ on pikaopas uudelle vauriotarkastajalle ja toimii myös koulutusvälineenä jo vauriokorjaamolla työskenteleville. Työstä voi olla apua myös alasta kiinnostuneille, ja sitä opiskeleville. Työssä käytiin läpi vauriotarkastajan työtä, ja työhön liittyviä menetelmiä. Työssä perehdyttiin myös kattavasti ajoneuvon vakuutuksiin. Työssä käsiteltiin esimerkkien avulla vauriokorjausprosessi alusta loppuun. Työssä käytiin läpi vauriotarkastajan työssä tarvittavia ohjelmistoja ja työvälineitä.

Ajoneuvojen vakuutuksia käytiin läpi useilta eri vakuutusyhtiöiltä. Jokaisella vakuutusyhtiöllä on omat erikoispiirteensä vakuutuksille ja niiden ehdoille. Tämä työ tuo kuitenkin vain esimerkkejä erilaisista mahdollisuuksista. Parhaimmat ja ajantasaisimmat tiedot vakuutuksista saa suoraan vakuutusyhtiöiltä.

Tätä työtä tehdessä itsellekin tuli uutta tietoa ajoneuvon vakuutuksista, sekä niiden sisällöstä. Vauriokorjausprosessin esimerkkiä oli sujuvaa tehdä, kun kyseistä työtä tuli työharjoittelussa tehtyä. Työ eteni järjestelmällisesti, ja työn sisältöä oli helppo miettiä. Kokonaisuudessaan työtä oli mielenkiintoista tehdä ja oppia samalla uutta.

LÄHTEET

Autocolor. (i.a.). *H-Autocolor Oy - Henkilökohtaista vastuuta jo vuosikymmeniä.*

<https://www.autocolor.fi/>

Fennia. (i.a.). *Ajoneuvot ja liikenne.* <https://www.fennia.fi/ajoneuvot>

Fine Vakuutus ja rahoitusneuvonta. (i.a.). *Lunastus kasko- ja liikennevakuutuksesta.*

<https://www.fine.fi/oppaat/julkaisu/lunastus-kasko-ja-liikennevakuutuksesta.html>

Kilpailuttaja.fi. (i.a.). *Varmista, ettet maksa liikaa!* [https://www.kilpailuttaja.fi/palvelut/tuki_ ja_ohjeet/autovakuutusvertailu/tietoa_autovakuutuksista/vahingon_arvioimis_ ja_korvaussaannokset/#Ajoneuvon%20lunastus](https://www.kilpailuttaja.fi/palvelut/tuki_ja_ohjeet/autovakuutusvertailu/tietoa_autovakuutuksista/vahingon_arvioimis_ ja_korvaussaannokset/#Ajoneuvon%20lunastus)

Liikenneturva. (i.a.). *Välitä, muista – ennakoi.*

<https://www.liikenneturva.fi/liikenteessa/elainkolarit/#81991ff1>

Lähitapiola. (i.a.-a). *Liikennevakuutus.* <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset/ajoneuvovakuutukset/liikennevakuutus/>

Lähitapiola. (i.a.-b). *Tuulilasi rikkoutui.* <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/asiakkaalle/vahingot-ja-korvaukset/ajoneuvot-ja-veneet/tuulilasi-rikkoutui/>