



Tuomas Myllymäki

Reklamaatioprosessin kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Konetekniikan tutkinto-ohjelma

Insinöörityö

7.5.2024

Tiivistelmä

Tekijä:	Tuomas Myllymäki
Otsikko:	Reklamaatioprosessin kehittäminen
Sivumäärä:	55 sivua + 5 liitettä
Aika:	7.5.2024
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Konetekniikka
Ammatillinen pääaine:	Valmistus- ja tuotantotekniikka
Ohjaajat:	Yliopettaja Pekka Salonen Tuotepäällikkö Aapo Kankaanpää, Oy Flinkenberg Ab

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja luoda standardoitu toimintatapa Oy Flinkenberg Ab:n Energy Solutions osaston reklamaatioprosessille. Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksena. Tämän lisäksi opinnäytetyössä tutkittiin Victron Energy tuotemerkin laitteiden reklamaatioprosessin toimintatapoja. Työn tilaajana toimi Oy Flinkenberg Ab.

Opinnäytetyön alussa selvitettiin reklamaatioprosessin nykytilanne, jotta sen vahvuudet, heikkoudet ja pullonkaulat saataisiin selvitettyä. Prosessin nykytilanteen ymmärtämiseksi suoritettiin prosessin tunteville eri avainhenkilöille useita haastatteluja. Prosessista muodostettiin prosessikuvaus ja sen vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista muodostettiin SWOT-analyysi kehityskohteiden tunnistamiseksi. Nykytilan ja SWOT-analyysistä havaittuihin kehityskohteisiin haettiin kehitysmenetelmiä kirjallisuudesta. Teoreettinen viitekehys muodostettiin tutkimalla reklamaatioita, niiden käsittelyä, reklamaatioprosessia sekä prosesseja ja prosessijohtamista.

Kehittämistyön tuloksena syntyi uudistettu toimintamalli, joka sisälsi CRM-tiketöinnin standardoinnin, teknisen viestintäkanavan käyttöönoton ja turhien työvaiheiden karsimisen prosessista. Yhteistyö jälleenmyyjien ja loppukuluttajien suuntaan tehostui ja muuttui selkeämmäksi. Kehittämistyön tuloksena yritys pystyy käsittelemään reklamaatioita tehokkaammin, kasvattamaan asiakastytyväisyyttään ja parantamaan kilpailukykyään markkinoilla.

Jatkokehitysmahdollisuudet prosessille ovat hyvät ja tulevaisuudessa yrityksen kannattaa toteuttaa kehitystyön tuloksena havaitut jatkokehitystoimenpiteet ja varmistaa prosessin jatkuva parantaminen yrityksen kilpailukyvyn säilyttämiseksi markkinoilla.

Avainsanat: Prosessi, reklamaatio, prosessin kehittäminen

Abstract

Author: Tuomas Myllymäki
Title: Improving the Complaint Handling Process
Number of Pages: 55 pages + 5 appendices
Date: 7 May 2024

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Mechanical Engineering
Professional Major: Manufacturing and Production Technology
Supervisors: Pekka Salonen, Senior Lecturer
Aapo Kankaanpää, Product Manager, Oy Flinkenberg Ab

The purpose of this thesis was to develop and create a standardised operating procedure for the complaints process of the Energy Solutions department of Oy Flinkenberg Ab. The development work was carried out as an action research project. In addition, the thesis investigated the operating procedures of the complaint process for Victron Energy brand equipment. This thesis was commissioned by Oy Flinkenberg Ab.

At the beginning of the thesis, the current status of the complaints process was investigated in order to identify its strengths, weaknesses and bottlenecks. In order to understand the current state of the process, several interviews were conducted with key people familiar with the process. A process description was developed and a SWOT-analysis of its strengths, weaknesses, opportunities and threats was carried out to identify the areas for development. To address the current situation and the SWOT, development methods were sought from literature. The theoretical framework was developed by studying complaints, their handling, the complaint process, processes and process management.

The development work resulted in a revised operating model, which included standardisation of CRM labelling, the introduction of a technical communication channel and the elimination of unnecessary steps from the process. Collaboration with dealers and end-consumers was improved and made clearer. As a result of the development work, the company will be able to handle complaints more efficiently, increase customer satisfaction and improve its competitiveness in the market.

Further development of the process shows great potential and in the future the company will be able to implement the further development measures identified as a result of the development work and ensure continuous improvement of the process in order to remain competitive in the market.

Keywords: Process, complaint, process development

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
1.1	Oy Flinkenberg Ab	1
1.2	Työn tavoitteet	2
1.3	Tutkimuskysymykset	2
1.4	Tutkimusmenetelmät	4
1.5	Työn rajaukset	5
2	Projektisuunnitelma	6
2.1	Projektin vaiheet	6
2.2	Tiedonhankintasuunnitelma	8
3	Kohdeyrityksen reklamaatioprosessin nykytilan selvitys	9
3.1	Nykyisen reklamaatioprosessin kuvaus	10
3.2	Nykyisen reklamaatioprosessin vahvuudet, heikkoudet sekä pullonkaulat	14
3.3	Prosessin nykytilan yhteenveto	18
4	Teoreettinen viitekehys	19
4.1	Käsitteet ja menetelmät	19
4.2	Reklamaatio	19
4.2.1	Reklamaatioiden käsittelyn tavoitteet	21
4.2.2	Reklamaatioprosessi	23
4.3	Prosessi	25
4.3.1	Prosessien merkitys ja toimintaperiaatteet	25
4.3.2	Prosessien kehittäminen	26
4.3.3	Prosessien johtaminen	27
5	Reklamaatioprosessin kehitysmenetelmät	28
5.1	CRM-järjestelmän tehokkaampi hyödyntäminen	28
5.2	Uudistettu toimintamalli	31
5.3	Teknisen viestintäkanavan käyttöönotto (Support Energy)	33
5.4	Standardointi	33
5.5	Lean-toimintamallin hyödyntäminen	34

6	Kehittämistyön tulokset	34
6.1	Uudistettu prosessimalli	35
6.2	CRM-tiketöinnin standardointi	35
6.3	Teknisen viestintäkanavan käyttöönotto	36
6.4	Lean-toimintamallin hyödyntämisen vaikutukset	37
6.5	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	37
7	Toimintatapojen luominen reklamaatioprosesseille	39
7.1	Yleisen reklamaatioprosessin toimintatapa	39
7.2	Victron Energyn tuotemerkin reklamaatioprosessin toimintatapa	40
7.2.1	Victronin E-RMA-takuulomakkeen täyttäminen	42
7.2.2	Laitteen lähettäminen korjaukseen	45
7.3	Palautteen hakeminen kehitetyille prosesseille	47
7.4	Prosessin omistajan toimenkuva	47
8	Johtopäätökset ja yhteenveto	49
8.1	Työn yhteenveto	49
8.2	Jatkotoimenpide-ehdotukset	50
8.3	Itsearviointi	53
	Lähteet	55
	Liitteet	
	Liite 1: Haastattelulomake	
	Liite 2: Victron Energyn takuukaavake	
	Liite 3: CRM-tiketöinnin ohje	
	Liite 4: Kehitetyn toimintamallin prosessikaavio	
	Liite 5: Victron Energyn toimintamallin prosessikaavio	

Lyhenteet

CRM: Customer Relationship Management, asiakkuudenhallinta.

ERP: Enterprise Resource Planning, toiminnanohjausjärjestelmä.

RMA: Return Merchandise Authorization, palautusnumero virheellisen tai puutteellisen tuotteen palautusta varten.

VRM: Victron Remote Management, Victron Energy -tuotevalmistajan laitteiden etävalvontajärjestelmä.

1 Johdanto

Reklamaatioprosessi on olennainen osa kannattavan yrityksen liiketoimintaa, joka liittyy tuotteiden tai palveluiden laatuun liittyvien ongelmien käsittelyyn ja ratkaisuun. Yrityksen maineen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että reklamaatioprosessi on hyvin hallinnassa sekä kustannustehokas, sillä se heijastuu suoraan asiakastyytyväisyyteen ja yrityksen uskottavuuteen. Hyvin suunniteltu ja toteutettu reklamaatioprosessi ei ainoastaan vähennä virheiden määrää, vaan se myös luo mahdollisuuden olemassa olevien ja uusien asiakassuhteiden vahvistamiselle. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia reklamaatioprosessin kehittämistä tunnistamalla prosessin ongelmakohtia ja luomalla konkreettisia ratkaisuja, jotka edistävät kohdeyrityksen reklamaatioprosessin toimintaa ja sen asiakastyytyväisyyttä.

1.1 Oy Flinkenberg Ab

Oy Flinkenberg Ab on vuonna 1921 perustettu suomalainen perheyritys, on vaikiinnuttanut asemansa Suomen teollisuuden, kaupan ja julkishallinnon asiakasryhmissä. Yrityksen toiminta kattaa neljä pääliiketoiminta-aluetta: teräkset, energiatuotteet, kemikaalit sekä komponentit.

Flinkenberg tarjoaa monipuolisen valikoiman tuotteita, kuten teräslevyjä ja niiden käsittelyä, aurinkoenergiaratkaisuja, EV-latureita, valaistuksen ohjausta, akkuja ja teholähteitä, kemianteollisuuden raaka-aineita sekä elektroniikka- ja sähköteollisuuden komponentteja.

Flinkenberg tarjoaa asiakkailleen myös tuotteiden ja laitteiden teknistä tukea sekä myös niiden koulutusmahdollisuuksia omassa toimipaikassaan Espoossa. Flinkenbergin henkilöstömäärä on kasvanut tasaisesti viime vuosina, ja tällä hetkellä yritys työllistää n. 100 henkilöä Suomessa.

1.2 Työn tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää kohdeyrityksen Energy Solutions osaston reklamaatioprosessia ja luoda siitä selkeämpi ja tehokkaampi reklamaatioiden käsittelyn kannalta. Samanaikaisesti pyritään luomaan yhtenäiset käytännöt sekä selkeät ohjeistukset prosessia varten osastolla työskenteleville työntekijöille, jotta he tarvittaessa voivat käsitellä reklamaatioita entistä tehokkaammin. Reklamaatioprosessin kehittämisen seurauksena kohdeyritys pystyy käsittelemään laitteisiin kohdistuvat reklamaatiot entistä kustannustehokkaammin sekä vähentää virheiden ja viivästysten määrää. Kehitetyn prosessin ansiosta kaikki osaston työntekijät noudattavat yhtenäisiä ohjeita, minkä seurauksena reklamaatioista vastaavan henkilön ollessa poissa muut työntekijät voivat noudattaa niitä sujuvasti reklamaatioprosessin suorittamiseksi ilman virheitä ja keskeytyksiä.

1.3 Tutkimuskysymykset

1. *Kuinka ennen kehitystyötä oleva reklamaatioprosessi on rakennettu, ja mitkä ovat sen keskeisimmät vaiheet?*

Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi valikoitui reklamaatioprosessin rakenne ja sen keskeisimpien vaiheiden selvittäminen. Tämän tiedon hankkiminen on tärkeää, koska ilman kattavaa ymmärrystä reklamaatioprosessin rakenteesta ja keskeisistä vaiheista on haastavaa luoda vahvaa pohjaa uudelle reklamaatioprosessille. Nykyisen reklamaatioprosessin yksityiskohtainen tarkastelu antaa hyvät lähtökohdat ymmärrykselle, kuinka prosessin tämänhetkiset vaiheet sulautuvat yhteen ja mitkä ovat mahdollisia pullonkauloja sekä haasteita. Näin ollen kysymys antaa hyvät lähtökohdat tutkimukselle ja sen avulla voidaan kehittää parannusehdotuksia prosessia varten.

2. *Miten reklamaatioprosessia voidaan kehittää luomalla siitä selkeämpi ja tehokkaampi?*

Toisessa valituksi tulleessa kysymyksessä keskitytään reklamaatioprosessin kehittämiseen luomalla siitä selkeämpi ja tehokkaampi kokonaisuus. Tämä kysymys on hyödyllinen, koska se antaa mahdollisuuden tutkia ja vertailla erilaisia kehitysmenetelmiä ja näkökulmia nykyisen reklamaatioprosessin kehittämiseksi. Kysymyksen tarkoituksena on ohjata kehitystyön kulkua ja mahdollistaa konkreettisten käytännön ratkaisujen sisällyttämisen osaksi kohdeyrityksen reklamaatioprosessin toimintaan.

3. *Mitkä ovat kehittämättömän reklamaatioprosessin merkittävimmät ongelmat ja haasteet?*

Tähän tutkimuskysymykseen saadaan vastaus tekemällä kattava nykytilanteen selvittäminen haastatteleamalla kohdeyrityksen kyseisen osaston työntekijöitä. Kysymys on oleellinen kehitystyön toteuttamisen kannalta, koska ilman ongelmien ja haasteiden ymmärtämistä ei kehitystoimenpiteitä voida kohdistaa oikeisiin resursseihin sen seurauksena kehitystyöllä ei tulla saavuttamaan sille haluttuja tuloksia. Kun ongelmat ja haasteet tunnistetaan, voidaan suunnitella ja toteuttaa kehitystoimenpiteitä, jotka kohdistuvat juuri näille kyseisille kriittisille alueille.

4. *Miten reklamaatioprosessi on yhteydessä kohdeyrityksen varastointiprosessiin?*

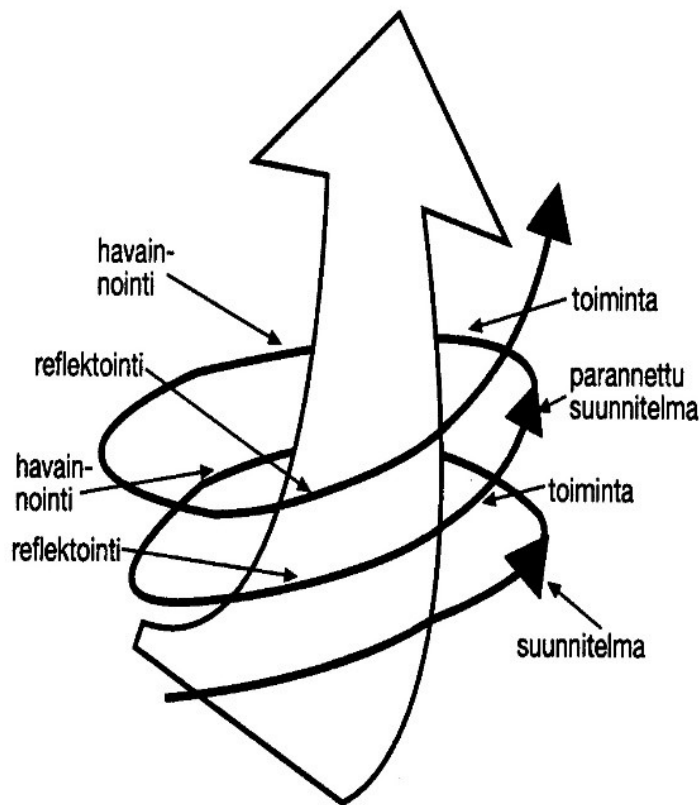
Kehitettävän toimintamallin luomisen kannalta on olennaista ymmärtää, kuinka reklamaatiot vaikuttavat varastoprosessien toimintaan. Reklamaatioiden käsittely edellyttää usein laitteiden käsittelyä, väliaikaista varastointia, tarvittaessa korvaavien laitteiden tarjoamista varastosta sekä laitteen huoltoa ja tarkistusta. Hyödyllistä on selvittää, onko reklamoidulle laitteille varastossa määritettynä paikka.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä tutkimusstrategiana käytetään toimintatutkimusta (kuva 1). Kyseisen tutkimuksen keskeisenä tavoitteena on kehittää ja parantaa organisaation toimintatapoja. Tutkijan osallistuminen organisaation toimintaan, arkipäiväisiin asioihin sekä vaikuttamisen pyrkimys ovat keskeisiä asioita toimintatutkimuksen toteuttamisessa. (Jyrkämä 2021.)

Toimintatutkimuksen aikana on tarkoituksena luoda vaikuttavia toimenpiteitä, joiden vaikutuksia seurataan ja havainnoidaan. Tehtyjen toimenpiteiden tarkoituksena on tuoda esille uusia näkökulmia organisaation toimintatapoihin, kuitenkin aina toimenpiteillä ei saavuteta esimerkiksi toiminnan tehostumista tai parantumista, vaan tuloksena voi syntyä myös uusi ajattelutapa organisaatioon. Prosessin loppuvaiheilla tarkoituksena on sopeuttaa kehittyneempi toimintamalli toimintatutkimuksen kohteena olleen organisaatioon ja sen toimintaan. (Jyrkämä 2021.)

Työn toimintatutkimuksen prosessi alkaa nykytilanteen kartoittamisella ja selvittämällä lähtökohdat, jotka voivat mahdollisesti vaikuttaa tutkimukseen. Nykytilanteen ja prosessin vahvuuksien, heikkouksien ja pullonkaulojen ymmärryksen jälkeen luodaan teoreettinen kehys, joka ohjaa työn tekemistä. Teoreettisessa viitekehyksessä tuodaan esille työhön vaikuttavia käsitteitä, teorioita ja menetelmiä, joilla pyritään tarjoamaan lukijalle syvällisempi ymmärrys tutkimuksen kontekstista ja sen merkityksestä. Teoreettisen viitekehysten jälkeen tehdään suunnitelma prosessissa käytettävistä kehitysmenetelmistä. Kehitysmenetelmien ollessa selvillä muodostetaan niiden avulla kehitetty reklamaatioprosessi. Kehitetty reklamaatioprosessi kuvataan mahdollisimman tarkasti ja luodaan toimintatapa tukemaan sitä. Työn lopuksi tehdään yhteenveto, jossa käsitellään saavutettuja tuloksia sekä mahdollisia jatkotoimenpide-ehdotuksia.



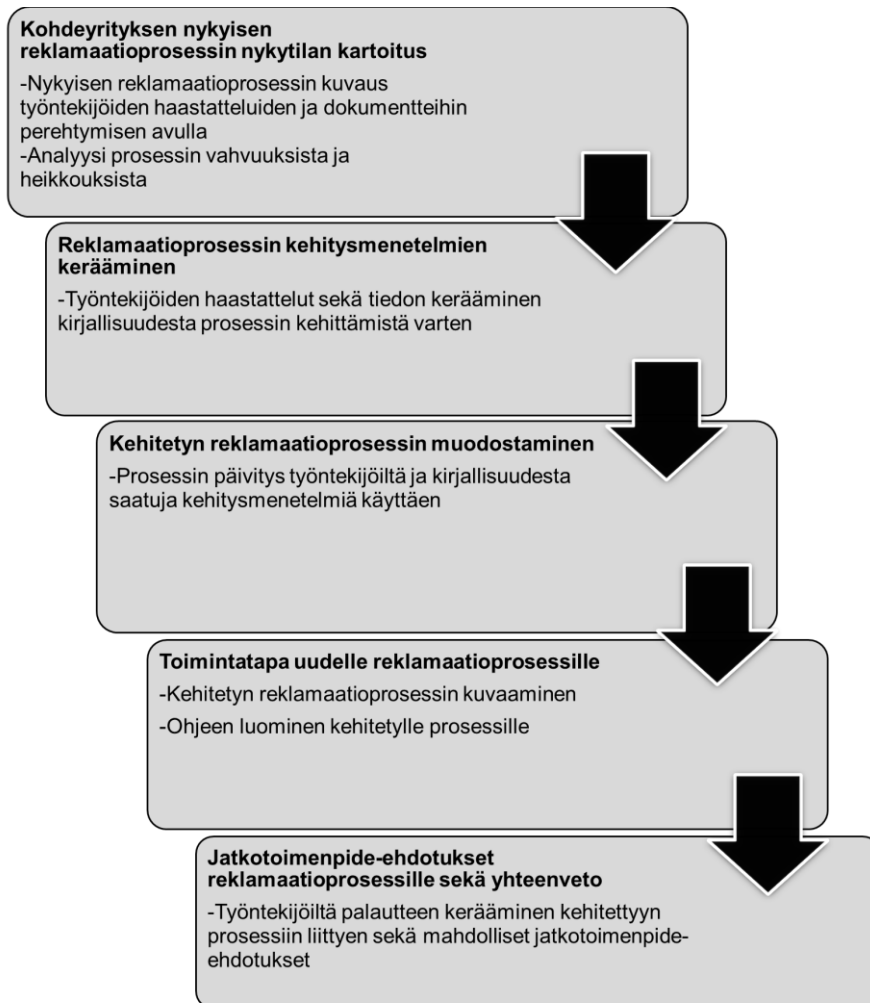
Kuva 1. Toimintatutkimuksen perusmalli (Heikkinen & Jyrkämä 1999).

1.5 Työn rajaukset

Opinnäytetyö rajattiin käsittelemään kohdeyrityksen Energy Solutions osaston reklamaatioprosessia eli yrityksen osaston jälleenmyyjille myytyjä laite- ja komponenttihankintoja. Kohdeyrityksen muiden osastojen reklamaatioprosessien kehittäminen rajattiin työstä pois, koska nämä osastot toimivat eri toimialoilla ja koko yrityksen kattavaa kehitettyä prosessia ei ole mahdollista luoda. Tämä päätös tehtiin tarkoituksena keskittyä selkeästi Energy Solutions osaston reklamaatioprosessin toimintaan ja siten mahdollistaa syvällisempi ja tehokkaampi prosessin läpikäyminen sen kehittämiseksi. Tämän lisäksi työssä syvennytään tuotevalmistaja Victron Energyn reklamaatioihin ja dokumentoidaan niiden käsittelyprosessi sekä tuodaan esiin tärkeitä huomioita ja suosituksia prosessin suorittamiseksi.

2 Projektisuunnitelma

Tässä osiossa kuvataan opinnäytetyön eri vaiheet, niiden sisältö ja tiedonkeruusuunnitelma. Tarkoituksena on syventää ymmärrystä työn kokonaisrakenteesta ja antaa lukijalle selkeä käsitys projektin eri vaiheista. Opinnäytetyön keskeisimmät vaiheet ovat esiteltyinä kuvassa 2.



Kuva 2. Opinnäytetyön vaiheet.

2.1 Projektin vaiheet

Projektin ensimmäisessä vaiheessa selvitetään nykytilanne käytössä olevasta reklamaatioprosessista. Kyseisen vaiheen tavoitteena on tunnistaa nykyisen prosessin vahvuudet, heikkoudet sekä mahdolliset pullonkaulat ja luoda selkeät

lähtökohdat kehitystyölle. Ensimmäisessä vaiheessa nykyisen reklamaatioprosessin nykytilanne pyritään selvittämään hyödyntämällä jo olemassa olevia reklamaatioihin liittyviä dokumentteja sekä haastatteleamalla yrityksen työntekijöitä, jotka ovat perehtyneitä reklamaatioprosessin toimintaan.

Toisessa projektin vaiheessa keskitytään reklamaatioprosessin kehitysmenetelmien tunnistamiseen ja arviointiin reklamaatioprosessin toimintaan perehtyneiden työntekijöiden kanssa. Kehitysmenetelmien tunnistaminen ja niiden arviointi saadaan toteutumaan osallistamalla haastateltavia henkilöitä työpajoihin ja keskusteluihin, joissa he voivat tuoda esille avoimesti omia kokemuksia ja näkemyksiään prosessista. Samanaikaisesti hyödynnetään yrityksen ulkopuolista tietoa, jonka tarkoituksena on täydentää ja tukea jo luotujen kehitysmenetelmien toimintaa.

Projektin kolmannessa vaiheessa keskitytään muodostamaan kehitetty uusi reklamaatioprosessi työntekijöiltä sekä kirjallisuudesta kerättyjen kehitysmenetelmien avulla. Kyseisen vaiheen tavoitteena on yhdistää työntekijöiltä ja kirjallisuudesta kerätyt prosessin kehitysmenetelmät reklamaatioprosessin kehittämistä varten. Tämä vaihe on erityisen tärkeä, koska projektin vaihe varmistaa sen, että tulevaisuutta varten kehitetty prosessi vastaa yrityksen yksityiskohtaisiin tarpeisiin ja tuleviin haasteisiin.

Neljännessä projektin vaiheessa keskitytään kuvaamaan kehitetty reklamaatioprosessi mahdollisimman tarkasti. Tämän vaiheen tavoitteena on luoda selkeä ja yksityiskohtainen kuvaus prosessista ja sen toimintamallista.

Projektin viimeisessä vaiheessa keskitytään työntekijöiltä saatavan palautteen keräämiseen kehitetyn reklamaatioprosessin perusteella ja sen perusteella luodaan mahdolliset jatkotoimenpide-ehdotukset reklamaatioprosessin jatkuvan parantamisen tueksi. Viimeisessä vaiheessa tehdään myös yhteenveto koko projektista, jossa tarkastellaan alkuperäisiä projektin tavoitteita, tehtyjä projektin vaiheita ja saavutettuja tuloksia.

2.2 Tiedonhankintasuunnitelma

Opinnäytetyön tiedonhankintasuunnitelma (taulukko 1) luotiin tukemaan projektin viittä eri vaihetta. Tarkoituksena tiedonhankintasuunnitelmalla on opinnäytetyössä tukea vaiheittaista etenemistapaa ja selkeyttää työn eri vaiheiden toteutusta. Tiedonhankintasuunnitelma on jaettu kolmeen vaiheeseen, jotka kattavat prosessin nykytilanteen selvittämisen, kehitetyn prosessin muodostamisen sekä jatkotoimenpide-ehdotusten ja palautteen keräämisen.

Taulukko 1. Tiedonhankintasuunnitelma.

Tiedonhankintasuunnitelma					
	Sisältö	Kohderyhmä	Ajankohta	Tiedonhankinnan tulos	Tietolähde
Tietoaineisto 1 Nykyisen reklamaatioprosessin nykytilan selvittäminen	Mahdollisimman tarkka selvitys prosessin nykytilanteesta Tunnistaa prosessin vahvuudet, heikkoudet ja pullonkaulat	Tuotepäälliköt, sihteerit, myyntiassistentit, varasto- ja logistiikkavastaava	Helmikuu	Yksityiskohtainen reklamaatioprosessin nykytilan ymmärtäminen sekä vahvuuksien, heikkouksien ja pullonkaulojen yhteenveto	Reklamaatioprosessin tuntevat henkilöiden haastattelut/työpajat Olemassa olevien dokumenttien läpikäyminen
Tietoaineisto 2 Kehitetyn reklamaatioprosessin muodostaminen	Kehitysehdotukset heikkouksien ja pullonkaulojen vähentämiseksi	Tuotepäälliköt, sihteerit, myyntiassistentit, varasto- ja logistiikkavastaava	Helmi-/Maaliskuu	Kehitetty toimintatapa uudelle reklamaatioprosessille ja ohje tukemaan sen käyttöä	Reklamaatioprosessin tuntevien henkilöiden haastattelut/työpajat Kirjallisuuden käyttö tukena
Tietoaineisto 3 Jatkotoimenpide-ehdotukset sekä palautteen kerääminen	Kehitetyn reklamaatioprosessin hienosäätäminen ehdotuksien ja palautteiden perusteelta	Tuotepäälliköt, varasto- ja logistiikkavastaava	Maaliskuu	Kehitetty reklamaatioprosessi muokattuna palautteiden mukaan paranneltuna	Reklamaatioprosessin tuntevien henkilöiden haastattelut

Ensimmäisen tietoaineiston keräämisen tarkoituksena on saada riittävä näkemys nykyisen reklamaatioprosessin tilanteesta. Tiedonlähteinä toimivat tuotepäälliköt, myyntisihteerit, myyntiedustaja, varasto- ja logistiikkavastaava. Tiedonhankinta toteutetaan ensimmäisessä vaiheessa järjestämällä haastatteluja ja työpajoja prosessin tunteville avainhenkilöille. Lisäksi käydään läpi reklamaatioihin liittyviä jo olemassa olevia dokumentteja.

Toisessa tiedonhankintasuunnitelman vaiheessa keskitytään uuden reklamaatioprosessin muodostamiseen. Tiedonlähteinä toimivat tuotepäälliköt, sihteerit,

myyntiassistentit sekä varasto- ja logistiikkavastaava. Vaiheen aikana osallistetaan henkilöitä työpajoihin ja haastatteluihin. Samanaikaisesti pyritään hyödyntämään kirjallisuutta kehitysehdotusten vaikutusten tukemisessa.

Kolmannessa tiedonhankintasuunnitelman vaiheessa kerätään palautteita työntekijöiltä kehitetystä reklamaatioprosessista ja luodaan sen perusteella jatkotoimenpide-ehdotukset reklamaatioprosessin jatkuvaa parantamista varten. Tiedonlähteinä ovat tuotepäälliköt ja varasto- ja logistiikkavastaava. Jatkotoimenpide-ehdotukset pohjautuvat saatuihin palautteisiin työntekijöiltä ja niiden avulla parannetaan kehitettyä reklamaatioprosessia.

3 Kohdeyrityksen reklamaatioprosessin nykytilan selvitys

Reklamaatioprosessin nykytilan selvittämiseksi haastateltiin yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä sekä tutkittiin kertynyttä dokumentaatiota aiemmista reklamaatioista. Haastateltavat työntekijät työskentelivät erilaisissa rooleissa, kuten varasto- ja logistiikkavastaavana, tuotepäällikkönä, markkinointipäällikkönä ja myyntiedustajana.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina, mikä tarkoittaa, että haastattelulle on valikoitu tema ja siinä esitetyt kysymykset ovat ennalta laadittuja ja kaikille haastateltaville samoja, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei tarjota. Haastattelutyypiksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu, koska haluttiin kerätä tietoa juuri tietyistä asioista eikä haastateltaville haluttu antaa suuria vapauksia haastattelutilanteessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Kysymykset oli suunniteltu tukemaan haastattelutilannetta ja varmistamaan, että jokainen haastateltava pystyi kertomaan mahdollisimman kattavasti oman näkemysensä häneltä kysytyyn kysymykseen.










Laaditut kysymykset käsittelivät nykyisen reklamaatioprosessin vaiheita ja keskittyivät vahvuuksien, heikkouksien, pullonkaulojen, reklamaatioiden vastaanototavan, päätöksenteon perusteiden, päätöksentekijän, asiakasinformaation, CRM-tietojen tallennuksen, käsittelyaikojen ja roolien määrittelyn arviointiin.

Haastatteluissa apuna käytettiin lomaketta (liite 1), joka sisälsi kymmenen erilaista kysymystä.

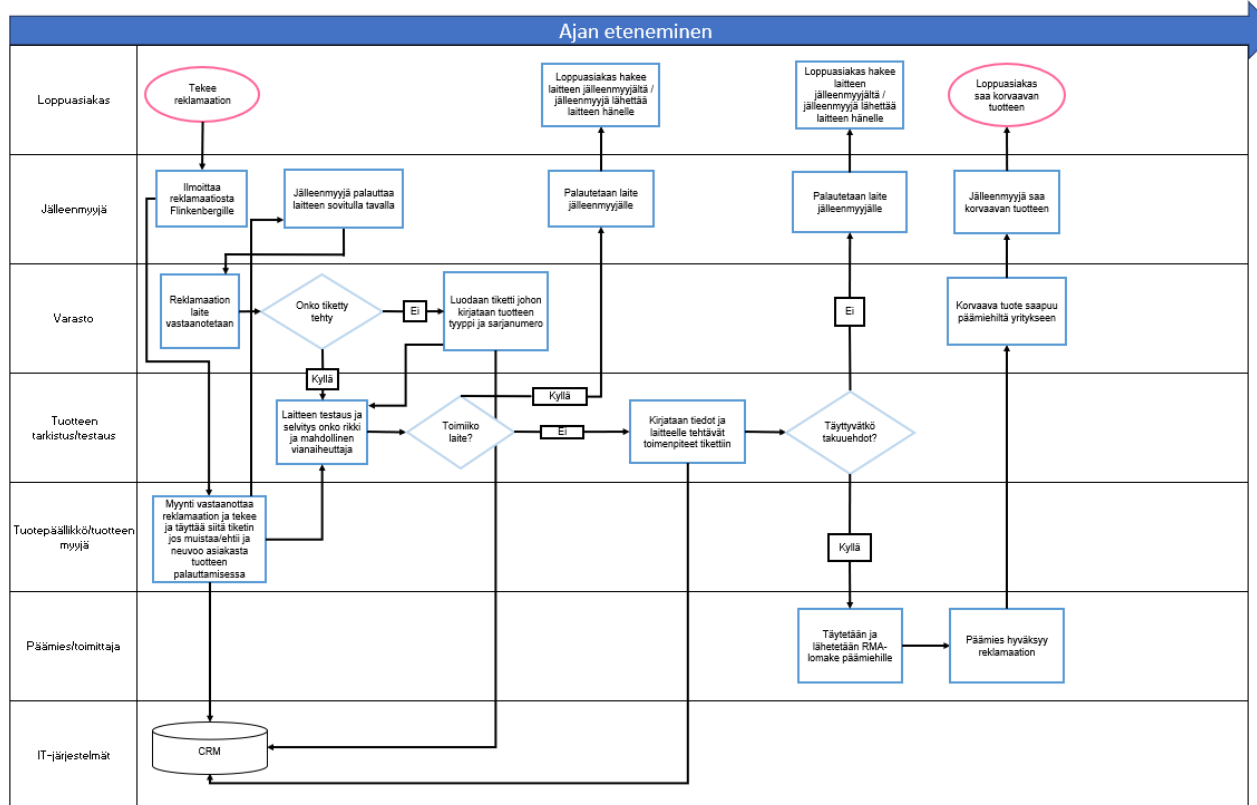
3.1 Nykyisen reklamaatioprosessin kuvaus

Tämän luvun tarkoituksena on tarjota lukijalle yksityiskohtainen kuvaus yrityksen nykyisestä käytössä olevasta reklamaatioprosessista. Prosessin vaiheet kuvataan perusteellisesti ja kiinnitetään erityisesti huomiota keskeisiin vaiheisiin ja siihen, millä tavoin eri henkilöt, kuten tuotepäälliköt sekä varasto- ja logistiikkavastaava osallistuvat tiettyihin vaiheisiin. Lisäksi tarkastellaan, millainen merkitys tietojärjestelmällä on prosessissa ja miten reklamaatioprosessi kytkeytyy yrityksen muihin toimintaprosesseihin, kuten varastointiin. Tavoitteena on tarjota kokonaisvaltainen kuva nykytilanteesta ja auttaa lukijaa käsittämään, miten reklamaatioprosessi toteutuu käytännössä tällä hetkellä. Prosessikaavion merkkien merkitykset ovat esitettynä taulukossa 2.

Taulukko 2. Prosessikuvausten keskeiset merkintätavat (Martinsuo & Blomqvist, 2010: 11).

Merkintä	Merkitys
	Aloitustai lopetus
	Tehtävä tai prosessi
	Materiaali- tai tietovirta (voidaan merkitä esim. eri värein tai viivatyypein)
	Päätös
	Dokumentti
	Tietojärjestelmä/varasto
	Varasto
	Data
	Viive, odotus

Prosessin ymmärtämisen ja havainnollistamisen helpottamiseksi esitetään visuaalinen prosessikaavio (kuva 4), joka kattaa kaikki prosessin vaiheet ja niiden vastuuhenkilöt.



Kuva 4. Prosessikaavio reklamaatioprosessin nykytilanteesta.

Nykyinen reklamaatioprosessi sisältää useita vaiheita, joissa käsitellään reklamoidun laitteen ongelmia ja vikoja. Prosessi saa alkunsa, kun loppuasiakas ottaa yhteyttä jälleenmyyjään puhelimitse, sähköpostilla tai vieraillemalla jälleenmyyjän luona reklamaation ilmoittamiseksi. Loppuasiakas toimittaa laitteen jälleenmyyjälle sovitulla tavalla. Reklamaation tiedot vastaanotettuaan sekä kirjattuaan ne jälleenmyyjä ottaa yhteyttä laitteen myyneeseen kohdeyritykseen. Osa jälleenmyyjistä hyödyntää kohdeyrityksen tarjoamaa takuukaavaketta reklamaatioita varten, jonka tavoitteena on helpottaa jälleenmyyjän ja kohdeyrityksen välisen reklamaatioprosessin tiedon kulkua. Täytetty takuukaavake on helppo täyttää ja lähettää kohdeyritykselle ja sen tarkoituksena tässä vaiheessa prosessia

on vähentää niiden reklamoitujen laitteiden määrää, jotka toimitetaan kohdeyritykselle puutteellisilla tiedoilla. Ilman riittäviä tietoja takuuprosessia ei voida suorittaa. Kuvassa 5 esitetyssä takuukaavakkeessa kirjattavat tiedot sisältävät asiakkaan henkilötiedot, yhteystiedot, tuotteen tiedot, kuten tuotekoodi ja sarjanumero, asennuspäivämäärä, vian ilmenemispäivämäärä sekä lyhyt ja viankuvaus.

Victron Energy – Takuukaavake

TAKUUKAAVAKE

Seuraavat tiedot tulee toimittaa takuukäsittelyä varten laitteen mukana. Puutteellisilla tiedoilla takuuanomusta ei voida tehdä.

Asiakas: _____

Yhteystiedot: _____

Tuote: _____

Tuotekoodi: _____

Sarjanumero: _____

Asennuspäivämäärä (pp.kk.vvvv): _____

Vika havaittu (pp.kk.vvvv): _____

Vikakuvaus: _____

Kuva 5. Victron Energy takuukaavake (Victron Energy takuukaavake 2024).

Jälleenmyyjän ilmoittaessa laitteen reklamaatiosta kohdeyritykselle yleensä se henkilö, joka on myynyt laitteen asiakkaalle kohdeyrityksessä, kuten myyntisihteeri tai tuotepäällikkö, luo uuden tiketin (kuva 6) eli kirjaa ilmoitetusta reklamaatiosta tiedot CRM-järjestelmään. Reklamaatioista tallennetaan CRM eli (Customer Relationship Management) -järjestelmään laitteen yksilöivät tiedot, kuten

sarjanumero, viankuvaus ja mahdollinen asiakkaan reklamaation sähköposti. Lisäksi dokumentoidaan eri vaiheet reklamaatioprosessissa, säilytetään reklamaatioon liittyvät asiakirjat, ticketin tila (raportoitu/aloitettu/valmis), määritellään vastuuhenkilö ja täytetään asiakkaan reklamaation laitteen tilauksen tilausnumero.

The screenshot shows the 'Uusi (Tiketti)' form in the Lime-CRM system. The form is divided into several sections:

- Header:** 'Uusi (Tiketti)' title and navigation icons (Save, Save as, Copy, Undo, Redo, Help).
- Form Fields:**
 - Aihe X:** Subject field.
 - Toimittajan RMA numero:** Supplier RMA number field.
 - Ticketityyppi:** Ticket type dropdown.
 - Takuun piirissä:** Warranty status checkbox.
 - Toimittaja:** Supplier dropdown.
 - Kustannuspaikka:** Cost center dropdown.
 - Osasto:** Department dropdown.
 - Tilausnumero:** Order number field.
 - Erä-/sarjanumero:** Batch/serial number field.
 - Yritys:** Company dropdown.
 - Henkilö:** Person dropdown.
 - Sähköposti:** Email dropdown with 'Ehdota sähköpostiosoitetta' (Suggest email address) option.
 - Puhelin:** Phone number field.
 - Kuvaus:** Description text area.
- Left Sidebar:**
 - Merkitse suoritetuksi:** Mark as completed button.
 - Aloita:** Start button.
 - Pikatoiminnot:** Quick actions section.
 - Seuraava toimenpide:** Next action section with options like '+ 1 tunti + 1 päivä', '+ 2 tuntia + 2 päivää', '+ 4 tuntia + 5 päivää', and 'Choose date'.
 - Tavoiteltu, ei paikalla + 1 tur**
 - Tavoiteltu, jätetty viesti + 4 t**
- Käsittely (Processing):**
 - Vastuuhenkilö:** Responsible person dropdown.
 - Toimenpide:** Action dropdown.
 - Kustannukset:** Costs field, currently showing '0'.
- STATUS:**
 - Ticketin tila:** Ticket status dropdown, currently set to '1. Raportoitu'.
 - Raportoitu:** Reported date/time dropdown, showing '7.2.2024 12.20'.
 - Aloitettu:** Started dropdown.
 - Valmis:** Completed dropdown.

Kuva 6. Uuden ticketin avaamisen näkymä Lime-CRM-järjestelmässä.

Tällä hetkellä reklamaatioprosessin laitteiden testaus- ja tarkastusvaihe suoritetaan yhden kohdeyrityksen työntekijöiden toimesta, joka työskentelee varasto- ja logistiikkavastaavana. Kun jälleenmyyjän eteenpäin lähettämä loppuasiakkaan reklamaation laite saapuu varastoon, suoritetaan laitteelle ensin visuaalinen tarkastus sekä tarvittavat testaukset ja selvitykset sekä luodaan ticketti CRM-järjestelmään. On hyvin tärkeää ja hyödyllistä, että kaikista kohdeyritykselle toimitetuista tuotteista ja laitteista luodaan aina ticketti. On esimerkiksi ollut sellaisia tilanteita, joissa laite on toimitettu kohdeyritykselle vain korjauskustannusarvion saamiseksi. Ennen laitteiden testausta ja tarkastusta selvitetään esimerkiksi Victron Energyn laitteiden kohdalla, ovatko ne kohdeyrityksen itse maahantuomia. Laitteiden testaus- ja tarkastusvaihetta varten on niille varattu

erillinen tila kohdeyrityksessä. Testaus- ja tarkastusvaiheen tavoitteena on toistaa reklamaation tikettiin jälleenmyyjän välittämä vika ja viankuvaus varmistaen siten reklamaation aiheellisuus.

Mikäli laite havaitaan toimivaksi testaus- ja tarkastusvaiheen aikana tai se ei täytä asetettuja takuuehtoja, se palautetaan jälleenmyyjälle. Jälleenmyyjä puolestaan vastaa laitteen palauttamisesta loppuasiakkaalle. Mikäli laitetta ei saada toimimaan testaus- ja tarkastusvaiheen aikana, kirjataan CRM-järjestelmään laitteelle luotuun tikettiin testaus- ja tarkastusvaiheessa ilmenneet havainnot, viankuvaukset ja laitteelle tehtävät tulevat toimenpiteet. Vaikka laitetta ei saataisi toimimaan testaus- ja tarkastusvaiheen aikana, niin se ei tarkoita sitä, että laite täyttää sille asetetut takuuehdot. Jos testaus- ja tarkastusvaiheen aikana tai sen jälkeen havaitaan, että laitteen reklamaation vika johtuu asennuksesta tai käyttäjästä, se ei täytä takuuehtoja. Takuuehdot täyttämätön laite palautetaan reklamaation laitteen toimittaneelle jälleenmyyjälle, jos se niin haluaa. Laitteen palauttaminen jälleenmyyjälle ja sitä kautta loppukäyttäjälle voi johtua sellaisista syistä kuten laitteen virheettömyys, ulkoinen tai kosmeettinen vaurio, joka ei vaikuta toimintaan, tai loppukäyttäjän halu korjauttaa laite omatoimisesti sekä omakustanteisesti ulkopuolisella toimijalla.

Jos laite täyttää takuuehdot testaus- ja tarkastusvaiheen jälkeen, niin sen jälkeen täytetään ja lähetetään laitteen tuotemerkin päämiehille RMA-lomake (Return Merchandise Authorization). Päämiehen hyväksyessä reklamaation RMA-lomakkeen perusteella, reklamaation laitetta vastaava laite toimitetaan kohdeyritykselle. Kohdeyrityksen varastoon saapuessa reklamaation laitetta vastaava laite toimitetaan jälleenmyyjälle ja jälleenmyyjä vastaa laitteen toimittamisesta loppuasiakkaalle.

3.2 Nykyisen reklamaatioprosessin vahvuudet, heikkoudet sekä pullonkaulat

Tässä luvussa perehdytään reklamaatioprosessin nykytilanteeseen pyrkien tunnistamaan sen vahvuudet, heikkoudet ja pullonkaulat. Tavoitteena on kertoa

lukijalle, missä vaiheissa reklamaatioprosessin toiminta on sujuvaa, missä on havaittavissa ongelmia ja missä vaiheessa prosessissa tapahtuu viivästyksiä. Reklamaatioprosessin vahvuudet, heikkoudet ja pullonkaulat selvitettiin haastatteleamalla yrityksen työntekijöitä, jotka olivat perehtyneet reklamaatioprosessiin toimintaan. Haastatteluissa tuli ilmi, että yrityksen työntekijöillä oli erilaisia näkemyksiä nykyisen reklamaatioprosessin vahvuuksien, heikkouksien ja pullonkaulojen suhteen. Reklamaatioprosessin tuntevien henkilöiden haastattelujen perusteella on tehty kuvassa 7 esillä oleva SWOT-analyysi prosessista.

SWOT-analyysi



Kuva 7. SWOT-analyysi prosessin nykytilanteesta.

Reklamaatioprosessin nykytilan vahvuuksia reklamaatioita käsittelevän varasto- ja logistiikkavastaava A:n näkökulmasta ovat selkeän työkalun käyttäminen, tässä tapauksessa CRM-järjestelmän käyttö, joka mahdollistaa arvokkaan historiatiedon keräämisen reklamaatioista. Haastateltavan mukaan CRM-järjestelmä

tukee tehokasta tiedonhallintaa ja helpottaa reklamaatioihin liittyvien tietojen jakamista kaikkien yrityksen työntekijöiden kesken. CRM-järjestelmän ominaisuus, joka mahdollistaa reklamaatiota käsitelleen henkilön siirtämään luomansa tiketin toisen henkilön vastuulle ja hoidettavaksi yrityksessä, on helpottanut reklamaatioiden käsittelyä.

Nykyisen reklamaatioprosessin heikkous reklamoitujen laitteiden testaus- ja tarkistusvaihetta suorittavan varasto- ja logistiikkavastaava A:n mielestä on reklamaatioprosessin saattaminen loppuun asti yhteneväisesti. Haastateltavan mukaan, kun hän käy välittämässä tiedon toimistossa työskenteleville henkilöille, että laitteen päämiehiltä tai toimittajalta on tullut hyväksytty päätös takuukorvauksesta laitteelle, asia jää usein seisomaan toimistossa reklamaation tiketin luoneelle henkilölle. Prosessin pullonkaulaksi henkilö A lisäksi mainitsee myös reklamaation korvaavan laitteen lähettämisen asiakkaalle.

Reklamaatioprosessin heikkous varasto- ja logistiikkavastaava B:n näkökulmasta on se, että vain yhdellä varasto- ja logistiikkavastaavalla on oikeudet CRM-järjestelmään ja mahdollisuus sekä luoda että tarkastella reklamoitujen laitteiden tikettejä. Haastateltavan mukaan tämä aiheuttaa erityisiä hankaluuksia kesäisin, kun reklamaatioiden testaus- ja tarkastusvaihetta suorittava varasto- ja logistiikkavastaava A on lomalla. Tämän seurauksena reklamaatioiden käsittely saattaa viivästyä kesälomien aikaan noin 4–5 viikkoa.

Henkilö B mainitsee reklamaatioprosessin pullonkaulaksi tiettyjen tuotteiden hitaan testaus- ja tarkistusvaiheen suorittamisen. Reklamoitujen akkujen testaus- ja tarkastusvaiheen suorittamisen henkilö B mainitsee erittäin aikaa vieväksi. Hän kertoo esimerkin, jossa reklamaation kohteena on 100 Ah:n akku ja jonka CRM-järjestelmän viankuvauksessa lukee, että akku ei ota virtaa vastaan. Testaus- ja tarkistusvaiheen suorittava henkilö joutuu kytkemään akun lataukseen sopivalla virran suuruudella, ja lataus voi kestää pahimmillaan 10 tuntia ja purku samoin 10 tuntia.

Henkilö B mainitsee prosessin heikkoudeksi myös sen, että tällä hetkellä testaus- ja tarkistusvaihetta suorittavat henkilöt joutuvat hoitamaan paljon varastoon ja logistiikkaan liittyviä toimistoasioita. Tämä vähentää reklamaatioiden käsittelyyn mahdollista käytettävää aikaa. Henkilö B mainitsee myös, että kesällä reklamaatioprosessin suorittaminen hankaloituu varaston ja logistiikan osalta, koska kolmesta henkilöstä vain kaksi on silloin paikalla.

Myyntisihteeri R:n mielestä reklamaatioprosessin vahvuutena on se, että prosessin vaiheet kirjataan läpinäkyvästi CRM-järjestelmään, jolloin prosessin tehdyt työvaiheet voidaan selvittää esimerkiksi lomien aikana, jos asiakas pyytää tilannepäivitystä. Prosessin hyvänä puolena hän pitää työvaiheiden jakautumista useammalle henkilölle, jolloin välitön tieto tulleesta reklamaatiosta on useammalla henkilöllä eikä reklamaatiokäsittely kuormita vain yhtä henkilöä.

Prosessin heikkoudeksi hän mainitsee, että on ollut muutamia tapauksia, joissa asiakkaalta tullut reklamaatio on jäänyt vain yhden ihmisen tietoon ja kirjaimatta, jolloin koko prosessi on saattanut viivästyä huomattavasti, kun reklamaation vastaanottanut henkilö ei ole ollut tavoitettavissa. Reklamaatioprosessin pullonkaulaksi myyntisihteeri R kertoo reklamaatioprosessin vaihtelevuuden riippuen tuotepäälliköstä ja tuotteesta. Hänen mukaansa tämä voi aiheuttaa epäselvyyttä siitä, mikä asia on kenenkin vastuulla ja miten kyseessä olevassa tilanteessa toimitaan.

Myyntisihteeri P:n näkemyksen mukaan nykyisen reklamaatioprosessin yhtenä vahvuutena voidaan pitää sitä, että kaikki tehdyt reklamaatiot löytyvät yhdestä paikasta. Hänen mukaansa tämä helpottaa reklamaatioiden tehokasta hallintaa ja dokumentointia. Hän kuitenkin havaitsee prosessista heikkouksia, kuten epäselvyyden siitä, ettei aina tiedetä, kuka tekee mitään ja missäkin vaiheessa. Hänen kertomansa perusteella tämä aiheuttaa haasteita prosessin tehokkuudelle. Lisäksi hän kokee itse prosessin hitaana ja siihen osallistuvien henkilöiden erilaisten käytäntöjen aiheuttavan haasteita prosessiin. Hän kertoo myös, että eri tuotemerkkien päämiesten erilaisten reklamaatioprosessien osuuksien omaksuminen vaatii ylimääräistä työtä, joka lisää prosessin monimutkaisuutta.

Tuotepäällikkö A:n mielestä reklamaatioprosessin vahvuuksia ovat CRM-järjestelmään reklamaatitickettien luominen ja päämiehestä riippumatta päämiehen järjestelmät ja heidän osuutensa reklamaatioprosessista. Hän pitää Victron Energyn -tuotteiden päämiehille suunnattua RMA-lomakkeen täyttämistä erityisen helppona ja toimivana päämiesten osalta. Heikkoudeksi hän mainitsee myös CRM-järjestelmään luotujen tickettien puutteellisen täyttämisen ja sen selvittämisen, onko ticketti jo aiemmin tehty. Pullonkaulana hän pitää prosessissa päämiehen päätöksen jälkeistä viivästystä laitteen huoltoon tai asiakkaalle lähettämisen suhteen.

Myyntiedustaja F:n mielestä nykyisen reklamaatioprosessin vahvuutena voidaan pitää sitä, että yhtäkään toimivaa reklamoitua laitetta ei korvata asiakkaalle. Heikkoudeksi hän mainitsee, että reklamaatioprosessi vie kohdeyritykseltä ja asiakkaalta paljon aikaa. Prosessin pullonkaulana hän tuo esille reklamoitujen laitteiden kuljetuksen jälleenmyyjältä kohdeyritykselle ja päinvastoin. Hänen mukaansa tulee aina pitää mielessä, että reklamaation laitteen testaus- ja tarkastusprosessiin käytetty aika on pois työntekijän rahaa tuottavasta työstä.

Pitkäaikaisesti ja hyvin reklamaatioprosessin tunteva tällä hetkellä markkinointipäällikkönä työskentelevä henkilö pitää nykyisen reklamaatioprosessin heikkouksina kommunikaation puutetta prosessin eri vaiheiden välillä sekä systemaattisen tiedonkulun puuttumista prosessin vaiheiden välillä. Hän kuitenkin pitää prosessin yleistä selkeyttä sen vahvuutena.

3.3 Prosessin nykytilan yhteenveto

Yhteenveto nykytilasta perustuu kohdeyrityksen varasto- ja logistiikkavastavien, myyntisihteerien, tuotepäälliköiden, myyntiedustajan ja markkinointipäällikön haastatteluihin sekä aiempiin dokumentteihin. SWOT-analyysin perusteella voidaan tunnistaa vahvuuksia, heikkouksia ja pullonkauloja nykyisessä reklamaatioprosessissa. Tehokkaan CRM-järjestelmän käyttö reklamaatioiden käsittelyssä näyttäytyy yhtenä prosessin vahvuutena.

Heikkoudet ja pullonkaulat tulevat esiin erityisesti reklamoitujen laitteiden testaus- ja tarkistusvaiheessa sekä tiedonkulussa. Reklamaatioprosessin loppuun suorittaminen yhtenäisesti ja reklamaation korvaavan laitteen toimittaminen asiakkaalle muodostuvat havaituiksi ongelmiksi. Lisäksi CRM-järjestelmän käyttöoikeuksien rajoitukset aiheuttavat haasteita erityisesti kesälomien aikana.

Eri haastateltavien näkemyserot korostavat erityisesti kommunikaatioon ja tiedonkulkuun liittyviä haasteita. Prosessin vaihtelevuus tuotepäälliköiden ja tuotteiden osalta luo epäselvyyksiä vastuista ja toimintatavoista.

Yhteenvetona voidaan todeta, että nykyisessä prosessissa on selkeitä vahvuuksia, kuten CRM-järjestelmän tehokas käyttö ja tikettien siirto toisille henkilöille. Merkittäviä heikkouksia ja pullonkauloja esiintyy erityisesti reklamoitujen laitteiden testaus- ja tarkistusvaiheessa sekä tiedonkulussa. Kehittämismahdollisuuksia löytyy erityisesti prosessin yhtenäisyyden ja tiedonkulun parantamiseksi.

4 Teoreettinen viitekehys

4.1 Käsitteet ja menetelmät

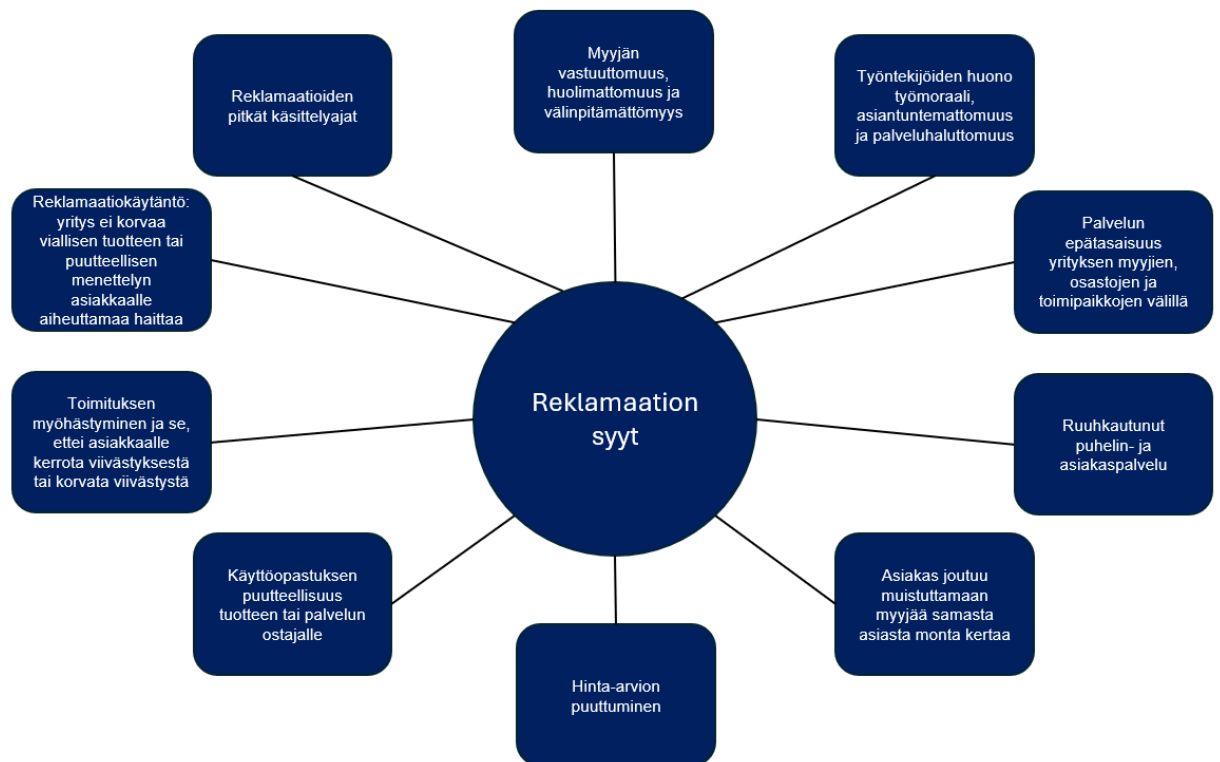
Tässä osiossa muodostetaan prosessin nykytilan selvittämisen jälkeen teoreettinen viitekehys, jota hyödynnetään osana toimintatutkimusta. Teoreettisen viitekehksen sisällä tarkastellaan erilaisia käsitteitä ja menetelmiä, jotka ovat merkittävässä roolissa prosessin nykytilan kehittämisessä. Käsitteitä ja menetelmiä, joita tarkastellaan ovat reklamaation käsite ja niiden käsittelyn tavoitteet, reklamaatioprosessi, prosessijohtaminen ja prosessin kehittäminen.

4.2 Reklamaatio

Reklamaatioissa on kyse artikulaatioista eli suullisista tai kirjallisista lausunnoista. Laajasti määriteltynä reklamaatiot ovat tyytymättömyyden ilmaisuja, jotka kohdistuvat joko yrityksiin tai kolmannen osapuolen laitoksiin tarkoituksena saada palveluntarjoaja tietoiseksi koetusta haitallisesta käyttäytymisestä, saada

korvausta koetusta haitasta ja aikaansaada muutos arvosteltavassa käyttäytymisessä. (Stauss & Seidel 2004: 16.)

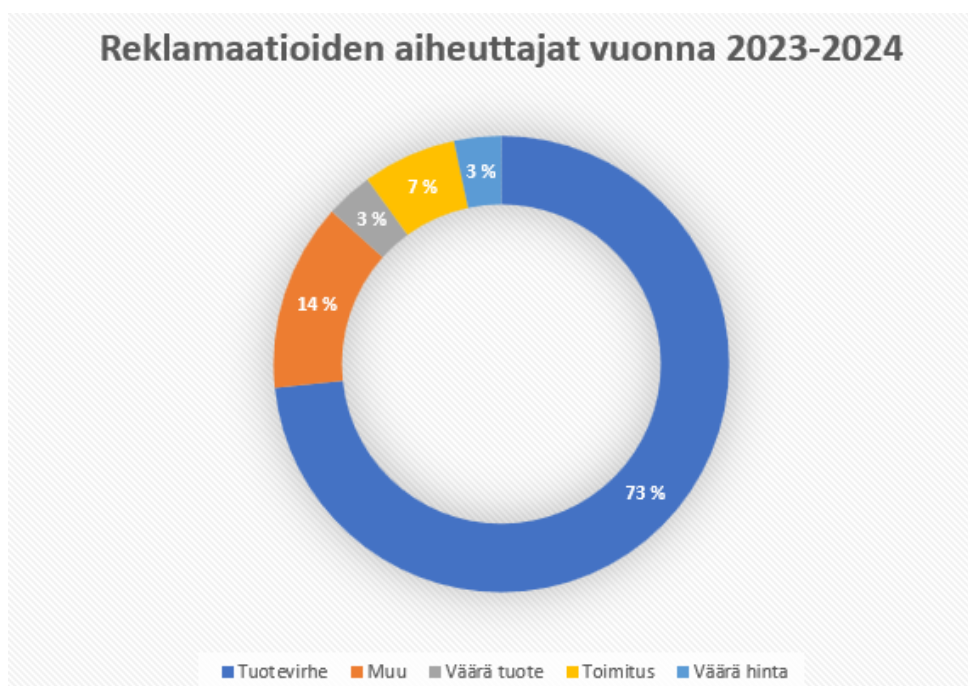
Reklamaatioita voidaan pitää negatiivisina asiakaskokemuslausuntoina, jotka liittyvät yrityksen tuotteisiin, palveluihin tai asiakastukeen. Reklamaatiot saavat alkunsa tuotteen tai palvelun loppukuluttajalta, jotka eivät ole tyytyväisiä heidän ostamiinsa tuotteisiin tai palveluihin. Loppukäyttäjät voivat ilmaista tyytymättömyyttään monista syistä (kuva 8), kuten väärän tuotekoon saamisesta, väärän tai viallisen tuotteen saamisesta, pitkästä toimitusajasta, teknisistä ongelmista ja monista muista syistä. (Customer Complaint: Types & How to Handle them.)



Kuva 8. Reklamaatioihin johtavia syitä (Rubanovitsch & Aalto 2007: 165).

Reklamaatioita voidaan pitää mahdollisuuksina lisämyyntiin ja asiakastyytyväisyyden parantamiseen. Se asiakas, joka näkee vaivaa reklamaation tekemiseen, tarjoaa yritykselle mahdollisuuden korjata virheensä. Yrityksien kannalta haitallisimpia ovat tapaukset, jossa tuotteeseen tai palveluun tyytymätön

asiakas ei näe vaivaa reklamaation tekemiseen, mutta kertoo muille saamaansa huonosta tuotteesta tai palvelusta ja siirtyy kilpailijan asiakkaaksi. Reklamaatioihin pitää aina suhtautua vakavasti ja havaituille virheille pitää löytää ratkaisu mahdollisimman nopeasti. Monet yritykset laiminlyövät kuitenkin tätä periaatetta ja syyttävät reklamaatiosta asiakasta tai jopa jättämällä kokonaan vastaamatta saamaansa palautteeseen. (Rubanovitsch & Aalto 2007: 162.) Kuvassa 9 esitetään rengaskaavio, joka kuvaa kohdeyrityksen reklamaatioiden aiheuttajia vuosina 2023–2024.



Kuva 9. Kohdeyrityksen reklamaatioiden syyt vuosina 2023–2024.

4.2.1 Reklamaatioiden käsittelyn tavoitteet

Reklamaatioiden käsittely sisältää kaikki ne toimenpiteet, jotka yritys suorittaa saamiensa reklamaatioiden suhteen, toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi suunnittelu, toimeenpano ja käsittely (Stauss & Seidel 2004: 30).

Reklamaatioiden käsittelyn yleisenä tavoitteena on kasvattaa yrityksen kannattavuutta ja kilpailukykyä palauttamalla asiakastyytyväisyys, minimoimalla

asiakastyytymättömyyden negatiiviset vaikutukset yritykseen ja hyödyntämällä reklamaatioista saatuja merkkejä toiminnan heikkouksista ja markkinamahdollisuuksista. Tämä yleistavoite voidaan luokitella kahdeksi alatavoitteeksi, jotka ovat liikevaihtoon ja kustannuksiin liittyvät alatavoitteet. (Stauss & Seidel 2004: 30.)

Yrityksien asiakkaita, jotka tekevät reklamaatioita tuotteista tai palveluista voidaan pitää yrityksen parhaimpana tuotekehitysyksikkönä. Nopeus on suuressa ja tärkeässä osassa reklamaatioiden käsittelyä. Kun asiakas on saanut tuotteen tai palvelun, joka ei täytä hänen odotuksiaan ja on vaivaantunut tekemään reklamaation, ei hänen tulisi enää joutua odottamaan reklamaation käsittelyä tai yrityksen kantaa reklamaation sisältöön. Reklamaatioita käsiteltäessä täytyisi pyrkiä ylittämään asiakkaan odotukset, jolloin asiakkaan negatiivinen kokemus muuttuukin myönteiseksi ja parhaillaan johtaa lisämyyntiin yrityksessä. (Rubanovitsch, Mika D. & Aalto Elina 2007: 163–165.)

Yleisesti monet yritykset katsovat riittäväksi toimeksi sen, että reklamoivalle asiakkaalle korvataan ainoastaan viallisen tuotteen hankintahinta. Hankintahinnan korvaamista tuotteen ostajalle tulisi pitää itsestäänselvyytenä. Hankintahinnan korvaamisen lisäksi asiakkaalle pitäisi tarjota korvaus viallisen tuotteen aiheuttamasta haitasta ja reklamoinnista aiheutuneesta työstä. Reklamaatioiden käsittelyssä pitäisi aina pohtia, onko yrityksen maineen ja tulevaisuuden kannalta parempi pitää asiakas tyytyväisenä ja käsitellä reklamaatiot ammattitaitoisesti vai kyseenalaistaa asiakas ja hänen toimensa. Vaikka reklamaation tehnyt asiakas ei olisi halukas yhteistyöhön, se ei tarkoita sitä, ettei asioita voisi sopia oista hänen kanssaan ja päätyä lopulta molempia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun. (Rubanovitsch & Aalto 2007: 163.)

Reklamaatioiden käsittelyn liikevaihtoa koskevat tavoitteet ovat seuraavat:

- vaarantuneiden asiakassuhteiden vakiinnuttaminen luomalla valitustyytyväisyys

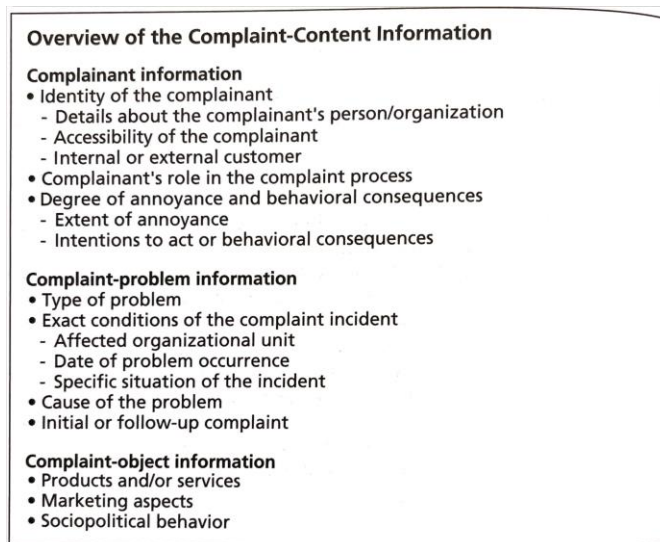
- ostointensiteetin ja ostotiheyden lisääminen sekä ristiinostokäyttäytymisen edistäminen
- asiakaslähtöisen yritysstrategian toteuttaminen ja selkeyttäminen
- lisämainostehokkuuden saavuttaminen suullisen viestinnän avulla
- tuotteiden ja palveluiden laadun parantaminen reklamaatioista saadun tiedon perusteella (Stauss & Seidel: 30).

Reklamaatioiden käsittelyn kustannuksia koskevat tavoitteet ovat:

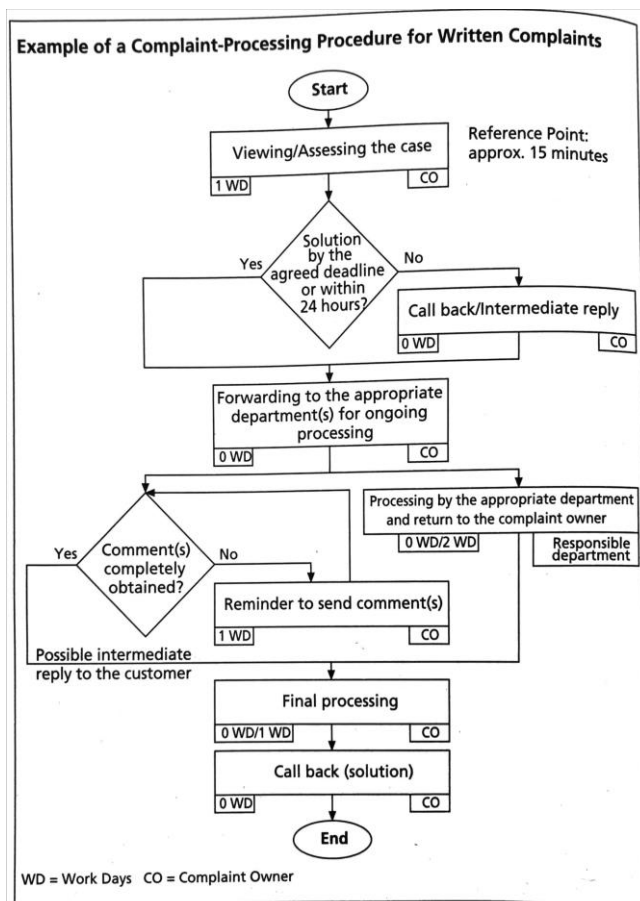
- vaihtokustannusten välttäminen
- erimielisyyksistä aiheutuvien kustannusten välttäminen
- muiden ulkoisten epäonnistumiskustannusten välttäminen
- sisäisten epäonnistumiskustannusten välttäminen (Stauss & Seidel: 30).

4.2.2 Reklamaatioprosessi

Reklamaatioiden käsittelyn keskeisinä kysymyksinä ovat ”kuka tekee mitään, milloin ja missä järjestyksessä”? Näiden kysymysten selvittämiseksi on määriteltävä eri prosessin vaiheille tietty järjestys, määritettävä vastuut vaiheiden suorittajien osalta, asetettava prosessin vaiheille määräajat, reklamaatioiden seurantatyökalujen oltava käytössä, varmistettava sisäisen viestinnän toteutuminen vaiheiden välillä ja luoda oikeanlaiset dokumentit reklamaatioista reklamaatiohistoriaan sopivaksi. (Stauss & Seidel 2004: 73.) Kuvassa 10 on esitetty lista reklamaatioista tyypillisesti kerättävistä tiedoista, jotka olisi tärkeää kerätä reklamaatioista, kun taas kuvassa 11 esitetään prosessikaavio reklamaatioiden käsittelymenettelystä sen jälkeen, kun sen suorittamista varten on kerätty tarvittavat tiedot.



Kuva 10. Tyypillisiä reklamaatioista kerättäviä tietoja (Stauss & Seidel 2004: 56).



Kuva 11. Esimerkki kirjallisten reklamaatioiden käsittelymenettelystä (Stauss & Seidel 2004: 82).

4.3 Prosessi

Prosesseja voidaan pitää toisiinsa yhteenkuuluvien toimintojen ketjuna, joka saa alkunsa asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen. Useasti prosessi liittyy yksittäiseen tapahtumaan, esimerkiksi asiakkaan tekemään tilaukseen tai korvaushakemuksen käsittelyyn alusta loppuun. Monet prosessit voivat myös näkyä käytännön tasolla erilaisina projekteina. (Hannus 2004: 104.)

Käsitteellä prosessi usein ensisijaisesti tarkoitetaan määrämuotoisia tai strukturoituja prosesseja, joissa toiminnoilla on ennalta sovittu keskinäinen järjestys ja joiden kuvaaminen onnistuu työkulkukaavioilla. Useasti prosesseiksi luetaan myös ei-määrätietoiset eli ei-strukturoidut prosessit, joille ei ole ennalta määritettyä suoritusjärjestystä toiminnoille, vaan järjestys määräytyy tilanteen mukaan. (Hannus 2004: 365.)

4.3.1 Prosessien merkitys ja toimintaperiaatteet

Prosesseista voidaan käyttää myös suomenkielisiä ilmaisuja toimintaketju ja palveluketju. Hierarkkista tarkastelua käyttäen voidaan erottaa pääprosessit sekä niihin liittyvät ali- tai alaprosessit. Kun kuvataan prosessien merkitystä tai niiden strategista tärkeyttä useasti puhutaan ydinprosesseista tai kriittisistä prosesseista tai tukiprosesseista. (Hannus 2004: 365.)

Hyvänä prosessina voidaan pitää sellaista prosessia, joka luo arvoa asiakkaalle ja liittyy liiketoiminnan tavoitteisiin. Hyvä prosessi täyttää odotukset tuottamalla luvattun lopputuloksen tavoitellulla laadulla sille määritellyssä aikataulussa ja ilman viivästyksiä. Hyvä prosessi on nopea, ja sen läpäisyajan vaihtelevuus on pieni. Hyvän prosessin ominaisuuksia ovat myös yksinkertaisuus ja virheiden ilmenemisen estäminen. Hyvästä prosessista on helppo erottaa poikkeamat, jolloin niihin voidaan puuttua. (Prosessien kehittäminen 2024.)

Hyvän prosessin tunnusmerkkeinä voidaan myös pitää sitä, että prosessista on minimoitu hukka ja sen vaiheet kytkeytyvät toisiinsa ikään kuin jatkuvana

virtana. Hyvä prosessi on dokumentoitu, kaikki ovat tietoisia siitä, ja yhteisiä toimintatapoja käytetään. Keskeisenä osana hyvää prosessia on johtaminen, joka sisältää mittareiden käytön ja seurannan. Prosessin jatkuva kehittäminen on olennainen osa hyvää prosessia. (Prosessien kehittäminen 2024.)

4.3.2 Prosessien kehittäminen

Prosessien kehittämisessä olennaista on saada osallistumaan todelliset asiantuntijat, eli prosessissa työtä tekevät henkilöt. Ensimmäinen vaihe prosessien kehittämisessä on usein prosessien kuvaaminen prosessin hyvin tuntevien henkilöiden kanssa. Vaikka prosesseista olisi tehtynä kuvaukset esimerkiksi laatu-standardeihin, on silti kannattavaa suorittaa prosessin yhteinen kuvaaminen ja läpikäynti alusta loppuun. Prosessin yhteinen kuvaaminen ja läpikäynti auttavat ymmärtämään kokonaisuutta, havaitsemaan kehityskohteita, tunnistamaan hukkaa ja viivästyksiä, joita pitäisi poistaa sekä luomaan yhteistä ymmärrystä prosessin nykytilasta. Keskeisenä tavoitteena prosessien kehittämisessä on usein läpäisyajan lyhentäminen, koska sillä saavutetaan väistämättä arvoa tuottavan osuuden kasvuun prosessissa. (Prosessien kehittäminen 2024.)

Prosessijohtaminen antaa toiminnan ja kyvykkyyksien kehittämiselle hyvät työkalut. Prosesseja uudistaessa on ne kytkettävä selkeästi organisaation strategiaan. Strategian perusteella määräytyvät ne kriittiset prosessit, joihin uudistamisenergia tulee suunnata. Kehitettäessä prosesseja kehittämisen tulee painotua strategisesti kriittisille alueille. Uudistamisen lähtökohtana tulee ensisijaisesti olla asiakkaiden toiminnan ja arvotekijöiden syvälinen ymmärtäminen. (Hannus 2004: 109.)

Prosessin kehittämisen seurauksena päädytään tilanteeseen, jossa yksittäinen henkilö tai tiimi hoitaa laajan toimintakokonaisuuden alusta loppuun. Nyrkkisääntöä prosessimaisen toimintatavan kehittämisessä voidaan pitää organisatoristen raja-aitojen ylittämisen minimointi toteuttaessa asiakkaalle arvoa luovia toimintojen kokonaisuuksia. Kehittämisen seurauksena syntyy usein matalampi

organisaatorakenne sekä poikkifunktionaalisuutta ja asiakaslähtöisyyttä korostava toimintatapa. (Hannus 2004: 120.)

4.3.3 Prosessien johtaminen

Prosessijohtaminen on toiminnan kuvaamista, kehittämistä ja johtamista prosessiajattelun periaatteiden mukaisesti. Yleensä prosessijohtamisella tavoitellaan kattavampaa ymmärrystä organisaation toiminnasta sekä tehostaa toimintaa standardoinnin avulla. Prosessijohtamista sovelletaan nykypäivänä laajasti kaikilla toimialoilla ja organisaatiotyypeissä. (Mitä prosessijohtaminen on? 2023.)

Prosessijohtamisen onnistuminen edellyttää kuuden vaiheen noudattamista. Ensimmäisenä on tunnistettava organisaation prosessit ja niiden lukumäärä. Tämän jälkeen jokaisesta prosessista on tehtävä visuaalinen dokumentaatio esimerkiksi prosessikaavio. Jokaiselle prosessille on osoitettava selkeä omistaja, jonka vastuut ja valtuudet määriteltä. Prosessien jatkuva parantaminen sekä siihen liittyvät selkeät menetelmät ja dokumentoinnit ovat käytössä. Prosessien suorituskykyä on myös mitattava käyttämällä prosessille oleellisia ja sopivia mittareita. Lisäksi prosessien rajapintojen on oltava selkeitä ja määriteltyjä. Näiden vaiheiden toteutuessa organisaatiot voivat aloittaa prosessijohtamisen käytännön. (Mitä prosessijohtaminen on? 2023.)

Prosessijohtamisen hyötyjä ovat loogisen suoritusjärjestyksen luominen prosessin työtehtäville, tehokkuuden lisääminen karsimalla lisäarvoa tuottamattomia prosessin vaiheita, henkilöstön paremman ymmärryksen saavuttaminen organisaation toiminnasta sekä jatkuvaan kehittymiseen ja uuden luomiseen kannustaminen. Hyvin kuvattujen prosessien seurauksena työn laatu paranee sekä virheiden aiheuttajien ja kehityskohteiden tunnistaminen muuttuu helpommaksi. Hyvin ja tarkasti tehdyt prosessikuvaukset toimivat tehokkaana perehdytysvälineenä ja dokumentaationa, josta voi tarkistaa työn suorittamisen käytännöt. (Mitä prosessijohtaminen on? 2023.)

Prosessijohtaminen antaa toiminnan ja kyvykkyyksien kehittämiseksi hyvät työkalut. Prosesseja uudistaessa on ne kytkettävä selkeästi organisaation strategiaan. Strategian perusteella määräytyvät ne kriittiset prosessit, joihin uudistamisenergia tulee suunnata. Kehitettäessä prosesseja kehittämisen tulee painotua strategisesti kriittisille alueille. Uudistamisen lähtökohtana tulee ensisijaisesti olla asiakkaiden toiminnan ja arvotekijöiden syvälinen ymmärtäminen. (Hannus 2004: 109.)

5 Reklamaatioprosessin kehitysmenetelmät

Tässä luvussa perehdytään yksityiskohtaisesti reklamaatioprosessin kehitysmenetelmiin ja niiden käyttöönottoon uutta kehitettyä prosessia ajatellen. Tavoitteena on selvittää valittujen kehitysmenetelmien valintaperusteita nykyisen prosessin kehittämiseksi ja kertoa, miten niiden avulla voidaan luoda uusi kehitetty reklamaatioprosessi. Lisäksi vastataan myös tutkimuskysymykseen, jonka tarkoituksena oli selvittää, miten reklamaatioprosessia voidaan kehittää luomalla siitä selkeämpi ja tehokkaampi. Kehitysmenetelmiä valittaessa pohdittiin niiden soveltuvuutta ja tehokkuutta nykyisen prosessin parantamiseksi. Prosessin kehitysmenetelmät kerättiin toteuttamalla haastatteluja yrityksen työntekijöille sekä etsimällä tietoa kirjallisuudesta tukemaan ja tehostamaan kohdeyrityksen työntekijöiltä saatuja menetelmiä.

5.1 CRM-järjestelmän tehokkaampi hyödyntäminen

CRM eli Customer Relationship Management tarkoittaa asiakkuudenhallintajärjestelmää. CRM-järjestelmä on korvannut ennen yrityksissä käytetyn perinteisen kynä ja muistivihko -taktiikan. Järjestelmän päätarkoituksena on mahdollistaa sen käyttäjäyrityksille myynnin kasvattaminen ja tehostaminen. (Mikä on CRM?)

Hannus määrittelee asiakkuuksien hallinnan (Customer Relationship Management) pitkäjänteisten ja kannattavien asiakassuhteiden edellyttämien kyvykkyyksien rakentamiseksi ja jatkuvaksi kehittämiseksi. Taulukossa 3 on kerättyinä

asiakastietojen hallintajärjestelmän tarjoamia mahdollisuuksia, joita Hannus (2004: 133–159) pitää kirjassaan tärkeinä ja hyödyllisinä.

Taulukko 3. Asiakastietojen hallintajärjestelmän tarjoamia mahdollisuuksia (Hannus 2004: 159).

Strategiset tavoitteet	Kriittiset menestystekijät	CRM-järjestelmien tarjoama tuki
Parhaiden asiakkuuksien hankkiminen	<ul style="list-style-type: none"> • Arvokkaimpien asiakkuuksien tunnistaminen • Omien asiakasosuuksien tunteminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskannan analyysi parhaiden asiakkuuksien tunnistamiseksi • Suoramarkkinointitoimenpiteiden kohdentaminen
Oikea asiakaslupaus	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden nykyisten ja tulevien tarpeiden sekä käyttämien tuotteiden ja palveluiden analyysi • Kilpailijoiden tarjoamien tuotteiden ja palveluiden analyysi • Oman tarjoaman määrittely 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskäyttäytymistä kuvaavien tietojen keruu ja analysointi • Uusien hinnoittelumallien kehittäminen • Uusien asiakaskanavien ja asiakasyhteisön rakentaminen
Tehokkaat prosessit	<ul style="list-style-type: none"> • Parhaan toimintamallin löytäminen tuotteiden ja palveluiden toimittamiseksi asiakkaille 	<ul style="list-style-type: none"> • Tapahtumien käsittely nopeasti ja tehokkaasti • Parempi informaatio myyntiorganisaation käyttöön • Toimitusprosessien tehokas hallinta
Henkilöstön innostaminen ja sitouttaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkuuksien hoitamisen edellyttämän osaamisen, työkalujen ja johtamis- ja palkitsemisjärjestelmien kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Palkitsemisjärjestelmien ja seurantajärjestelmien yhteen kytkentä • Osaamisen jakamisen työkalut
Asiakkaiden pitäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasuskollisuuteen ja -vaihtuvuuteen vaikuttavien tekijöiden ja keinojen tunteminen • Kilpailijoiden käyttämien keinojen seuranta • Asiakasuskollisuuden jatkuva seuranta 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasvaihtuvuuden ja asiakastyytyväisyyden seuranta

Kaikki tiedot asiakkaiden kanssakäymisistä tallentuvat CRM-järjestelmään, joka mahdollistaa sen, että sieltä löytyy valtava määrä tietoa organisaation asiakkaista, heidän yhteystiedoistansa, ostohistoriasta ja tuote- tai palvelumieltymyksistä alkaen. CRM-järjestelmä helpottaa merkittävästi tehokkaan ja henkilökohtaisemman asiakaspalvelun tekemistä, sillä eri osastoilla työskentelevät henkilöt voivat keskustella asiakkaan asiasta ammattitaitoisesti, vaikka asiakas ja hänen tietonsa eivät olisi hänellä etukäteen tiedossa. Kun asiakas ottaa yhteyttä

yrittäjien, kaikki yrityksen työntekijät voivat hakea asiakastiedot CRM-järjestelmästä ja näin mahdollistaa asiantuntevan ja yksilöidyn palvelun tarjoamisen asiakkaalle. Yrityksissä CRM-järjestelmän keskeisimpiä käyttäjiä ovat yleisesti myynnistä tai asiakaspalvelusta vastaavat yritysten toimijat ja johtajat, kuten myyntitiimit tai puhelinvaihteet. (Mikä on CRM?)

CRM-järjestelmän ominaisuudet eivät rajoitu pelkästään asiakashallintaan, vaan siihen sisältyy usein ominaisuuksia, jotka mahdollistavat myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelutehtävien analysoinnin, kehittämisen ja automatisoinnin. Näitä ominaisuuksia hyödyntämällä yritykset voivat parantaa toimintojen tehokkuutta ja optimoida niiden toimimista omilla liiketoiminta-alueilla. Järjestelmän avulla yritysten on mahdollista tallentaa ja analysoida asiakkaidensa vuorovaikutusta ja tunnistaa malleja asiakkaidensa käyttäytymisestä. Lisäksi CRM-järjestelmä antaa mahdollisuuden virtaviivaistaa yrityksen prosesseja automatisoimalla tehtäviä, kuten tilausten käsittelyä, toimitusten seuranta tai reklamaatioiden käsittelyä. (Mikä on CRM?)

Nykyisessä prosessissa CRM-järjestelmää olisi mahdollista käyttää tehokkaammin reklamaatioiden käsittelyssä. Ensisijaisesti on tärkeää varmistaa, että kaikilla kohdeyrityksessä reklamaatioiden parissa työskentelevillä henkilöillä on riittävä perehdytys järjestelmän käyttämiseen. Tällä välttyttäisiin sellaisilta tilanteilta, että prosessin eteneminen katkeaa, kun joku kohdeyrityksen työntekijöistä ei osaa ratkaista järjestelmässä ilmenevää ongelmaa.

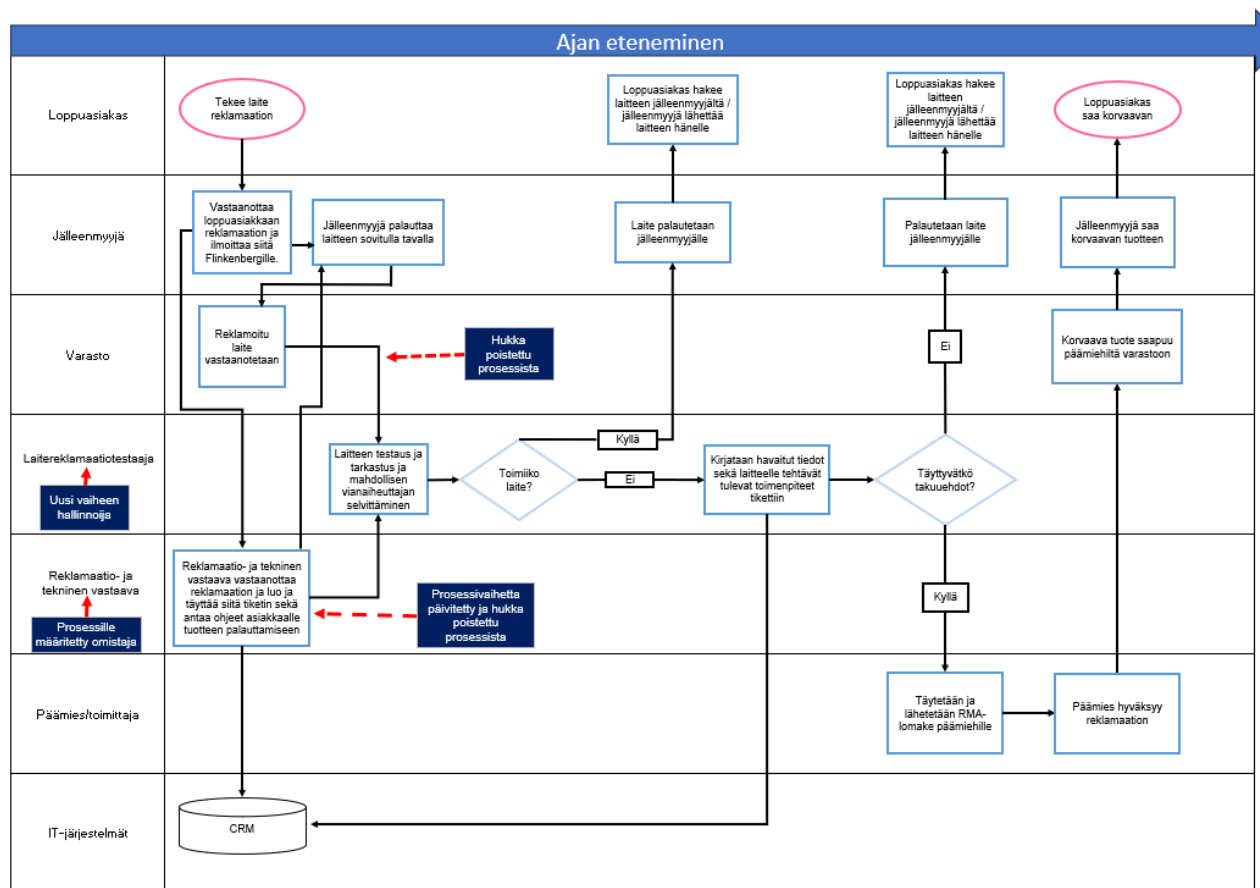
CRM-järjestelmässä reklamaatiotiketin oikeaoppinen täyttäminen on tärkeässä roolissa, kun tarkoituksena on saada CRM-järjestelmästä mahdollisimman paljon hyötyä prosessin kannalta. Oikeanlaisella ja riittävien tietojen täyttämällä reklamaatiotikettiin voidaan välttyä viivästyksiltä ja prosessin aikana ilmeneviltä kysymyksiltä.

Osaston reklamaatioprosessin parissa työskenteleville henkilöille olisi hyödyllistä luoda selkeät toimintatavat ja yhtenäiset ohjeet CRM-järjestelmän käytöstä reklamaatioiden käsittelyssä. Selkeät toimintatavat ja yhtenäiset ohjeet

varmistaisivat, että kaikki henkilöt prosessissa noudattavat samaa toimintamallia ja että prosessissa välttyttäisiin tulevaisuudessa viivästyksiltä ja ongelmilta.

5.2 Uudistettu toimintamalli

Uudistetun prosessikaavion (kuva 12) tarkoituksena on esittää selkeästi sekä visuaalisesti prosessin toiminnot, niiden suoritusjärjestys ja ajallinen eteneminen sekä prosessiin osallistuvat funktiot. Prosessikuvaus on pyritty mahdollisimman hyvin vastaamaan kohdeyrityksen tämänhetkiseen toimintaan. Lisäksi prosessikaaviossa on korostettuna ne kohdat, joihin kehitystyön uudistukset ovat kohdistuneet.



Kuva 12. Kehitetyn reklamaatioprosessin prosessikaavio.

Prosessi saa alkunsa pääsääntöisesti loppuasiakkaan havaitessa poikkeaman ostamassaan laitteessa tai sen toiminnassa. Poikkeaman ilmentuessa

loppuasiakas ottaa yhteyttä siihen jälleenmyyjään, joka on hänelle laitteen myynyt. Jälleenmyyjä kirjaa ylös yleiset tiedot asiakkaasta ja hänen kertomuksensa ostamansa laitteen havaituista viasta ja viankuvauksesta. Tämän jälkeen jälleenmyyjä ottaa yhteyttä kohdeyritykseen joko puhelimitse tai sähköpostilla reklamaatioiden ja teknisten kyselyiden viestintäkanavaan. Reklamaatio- ja teknisen vastaavan vastuulla on dokumentoida näiden tiedotusvälineiden kautta ilmaantuvat tuotereklamaatiot. Kun reklamaatio- ja tekninen vastaava on kerännyt tiedot reklamaatiosta ja sen ilmoittaneesta henkilöstä tai yrityksestä, hän luo uuden tiketin CRM-järjestelmään standardoidun toimintatavan mukaisesti ja ilmoittaa jälleenmyyjälle ohjeistuksen tuotteen palautuksesta kohdeyritykseen ja vahvistaa reklamaation vastaanotetuksi.

Laitereklamaatiotestaaja työskentelee samassa rakennuksessa varastossa työskentelevien henkilöiden kanssa, joten reklamaation tuotteen saapuessa varastoon, hän saa siitä tiedon kollegoiltaan. Kun tuote on saapunut kohdeyritykseen, laitereklamaatiotestaaja katsoo CRM-järjestelmästä tiketistä esitäytetyt tiedot ja viankuvauksen. Tämän jälkeen tuotteelle tehdään visuaalinen tarkistus ja sen jälkeen suoritetaan testaus- ja tarkistusvaihe. Jos reklamaatio on aiheeton tai takuuehdot eivät täyty, reklamoitu tuote palautetaan takaisin jälleenmyyjälle.

Jos tuote täyttää takuuehdot testaus- ja tarkistusvaiheen jälkeen, laitereklamaatiotestaaja kirjaa laitteesta tikettiin havaitsemansa asiat. Laitereklamaatiotestaajan vastuulla on tämän jälkeen täyttää RMA-lomake eli ns. takuuanomus laitteen päämiehelle. Laitteen päämies hyväksyy tai hylkää RMA-lomakkeen, jonka perusteella tehdään päätös, että miten toimitaan. Päämiehen hyväksyessä takuuanomuksen, kohdeyritys saa joko korvaavan tuotteen tai hyvityksen viallisesta laitteesta. Reklamaatiovastaava välittää tiedon jälleenmyyjälle takuuehtojen täyttymisestä ja uuden korvaavan tuotteen lähettämisestä jälleenmyyjälle. Korvaavan tuotteen saapuessa jälleenmyyjälle loppuasiakas hakee tuotteen sieltä ja prosessi päättyy.

5.3 Teknisen viestintäkanavan käyttöönotto (Support Energy)

Reklamaatioiden tehokkaampaa käsittelyä varten kohdeyrityksessä otetaan käyttöön support.energy@flinkenberg.fi-sähköposti, joka on tarkoitettu asiakkaitten reklamaatioiden sekä teknisten takuukysymysten käsittelyä varten. Reklamaatiovastaavan tehtävänä on seurata ja hallita sähköpostin käyttöä ja varmistaa, että sinne tulevat reklamaatiot otetaan käsittelyyn. Teknisen viestintäkanavan käyttöönoton tarkoituksena on saada merkittävä parannus reklamaatioiden käsittelyyn ja asiakaspalvelun parantamiseen.

Sähköpostiosoite on tarkoitettu vain asiakkaiden reklamaatioiden ja teknisten takuukysymysten käsittelyyn ja keskittää kaikki tiedustelut yhteen viestintäkanavaan, joka helpottaa niiden hallintaa ja seuranta. Tämä mahdollistaa myös reklamaatiovastaavalle priorisoida yhteydenotot nopeammin ja vastata niihin tehokkaammin, mikä johtaa nopeampaan reklamaatioprosessiin ja asiakastyytyväisyyden parantumiseen. Lisäksi tämä auttaa kohdeyritystä tallentamaan sekä analysoimaan saapuvia reklamaatioita ja teknisiä kysymyksiä.

5.4 Standardointi

Tehokkaan ja yksiselitteisen reklamaatioiden käsittelyn kannalta on tärkeää, että reklamaatioiden käsitteleminen on standardoitua. Reklamaatioiden käsittelystä oli jo tehty yleispätevä, kohdeyrityksen kaikki osastot kattava dokumentti, mutta se ei toiminut hyvin ohjeena reklamaatioiden käsittelyssä. Dokumentti on sisällöltään liian raskas, mikä teki siitä huonosti toimivan ohjeen.

Kohdeyrityksen kyseiselle osastolle tein ohjeistuksen reklamaatioiden käsittelyä varten käyttämällä vanhaa dokumenttipohjaa. Tavoitteena oli luoda reklamaatioiden käsittelyyn selkeä ja helposti sisäistettävä ohje, jonka olemassaolosta hyötyvät reklamaatioita käsittelevät henkilöt. Ohjeistuksesta on tarkoituksena luoda PDF-dokumentti, joka on jokaisen osaston työntekijän saatavilla. Vaikka reklamaatioiden käsittely on siirretty vain muutaman työntekijän vastuulle, silti

tarvittaessa apua niiden käsittelyyn saa koko osaston työntekijöiltä kirjaamisen avoimuuden ja läpinäkyvyyden ansiosta.

5.5 Lean-toimintamallin hyödyntäminen

Lean-toimintamallia hyödynnettiin tässä kehitystyössä tarkoituksena tuoda positiivisia vaikutuksia reklamaatioprosessin tehokkuuteen ja toimintaan. Kehitystyön yhteydessä luotiin standardoidut toimintatavat prosessin suorittamiseen ja parannettiin prosessin virtaustehokkuutta Lean-periaatteiden mukaisesti. Kehitysmenetelmän käyttäminen onnistuneesti edellytti kehittämättömän prosessin kriittistä tarkastelua, prosessin tarpeettomien ja hukkaa kasvattavien vaiheiden poistamista sekä toimintamallin virtaviivaistamista. Lean-toimintamallin toteutumisen näkökulmasta reklamaatioprosessin parissa työskenteleville henkilöille määriteltiin myös selkeät roolit ja vastuut prosessin eri vaiheisiin varmistamaan prosessin standardoitua toimintatapaa.

6 Kehittämistyön tulokset

Tässä luvussa vastataan projektin alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja avataan kehittämistyön pohjalta syntyneitä tuloksia ja muutoksia. Tarkoituksena on antaa lukijalle selkeä kuvaus kehittämistyön tuloksista, jotta hän voi ymmärtää, mitkä kehitysmenetelmät vaikuttivat saavutettuihin tuloksiin. Kehittämistyön tulosten avaaminen kehitysmenetelmien avulla auttaa myös ymmärtämään, miksi tietyt kehitysmenetelmät osoittautuivat tehokkaiksi työn aikana.

Tavoitteena on tarjota konkreettinen näkökulma siihen, miten valituksi tulleet kehitysmenetelmät ovat toimineet käytännössä. Tämän seurauksena syntyy syvälinen ymmärrys siitä, kuinka kehitystyö eteni ja mitkä tekijät olivat merkityksellisiä projektin onnistumisen kannalta.

6.1 Uudistettu prosessimalli

Uudistetussa prosessimallissa reklamaatioiden käsittely tulee helpottumaan ja reklamaatioiden läpimenoajat lyhenemään. Yksinkertaisempi ja virtaviivaisempi prosessi mahdollistettiin reklamaatioprosessiin nimitetyllä vastuuhenkilöllä ja reklamaatioiden käsittelyä varten määritetyllä tiimillä. Prosessin sisäinen viestintä parani huomattavasti, kun prosessiin osallistuvien henkilöiden määrää vähennettiin. Entiset vastuuongelmat saatiin karsittua pois, kun reklamaatioprosessille oli määritetty selkeä vastuuhenkilö vastaamaan prosessin työtehtävien jakamisesta sekä prosessin yleisestä sujuvuudesta. Lisäksi viestintävirheet ja viivästyksset reklamaatioiden vastauksissa vähentyivät, kun tiedonkulku keskitettiin vain pienen ja tiiviin prosessia hoitavan tiimin keskeiseksi.

Prosessille vastuuhenkilön määrittäminen osoittautui merkittäväksi sekä hyödylliseksi kehitysmenetelmäksi, koska sillä pystyttiin takaamaan reklamaatiotiimin ajan tasalla pitäminen prosessin vaiheista ja varmistamaan, että vastuualueet olivat selkeät ja hyvin määriteltäviä. Tällä saavutettiin positiivinen vaikutus reklamaatioiden käsittelyn päätöksentekoon sekä myös tehokkuuteen.

Yhteisen viestintäkanavan käyttöönotto ja prosessin pienennetty osallistujamäärä edistävät prosessin sisäistä tiedonkulkua, joka mahdollisti nopeamman reagoimisen asiakkailta kohdistuviin reklamaatioihin ja teknisiin kyselyihin. Viestintäkanavan käyttöönotto loi prosessista myös tuotteiden jälleenmyyjille ja lopukuluttajille läpinäkyvämmän ja helpommin hallittavan kokonaisuuden.

6.2 CRM-tiketöinnin standardointi

Tämän kehitysmenetelmän toteuttamisesta oli suuri apu reklamaatioiden ja asiakaspalvelun tehokkuuden ja koko prosessin läpinäkyvyyden kasvattamisessa. Uuden standardoidun ohjeen luominen tuo mukanaan etuja kohdeyrityksen toiminnalle, joita olivat mm. asiakaskontaktien yhteneväinen ja ryhmitelty tallentaminen CRM-järjestelmään.

Standardoidun tiketöinnin käyttöönottamisen seurauksena kohdeyrityksessä työskentelevät eri tuotemerkkejä edustavat tuotepäälliköt ja vastaavanlaisessa toimenkuvassa olevat henkilöt voivat olla varmoja, että kun reklamaatiot koskevat heidän vastuualueellansa olevia tuotteita, niin ne hoidetaan aina ammattitaitoisesti ja johdonmukaisesti. Standardoinnin tuominen osaksi tikettien kirjausta kohdeyrityksen osastolle auttoi myös parantamaan reklamaatioihin kohdistuvia reagointiaikoja, koska nyt tiketit on mahdollista asettaa tärkeysjärjestykseen. Tämä luonnollisesti tukee asiakastyytyväisyyden parantamista, kun tuotevirheisiin, muihin reklamaatiotyyppisiin ja tukipyyntöihin voidaan vastata asiakkaalle nopeammin ja kohdistuneemmin.

Standardointi loi kohdeyrityksen osastolle resurssin reklamaatioiden määrien, tyyppien ja käsittelyaikojen analysoimiseen ja mahdollisuuden tiketöinnin tietojen seuraamiseen. Tällaisten tietojen keräämisen avulla kohdeyrityksen osasto saa arvokasta tietoa vahvuuksista ja heikkouksista asiakaspalvelussa, mikä puolestaan luo hyvän pohjan prosessien jatkuvalle parantamiselle ja toiminnan kehittämiseksi tulevaisuutta ajatellen.

6.3 Teknisen viestintäkanavan käyttöönotto

Sähköpostiosoite on tarkoitettu vain asiakkaiden reklamaatioiden ja teknisten kysymysten käsittelyyn keskittäen kaikki tiedustelut yhteen viestintäkanavaan, joka helpottaa niiden hallintaa ja seuranta. Tämä mahdollistaa myös reklamaatiiovastaavan käsitellä yhteydenotot nopeammin ja vastata niihin tehokkaammin. Se puolestaan johtaa nopeampaan reklamaatioprosessiin ja asiakastyytyväisyyden parantumiseen. Lisäksi se helpottaa kohdeyritystä tallentamaan sekä analysoimaan saapuvia reklamaatioita ja teknisiä kyselyitä.

Kohdeyrityksen käyttäessä erillistä viestintäkanavaa reklamaatioiden ja teknisten kyselyiden käsittelyssä asiakkaille syntyy ammattimaisempi ja omistautuneempi kuva niin reklamaatiokäsittelystä kuin asiakaspalvelustakin.

Uuden viestintäkanavan käyttöönottamisen seurauksena kohdeyrityksen asiakkaille luodaan selkeä ja yksiselitteinen tapa ottaa yhteyttä yritykseen reklamaatioissa ja teknisissä kysymyksissä, mikä tarjoaa selkeän pohjan viestinnälle ja kasvattaa luottamusta yrityksen ja asiakkaiden välille.

6.4 Lean-toimintamallin hyödyntämisen vaikutukset

Toimintamallin soveltamisen yhteydessä prosessin kehittämiseen saatiin selkeä parannus prosessin virtaustehokkuuden lisääntymisessä, kun tarpeettomia vaiheita ja hukkaa luovia toimintoja poistettiin ja muokattiin. Esimerkiksi reklamaatiotikettien käsittelyn odotusaikojen vähentyminen ja tehtävien kohdistaminen tietyille henkilöille lyhensivät kokonaisprosessin läpimenoaikaa merkittävästi.

Toimintamallin käyttöönotto edisti myös työresurssien tehokkaampaa käyttöä, kun tarpeettomia henkilöitä ei enää sidottu kiinni prosessiin vaan pystyttiin vapauttamaan heidät muihin omiin tärkeisiin tehtäviinsä. Lisäksi tämän seurauksena kohdeyrityksessä saavutettiin kustannussäästöjä, koska lyhyemmät läpimenoajat vähensivät ennestään prosessiin osallistuvien työntekijöiden työvoimakustannuksia.

6.5 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

1. *Kuinka ennen kehitystyötä oleva reklamaatioprosessi on rakennettu, ja mitkä ovat sen keskeisimmät vaiheet?*

Kohdeyrityksen kehittämätön reklamaatioprosessi oli rakenteeltaan monivaiheinen ja prosessin suorittamiseen osallistui monia eri henkilöitä. Prosessi koostui useista vaiheista, jotka alkoivat asiakkaan ilmoituksesta ja päättyivät laitteen toimittamiseen takaisin asiakkaalle. Keskeisimpiä vaiheita, joiden avulla prosessi oli rakennettu, olivat muun muassa reklamaation vastaanotto, tietojen kirjaaminen, laitteen tarkastus ja testaus, päätös korvauksesta tai korjauksesta sekä lopuksi korjatun tai korvatun laitteen toimittamisesta asiakkaalle.

2. *Miten reklamaatioprosessia voidaan kehittää luomalla siitä selkeämpi ja tehokkaampi?*

Reklamaatioprosessia voidaan kehittää luomalla siitä selkeämpi ja tehokkaampi ottamalla käyttöön seuraavat kehitysmenetelmät: CRM-järjestelmän tehokkaampi hyödyntäminen mahdollistaa asiakas- ja laitetietojen paremman hallinnan ja nopeamman toiminnan reklamaatioissa. Uudistuksessa toimintamallissa selkeä ja vastuuhenkilöiden määrittely tehostaa reklamaatioiden käsittelyä ja luo prosessille selkeän toimintatavan, mikä vähentää hukka-ajan käyttöä ja parantaa prosessin kulkua.

Teknisen viestintäkanavan käyttöönotto kehittää reklamaatioihin ja teknisiin kysymyksiin liittyvää tiedonhallintaa ja lyhentää asiakkaille syntyvää vastausaikaa. Yhtenäisten toimintatapojen standardointi ja selkeän ohjeistuksen luominen reklamaatioita käsittelevän tiimiä varten auttaa poistamaan epäselvyyksiä ja pohdintoja siitä, kuka on vastuussa mistäkin vaiheesta prosessissa. Lean-toimintamallin hyödyntäminen osana prosessin suorittamista lyhentää reklamaatioiden läpimenoaikoja ja sen aikana ilmeneviä työvoimakustannuksia.

3. *Mitkä muodostuivat kehittämättömän reklamaatioprosessin merkittävimmiksi ongelmiksi ja haasteiksi?*

Merkittävimmiksi ongelmiksi ja haasteiksi ennen kehitystyötä käytössä olevalle prosessille muodostuivat nykytila-analyysin toteuttamisen seurauksena puutteellinen viestintä prosessin vaiheiden välillä, työntekijöiden liian suuri työkuorma ja epäselvien vastuiden olemassa oloinen prosessissa. Nämä ongelmat ja haasteet onnistuttiin kehitystyön aikana hyödyntämään tehokkaasti uuden toimintamallin kehittämiseen.

4. *Miten reklamaatioprosessi on kytköksissä kohdeyrityksen varastointiprosessin toimintaan?*

Reklamaatioprosessin onnistumiseksi on tärkeää, että varastossa käsitellään ja varastoidaan reklamaatioiden laitteet aina siihen asti, kunnes niille suoritetaan testaus- ja tarkistusprosessi ja niitä säilytetään tuotemerkin päämiehen määrittelemä aika. Tärkeitä varastoprosessin vaiheita osana reklamaatioprosessin toimintaa ovat reklamoitujen laitteiden vastaanottaminen ja niiden sijoittaminen reklamoiduille laitteille määritettyyn varastopaikkaan. Hyvin toimiva varastointiprosessi varmistaa sen, että reklamaatioiden seurauksina palautetut laitteet ovat helposti saatavilla testaus- ja tarkistusprosessia ja myös huoltoon lähettämistä varten.

7 Toimintatapojen luominen reklamaatioprosesseille

Tässä luvussa muodostetaan kohdeyritykselle alun perin jo kehitystyön tavoitteissa määritelty toimintaohje yleiselle reklamaatioprosessille ja eritelty ohje Victron Energy -tuotemerkin laitteiden reklamaatioprosessille.

7.1 Yleisen reklamaatioprosessin toimintatapa

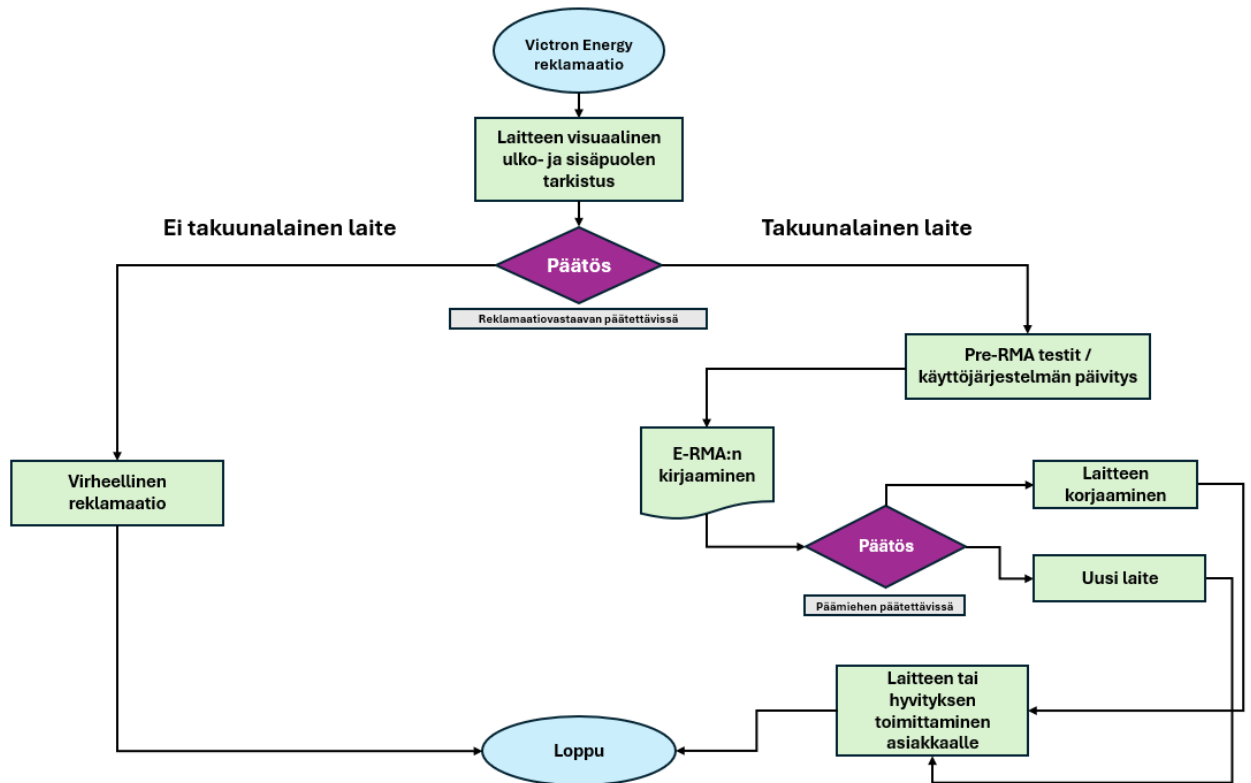
Reklamaatiotilanteessa toimitaan siten, että kun loppuasiakas havaitsee virheen tai poikkeaman ostamassaan laitteessa tai sen toiminnassa, hän ottaa yhteyttä laitteen hänelle myyneeseen jälleenmyyjään. Jälleenmyyjä kirjaa ylös asiakkaan tiedot ja vian kuvauksen ja välittää nämä tiedot kohdeyritykselle sähköpostilla support.energy@flinckenberg.fi tai puhelimitse soittamalla yrityksen nettisivuilta löytyvän reklamaatiovastaavan puhelinnumeroon. Reklamaatio- ja teknisten kysymysten vastaava luo dokumentin eli tässä tapauksessa tiketin CRM-järjestelmään, josta löytyvät ne tiedot, jotka jälleenmyyjä kertoi.

Laitereklamaatiotestaaja tarkistaa laitteen sen saapuessa varastoon ja suorittaa testaus- ja tarkistusprosessin. Jos reklamaatio todetaan testaus- ja tarkistusprosessin aikana aiheettomaksi tai se ei täytä takuuehtoja, voidaan laite palauttaa suoraan takaisin sen jälleenmyyjälle. Jos taas laite täyttää takuuehdot, laiterekламаatiotestaajan tehtävänä on täyttää RMA-lomake ja lähettää se oikean laitteen päämiehelle. Tämän jälkeen odotetaan päämiehen päätöstä

takuuanomuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja sen perusteella tehdään päätös korvaavasta laitteesta tai laitteen hyvityksestä rahallisesti. Jos päämies hyväksyy takuuanomuksen, lähetetään korvaava laite suoraan asiakkaalle, jos laitetta näyttää olevan varastosaldoissa ERP-järjestelmässä.

7.2 Victron Energyn tuotemerkin reklamaatioprosessin toimintatapa

Victron Energyn tuotemerkin laitteiden reklamaatioprosessin päävaiheet ovat kuvattuna kuvassa 13. Reklamaatioprosessi alkaa yleiseen tapaan loppuasiakkaan tai jälleenmyyjän ilmoittaessa havaitusta poikkeamasta tai viasta, jolloin reklamaation tekijälle lähetetään Victron Energyn takuukaavake (liite 2). Takuukaavakkeen ollessa täytettynä oikeaoppisesti sekä lähetettynä laitteen maahan-tuojalle eli kohdeyritykselle on hyvä tarkistaa, että laite on myyty kohdeyrityksen kautta. Tapauksessa, jossa kohdeyritys on myynyt laitteen jälleenmyyjälle, kirjataan CRM-järjestelmään tiketti standardoidun toimintaohjeen mukaisella tavalla. Jälleenmyyjän tai asiakkaan lähettäessä reklamoidun laitteen he ovat velvollisia vastaamaan rahdista aiheutuvista kustannuksista. Laitteen saapuessa varastoon se siirretään reklamaatiolaitteille tarkoitettuun paikkaan, jossa se odottaa siihen asti, kunnes sille on suoritettu Pre-RMA eli visuaalinen tarkistus, testaus ja tarkistusprosessi tai käyttöjärjestelmän päivitys. Visuaalinen tarkistus reklamaation laitteelle tarkoittaa tässä vaiheessa prosessia lähinnä sitä, että tarkistetaan, onko siihen mahdollisesti toimituksen aikana ilmestynyt mekaanisia vaurioita tai kolhuja ja sen yleisilme on hyväksyttävissä. Jos laite on sellainen, että se täyttää takuuehdot ja siinä on takuu voimassa, tehdään Victron Energyn tuotemerkin nettisivuilla laitteelle E-RMA eli takuuanomus (kuvat 15 ja 16).



Kuva 13. Victron Energy -laitteiden reklamaatioprosessi.

Tuotemerkin edustajan korjauskeskuksessa reklamaatioita erikoistunut henkilöstö tekee päätöksen laitteen reklamaatioprosessin etenemisestä. Jos reklamaation laite täyttää takuehdot ja se päätetään korvata uudella laitteella, korjauskeskus välittää tiedon E-RMA:n välityksellä Flinkenbergille ja Flinkenberg voi toimittaa uuden laitteen asiakkaalle. Jos laite sen sijaan päätetään korjata, niin Flinkenberg lähettää sen Victronin valtuutetulle korjaamolle. Kun korjausprosessin suorittanut laite on Flinkenbergillä, se voidaan lähettää eteenpäin jälleenmyyjälle tai poikkeustapauksessa suoraan loppuasiakkaalle. Reklamaation laitteen palauttamisesta syntyvistä kustannuksista Flinkenberg vastaa reklamaation suorittamisen jälkeen.

Victron Energy -laitteiden takuehdot ovat rajalliset. Takuu ei kata seuraavia vahinkoja: vesivahinkoja, ruostumista, pölyä, likaa, nokea, hyönteisten tai eläinten aiheuttamia vaurioita, salamaniskuja tai virtapiikkejä, asiakkaan laitteen väärinkäyttöä (kuten väärä polariteetti)

Testaus- ja tarkistusprosessin suorittamisessa on käytettävä tuotteille sopivia ja oikeanlaisia työkaluja ja tarvikkeita. Prosessin suorittamisen aikana on suositeltavaa käyttää virtalähdettä, jonka jännitealue on 0–60 V ja virta-alue on 0–100 A. Myös yleismittari, jolla pystyy mittaamaan esimerkiksi 1000 V:n AC- ja DC-jännitteitä tarvitaan testaus- ja tarkistusprosessin suorittamiseksi. (Leeffink 2013.)

7.2.1 Victronin E-RMA-takuulomakkeen täyttäminen

Takuuanomuksen luomiseksi tarvitaan tuotteen sarjanumero, tuotenimi, osanumero, käyttöjärjestelmän versio (jos saatavilla) sekä tekninen ja täydellinen vian kuvaus. Laitteen sarjanumero, tuotenimi ja osanumero löytyvät laitteeseen kiinnitetyistä datakilvestä kuvasta 14.



Kuva 14. Aurinkopaneelin lataussäätimen datakilpi.

Takuuanomus eli RMA tehdään Victron Energyn tuotteille yrityksen omalla nettisivulla, jonka täyttämistä varten täytyy siltä olla pyydettyinä käyttöoikeudet palvelun käyttämiseksi. Ensimmäinen vaihe takuuanomuksen tekemisessä (kuva 15) Victron Energyn nettisivuilla on tuotteen määrittely, jota varten täytyy tietää

sen laitteen sarjanumero, josta takuuanomus halutaan tehdä. Vaihe myös sisältää ennen takuuanomuksen lähettämistä monivalinnan siitä, onko laitteelle suoritettu jälleenmyyjän suorittama testausprosessi Victron Energyn ohjeiden mukaisesti vai onko laitteen ostanut loppuasiakas tai jälleenmyyjä suorittanut laitteelle Victron Energyn ennen RMA:n luomista vaaditun testausprosessin tai laitetta ei ole testattu ollenkaan.

Create new RMA

Step 1 - Product selection

Email address

tuomas.myllymaki@flinkenberg.fi

All communication regarding this RMA will be sent to above email address. It is the email with which you're currently logged in. To use a different address, first logout and then login with a different E-Order account. Or - in case not available yet - ask your Victron Sales manager to create a new login with E-RMA access.

Serial number * ?

HQ1234567AA

I don't know my serial or it does not start with HQ

Product not found. Add a valid HQ serial or manually select the product

Pre-RMA bench test instructions *

- Bench-tested by us in accordance with the Pre-RMA bench test procedure
- Self-tested by customer in accordance with the Pre-RMA bench test procedure
- Not tested

Test instructions are available in our [Pre-RMA Test instructions document](#). Contact your Victron sales manager for more information.

Next

Kuva 15. Victron Energyn E-RMA:n vaiheen 1 täyttäminen.

Takuuanomuksen toisessa vaiheessa (kuva 16) ensimmäisenä täytettävänä kohtana on tunnistenumeron tai viitenumeron täyttö, johon täytetään reklamaation laitteen CRM-järjestelmään täytetyn tiketin numero. Tämän jälkeen ilmoitetaan laitteen asennuspäivämäärä ja sen jälkeen päivämäärä, jolloin vika on ilmennyt laitteessa. Vapaaehtoisessa neljännessä kohdassa voi lisätä linkin laitteen Victron Energyn Remote Management (VRM) -järjestelmään, jos sellainen on saatavilla.

Victron Energyn VRM (Victron Remote Monitoring) toimii alustana Victron Energyn järjestelmien etävalvonnalle, hallinnalle ja optimoinnille. Alusta mahdollistaa tuotteiden ja laitteiden reaaliaikaisen datan seurannan, hälytysten ja varoitusten asettamisen, laitteiden hallinnan etänä ilman fyysistä läsnäoloa, ilmoitusten vastaanottamisen sekä aurinkosähkötuotannon ennustamisen. (VRM Portal Manual 2024: 2–4.)

Viidennessä vaiheessa valitaan sopiva vaihtoehto kuvaamaan laitteen käyttöjärjestelmän päivitystä. Ensimmäinen vaihtoehto tässä kohdassa on, että laite ei ole toiminnassa tai se ei kommunikoi millään tavalla. Jos laite täyttää edeltävän viankuvauksen valitaan "Impossible, unit dead or no communication". Jos laitteelle on tehty käyttöjärjestelmän päivitys, mutta se ei korjannut vikaa tai ongelmaa, valitaan "Done, but did not fix the problem". Kolmantena vaihtoehtona on valinta, joka on tarkoitettu esimerkiksi akuille, joissa ei ole käyttöjärjestelmää, jonka voisi päivittää, valitaan "Not relevant: product has no firmware". Seuraavana pakollisena vaiheena lomakkeen täyttämässä on valinta siitä, että haluaako laitteesta tai tuotteesta tehdä takuukorvausvaatimuksen vai ei. Sen jälkeen täytyy valita, haetaanko laitteelle korvaussummaa vai uutta korvaavaa laitetta tilalle. Viimeisenä vaiheena lomakkeessa kerrotaan laitteen yksityiskohtainen viankuvaus ja tieto siitä, onko vika saatu toistettua Pre-RMA-testaus- ja tarkastusprosessin aikana.

Create new RMA

Step 2 - Additional information

Your Reference *


Installation date *

Failure date *


VRM URL (optional)

Firmware update * Impossible, unit dead or no communication
 Done, but did not fix the problem
 Not relevant: product has no firmware

Warranty claim * Yes No

Credit note vs replacement * 
Select what you would like to receive if it turns out that the unit is not repairable: credit note or replacement unit

Fault description *
Provide a fault description as complete possible. In case of parallel or three-phase installations, include more information (how many, which unit is this). Have you been able to reproduce the error on the test bench? Include details on tests performed. Have you tried resetting the settings to default, to rule out configuration errors?

Text language 

Attachments

Drop files here to upload

[Next](#)

Kuva 16. Victron Energy:n E-RMA:n täyttäminen vaihe 2.

7.2.2 Laitteen lähettäminen korjaukseen

Korjauskeskukseen lähetetään vain sellaisia Victron Energy:n tuotteita ja laitteita, jotka voidaan korjata, kun ne vaurioituvat tai niiden toiminnassa ilmenee jokin vika tai poikkeama. Laitteet, joiden komponentit ovat helposti vaihdettavissa ja joiden rakenne mahdollistaa korjauksen lähetetään korjauskeskukseen. Tällaisia laitteita ovat muun muassa invertterit ja invertterilaturit. Toisaalta Victron Energyllä on myös laitteita ja tuotteita, jotka eivät ole korjattavissa, kuten akkulaturit, aurinkopaneelit, aurinkolataussäätimet ja akut.

Kun takuuanomus on saatu tehtyä Victron Energy:n nettisivuilla E-RMA palvelun kautta täytyy sen jälkeen pakata tuote asianmukaisella tavalla, jotta se voidaan lähettää tuotteen valmistajan korjauskeskukseen. Kopio täytetystä RMA-lomakkeesta (kuva 17) on laitettava lähetettävän tuotteen pakkauksen sisään ennen

sen lähettämistä. Pakatessa tuotetta valmistajan korjauskeskukseen lähetettäväksi on tärkeää, että pakkaukseen ei lisätä käyttöohjeita tai muita kuin alkuperäisiä kaapeleita tai kiinnitystarvikkeita. Lähetyksessä olisi mahdollisuuksien mukaan hyvä käyttää tuotteen alkuperäistä laatikkoa ja ylimääräistä pehmusetta, jotta toimituksen aikaisilta vahingoilta vältyttäisiin. (Leeftink 2022.)

Lähetykset, jotka ylittävät yli 25 kg painon, on lähetettävä kuormalavalla. Jos lähetyksen pakkaus todetaan huonoksi ja siitä syntyy tuotteeseen mekaaninen vaurio, niin se ei täytä silloin takuuvaatimuksia. Kustannukset jakautuvat siten, että asiakkaan velvollisuutena on maksaa lähetyksestä maahantuojalle eli kohdeyritykselle syntyvät kustannukset ja kohdeyrityksen velvollisuus on maksaa tuotteen korjaukseen tai valmistajalle lähettamisestä syntyvät kustannukset sekä asiakkaalle laitteen takaisin lähettäminen. (Leeftink 2022.)

 victron energy <small>BLUE POWER</small>		 RMA 256.987
Fecha	2019-10-02	
Cliente	90830 Bormay Aerogeneradores, s.l.u	
Contacto	Mr. Floor van Olphen fvanolphen@victronenergy.com	
Artículo	PMP245021010 MultiPlus 245000/120-100 230V VE.Bus	
Número de serie	HQ15414QEZ5	
Descripción de la avería		
This is a ServicePlus request:		
Reason for return:		
the unit is in permanent failure by overload		
Contact name	Our technician will take the unit to AEM 7 All that Energy	
Pickup address:		
Pol. Ind. Rio, Camino del Rio, s/n		
02420		
Castalia		
Spain		
Tel. 902000220		
Horario de apertura	9 to 14	
Instrucciones de recogida		
Email	info@bormayenergia.es	
Fecha de compra	2019-04-01	
Medidas del paquete	1 x 1 x 1	
Peso del paquete	1 Kg	
<div style="border: 2px solid red; padding: 10px; display: inline-block;"> <h2 style="color: orange; margin: 0;">Inside the box</h2> </div>		
Dirección de entrega	Instrucciones	
Victron Energy B.V		
AJA Service department		
De Pual 25		
1301JG Almere-Haven		
Palres Bajos		
Tel. +31365358700		
Email. service@victronenergy.com		
1. Please wait for instructions from Repairs before returning the unit		
2. Print this document		
3. Properly pack the product		
4. Add this page inside the package		
5. Add the next page on the outside of the package. Make sure the RMA el número RMA quede visible		

Kuva 17. Kopio täytetystä RMA-lomakkeesta (Leeftink 2022).

7.3 Palautteen hakeminen kehitetyille prosesseille

Kehitystyön lähestyessä loppua haastattelin kohdeyrityksen osaston henkilöstöä kerätäkseni informatiivista tietoa siitä, kuinka olin onnistunut prosessin kehittämisessä ja miten prosessia voisi edelleen kehittää. Haastatteluissa kerätyistä kommentteista päätellen voidaan todeta kehitystyön olleen onnistunut ja sen vastanneen hyvin kohdeyrityksen tarpeita. Kehitystyö sai positiivisia kommentteja ja haastateltavat henkilöt olivat tyytyväisiä, kun prosessista on saatu läpinäkyvämpi ja virtaviivaisempi. Uudet toimintamallit otettiin kohdeyrityksen osastolla käyttöön myönteisesti eikä havaittavissa ollut luottamattomuutta tai vastahakoisuutta.

Victron Energyn tuotemerkin laitteiden erilliseen reklamaatioprosessiin perehtyminen ja sen dokumentointi sai kyseisen tuotemerkin tuotepäälliköltä myönteistä palautetta sekä hän oli tyytyväinen siitä, että joku toinenkin osastolla työskentelevä henkilö osaa käsitellä kyseisen tuotemerkin yleisestä reklamaatioprosessin toimintamallista poikkeavia reklamaatioita.

Kehitetyn reklamaatioprosessin ollessa käytössä sen toimivuutta ja reklamaatioiden läpimenoaikaa on hyvä seurata. Aion seurata prosessin toimintaa reklamaatiiovastaavana ja kerätä palautetta prosessiin osallistuvilta laitereklamaatio-testaajalta sekä varastovastaavalta. Palautteen avulla saadaan tietoa siitä, täytyykö prosessin toimintamalliin tehdä muutoksia tai soveltaa vastaamaan uuden päämiehen toimintamallia reklamaatioissa. Esimerkiksi tietojärjestelmien, teknologian, automaation kehittyessä voi olla mahdollista löytää tehokkaampia tapoja suorittaa prosessi.

7.4 Prosessin omistajan toimenkuva

Reklamaatio ja teknisten takuukysymysten vastaavana minulla on keskeinen ja monivaiheinen rooli prosessille määritettynä omistajana. Tehtävänäni on varmistaa kokonaisvaltainen prosessin sujuva toiminta, reklamaatioiden käsittely ja

niihin liittyvien ongelmatilanteiden ratkaiseminen sekä korkean asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen kohdeyrityksessä.

Prosessin alkuvaiheessa vastuullani on varmistaa, että asiakas saa tarvittavan tuen ja ohjauksen, jotta hän voi ottaa yhteyttä siihen jälleenmyyjään, joka on myynyt hänelle kyseisen laitteen tai tuotteen. Tarvittaessa olen avuksi myös jälleenmyyjälle ja varmistan, että hän osaa toimia Flinkenbergin reklamaatioprosessin toimintatavan mukaisesti reklamaation käsittelyn alkaessa. Olen myös vastuussa siitä, että reklamaatioiden käsittely tapahtuu niille sovitun aikataulun ja sovitun tavan mukaisesti. Tämä voi sisältää asiakkaan informointia hänen reklamaationsa etenemisestä tai ratkaisun löytämisestä ongelmatilanteissa. Asiakkaiden ja jälleenmyyjien kanssa kommunikointi ja neuvottelemine on välttämätöntä prosessin jatkuvan parantamisen varmistamiseksi, jota tavoittelen tulevaisuudessa prosessin omistajaksi määritettynä henkilönä.

Minun vastuullani on myös varmistaa, että yhteistyö jälleenmyyjien kanssa on sujuvaa ja heillä on tarvittavat ohjeet ja päivitetty toimintamallit, miten käsitellä Flinkenbergin maahantuomien laitteiden ja tuotteiden reklamaatioita. Lisäksi toimintakuvaani kuuluu varmistaa, että jälleenmyyjillä on riittävä käsitys, mitä tietoja heidän on kerättävä asiakkailta Flinkenbergin myymien erilaisten tuotteiden ja laitteiden osalta. Näin voidaan olla varmoja siitä, että kaikki prosessiin osallistuvat henkilöt käsittelevät reklamaatioita asianmukaisesti ja että prosessi etenee sujuvasti. Lisäksi velvollisuuteni on olla tietoinen niistä käytännöistä, joita päämiehemme vaativat omien tuotteiden ja laitteiden reklamaatioprosesseilta ja mukauttaa osaston toiminta näihin käytäntöihin yhteensopivaksi.

Reklamaation saapuessa Flinkenbergille on vastuullani varmistaa, että se dokumentoidaan asianmukaisella tavalla CRM-järjestelmään noudattaen sitä varten tehtyä ohjetta (liite 3). Lisäksi reklamaatioiden vastaanottamista varten uudessa toimintamallissa luodun teknisen viestintäkanavan kautta ilmoitettujen saapuvien reklamaatioiden tietojen informoiminen laiterekламаatiotestaajalle on tärkeää, jotta voidaan priorisoida reklamaatioiden käsittelyä. Vastuullani on myös huolehtia siitä, että laiterekламаatiotestaajalla on käytettävissään kaikki

tarvittavat työkalut sekä tarvikkeet, reklamaatioiden visuaalista tarkastusta sekä testaus- ja tarkistusprosessin suorittamista varten.

8 Johtopäätökset ja yhteenveto

Tässä luvussa esitetään yhteenveto opinnäytetyöstä, johtopäätökset ja jatkotoimenpide-ehdotukset kohdeyrityksen tulevaisuutta ajatellen. Lisäksi arvioidaan opinnäytetyötä ja pohditaan työn vaikutuksia kohdeyritykseen sekä omaan oppimiseen.

8.1 Työn yhteenveto

Kohdeyrityksessä työt aloittaessani oli sovittu etukäteen, että lähden kehittämään Energy Solutions osaston reklamaatioprosessia. Kehitystyön aihe tuli ilmi jo ensimmäisessä työhaastattelussa, kun kerroin etsiväni opinnäytetyöpaikkaa itselleni. Tavoitteeksi kehitystyölle muodostui läpinäkyvämmän, tehokkaamman reklamaatioprosessin luominen ja reklamaatioiden dokumentoinnin standardointi. Näiden asioiden parantamisen toivossa toivottiin, että kehitystyöllä saavutettaisiin toimivampi kokonaisuus ja kohdeyrityksen asiakaspalvelu ja ulkoinen olemus parantuisi entisestään.

Kehittämistyön aihe ja sen suorittamista varten määritelty aikataulu osoittautuivat heti kehitystyön alussa haasteelliseksi. Aikataulu oli kehitysprojektin näkökulmasta tiukka, joten aikaa ei ollut tuhlattavaksi. Aiheen rajaus oli tärkeässä asemassa, kun tavoitteena oli saada kehitystyö suoritettua lyhyen ajan kuluessa. Kehitettäviä kohteita olisi riittänyt paljon enemmänkin, mutta ne rajattiin pois kehitystyöstä, jotta pystyttäisiin keskittymään vain kohdeyrityksen kyseisen osaston reklamaatioprosessin toimintamalliin syvällisemmin ja kriittisemmin. Kehittämistyön aihe liittyi päivittäisiin työtehtäviini, joten oli luontevaa pohtia, miten reklamaatioita voisi käsitellä tehokkaammin ja niin, että asiakkaat ovat tyytyväisempiä.

Kehittämistyö sai alkunsa työn tavoitteiden, tutkimuskysymyksien, tutkimusmenetelmien ja rajauksen määrittelyllä. Edellisten lueteltujen asioiden ollessa määriteltynä oli vuorossa projektisuunnitelman sekä tiedonhankintasuunnitelman luominen, joiden tarkoituksena olisi ohjata sekä tukea kehitystyön etenemistä kohti asetettua tavoitetta.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käytiin läpi hyvään ja tehokkaaseen reklamaatioiden käsittelyyn liittyviä tavoitteita, reklamaatioista kerättäviä tietoja. Näiden asioiden lisäksi hyödynnettiin prosessien johtamisen ja kehittämisen kirjallisuudesta kerättyä tietoa siitä, kuinka prosesseja ylipäättänsä kehitetään ja miten kehittämiseen löydetään sopivat työkalut. Reklamaatioprosessin nykytilanne kuvailtiin tarkasti sanallisesti ja sen tueksi muodostettiin visuaalinen SWOT-analyysi.

Opinnäytetyön kehitystyö keskittyi reklamaatioprosessin nykytilan selvittämiseen prosessiin osallistuvien avainhenkilöiden haastattelujen ja jo olemassa olevien dokumenttien avulla, joita hyödyntämällä avulla saatiin selville prosessin vahvuudet, heikkoudet ja pullonkaulat. Kehityskohteiden ollessa selvillä valikoitiin niiden kehittämiseen sopivat työkalut hyödyntämällä kirjallisuutta.

8.2 Jatkotoimenpide-ehdotukset

Saavutettujen tavoitteiden seurauksena huomasi, että kohdeyrityksen reklamaatioprosessia on mahdollista kehittää edelleen ja jatkuvan työsuhteen aikana tavoitteenani on toteuttaa kehitystyön aikana esiin tulleet jatkotoimenpide-ehdotukset prosessin jatkuvan parantamisen vuoksi.

Yksi keskeinen ja tärkeä kehitysmenetelmän käyttöönotto on Victron Energy -tuotemerkin liittyvien reklamoitujen laitteiden Pre-RMA-testaus- ja tarkistusprosessin tilan (kuva 18 ja 19) järjesteleminen 5S-menetelmän mukaisesti. Tämän kehitysmenetelmän käyttöönotto tekisi tuotemerkin reklamoitujen laitteiden käsittelystä tehokkaampaa ja selkeämpää, koska tila ja siellä olevat työkalut sekä tarvikkeet olisivat niille määritellyillä paikoilla, jolloin

testaus- ja tarkistusprosessia suorittavalla henkilöllä ei kuluisi aikaa tuottamattomaan työhön.



Kuva 18. Victron Energy -tuotemerkin laitteiden Pre-RMA-testaus- ja tarkistuspaikka.



Kuva 19. Victron Energy -tuotemerkin laitteiden Pre-RMA-testaus- ja tarkistuspaikka.

Kehitystyön lopussa sain kuulla, että yritykseltä puuttuvat yleiset takuuehdot. Huomasin tämän aiheuttavan epäselvyyksiä ja virheellisten reklamaatioiden luontia asiakkaiden puolesta. Yleisten takuuehtojen ollessa käytössä kohdeyrityksen toiminnassa voidaan virheellisten reklamaatioiden määrää vähentää. Takuuehtojen olemassaoleminen vähentää myös tuotepäälliköille ja myyjille tulevia kyselyitä, vaikka prosessin kehittämisen seurauksena kaikki tällaiset kyselyt pitäisikin kohdistaa reklamaatio- ja tekniselle vastaavalle.

8.3 Itsearviointi

Opinnäytetyön tekeminen tarjosi minulle merkittävän oppimiskokemuksen sekä mahdollisuuden soveltaa insinööriopinnoissani opittua teoriaa oikeaan prosessiin. Kehitystyön aikana kohtasin monia erilaisia haasteita, mutta nyt jälkikäteen ajateltuna ne tarjosivat minulle tärkeimmät mahdollisuudet oppia ja kehittyä työn aikana. Merkittävimmät haasteet, jotka kohtasin kehitystyön aikana, olivat aikataulun tiukkuus sekä kehitystyön aiheen rajaaminen.

Kehitystyön aikana minulle oli jo selvää, että kehitystyölle rajattu aikataulu on lyhyt suhteessa työn laajuuteen ja tavoitteisiin. Tämän vuoksi huomasin kehitystyön alusta alkaen, että on erittäin olennaista ja tärkeää, että pystyin kohdistamaan resurssini sekä keskittymään olennaiseen, jotta työ saatiin suoritettua sille asetetussa aikataulussa. Työn rajaus oli toinen kehitystyön alussa ilmenneistä haasteista, joka liittyi myös tiukkaan aikatauluun. Tässäkin asiassa oli erittäin tärkeää kehitystyön onnistumisen kannalta, että sisällytti työhön liikaa käsiteltävää. Hyvänä esimerkkinä on reklamaatioiden kustannuksien analysointi ja vertailun pois jättäminen kehitystyöstä. Jos kehitystyöhön olisi sisällytetty enemmän käsiteltävää, olisi mitä luultavimmin kehitystyö jäänyt pintapuolisemmaksi eikä olisi saavutettu yhtä hyviä tuloksia kuin nyt.

Kehitystehtäväni toteutui mielestäni hyvin, ja sen tekeminen oli erittäin opettavaista. Kehitystyön aikana huomasin, että vaikka kehitystyö välillä saattaa tuntua pieneltä projektilta, usein tulee sellainen olo, että aika ei tunnu riittävän, vaikka tekisi töitä vuorokauden ympäri. Tämä korosti tarvetta ottaa osaksi

kehitystyötä yrityksen kokeneita työntekijöitä, jotta tiettyihin asioihin voitaisiin saada vastaukset nopeammin eikä aikaa kuluisi niiden selvittämiseen. Vaikka aikataulu sekä resurssien priorisoiminen aiheuttivat kehitystyön edetessä stressiä niin työlle asetetut kehitystavoitteet saavutettiin. Asiat, joissa koen kehittyneeni kehitystyön aikana, on projektin johtaminen ja suunnittelu. Tärkeimmät tavoitteet, kuten prosessin dokumentointi ja sille luotu ohjeistus ovat nyt kohdeyrityksen osaston saatavilla. Tämä varmistaa sen, että kaikki reklamaatiot käsitellään standardoidulla tavalla ja dokumentoidaan järjestelmällisesti.

Mielestäni kehitystyön aikana saavutetut tulokset tarjoavat hyvän ja vankan pohjan prosessin jatkuvalla parantamiselle. Yksi tuotepäällikkö minulle kehitystyön aikana sanoikin, että minun varsinainen työni ja erilaisten prosessien kehittäminen alkaa silloin, kun olen päässyt kunnolla sisälle kohdeyrityksen toimintaan ja päässyt työskentelemään kaikkien kohdeyrityksen prosessien parissa.

Lähteet

Arter. Mitä prosessijohtaminen on? 2023. Verkkoaineisto. Arter.

<<https://www.arter.fi/mita-prosessijohtaminen-on/>>. Luettu 26.2.2024.

Heikkinen, Hannu & Jyrki, Jyrkämä. 1999. Mitä on toimintatutkimus. Teoksessa Hannu Heikkinen & Rauno Huttunen & Pentti Moilanen (toim.) Siinä tutkijamissä tekijä: toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus.

Jyrkämä, Jyrki. 2021. Toimintatutkimus. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. Luettu 25.4.2024.

Leeftink, Margreet. 2013. VE Service - Procedure - Repair Centre. Yrityksen sisäinen tiedosto. PowerPoint-esitys. Luettu 16.3.2024.

Leeftink, Margreet. 2022. VE Service - Procedure - Lodging a warranty claim. Yrityksen sisäinen tiedosto. PowerPoint-esitys. Luettu 16.3.2024.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena. 2015. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Martinsuo, Miia & Blomqvist, Marja. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Verkkoaineisto. Tampereen teknillinen yliopisto. Tekniskä taloudellinen tiedekunta. Opetusmoniste 2. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/128389/prosessien_mallintaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 3.2.2024.

Mikä on CRM? Verkkoaineisto. Moontalk. <<https://moontalk.com/fi/mika-on-crm/>>. Luettu 17.2.2024.

Prosessien kehittäminen. 2024. Verkkoaineisto. Logistiikan maailma.
<<https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/>>. Luettu
22.2.2024.

Rubanovitsch, Mika D. & Aalto Elina 2007. Myy enemmän - myy paremmin.
Helsinki: WSOYpro.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetel-
mäopetuksen tietovaranto. Verkkoaineisto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tie-
toarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>>

Stauss, Bernd & Seidel Wolfgang. 2004. Complaint Management: The heart of
CRM. Cincinnati: Thompson/South-Western.

Victron Energy takuulomake. 2024. Verkkoaineisto. Flinkenberg.
<[https://www.flinkenberg.fi/wp-content/uploads/Victron-Energy-Takuukaa-
vake.pdf](https://www.flinkenberg.fi/wp-content/uploads/Victron-Energy-Takuukaa-
vake.pdf)>. Luettu 13.2.2024.

Villegas, Fabyio. Customer Complaint: Types & How to Handle them. Verkkoai-
neisto. QuestionPro. <<https://www.questionpro.com/blog/customer-complaint/>>.
Luettu 19.2.2024.

VRM Portal Manual. 2024. Verkkoaineisto. Victron Energy. <[https://www.victro-
nenergy.com/upload/documents/VRM_Portal_manual/122872-VRM_Portal_ma-
nual-pdf-en.pdf](https://www.victro-
nenergy.com/upload/documents/VRM_Portal_manual/122872-VRM_Portal_ma-
nual-pdf-en.pdf)>. Luettu 2.4.2024.

Haastattelulomake

1. Kuvaile nykyinen reklamaatioprosessi vaiheittain sekä kerro mitkä ovat sen oleelliset vaiheet mielestäsi?
2. Mitkä ovat mielestäsi nykyisen reklamaatioprosessin vahvuuksia ja heikkouksia?
3. Mitkä ovat nykyisen reklamaatioprosessin pullonkauloja eli rajoittavia tekijöitä, jotka rajoittavat koko prosessin suorituskykyä?
4. Millä tavalla asiakkaan tuotteen reklamaatio yleensä saapuu yritykseen?
5. Millä perusteilla tehdään se päätös, että hyväksytäänkö vai hylätäänkö reklamaatio?
6. Kuka tekee päätökset reklamaation hyväksymisestä tai hylkäämisestä?
7. Ilmoitetaanko asiakkaalle reklamaation käsittelyn etenemisestä?
8. Millaisia tietoja reklamaatioista tallennetaan CRM-järjestelmään?
9. Kuinka pitkä aika kuluu tyypillisesti reklamaation saapumisesta päätökseen?
10. Onko reklamaatioprosessissa määritelty vastuut ja roolit sen eri vaiheissa?

Victron Energyn takuukaavake

Takuukaavake Victron Energy | Oy Flinkenberg Ab

Victron Energy – Takuukaavake

TAKUUKAAVAKE

Seuraavat tiedot tulee toimittaa takuukäsittelyä varten laitteen mukana. Puutteellisilla tiedoilla takuuanomusta ei voida tehdä.

Asiakas: _____

Yhteystiedot: _____

Tuote: _____

Tuotekoodi: _____

Sarjanumero: _____

Asennuspäivämäärä (pp.kk.vvvv): _____

Vika havaittu (pp.kk.vvvv): _____

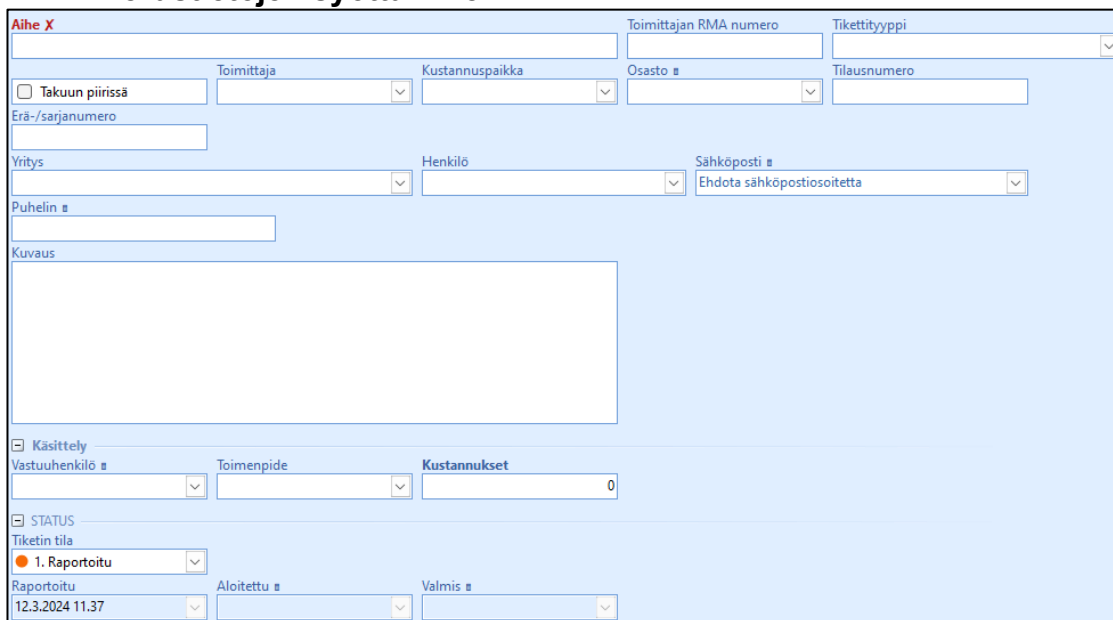
Vikakuvaus: _____

CRM-tiketöinnin ohje

1. Tiketin luominen

Luo uusi ticketti CRM-järjestelmän "Tiketit" välilehdeltä klikkaamalla -painikkeesta.


2. Perustietojen syöttäminen



- Aihe X: Syötä **tuotteen selkokielen nimi** ja **tuotekoodi**.
- Toimittajan RMA numero: Kirjoita **RMA-numero**, jos sellainen löytyy.
- Tikettytyyppi: Valitse, minkälainen reklamaatio on kyseessä (**esim. tuotevirhe**).
- Takuun piirissä: Ruksaa, jos tuotteella on **voimassa oleva takuu**.
- Toimittaja: Valitse tuotteen **päämies**.
- Kustannuspaikka ja osasto: Valitse kustannuspaikaksi **6800** ja sen jälkeen lisää Osasto kenttään **Energy & Components** "Näytä kaikki" toiminnon avulla.
- Tilausnumero: Jos tiedossa niin täytä.
- Erä-/sarjanumero: Syötä tuotteen **sarjanumero**.
- Yritys: Valitse reklamaation tehnyt **asiakas**.
- Kuvaus: Kirjoita tarkka **kuvaus** reklamaatiosta.

3. Liitteet

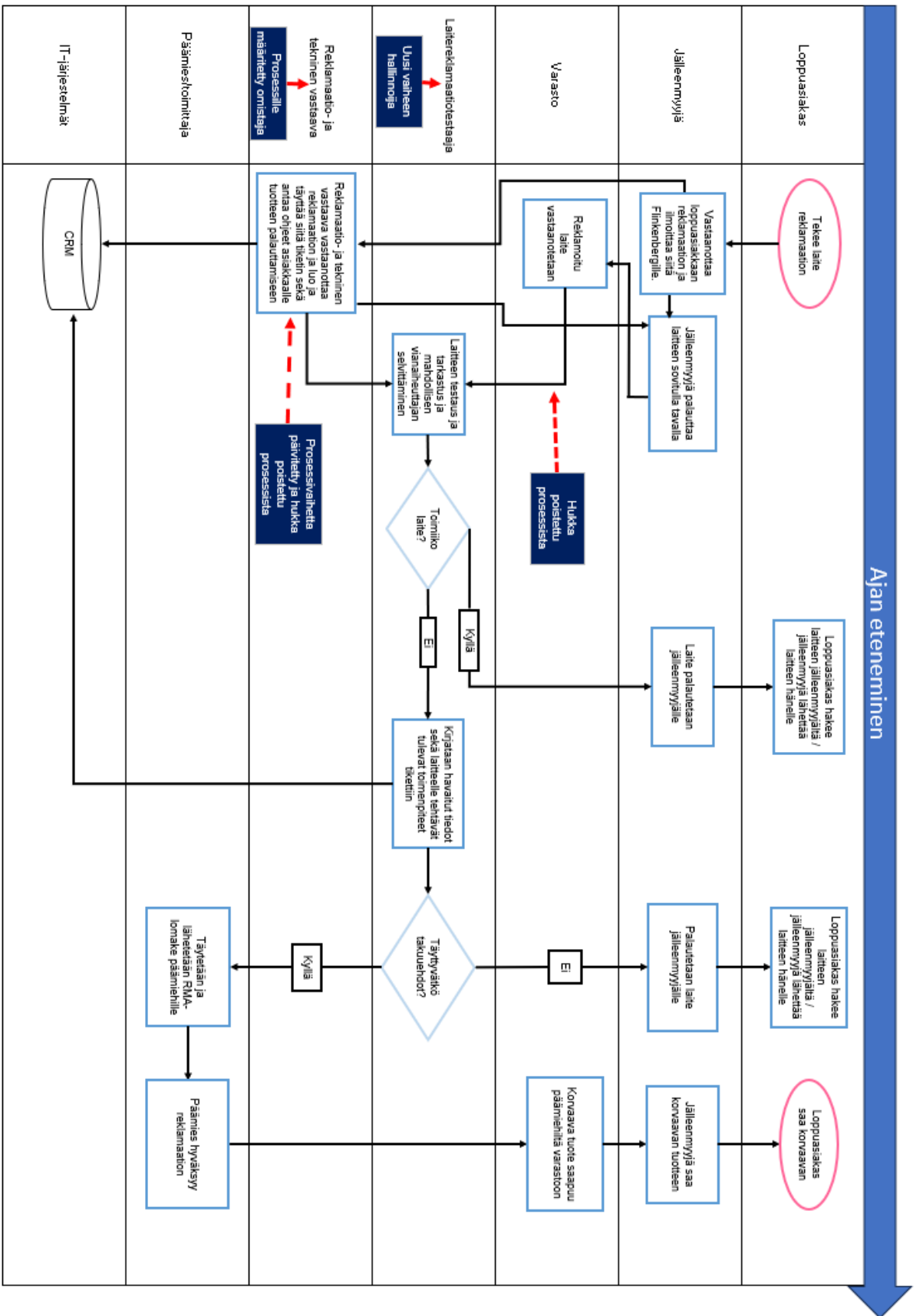
Jos tarvitaan liitteitä:

- Lisää ne raahaamalla ja pudottamalla ticketin päälle tai mene Asiakirjat-välilehdelle ja klikkaa  painiketta.
- Valitse asiakirjan tyyppi ja täydennä tiedot.
- Klikkaa "tallenna ja sulje".

4. Tiketin aloittaminen

- Jos hoidat ticketin itse, klikkaa ticketinäkymän vasemmasta laidasta "Aloita".
- Jos annat ticketin toiselle, klikkaa ticketinäkymän vasemmasta laidasta pikatoiminnot painiketta, sitten "Anna tehtäväksi" ja valitse vastuuhenkilö.

Kehitetyn toimintamallin prosessikaavio



Victron-Energyn toimintamallin prosessikaavio

