

Effektivering av arbetsprocesserna vid en bilverkstad

Käyttöauto Oy

Tobias Nickull

Examensarbete för ingenjör (YH)-examen

Utbildningen maskin och produktionsteknik

Vasa 2024



EXAMENSARBETE

Författare: Tobias Nickull
Utbildning och ort: Maskin- och produktionsteknik, Vasa
Inriktningsalternativ: Bilteknik
Handledare: Rolf Dahlin

Titel: Effektivisering av arbetsprocesserna vid en bilverkstad

Datum: 5.5.2024

Sidantal: 34

Bilagor: 2

Abstrakt

Syftet med detta examensarbete var att undersöka hur effektiviteten för eftermarknadsdelen vid Käyttöauto i Vasa kunde effektiviseras och därmed höja lönsamheten för företaget. Målet var att gå igenom de olika processerna som begås från att ett arbete tas emot till dess att kunden får tillbaka sin bil och hitta problemområden där det finns rum för förbättring.

Metoderna som användes för detta examensarbete var intervjuer med personalen, egna upplevelser och iakttagelser, samt tidmätningar för skeden som inte ger kunden mervärde. Jag har haft intervjuer med mekaniker, arbetsledare, reservdelsförsäljare och med verkstadschefen.

Examensarbetet inleds med en presentation om hela koncernen Käyttöauto Oy och mera detaljerat om Käyttöauto Vasa. Därefter ges en generell inblick i lönsamheten för bilbranschen i dagens läge. Efter det teori om hur effektivitet kan förbättras genom organisering, kundservice och ökad arbetsmotivation, och till sist en utredning om på vilka punkter Käyttöauto Vasa kunde förbättra.

Olika problemområden identifieras för verkstaden, arbetsmottagningen och reservdelsavdelningen. Förslag för åtgärder presenteras för de olika avdelningarna skilt för sig. Arbetet kunde effektiviseras genom exempelvis stärkt kommunikation på olika plan, fler resurser i form av fler anställda och förbättrade rutiner för bland annat användning av reservdelar. Effektivare arbetsprocesser kan öka företagets lönsamhet, personalens trivsel och kundernas nöjdhet.

Språk: svenska

Nyckelord: effektivitet, lönsamhet, optimering

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Tobias Nickull
Koulutus ja paikkakunta: Kone- ja tuotantotekniikka, Vaasa
Suuntautumisvaihtoehto: Autotekniikka
Ohjaaja: Rolf Dahlin

Nimike: Autokorjaamon työprosessien tehostaminen

Päivämäärä: 5.5.2024

Sivumäärä: 34

Liitteet: 2

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, kuinka Vaasan Käyttöauton jälkimarkkinointiosaston tehokkuutta voitaisiin parantaa ja siten koko yrityksen kannattavuutta. Tavoitteena oli käydä läpi eri prosessit, jotka tehdään työn vastaanottamisesta siihen asti, kun asiakas saa autonsa takaisin, ja löytää ongelma-alueita, joilla on parantamisen varaa.

Tätä opinnäytetyötä varten käytetyt menetelmät ovat henkilökunnan haastattelut, omat kokemukset ja havainnot sekä ajanmittaukset vaiheille, jotka eivät tuota asiakkaalle lisäarvoa. Olen haastatellut mekaanikkoja, työnjohtajia, varaosamyymiä ja korjaamopäällikköä.

Opinnäytetyö alkaa esittelyllä koko Käyttöauto Oy -konsernista ja tarkemmin Käyttöauto Vaasasta. Sen jälkeen yleinen katsaus autoteollisuuden kannattavuuden nykytilanteesta. Sen jälkeen teoriaa siitä, miten tehokkuutta voidaan parantaa, ja tutkimus siitä, mitkä kohdat Käyttöauto Vaasa voisi parantaa.

Erilaisia ongelma-alueita on selvitetty korjaamolle, työvoiman vastaanotolle ja varaosaosastolle. Eri ongelma-alueita varten esitetään toimenpide-ehdotuksia. Työtä voitaisiin tehostaa esimerkiksi parantamalla viestintää, lisäämällä resursseja lisäämällä työntekijöitä ja parantamalla varaosien käyttöä koskevia menettelyjä. Tehokkaammat työprosessit voivat lisätä yrityksen kannattavuutta, henkilöstön tyytyväisyyttä ja asiakastytyväisyyttä.

Kieli: ruotsi

Avainsanat: tehokkuus, kannattavuus, optimointi

BACHELOR'S THESIS

Author: Tobias Nickull
Degree Programme: Mechanical engineering, Vaasa
Specialization: Car engineering
Supervisor: Rolf Dahlin

Title: Streamlining of Work Processes in a Car Repair Shop

Date: 5.5.2024

Number of pages: 34

Appendices: 2

Abstract

The purpose of this thesis was to investigate how the efficiency of the aftermarket part at Käyttöauto in Vaasa could be increased and thus the profitability of the entire company. The goal was to go through the various processes that are carried out from the time a job is received until the customer gets their car back and find problem areas where there is room for improvement.

The methods used for this thesis are interviews with the staff, personal experiences and observations, and time measurements for stages that do not provide the customer with added value. Interviews were conducted with mechanics, supervisors, spare parts sellers, and the workshop manager.

The thesis begins with a presentation about the entire Käyttöauto Oy group and more detailed description about Käyttöauto Vaasa. Then a general insight into the profitability of the car industry in today's situation. After that, theory on how efficiency can be improved (by organizing, customer service or increased work motivation) is presented, and an investigation into which points Käyttöauto Vaasa could improve.

Different problem areas are identified for the workshop, the work reception, and the spare parts department. Proposals for optimization are presented for the different problem areas. The work could be made more efficient through, for example, stronger communication, more resources in the form of more employees and improved procedures for the use of spare parts. More efficient work processes can increase the company's profitability, staff satisfaction and customer satisfaction.

Language: Swedish

Key words: efficiency, profitability, optimization

Källförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Syfte.....	1
1.3	Mål	1
1.4	Avgränsning.....	2
1.5	Käyttöauto Oy.....	2
1.6	Examenarbetets disposition.....	3
2	Teori	4
2.1	Bilbranschen i Finland	4
2.2	Käyttöautos verksamhet i Vasa.....	5
2.2.1	Serviceavdelningen	5
2.2.2	Reservdelsförsäljningen	5
2.2.3	Däckavdelningen	6
2.2.4	Rekonditioneringsavdelningen.....	6
2.2.5	Karosseriavdelningen.....	6
2.3	Processer vid bilverkstäder.....	6
2.3.1	Kundkontakt.....	7
2.3.2	Förarbeten	9
2.3.3	Incheckning av bilen	9
2.3.4	Felsökning/service/reparation	11
2.3.5	Genomgång av arbetet.....	11
2.3.6	Utlämning av bilen.....	12
2.3.7	Uppföljning	13
2.4	Organisering för att öka produktivitet	13
2.5	Kundvård och kundservice	14
2.6	Arbetsmotivation.....	14
3	Metodik	16
4	Resultat	17
4.1	Upptäckta problemområden	17
4.1.1	Problem i verkstaden: Att inte hitta bilen som ska in i verkstaden.....	17
4.1.2	Problem i verkstaden: Att inte ha rätt verktyg för arbetet	17
4.1.3	Problem i verkstaden: Utmaningar med kommunikation inom huset..	18
4.1.4	Problem i verkstaden: Ostädad arbetsplats.....	18
4.1.5	Problem i verkstaden: Tillgång till vidareutbildningar	19
4.1.6	Problem i verkstaden: Utmaningar med arbetsmotivation.....	19
4.1.7	Problem vid arbetsmottagningen: Resursbrist	19

4.1.8	Problem vid arbetsmottagningen: Tekniska problem	20
4.1.9	Problem vid arbetsmottagningen: Utmaningar i kommunikationen med kunderna.....	20
4.1.10	Problem vid arbetsmottagningen: Otillräckliga arbetsbokningar	20
4.1.11	Problem vid reservdelsavdelningen: Resursbrist	21
4.1.12	Problem vid reservdelsavdelningen: Att inte anteckna all tilläggförsäljning.....	22
4.1.13	Problem vid reservdelsavdelningen: Bristande returnering av reservdelar.....	22
4.2	Utveckling- och förbättringsförslag.....	22
4.2.1	Förbättringsförslag för verkstaden: Hitta bilarna lättare	23
4.2.2	Förbättringsförslag för verkstaden: Rätt verktyg för arbetet.....	24
4.2.3	Förbättringsförslag för verkstaden: Stärka kommunikationen.....	25
4.2.4	Förbättringsförslag för verkstaden: Städad arbetsplats.....	25
4.2.5	Förbättringsförslag för verkstaden: Utbilda personal.....	26
4.2.6	Förbättringsförslag för verkstaden: Öka på arbetsmotivationen	26
4.2.7	Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Mer personal	27
4.2.8	Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Förbättrade tekniska program	27
4.2.9	Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Kommunikation med kunderna.....	28
4.2.10	Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Arbetsbokningar	28
4.2.11	Förbättringsförslag för reservdelsavdelningen: Mer personal.....	29
4.2.12	Förbättringsförslag för reservdelsavdelningen: Anteckna tilläggförsäljning.....	29
4.2.13	Förbättringsförslag för reservdelsavdelningen: Returnering av reservdelar.....	30
4.3	Resultatdiskussion	30
4.4	Förslag till fortsatt forskning	31
4.5	Kritisk granskning.....	31
5	Diskussion.....	33
6	Källförteckning.....	34

Bilaga 1 Intervjustomme för personal vid Käyttöauto Oy Vasa

Bilaga 2 Uträkningar för kundmottagning per arbetsledare

1 Inledning

Detta examensarbete är beställt av Käyttöauto Oy i Vasa, och syftet var att undersöka hur verkstadens eftermarknad fungerar i nuläget och vad som kunde göras för att effektivera eftermarknaden. Metoden som används är intervjuer med anställda, samt egna observationer. Som handledare från företaget fungerar verkstadschef Niklas Lövmärk och handledning från Yrkeshögskolan Novia har skötts av Rolf Dahlin.

1.1 Bakgrund

En bilverkstad är en viktig del av samhället eftersom den erbjuder nödvändig service och reparationer för fordon. Att göra en bilverkstad mer effektiv är viktigt för att kunna ge kunderna snabbare och bättre service samt för att öka företagets produktivitet och lönsamhet. Bakgrunden till detta examensarbete kommer från att resultatet för eftermarknaden, det vill säga allt efter försäljningstillfället, vid Käyttöauto Oy Vasa inte uppnår den nivå som önskas. Enheten i Vasa ligger efter andra enheter i procent fakturerade timmar av de timmar som har använts av mekanikerna. Flera åtgärder har redan utförts men effektiviteten har ändå inte uppnått önskvärd nivå, så ytterligare åtgärder behövs.

1.2 Syfte

Syftet med arbetet var att se över verkstadens arbetsprocesser. Genom att analysera varje steg i reparation- och serviceprocessen kan man identifiera eventuella onödiga eller ineffektiva moment. Genom att eliminera eller förbättra dessa moment kan man spara tid och öka effektiviteten.

1.3 Mål

Målet med arbetet var att hitta konkreta förslag som kan implementeras i verksamheten och hjälpa till med effektiviteten för mekanikerna och hela verkstaden och därmed höja slutresultatet för företaget.

1.4 Avgränsning

Arbetet fokuserar enbart på tidseffektivisering för eftermarknaden vid Käyttöauto Oy i Vasa. Försäljningsbilarna och bytesbilarna kommer ändå kort att behandlas eftersom det kommer en hel del arbete till eftermarknaden därifrån. Karosserireparationsavdelningen, rekonditioneringsavdelningen och däckavdelningen kommer inte heller behandlas i detta examensarbete.

1.5 Käyttöauto Oy

Familjeföretaget Käyttöauto grundades år 1970 i Seinäjoki av Jaakko Viitala och är numera en av de största bilkedjorna i landet. Företaget befinner sig på 10 olika orter i mellersta Finland, Satakunta, Birkaland och Österbotten i dagsläget. Personalen uppgår till över 600 anställda. (Käyttöauto, 2024).

Årligen säljs cirka 15 000 bilar och cirka 110 000 bilar av de 17 märken som representeras blir servade. Första märket som såldes var Datsun, och i dagsläget säljs och servas Audi, BMW, BYD, Citroën, Dacia, Ford, Honda, Kia, Mercedes-Benz, Mitsubishi, Nissan, Opel, Renault, Škoda, Volkswagen och Volvo. I Vasa servas också CUPRA, SEAT och Mini. (Käyttöauto, 2024).

Käyttöauto Vasa befinner sig fyra kilometer från Vasa centrum på Strandvägen 35. I dagsläget arbetar över 60 anställda här och åtta olika bilmärken representeras. Käyttöauto Vasa består av tre olika byggnader (se Figur 1). Den största, huvudbyggnaden, befinner sig Audi och Volkswagen nybilsförsäljningen, försäljning av bytesbilar, verkstaden och karosseri-verkstaden. I denna byggnad finns också arbetsmottagning, reservdelsförsäljning och administration. Den andra byggnaden står genast bredvid huvudbyggnaden, där finns BMW och Mercedes nybilsförsäljning. I ändan av byggnaden finns också rekonditioneringsavdelningen samt två automatiska biltvättar. Den tredje byggnaden, som togs i bruk 2010, befinner sig på tomtens bredvid. Där befinner däckavdelningen och utrustandet av nya bilar sig. (Käyttöauto, 2024).



Figur 1. Käyttöauto i Vasas lokaler och gårdsplan. (Käyttöauto, 2024).

1.6 Examenarbetets disposition

I kapitel 1 presenteras syftet och målet med examensarbeteten. I kapitel 2 kommer jag att redogöra för de teorier jag behöver för att kunna analysera effektiviteten vid Käyttöauto Oy i Vasa och för att kunna föreslå möjliga förbättringsåtgärder, samt bakgrund för arbetet i form av en genomgång av Käyttöautos verksamhet, bilverkstadens kärnprocesser och bilbranschen i Finland. I kapitel 3 kommer jag att presentera min metod, och sedan gå vidare till att beskriva mina observationer i kapitel 4. Jag kommer också att föreslå konkreta åtgärder som kan effektivisera eftermarknaden vid verkstaden i kapitel 4. Till sist i kapitel 5 kommer jag att sammanfatta och diskutera mitt arbete.

2 Teori

I detta kapitel kommer bilbranschen i Finland att presenteras, för att ge bakgrund till arbetet och beskriva de aktuella utmaningar som bilbranschen står inför. Efteråt presenteras Käyttöautos verksamhet i Vasa, följt av teori om kärnprocesserna hos en bilverkstad. Till sist kommer teori om effektivisering av bilverkstäder att presenteras, i huvudsak gällande organisering, kundservice och arbetsmotivation.

2.1 Bilbranschen i Finland

År 2023 fanns det ungefär 3,2 miljoner bilar i Finland, och av dessa är 2,8 miljoner personbilar. Detta innebär att det finns 571 personbilar per 1000 invånare i Finland, en siffra som har hållits ganska stabil de två senaste årtiondena. Som en följd av detta finns det totalt nästan 48 000 anställda inom bilbranschen i Finland, om man räknar alla som jobbar med försäljning, eftermarknad, tillverkning, uthyrning och besiktning. Bilbranschen omsätter cirka 23,5 miljoner euro årligen, en siffra som har ökat under de senaste fem åren. (Autoalan Tiedostuskeskus, 2024).

I Finland är bilarna i genomsnitt 13,2 år gamla, vilket är högre än genomsnittet i Europa som ligger på 11,8 år. Det var vanligare att finländare hade nyare bilar för 20 år sedan, då personbilarna i snitt var 10,5 år gamla (Autoalan Tiedostuskeskus, 2024). Coronapandemin var bland annat en faktor som påverkade bilbranschen, då finländarna inte längre köpte nya bilar i samma utsträckning, utan prioriterade att köpa begagnade bilar på den privata marknaden istället (Lokaltapiola, 2020). I och med att bilarna är äldre leder det till att det blir svårare att uppnå trafikutsläppsmålen, och man har därför implementerat åtgärder som skrotningspremie vid köp av ny bil och subventionering av bilskaft vid köp av el/hybridbilar för att uppmuntra finländare att köpa nya bilar igen (Lokaltapiola, 2020). Effekterna av pandemin syntes också i antalet anställda i bilbranschen, som minskade från 50 000 år 2019 till 48 000 år 2021 (Autoalan Tiedostuskeskus, 2024).

Nu efter pandemin verkar åtgärderna ha haft effekt, i och med att det har skett en ökning på 7,1 % nya registrerade bilar i Finland. Procenten är dock lägre än motsvarande siffra för hela EU, som är 13,9 % under samma tidsperiod. Med tanke på detta och på den jämförelsevis höga medelåldern på bilar i Finland behöver fler åtgärder tas för att uppmuntra till köp av nya bilar. (Autoalan Tiedostuskeskus, 2024).

En stor förändring i bilbranschen under de senaste åren är också den exponentiella ökningen av elbilar. I slutet av år 2010 fanns det 23 registrerade elbilar i Finland, och idag uppgår den siffran till nästan 84 000 (Autoalan Tiedostuskeskus, 2024). Arbete med elbilar kräver förstås kunskap, och för verkstädernas del innebär det att mekanikerna behöver gå på utbildningar inom området, och att man behöver inskaffa nödvändiga verktyg (Hyvärinen, 2023). Elbilarna förutspås bli allt vanligare i framtiden, och kan uppgå till 600 000 år 2030 (Traficom, 2023), vilket innebär att deras inverkan på bilbranschen ytterligare kommer att öka.

2.2 Käyttöautos verksamhet i Vasa

Eftermarknaden vid Käyttöauto i Vasa är uppdelad på fem olika punkter: reservdelsförsäljning, däckarbeten, rekonditionering, karosserireparationer och servicearbeten (Käyttöauto, 2024). De olika avdelningarna har ett aktivt samarbete och försöker åstadkomma tilläggförsäljning åt de andra, till exempel kan serviceavdelningen föreslå en ny vindruta eller nya däck åt kunden. På motsvarande sätt kan karosseriavdelningen rekommendera service åt kunden om det börja närma sig intervallen. Serviceavdelningen och reservdelsavdelningen kommer att vara huvudfokus i detta examensarbete, men övriga avdelningar presenteras också kort för att ge en översikt över företaget.

2.2.1 Serviceavdelningen

Serviceavdelningen är den största delen av verksamheten med 15 mekaniker och fem arbetsledare för tillfället. Här utförs alla typers reparationer och servicearbeten, allt från mindre till större reparationer. Alla bilar som ska tas i inbyte kontrolleras och går igenom här. (Käyttöauto, 2024).

2.2.2 Reservdelsförsäljningen

Reservdelsförsäljningen är en vital del av alla större bilhus och utan reservdelslager blir arbetsförmågan ytterst begränsad och servicetiderna förlängs. Målet är ändå att endast ha reservdelar med verklig åtgång i lager för att inte fylla lagret med inventarier som inte används. Käyttöautos reservdelsförsäljning är uppdelad i två olika punkter, intern försäljning och kundförsäljning. Kundförsäljningen finns i kundutrymmet intill arbetsmottagningen och den interna försäljningen finns i ett skilt rum där personalen

beställer delar åt olika arbeten. Detta för att mekanikerna ska få tillgång till reservdelar så snabbt som möjligt. Reservdelspersonalen plockar också på förhand ihop reservdelar som är bokade för arbeten till mekanikerna. (Käyttöauto, 2024).

2.2.3 Däckavdelningen

Vid däckavdelningen säljs och monteras däck. Majoriteten av säsonsbyte av däck utförs också här. Förutom det utförs också nybilsutrustning och montering av tilläggsutrustning på begagnade bilar, så som dragkrok och extraljus. (Käyttöauto, 2024).

2.2.4 Rekonditioneringsavdelningen

På rekonditioneringsavdelningen tvättas bytesbilar och fixas upp för försäljning. Att bilen är ren och putsad gör väldigt mycket för intresset på en begagnad bil. Det görs också kundarbeten här, bland annat inner- och yttertvätt, vaxning och polering. (Käyttöauto, 2024).

2.2.5 Karosseriavdelningen

Karosseriavdelning är vägg i vägg med verkstaden och där utförs krockskadereparationer och övriga karossarbeten. Det är också här skadegranskningarna åt försäkringsbolagen görs. Här finns också en skild arbetsmottagning som bara tar emot karosseriavdelningens arbeten. (Käyttöauto, 2024).

2.3 Processer vid bilverkstäder

För att kunna identifiera skeden där det är möjligt att effektivera verksamheten så bör de olika skedena analyseras separat för att på så sätt kunna avgöra var det går att spara in på använd tid. De olika skedena, kärnprocesserna, är följande:

1. Kundkontakt
2. Förarbeten
3. Incheckning av bilen
4. Felsökning/Service/Reparation
5. Genomgång av arbetet
6. Utlämning av bilen

7. Uppföljning. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

Speciellt processerna 1,3 och 6 är viktiga för kundens intryck av besöket då det är skeden som kunden är i direkt kontakt med företagets anställda (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023). En missnöjd kund har också större chans att berätta vidare om vad som gått snett, något som snabbt kan sprida sig via dagens sociala medier och offentliga recensioner (Transportföretagen, 2020).

Genom att gå genom problem och förbättringsmöjligheter i dessa processer kan ett typiskt kundarbete försnabbas, och produktiviteten och effektiviteten kan förbättras. Till näst kommer de olika kärnprocesserna att presenteras, dels hur de ser ut vid Käyttöauto i Vasa i nuläget, dels teori om hur de borde fungera baserat på tidigare material.

2.3.1 Kundkontakt

Den första kundkontakten, där antingen kunden kontaktar företaget för att utföra arbetet eller företaget kontaktar kunden, kan gå till på flera olika sätt. Det vanligaste är att kunden själv tar kontakt för att boka in arbeten. Dock kan detta ändras i framtiden då de moderna bilarna har olika konton och applikationer som skickar så kallade service-leads då service är aktuell eller bilen upptäcker ett fel i något system. Kunden kan också själv skicka förfrågan att verkstaden ska ta kontakt genom applikationerna. Då bilen har skickat en så kallad lead så ska verkstaden ta kontakt inom ett dygn för att erbjuda en tid för att åtgärda problemet eller serva bilen. Ett annat exempel på situationer då kunden blir kallad till service är i samband med återkallelsekampanjer. Då en viktigare återkallelsekampanj träder i kraft på bilen skickas ett brev hem till kunden om tidsbokning, men dessa kommer dock inte från verkstaden utan rakt från importören. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

Då kunden själv vill boka en tid så kan detta gå till genom flera olika kanaler. Käyttöauto har en hemsida för nätbokning, som för kunden direkt vidare till tillverkarnas egna hemsidor. Via tillverkaren kan kunden boka tiden och Käyttöauto blir informerad om bokningen. Kunden kan också ringa in och boka tid, komma in personligen, eller skicka sms eller e-postmeddelande. Kontaktuppgifter finns att hitta på Käyttöautos hemsida. (Käyttöauto, 2024).

Redan vid bokningstillfället ska man ta reda på tillräckligt med information kring kundens problem. Handlar det om ett oljud bör det framkomma i bokningen i vilka situationer och hastigheter som ljud uppstår. Handlar det om andra problem är det viktigt att det framkommer om problemet är konstant eller om endast framkommer sporadiskt, och i vilka situationer i sådana fall. (Transportföretagen, 2020).

Vid bokningstillfället ska arbetet bokas med tillräcklig tid till en mekaniker vars färdigheter och rättigheter är tillräckliga för att åtgärda problemet. Till exempel arbete med elbilar och gasbilar kräver speciella utbildningar som inte alla mekaniker har gått. Är det svårare symptom på bilen måste det också bokas åt en felsökningsmekaniker som klarar av att diagnostisera problemet. Om kunden använder sig av nätbokningsprogrammet tas detta inte i beaktande, vilket ofta kan leda till att arbetsledarna blir tvungna att boka om arbeten som har bokats på nätet, ofta med rejält längre kötid än vad som visades i nätbokningen. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

Om det under bokningstillfället kommer fram att bilen inte går att köra så instrueras kunden att föra in bilen direkt. Arbetsordern hamnar då i kö, och om någon mekaniker får en lucka mellan sina bokade arbeten kan han undersöka bilen som har bärgats in. Om det gäller mindre arbeten såsom brännarbyten eller AdBlue-påfyllning kommer kunderna ofta raka vägen in utan tidsbokning, i och med att servicen ofta lyckas snabbt mellan andra arbeten eller bakom bilen mekanikerna jobbar med. Är det ett batteripaketarbete som bokas så ska det också kontrolleras så att vagnarna som används för att släppa ner paketen är lediga och boka dem åt bilen. Samma sak med luftkonditioneringservice och reparationer. AC-maskinen med rätt köldmedel måste bokas åt bilen så den är ledig när kunden för in den. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

I samband med tidsbokningen kontrolleras kundens information, så att rätt namn, adress, telefonnummer och e-postadress finns sparade i systemet. Man ska också alltid kontrollera ifall det finns öppna återkallelsekampanjer i bokningen, och i sådana fall bokas en längre tid så de hinner åtgärdas samtidigt. Kostnadsuppskattning berättas också åt kunden och skrivs upp på arbetsordern. Om det handlar om en felsökning berättar man hur mycket timtaxan är så kunden är förberedd på vilka slutsummor det kommer att handla om. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

2.3.2 Förarbeten

Då kundkontakten slutar fortsätter de förberedande arbetena för servicen eller reparationen. Handlar det om en rutinservice så markeras det i kalendern att delar krävs och arbetsbeställningen förs till reservdelsavdelningen. Där kontrolleras det om delarna som behövs finns i lager eller om de behöver beställas. Två till tre dagar före bokade tiden går reservdelavdelningen genom de bokade arbetena och plockar delarna som behövs i färdiga lådor som läggs fram i hyllor med mekanikernas namn. (C. Laakso, personlig kommunikation, 12.9.2023).

Handlar det i stället om en felsökning så öppnas först en anmälan till importören om problemet, en så kallad DISS. I den skrivs kundens reklamation upp och till näst kontrolleras det ifall det finns bulletiner från fabriken som passar in på problemet. Finns sådana så beställs delarna enligt dem. Identifikationsnumren på bulletinen skriv också upp på arbetsordern så mekanikern snabbt hittar den som passar in och sparar tid. Finns det inte måste arbetsledaren bedöma ifall delar borde beställas på förhand eller om felet måste diagnostiseras före något beställs. Arbetsledaren diskuterar ofta med mekanikerna om de tror att delar kommer behövas. Är det fråga om en ovanligare reparation bör också reparationsanvisningarna gås igenom för att säkerställa att eventuella specialverktyg finns tillgängliga. (C. Laakso, personlig kommunikation, 12.9.2023).

Dagen före arbetet är bokat skickas ett automatiskt påminnelsemeddelande åt kunden om att service är bokat följande dag. Kunden ombes komma in 15 minuter före den bokade tiden och ta med sig sin servicebok. (C. Laakso, personlig kommunikation, 12.9.2023).

2.3.3 Incheckning av bilen

Att lämna in bilen kan gå till på tre olika sätt: kunden kan komma in personligen, han kan lämna nyckeln i en postlåda eller om han ska hämta en hyrbil utanför öppethållningstiden så kan han använda ett nyckelboxsystem. Om kunden lämnar nyckeln i postlådan så ombes han att antingen lägga med en lapp med registernummer i nyckelringen eller lägga nyckeln i ett kuvert med registernumret skrivet på. Säger kunden redan vid bokning att han tänker lämna nyckeln i postlådan så får han med ett kuvert och en blankett med information och där man kan ta ställning till ifall verkstaden får utföra tillägsarbeten. Nyckelboxsystemet infördes i slutet av 2022 så det är relativt nytt ännu. Om kunden till exempel vill föra in sin

bil på kvällen före service och har bokat hyrbil så läggs hyrbilsnyckeln färdigt i boxen och kunden får ett SMS med dörrkod och QR-kod så att han kan öppna boxen. Arbetsledarna som öppnar bör alltid kontrollera både postlåda och nyckelboxprogrammet före öppning. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

Det vanligaste är ändå att kunden själv för in bilen tills den bokade tiden. Kunden ombes föra bilen till platsen 15 minuter före den bokade tiden så att arbetsledarna har tid att gå genom arbetsordern med kunden före mekanikern ska börja arbeta med bilen. Då kunden kommer in personligen efterfrågas först registernumret så att bokningen kan kontrolleras. Allt bokat arbete går igenom med kunden, och före arbetsordern printas ut frågor man ifall kunden har fler reklamationer samtidigt. Om så är fallet markeras de som extra arbete på arbetskortet så att både mekanikerna och arbetsledarna vet att det arbetet inte var bokat från början och tas till sist ifall inte kunden begär annat. Då arbetsordern är printad så går den genom med kunden. Allt bokat arbete visas och det berättas kostnadsuppskattning igen och vilken tid som är bokad för arbetet. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

Näst så kontrolleras kundens kontaktuppgifter igen så att kunden nås på rätt telefonnummer. Det frågas också vid mottagningen om kunden tänker vänta på plats eller om han åker bort. Väntar han på plats så markeras det på arbetskortet så mekaniker och arbetsledarna vet om att denna arbetsorder ska prioriteras om flera blir klara samtidigt. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

I samband med servicemottagningar ska också arbetsledarna fråga om tilläggförsäljning med de viktigaste åtgärderna. Det ska frågas om brännare får bytas, om torkarbladen får bytas, om vätskor får fyllas på, om bilen ska tvättas och om kunden vill ha en extra oljeburk med i bilen. Det frågas också var bilen står parkerad och kryssas i på en lapp som läggs med i nyckelringen på alla nycklar; på lappen finns en karta av hela framgården på ena sidan och en rad för registernummer på andra sidan. Då ordern är klar med kunden markeras det i kalendern att bilen har kommit och ordern läggs i mekanikerns eget fack. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

2.3.4 Felsökning/service/repairation

Då mekanikerna börjar arbetsdagen tar de det första arbetet som är bokad åt dem ur sitt fack och stämplar in sig på arbetsordern. Därefter letar mekanikerna upp bilen och lägger skydd på säte, golv och ratt och kör in bilen till sin lyft. Är reservdelar beställda till arbetet hämtar mekanikern lådan med delar, som redan är hopplockad. Därefter börjar arbetet. Handlar det om en intervallservice så printar mekanikern ut serviceprotokoll och kontrollerar bilen enligt servicepunkterna. Alla brister och anmärkningar som hittas skrivs ner på arbetsordern för hand. Det fylls också i vilken och hur mycket olja som används och ifall brännare har bytts vilken sort det var. Om det finns extra tid kvar efter att servicen är klar och fel har noterats så ber mekanikern en arbetsledare att ringa åt kunden och fråga ifall man får åtgärda felet samtidigt. (T. Söderlund, personlig kommunikation, 13.9.2023).

Om det var en felsökning som var bokad så börjar mekanikern oftast med att läsa av felminnet och att följa testerplanen för felkoden, om sådan finns sparad. Alla felsökningssteg och iakttagelser skrivs ner på arbetskortet. Om det krävs reservdelar för fortsatt reparation så går mekanikerna till reservdelsavdelningen och printar ut reservdelspriserna och lägger med det i arbetsordern. Är det en redan felsökt reparation så byts delen som ska bytas och bilen provkörs efter bytet så att allt fungerar till belåtenhet. (T. Söderlund, personlig kommunikation, 13.9.2023).

I alla tre fall så ska alla arbetsrader på arbetsordern kvitteras med OK eller EJ OK så att arbetsledarna vet att alla problem och serviceskeden har noterats. Därefter markerar han på samma lapp som redan sitter i nyckeln var bilen blev parkerad och lägger arbetskortet i ett fack bredvid arbetsledarna så de vet att bilen är klar. Till sist så stämplar han ut sig från bilen för att markera att arbetet är avslutat. (T. Söderlund, personlig kommunikation, 13.9.2023).

2.3.5 Genomgång av arbetet

Då arbetsledarna tar arbetsordern från facket så börjar de med att kontrollera så att alla arbetsskeden är markerade med OK eller EJ OK, och om något saknas förs ordern tillbaka till mekanikern för att säkerställa att inget har missats. Till näst går arbetsledarna genom arbetsordern och skriver in mekanikerns text i datorprogrammet. Tillverkarnas rätta koder för olika arbetsskeden ska också letas fram senast i detta skede. Mekanikernas stämplingar

korrigeras så de stämmer överens med rikttiden för det utförda arbetet. Alla dokument färdigställs och stansas ihop så de är redo att ges till kunden. Slutsumman kontrolleras så att den stämmer överens med kostnadsuppskattningen som har getts åt kunden. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

Om mekanikern hade anmärkningar på bilen så räknas också en kostnadsuppskattning på vad det skulle kosta att åtgärda problemen. Kostnadsuppskattningen beräknas utgående från tillverkarnas riktider och från reservdelslistan som mekanikern har printat ut från reservdelsavdelningen. Alla mindre delar såsom oljor, vätskor och brännare hör också till arbetsledarnas uppgift att inkludera på kortet i detta skede, om sådant har sålts. Vid vissa arbeten kan bilen också kräva mer provkörning för att säkerställa att kunden inte behöver komma tillbaka. Detta görs i sådana fall av en skild anställd så att mekanikern kan fortsätta med sitt nästa arbete. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

2.3.6 Utlämning av bilen

Skedet att lämna tillbaka bilen till kunden kan gå till på tre olika sätt: genom att kunden kommer direkt till servicedisken, genom smartbox eller genom så kallad fastlane. Smartbox-systemet är relativt nytt vid Käyttöauto i Vasa. Det fungerar på ett liknande sätt som postens paketautomater. Kunden får ett SMS där han först måste godkänna utförda arbetet och får därefter en kod med vilken han slipper in i ett skilt rum där boxen finns. Hit slipper kunden dygnet runt med sin kod, vilket gör detta till ett mycket bra och flexibelt alternativ ifall kunden inte hinner hämta bilen under öppethållningstiden. Om fastlane används så går man igenom arbetet på förhand per telefon och alla papper och nycklarna lämnas vid kassan, varefter kunden hämtar allt och betalar direkt i kassan. Detta system används för att undvika köbildning vid arbetsmottagningen i slutet av dagen. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

Vid alla ovannämnda fall gås alla utförda arbeten, slutpris för arbetet och eventuellt fortsatta behov för reparationer genom med kunden. I smartbox- eller fastlane-alternativen måste allt gås genom med kunden genom telefon eller epost. Kommer kunden till disken så gås arbetet genom på plats. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

2.3.7 Uppföljning

Kunduppföljning efter utfört arbete sker främst genom två olika kanaler. Kunderna får ett SMS en tid efter fakturerat arbete där det står att han ska svara "K" ifall han vill att verkstaden ska kontakta honom. Det skickas också ut ett frågeformulär ifall kundens epost är sparad i systemet. Frågeformulären är gjorda av respektive importörer för de olika märkena och skiljer sig därför en hel del mellan märkena. Alla svar på frågeformulären samlas i ett datorprogram och om någon kund lämnar ett sämre betyg än fyra av fem så kommer en skild epost åt alla arbetsledare att det kommit en så kallad hot alert. Alla hot alerts måste behandlas var för sig och fyllas i vad reklamationen var och hur situationen löstes samt om saken kräver fler åtgärder efteråt. Kunden kan också välja att vara anonym då formuläret fylls i, i sådana fall kommer ingen hot alert. (D. Hellbom, personlig kommunikation, 5.9.2023).

2.4 Organisering för att öka produktivitet

En metod som har använts för organisering av arbetsplatser kallas för 5S. Metoden har sitt ursprung i Japan och har bland annat använts inom Toyota Production System. Tanken är att man genom att skapa en mer organiserad arbetsplats också ökar på säkerheten och produktiviteten. Målet är att öka på utrymme på arbetsplatsen genom att göra sig av med onödiga verktyg och att minska på onödig tidsanvändning. (Liker, 2004).

Namnet 5S står för fem olika ledord: sortera, systematisera, städa, standardisera och upprätthålla. Sortera innebär att man gör sig av med onödiga verktyg, och att man ser till att alla verktyg har en korrekt plats. Att systematisera handlar om att man organiserar det som återstår efter sorteringen på det mest effektiva sättet, till exempel genom att placera sådan som används ofta så lättillgängligt som möjligt. Att städa fokuserar på att hålla arbetsplatsen ren och snygg. Detta ger samtidigt de anställda en rutinmöjlighet att inspektera arbetsplatsen, så att man snabbt kan lägga märke till och åtgärda eventuella problem. Att standardisera innebär att införa riktlinjer och rutiner som säkerställer att arbetsplatsen hålls i skick också i framtiden. Det sista ledordet, att upprätthålla, innebär att man integrerar 5S som en metod i företaget, för att få långsiktiga fördelar av metoden. (Liker, 2004).

En annan viktig princip som kompletterar 5S är målet att minska på slöseri. Olika typer av slöseri som är viktiga att beakta är till exempel väntetid, onödig rörelse, till exempel att söka efter saker, och att inte ta vara på anställdas potential. (Liker, 2004).

2.5 Kundvård och kundservice

En fungerande kundservice är centralt för alla företag som arbetar med kunder. Kundvård innebär att man skapar en god relation med kunden så att han har förtroende för företaget och väljer att komma tillbaka. Om kunderna inte har förtroende för företaget kan de välja att gå till en konkurrent nästa gång de behöver bilservice. För att få nöjda kunder är det viktigt att tänka på att reda ut och uppfylla kundernas behov, hur snabbt jobbet görs, kvaliteten på jobbet, kundbemötandet och priset. (Transportföretagen, 2020).

För att förbättra kundservice är det viktigt att för det första ha tillräckligt med personal som arbetar med att bemöta kunder. Företag kan dra sig från att anställa mer personal, men trots att det kostar är det ofta värt det i slutändan, i och med att personalen då har tid och möjlighet att göra sitt jobb ordentligt. En annan viktig aspekt för att effektivisera arbetet på en bilverkstad är att se över är bokningssystemen, och se till att de fungerar som de ska. Det är bra att skicka ut påminnelser till kunderna om deras bokade tider för att hjälpa dem att dyka upp i rätt tid. (Pliskow, 2019).

2.6 Arbetsmotivation

Att arbetare är motiverade att göra sitt jobb är viktigt för en arbetsplats, och motivation hos anställda är också något som arbetsplatsen kan påverka. Om anställda är motiverade gör de ett bättre och mer noggrant jobb. Olika faktorer som företag kan göra för att höja anställdas motivation är till exempel att sträva efter att ha en hälsosam arbetsplats, att erbjuda möjligheter att socialisera och belöningar (t.ex. pengar). Anställdas motivation kan också öka genom livslångt lärande, dvs genom att få möjlighet att gå på olika utbildningar. (Sims, 2002).

Stress är ett ökande problem i dagens arbetsliv, och något som är starkt ihopkopplat med motivation och effektivitet. Stress tenderar att minska på produktiviteten, i och med risken för misstag ökar. För att minska på stress behöver arbetsmängden vara lagom och arbetarna behöver känna att de har lagom med tid att slutföra sina arbetsuppgifter. Det är

också viktigt att ta pauser i jobbet. Genom att ha en fungerande kommunikation kan man minska på osäkerheter i arbetsuppgifter och på så sätt också minska på stress. Att förbättra kommunikationen kan bland annat handla om att välja rätt kommunikationskanal för rätt budskap och att fatta sig kort och tydligt. Man kan också skapa olika kommunikationsnätverk så att de som behöver enkelt kan kommunicera med varandra. (Sims, 2002).

3 Metodik

Olika metoder har använts i detta examensarbete. För att hitta en teoribakgrund till arbetet gjordes en litteratursökning på nätet och i böcker. Jag fick information om verksamheten vid Käyttöauto Oy genom intervjuer med personalen. För att få en bred bild av verksamheten intervjuades personal från olika avdelningar, dvs. mekaniker, reservdelsförsäljare, arbetsledare och verkstadschef. Intervjufrågorna finns i bilaga 1. Olika typer av slöseri av tid eller resurser uppmärksammades speciellt i intervjuerna, samt bemötande av kunderna och sådant som kan påverka kundernas upplevelse, baserat på teorierna som presenterades i föregående kapitel.

Jag har själv jobbat som arbetsledare vid Käyttöauto i Vasa i cirka 3,5 år, så egna observationer om hur verksamheten fungerar användes också som grund för arbetet. För att komplettera examensarbetet med mer objektiva mått har jag också räknat hur många kunder en arbetsledare kommer i kontakt med per vecka beroende på hur många arbetsledare som är anställda, samt hur lång tid det tar att betjäna en kund i medeltal.

4 Resultat

Först presenteras de problemområden som har identifierats utifrån intervjuer med anställda och egna observationer. Sedan kommer jag att presentera olika åtgärdsförslag. Problemområden och åtgärdsförslagen behandlas skilt för verkstaden, reservdelsavdelningen och arbetsmottagningen. Till sist kommer jag att kritiskt granska examensarbetet samt att ge förslag för fortsatt forskning.

4.1 Upptäckta problemområden

Till näst kommer olika problemområden att presenteras. De anmärkta problemområdena grundar sig på mina egna observationer i och med att jag har jobbat som arbetsledare på Käyttöauto i Vasa i över tre år. De grundar sig också på intervjuer med personalen; både mekaniker, arbetsledare och reservdelsförsäljare. Olika problemområden presenteras i tur och ordning för verkstaden, arbetsmottagningen och reservdelavdelningen.

4.1.1 Problem i verkstaden: Att inte hitta bilen som ska in i verkstaden

I dagsläget används nyckelkort som fästs vid nyckeln med gummiband för att markera var bilar är parkerade. Arbetsmottagningen ska fråga av kunden var bilen är parkerad för att hjälpa mekanikern att hitta bilen fortare. Dessa kort lämnas dock alltför ofta tomma och mekanikern använder onödig tid att söka efter bilen på parkeringen som oftast har väldigt många bilar. Då det är fråga om bilförsäljningens bilar är dessa lappar ej möjliga att använda då nyckeln sitter i bilen om den står inomhus. Det kan då ta lång tid att hitta den då den kan vara i en av två bytesbilshallar, ute på parkeringen eller vid rekonditioneringsavdelningen. I värsta fall kan bytesbilar också vara sålda utan att saken har meddelats.

4.1.2 Problem i verkstaden: Att inte ha rätt verktyg för arbetet

Det är viktigt att ha rätt utrustning och verktyg. Att använda modern teknik och specialverktyg kan göra reparationerna snabbare och mer exakta. Det är också viktigt att se till att verktygen är i gott skick och att det finns tillräckligt med basverktyg åt alla mekaniker. Alla specialverktyg har en designerad plats som har matats in i en databas varifrån det går att söka upp hyllplatsen. Om verktygen inte läggs tillbaka på sin rätta plats blir det fort problem i och med att mekanikerna behöver söka efter försvunna verktyg, vilket tar mycket tid. Det händer också att olika mekaniker behöver samma specialverktyg samtidigt, till exempel om

kamremsbyte på likadana eller liknande motorer har bokats samtidigt, vilket också kan förlänga arbetsprocessen.

Billyftarna bidrar också till utmaningar. De flesta i verkstaden är av en modell med en stor cylinder mitt under bilen. Den här modellen gör det utmanande med arbeten mitt under bilen. På elbilar går till exempel inte batteripaket att ta ner, och väldigt många bilmodeller har bränslefiltret bakom plast under bilen vilket är svårt att ta sig till med dessa lyftar. Flera av lyftarna är också kopplade till samma oljepump, vilket gör att man inte kan använda två lyftar samtidigt. Ena mekanikern hamnar då att vänta tills den andra bilen är upplyft.

4.1.3 Problem i verkstaden: Utmaningar med kommunikation inom huset

Det är viktigt att ha en välfungerande kommunikation inom verkstaden. Detta inkluderar både kommunikationen mellan mekanikerna och mellan mekanikerna och arbetsledningen och reservdelsavdelningen. Genom att ha tydliga och effektiva kommunikationskanaler kan man undvika missförstånd och öka produktiviteten.

Kommunikationen mellan mekanikerna kan exempelvis handla om specifika fel på bilmodeller som andra mekaniker har tidigare erfarenhet av. Genom fungerande kommunikation kan felsökningen av bilen gå mycket fortare, i och med att mekanikern kan få information om hurdana fel det har varit tidigare på motsvarande modell. Om kommunikationen inte fungerar kan det däremot leda till att arbetsprocessen inte är så effektiv som den kunde vara. Kommunikationen mellan mekanikerna och reservdelsavdelningen eller arbetsledningen orsakar problem om det är kö och personerna i fråga är upptagna med annat arbete. Mekanikerna kan i värsta fall vänta tiotals minuter före de får informationen de behöver för att kunna jobba vidare.

4.1.4 Problem i verkstaden: Ostädad arbetsplats

Det är viktigt att ha en välorganiserad arbetsplats. Genom att ha en ren och organiserad arbetsplats kan mekanikerna snabbt hitta rätt verktyg och reservdelar. Detta sparar tid och minskar risken för felaktiga reparationer. En ren och organiserad arbetsplats ger också ett professionellt intryck. Detta kan vara viktigt för kunder som besöker verkstaden. En stökig arbetsplats kan å andra sidan vara farlig. Verktyg och delar som ligger utspridda kan orsaka fallolyckor. Dessutom kan olja och andra vätskor som spillts på golvet göra det halt.

4.1.5 Problem i verkstaden: Tillgång till vidareutbildningar

En mekanikers expertis är av yttersta vikt för att garantera utförandet av högkvalitativa tjänster, säkerhetsstandarder, effektivitet, kundnöjdhet och professionell utveckling. Fordonstekniken genomgår en ständig evolution. En skicklig mekaniker behåller en aktuell kunskapsbas om de senaste teknologiska framstegen och verktygen, vilket ger dem förmågan att behandla ett brett spektrum av fordon och problematik.

I yrket ska mekanikerna kontinuerligt delta i utbildningar för olika system samt nya bilmodeller. Den ständigt växande marknaden för elektriska fordon kräver särskilt intensivt fokus på utbildning. Under de senaste åren upplevs det ha skett en minskning av erfarna mekaniker som snabbt kan hantera komplexa felsökningar. Detta markerar betydelsen av fortsatt professionalism inom branschen.

4.1.6 Problem i verkstaden: Utmaningar med arbetsmotivation

Ett problem i verkstaden är att alla mekaniker inte gör sitt arbete klart före den riktgivande tiden trots att det skulle vara möjligt, utan drar ut på arbetet så länge det är bokad tid. Om en mekaniker tar längre tid än nödvändigt för att slutföra ett jobb, kan det leda till onödiga arbetskostnader, vilket i sin tur påverkar verkstadens lönsamhet. Det kan också påverka kundernas nöjdhet, i och med att de förväntar sig att deras fordon ska vara klara inom den utsatta tiden. Missnöje bland kunder kan i sin tur skada verkstadens rykte. Utdragna arbeten påverkar också verkstadens övergripande produktivitet. Detta kan leda till att andra jobb blir försenade, vilket kan skapa en dominoeffekt av förseningar.

4.1.7 Problem vid arbetsmottagningen: Resursbrist

En utmaning är en resursbrist vid arbetsmottagningen, i form av för lite personal. Om det inte finns tillräckligt med personal vid arbetsmottagningen kan det leda till långa väntetider för kunderna. Detta kan skapa frustration och missnöje, vilket kan skada verkstadens rykte. Med för få resurser kan det också bli svårt att effektivt kommunicera med kunderna om deras fordon, vilket kan leda till missförstånd och felaktiga förväntningar. Om personalen vid arbetsmottagningen är överbelastad kan det leda till stress och utbrändhet, vilket kan påverka deras arbetsprestation och kundservice. Med för få resurser kan det dessutom bli svårt att hantera bokningar effektivt, vilket kan leda till dubbelbokningar, missade

bokningar eller att jobb tar längre tid än planerat. Om arbetsmottagningen inte kan hantera alla kundförfrågningar effektivt kan det alltså leda till förlorade affärsmöjligheter.

4.1.8 Problem vid arbetsmottagningen: Tekniska problem

Ett återkommande problem nästan varje vecka är att något väsentligt datorprogram inte fungerar som det ska. Om programmen som används för att schemalägga reparationer, spåra arbetsorder eller fakturera kunder inte fungerar, kan det leda till förseningar. Detta kan orsaka frustration både för personalen och kunderna. Om programmen inte fungerar korrekt kan det leda till felaktig information, som felaktiga priser, felaktiga tidsuppskattningar eller felaktiga detaljer om reparationer. Detta kan leda till missnöjda kunder och potentiella förluster för verkstaden. Om personalen sedan måste göra uppgifter manuellt på grund av att programmen inte fungerar, kan det öka arbetsbelastningen och stressnivån. I värsta fall kan viktiga data gå förlorad om programmen kraschar, vilket kan leda till stora problem, till exempel om en arbetsorder försvinner och både den bokade tiden och kundens kontaktuppgifter går förlorade.

4.1.9 Problem vid arbetsmottagningen: Utmaningar i kommunikationen med kunderna

Kommunikationen med kunden är en central del av jobbet vid arbetsmottagningen. Om kunderna inte får korrekta uppskattningar för när deras fordon kommer att vara klart kan det leda till frustration och missnöje. Kunder kan känna frustration om de inte får tillräcklig information om vad som är fel med deras fordon, vilka reparationer som behöver göras och varför dessa reparationer är nödvändiga. Om kommunikationen kring kostnader och fakturering inte är tydlig kan det också leda till konflikter och missnöjda kunder. Om personalen inte kommunicerar på ett vänligt och professionellt sätt kan det skada kundrelationer och verkstadens rykte.

4.1.10 Problem vid arbetsmottagningen: Otillräckliga arbetsbokningar

Kontaktuppgifterna till kunden bör kontrolleras redan vid bokningstillfället. Det kan uppstå stora problem om kunden inte kan nås före bokade tiden. Det bör också framkomma redan i bokningstillfället om någon annan än kunden ska betala, så att arbetsledningen redan på förhand kan få faktureringslov av eventuell annan bilfirma, leasingföretag eller tilläggsgaranti.

När ett arbete bokas in bör tillräcklig information fås av kunden. Inte bara vilket fel det är utan också mer detaljerad information om när och hur felet uppstår och vad som händer då felet märks. Tillräcklig information kan förkorta en felsökning rejält då mekanikern inte måste ta reda på allt själv. Otillräcklig information kan leda till frustration för både kunder och personal. Kunden kan bli frustrerad över att reparationen tar längre tid eller kostar mer än förväntat, och personalen kan bli frustrerad över att de inte kan göra sitt jobb effektivt.

Kostnadsuppskattning för arbetet bör också komma fram redan vid bokningstillfället. En kostnadsuppskattning tillåter kunderna att fatta informerade beslut om de vill fortsätta med arbetet eller inte. Detta är särskilt viktigt om reparationen är dyr. Verkstaden kan genom att vara öppen och ärlig om kostnaderna bygga förtroende med kunden. Detta kan leda till långsiktiga kundrelationer och återkommande affärer. Det är dock viktigt att notera att uppskattningar kan ändras, särskilt om mekanikern upptäcker ytterligare problem under reparationen. I sådana fall bör verkstaden kontakta kunden och diskutera de extra kostnaderna innan de fortsätter med arbetet. Görs arbetsbokningen rätt från början så vet arbetsledaren direkt vad som ska göras då han tar emot kunden, och motsatsen kan få kunden att tvivla på verkstadens kompetens.

4.1.11 Problem vid reservdelsavdelningen: Resursbrist

Även reservdelavdelningen lider av resursbrist. Personalen som betjänar mekanikerna och packar upp alla reservdelar som kommer in har minskat från tre till två. Detta märks tydligt av då de inte hinner betjäna mekanikerna. Mekanikerna blir då tvungna att gå till kundbetjäningsskivan för att få delar eller pris på delar. Där är det ofta kö av kunder, så mekanikern kan bli tvungen att vänta länge före han kan fortsätta arbetet.

Reservdelavdelningen ska också kontrollera så alla delar har kommit till de närmsta dagarnas arbeten och meddela arbetsledningen ifall något inte hinner komma. Det händer ofta att avdelningen inte hinner kontrollera följande dagens arbeten, och i värsta fall dyker en kund upp innan någon hunnit meddela att delarna inte har kommit. Med mer resurser skulle också reservdelarna som har lång leveranstid beställas in tidigare, och det skulle vara större chans att få delarna till den bokade tiden.

4.1.12 Problem vid reservdelsavdelningen: Att inte anteckna all tilläggsförsäljning

Efter att mekanikern har anmärkt fel i service eller gjort en felsökning går han till reservdelsavdelningen för att ta reda på priset på de delar som behövs. Ofta printas endast priset på exempelvis stötdämpare ut trots att arbetet samtidigt också kräver en hel del bultar och muttrar, och för vissa modeller också topplagring. Det kan snabbt handla om flera hundra euro i tilläggsdelar som krävs till arbetet, men det är varken medräknat i prisuppskattningen eller beställt. I värsta fall kan bilen lämna på lyften tills behövliga delar kommer, vilket ställer till med problem för kunden och stora problem med resterande arbeten då de behöver billyften som bilen står på. Detta kan skada verkstaden ekonomiskt på flera sätt. Reservdelsavdelningen får mindre försäljning, kunden kan behöva få en lånebil för att ta sig fram tills reservdelen fås och resten av dagens arbeten kan ta längre i sådana fall då bilen inte går att köra ut.

4.1.13 Problem vid reservdelsavdelningen: Bristande returnering av reservdelar

Då mekanikerna är färdiga med en reparation bör de omgående returnera de delar som inte har blivit använda. Det händer dock att extra tätningar och bultar lämnar vid mekanikerns arbetsplats och då kan inte reservdelsavdelningen ta bort dem från arbetskortet. Om mekanikerna behåller oanvända delar kan detta leda till onödiga inköp och påverka verkstadens ekonomi negativt. Det orsakar också onödigt arbete för arbetsledningen då de måste gå genom arbetsordrarna och säkerställa vilka reservdelar som är använda. Om arbetsledningen tar bort reservdelar som inte har blivit använda men inte heller har blivit returnerade leder det också till saldokast, och delen hittas inte nödvändigtvis nästa gång den behövs för en annan reparation. Detta leder då både till förseningar på grund av att delar saknas och extra kostnader för verkstaden.

4.2 Utveckling- och förbättringsförslag

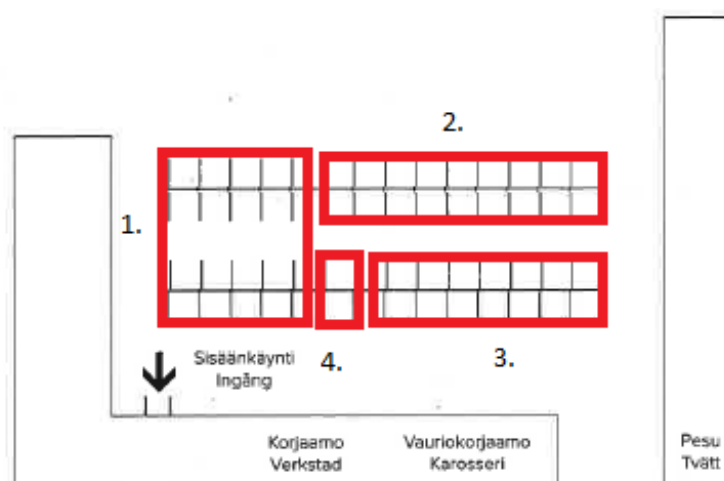
I detta avsnitt presenteras strategiska och praktiska åtgärder för att förbättra och effektivisera verksamheten. Fokus ligger på att identifiera områden där effektivitet, kundnöjdhet och arbetsmiljö kan stärkas. Genom att noggrant utvärdera befintliga processer och rutiner samt samla in feedback från personal vid olika avdelningar, syftar detta avsnitt till att föreslå konstruktiva åtgärder för att optimera verksamheten. Förbättringsförslagen strävar efter att skapa en vägledning för verkstaden att kontinuerligt

utvecklas och förbättras för att möta de ständigt föränderliga kraven inom fordonsbranschen och samtidigt erbjuda en högkvalitativ och konkurrenskraftig service. Förbättringsförslagen utgår från teori om organisering, kundservice och arbetsmotivation.

4.2.1 Förbättringsförslag för verkstaden: Hitta bilarna lättare

För att förenkla och för att minska på tiden att söka bilarna kunde det implementeras klara regler för hela personalen var bilarna ska parkeras (se Figur 2). Detta i enlighet med systematiseringsprincipen från 5S-metoden. Syftet vore att få fler lediga platser närmast huvudingången så de som lämnar in bilen lämnar den där. Bilförsäljningens bilar som står ute på parkeringen kunde stå längst bort på parkeringen, vilket också är närmast vägen så att kunderna kan se dem då de kör förbi.

Bilar som kommer vara på verkstaden en längre tid kunde parkeras i borte änden från huvuddörren men ändå nära verkstaden. Bilarna som ska ges ut till kunden samma dag skulle parkeras så nära huvuddörren som möjligt. Det skulle också spara tid om det fanns en tydligt utmärkt plats rakt framför verkstaden där bärgningsbilarna kan släppa av bilar som inte startar, i och med att det slösar mycket tid då mekaniker måste gå ut för att knuffa en bil över hela gårdsplanen.



1. Kundbilar som ska ut samma dag.
2. Bilförsäljningens bilar.
3. Kundbilar som är längre kvar.
4. Plats där bärgade bilar kan ställas av.

Figur 2. Förslag på hur bilarna kunde parkeras för att systematisera hämtandet av bilar.

Vid bilförsäljningsbilarna skulle det kunna utses en specifik plats dit de ska köras då service är aktuell. Bilförsäljarna kunde då i god tid flytta om bilarna så det är lätt att få ut bilen i fråga. Det finns redan lappar att hänga i spegeln med information om när service är bokad, men dessa borde användas mer och bilförsäljaren som bokat in servicen borde lägga upp i en kalender när bilen ska på service så han kan flytta bilen till platsen i god tid.

Då en bil kommer i byte och tvätt och bytesbilsinspektion bokas bör det anmärkas var bilen finns på arbetsordern redan i bokningsskedet. Åker bilen till tvätt före den har kommit in på inspektion så kunde rekonditioneringssavdelningen uppdatera anmärkningen på ordern så den hittas snabbare.

4.2.2 Förbättringsförslag för verkstaden: Rätt verktyg för arbetet

Det viktigaste angående verktygen är att mekanikerna skapar en rutin av att returnera specialverktygen till sin plats direkt då de är färdigt använda, enligt städprincipen från 5S metoden. Det är också mycket viktigt att mekanikern meddelar direkt om något specialverktyg går sönder. En lösning kunde vara att ha ett pappersfack dit mekanikern kan skriva upp vilket verktyg som behöver beställas ifall verkstads-arbetsledaren är upptagen och inte kan ta tag i saken genast, för att undvika att verktyget är trasigt då nästa mekaniker behöver använda det. Detta kunde ses som en implementering av standardiseringsprincipen från 5S-metoden.

De vanliga personliga verktygen som mekanikern har i eget skåp kan beställas en gång i veckan. Här är mekanikernas kompetens viktig, då de bör veta vilka verktyg som krävs för att göra arbetet effektivt. En fungerande kommunikation mellan mekanikerna hjälper här, då de kan få nya idéer om vilka verktyg de kan börja använda för att effektivera arbetet.

Tre billyftar har redan blivit utbytta till tvåpelarmodell där man också kommer åt bilen underifrån, men nackdelen är att det blir mindre utrymme mellan lyftarna. Det kommer trots detta att behövas flera tvåpelarmodeller i framtiden då högspänningsbatteriarbeten blir vanligare och fler mekaniker går elbilsutbildning och får arbeta med elbilar. Då lyftarna blir utbytta kommer man automatiskt ifrån problemet att fler inte kan lyfta bilar samtidigt, i och med att tvåpelarlyftarna har egen pump.

4.2.3 Förbättringsförslag för verkstaden: Stärka kommunikationen

Den interna kommunikationen mellan mekanikerna är mycket viktig och de nyare mekanikerna bör rådfråga hur det blivit gjort tidigare med motsvarande fel på bilarna. Många gånger kan någon annan i verkstaden direkt veta hur man ska gå till väga med felet. Kommunikationen med andra Käyttöauto verkstäder är i dagsläget mycket begränsad. Mercedesarbetsledarna har nyligen fått en gemensam telegramgrupp där de kan diskutera. Detta kunde användas i mycket större utsträckning. Till att börja kunde man skapa en grupp för arbetsledarna för varje märke. Sedan kunde det också finnas större grupper som också mekanikerna kan använda för att fråga råd inom hela koncernen. Här finns mycket kunnande som inte utnyttjas alls som det är nu.

Telegram kunde också utnyttjas i högre grad mellan mekanikerna och arbetsledarna. Det används till en viss del redan men användningen kunde utvecklas mycket. Små saker som mekanikern inte genast behöver få svar på skulle hellre kunna skickas i form av ett meddelande än att stå och vänta på arbetsledaren i tio minuter tills han pratat klart med kunden framför disken. Detta minskar på väntetid som kan ses som ett slöseri av tid (Liker, 2004) och att välja rätt kommunikationskanal för olika typer av kommunikation (Sims, 2002).

4.2.4 Förbättringsförslag för verkstaden: Städad arbetsplats

Att hålla arbetsplatsen ren är också till största del en rutinsak som mekanikerna behöver vänja sig med. Om alla verktyg läggs tillbaka mellan arbetena hålls arbetsplatsen mycket renare och det blir lättare att hitta det som behövs. Detta är också i enlighet med sorterings- och städprincipen från 5S-metoden.

En bra sak som redan används är att med jämna mellanrum boka sista timmen av dagen åt alla mekaniker för att städa grundligare. Att till exempel rensa ur vattenavrinning under lyftarna tar en längre stund och det kan vara svårt att hinna med det under vanliga arbetsdagar. Det finns nu redan ett roterande system där en grupp varje vecka en skild grupp på tre mekaniker håller rent på de allmänna utrymmena i tur och ordning. Detta system kan med fördel fortsätta.

4.2.5 Förbättringsförslag för verkstaden: Utbilda personal

De flesta mekanikerna åker nu redan med jämna mellanrum på skolningar. Det kommer bland annat modellskolningar när nya bilmodeller släpps. Ännu viktigare skolningar är de som krävs för att få ha behörighet att jobba med vissa bilar, såsom el- och gasbilarna. Fler mekaniker är inbokade att gå elbilsskolning nu, men det skulle också behövas fler som får jobba med gassystemen då Volkswagen har en hel del gasmodeller.

Ett problem med skolningarna är att de går enbart på finska. Över hälften av verkstaden har svenska som modersmål och en del kan inte finska överhuvudtaget. Dessa skulle få ut mycket mer av utbildningen om den kunde utföras i ett samarbete med Sveriges importör. Särskilt då det handlar om säkerhetsutbildningar såsom elbilskurserna är det viktigt att mekanikern förstår till 100% vad som lärs ut. Genom att säkerställa att fler anställda har möjlighet att ta del av relevanta utbildningar kan man också öka på arbetsmotivationen.

4.2.6 Förbättringsförslag för verkstaden: Öka på arbetsmotivationen

Att hantera situationer där vissa mekaniker medvetet förlänger tiden för ett arbete i stället för att ta itu med nya bokningar är utmanande. Det bör finnas tydliga förväntningar och riktlinjer för hur arbetsuppgifter ska utföras (Sims, 2002). Det inkluderar att sätta rimliga tidsramar för olika arbetsmoment. Det bör inte bokas överdrivet mycket tid åt arbeten, men att minska av tiden för mekanikerna blir också snabbt problematiskt då de då inte hinner med allt om något oförutsett händer. Det är också viktigt att mekaniker känner att de kan kommunicera öppet med arbetsledningen om de känner att det har bokats för mycket eller för lite tid för ett visst jobb.

De flesta av mekanikerna jobbar redan på ackord och får bättre lön om de hinner med mer arbeten utöver de bokade. En viktig del i att få mekanikerna att ta ett nytt arbete också på en mindre lucka i kalendern är att ha mindre arbeten snabbt redo till dem. Till exempel bytesbilsgranskningarna finns alltid men det kan ta nästan lika länge att hitta och få ut bilen som själva granskningen tar. Skulle det vara tydligt var bilen finns och lätt att hämta den vore tröskeln lägre för mekanikerna att ta sig an ett extra arbete.

4.2.7 Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Mer personal

På grund av personalbyte har det blivit en tvåmånadersperiod i 2024 där det har varit tre arbetsledare på VAG-avdelningen i stället för två som det tidigare varit. Uppmätt resultat visade att en arbetsledare pratade med 187 kunder på en vecka då det var tre och 249 med två arbetsledare. Inkluderat i de resultaten är kunder som kommit in till verkstaden, kunder som ringt in, kunder som har skickat epost och antalet mekaniker som kommit med frågor till arbetsledningen. Antalet kunder var i medeltal 30 per dag för en arbetsledare då det var två på plats. Rekommenderat antal kunder per dag är mellan 15–20.

Jag har också mätt upp medeltalet för olika arbetsskeden för arbetsledaren (se bilaga 2). Ett helt besök från bokningen tills bilen ges ut tar i medeltal 33 minuter och 38 sekunder. Räknar man bort bokningsskedet som inte sker samma dag så tar besöket i genomsnitt 24 minuter och 19 sekunder för arbetsledaren. I medeltal är det cirka 25 bilar på VAG-verkstadsavdelningen per dag. Med 12,5 kunder per arbetsledare blir det sammanlagt 5 timmar arbete då han arbetar direkt med kunden. Förutom det tillkommer också nya bokningar, faktureringslovsförfrågningar, garantianmälningar och alla tidigare arbeten som kräver undersökning och diskussion med kunden. Med en arbetsdag på 7,5 timmar är detta inte hållbart i längden, på grund av att det leder till mycket övertid för att komma i kapp. I värsta fall kan också garantiarbeten hinna bli över två veckor gamla, vilket leder till att verkstaden inte längre får betalt.

Det borde anställas en tredje arbetsledare som också sköter VAG-märkena på grund av den stora kundkretsen i området. Verkstaden skulle tjäna på detta genom mindre övertid att betala ut, bättre kundnöjsamhet och mindre misstag som leder till att verkstaden står för kostnader (Pliskow, 2019).

4.2.8 Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Förbättrade tekniska program

De tekniska problemen är svåra att åtgärda från arbetsplatsens sida. Programmen som företaget styr över så går det att meddela olika förbättringsförslag till, som ofta också implementeras. Tillverkarnas program är svårare att påverka, det enda som kan göras är att meddela buggar och data som saknas. År 2023 implementerades en tvåstegsverifiering för att logga in på tillverkarens program, men detta system är nere relativt ofta och då går det inte att använda en enda diagnostester i verkstaden. Förhoppningsvis åtgärdas problemen varefter och programmet fungerar stabilare i framtiden.

4.2.9 Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Kommunikation med kunderna

Problem med kommunikation går delvis hand i hand med resursbrist. Skulle mer tid finnas så finns också mer tid att uppdatera kunderna om situationen med bilen. Förbättringar i kommunikationen kan börja med tydlig och öppen dialog (Sims, 2002). Det är viktigt att kunna känna av om kunden är tekniskt lagt eller om man ska undvika teknisk jargong och i stället använda enkla termer för att förklara reparationer och service på ett begripligt sätt.

Transparens kring kostnader är en annan viktig aspekt. Arbetsledaren bör vara tydlig och transparent när det gäller kostnader för reparationen, förklara vad som ingår och informera om eventuella extra kostnader som kan uppstå. Detta förhindrar överraskningar på fakturan och bygger förtroende mellan verkstaden och kunden.

Under själva reparationen är aktiv kommunikation avgörande. Man ska hålla kunderna informerade om framstegen och vara öppen om eventuella komplikationer som kan uppstå. Genom att meddela kunderna omedelbart och föreslå lösningar kan arbetsledaren undvika missförstånd och skapa en känsla av tillit.

4.2.10 Förbättringsförslag för arbetsmottagningen: Arbetsbokningar

Det främsta sättet att förbättra bokningarna är att skapa en rutin kring att alltid fråga och skriva in följdfrågor angående reklamationerna. Kostnadsuppskattningen ska också alltid skrivas in på arbetsordern redan vid bokningstillfället, och om kostnaden nämns både vid bokning och vid incheckning av arbetet så minskar risken rejält att kunden är missnöjd med slutsumman och i förlängning verkstaden.

Om en ny tid bokas tid in där man fortsätter på samma arbetsorder så bör det läggas till en lapp med vad som ska göras vid vilket datum och tid och vad det ska kosta. På det viset vet alla vad som ska göras då kunden för in bilen, och arbetsledaren blir inte tvungen att läsa genom mekanikerns texter för att lista ut vad som ska göras, vilket minskar på slöseri av tid.

Det bör också vara klart för alla som gör arbetsbokningar vilka mekaniker som är kapabla att utföra olika arbeten. Om exempelvis en svår felsökning bokas in till en oerfaren mekaniker finns det kanske inte en diagnos efter bokad tid. Verkstaden får då inte betalt och kunden blir missnöjd. Alternativt finns fel diagnos med en dyr reparation som inte

åtgärddar felet och verkstaden blir tvungen att stå för den. Rutin för alla bör också vara att kontrollera om det finns öppna återkallelsekampanjer redan vid bokningsskedet, då de måste göras vid samma besök och tidsplanen för dagen kan falla ihop helt om det kommer ett större oväntat arbete samtidigt. Att implementera nya, tydliga rutiner går i linje med standardiseringsprincipen från 5S-metoden.

4.2.11 Förbättringsförslag för reservdelsavdelningen: Mer personal

Reservdelsavdelningen har haft stort personalutbyte under de senaste åren och avdelningens möjlighet att understöda verkstaden har varierat kraftigt. För några år sedan fanns det tre arbetare som betjänade kunder och tre som betjänade verkstaden. Alla hade då lång arbetserfarenhet. Antalet anställda har varierat, men för tillfället är det endast två anställda som betjänar verkstaden och fortsättningsvis tre som betjänar kunderna.

Det märks en stor skillnad av minskningen i anställda. Belastningen har ökat markant på både reservdelsdisken som betjänar kunder och på arbetsmottagningen. De som egentligen ska betjäna mekanikerna hinner inte både plocka fram delar till följande dag och betjäna kunder. Detta leder i vissa fall att mekanikerna måste köa till kunddisken, i vissa fall att reservdelslistorna blir bristfälliga och i vissa fall att pris på delar inte alls printas ut. Skulle det igen öka till tre på var ställe som tidigare, så skulle både betjäningen förbättras och personalen skulle vara mindre stressade, vilket i sin tur leder till mindre personalutbyte och att de som redan är anställda får mer erfarenhet av arbetet.

4.2.12 Förbättringsförslag för reservdelsavdelningen: Anteckna tilläggsförsäljning

Utmaningarna gällande tilläggsförsäljningen går hand i hand med resursbristen på avdelningen. Det är ett stort och krävande jobb att gå genom reparationsanvisningar och att ta reda på alla vilka tätningar och bultar som måste bytas i en reparation. Det handlar dock om stora summor pengar som verkstaden kan gå miste om vid varje reparation. Speciellt vid garantiarbeten är detta mycket viktigt, då verkstaden inte får betalt för jobbet om det inte har gått till exakt som i reparationsanvisningarna.

Kompleta reservdelslistor bör fås utskrivna genast felorsaken på bilen är känd så att kunden kan få rätt kostnadsuppskattning. Det bör fastställas en rutin för att få det här att fungera, vilket igen är ett exempel på hur man kan standardisera verksamheten enligt 5S-

metoden. Exempelvis kunde en tredje person som betjänar verkstaden ha som huvuduppgift att kontrollera delar för de större reparationerna från reparationsanvisningarna.

4.2.13 Förbättringsförslag för reservdelsavdelningen: Returnering av reservdelar

Det bör införas en tydlig policy som kräver att mekanikerna omedelbart returnerar oanvända delar till reservdelsavdelningen efter att de är klara med en reparation. Genast mekanikern tar in nästa arbete och ska hämta delar till den bilen så tar han med gamla lådan och lämnar tillbaka den samtidigt. Om det då skulle få finnas max en låda per mekanikers arbetsplats så syns det tydligt var delarna lämnar, i och med att någon i sådana fall har flera lådor på sin plats. Fortsätter det här att hända för samma mekaniker krävs konsekvenser.

Genom att ta dessa åtgärder kan verkstaden effektivisera hanteringen av reservdelar och minimera förseningar och extra kostnader som uppstår på grund av oanvända eller förlorade delar, i enlighet med 5S metoden. En tydlig policy, utbildning av personalen och effektiv kommunikation är nyckeln till att lösa detta problem på ett hållbart sätt.

4.3 Resultatdiskussion

I detta examensarbete har olika problemområden som rör eftermarknaden vid en bilverkstad identifierats, och förslag på förbättringsåtgärder har tagits fram. En del förbättringsåtgärder kräver större förändringar, såsom att anställa mer personal, och andra åtgärder kräver mest ett beslut om att göra saker på ett mer tidseffektivt sätt. Skilda förbättringsförslag för verkstaden, reservdelsavdelningen och arbetsmottagningen har presenterats. Faktumet att åtgärderna är på olika nivåer är en styrka i arbetet, i och med att företaget med större sannolikhet kan implementera åtminstone någon eller några av de föreslagna åtgärderna. Också små åtgärder kan få stora effekter i längden.

Arbetet på verkstaden kunde organiseras genom att implementera 5S-metoden. Det finns redan system och rätta platser för verktyg, men en större vikt kunde läggas vid att hålla ordning på arbetsplatsen och att se till att verktyg och reservdelar faktiskt är på sina rätta platser. Åtgärder för att hålla arbetsplatsen städad har redan implementerats, och det är viktigt att de fortsätter för ökad trivsel och säkerhet. Nya rutiner kring reservdelar och att

hitta bilar kunde tas i bruk för att standardisera verksamheten. Till sist är det viktigt att alla är medvetna om och följer 5S-metoden för att den ska upprätthållas i framtiden också.

För att kunna lägga större vikt vid kundservice och kundvård vore det viktigt att utöka personalen på vissa avdelningar. Personalen skulle då ha mer tid att också tänka på bemötande av kunder, och kunna lägga ännu större vikt på att göra kunder nöjda. Nöjda kunder är avgörande för att verksamheten ska fungera. Genom utökade resurser och möjligheter till fortbildning kan man också öka på arbetsmotivationen.

4.4 Förslag till fortsatt forskning

Fortsatt forskning kunde undersöka hur väl dessa åtgärder implementeras i en verksamhet, samt hurdana effekter de har på verksamheten. Det kunde också vara intressant att se ifall åtgärder som är riktade till någon viss avdelning har större effekter på verksamheten jämfört med åtgärder riktade mot andra avdelningar. Man kunde forska om det genom att följa upp tidsanvändningen hos de olika avdelningarna, kostnader och inkomster, samt se om kundernas nöjdhet påverkas. Detta skulle vara intressant, men dylika frågor låg utanför ramarna för detta examensarbete.

4.5 Kritisk granskning

Syftet med examensarbetet var att identifiera områden där Käyttöauto Oy Vasa kunde effektivisera sin verksamhet, och målet var att skapa konkreta åtgärdsförslag som kan stöda verksamheten. Tack vare att jag har jobbat på Käyttöauto som arbetsledare har jag en mycket god inblick i företaget, och har därför kunna reflektera kring olika utmaningar och potentiella lösningar. I min åsikt skulle dessa åtgärder sannolikt öka effektiviteten för företaget, men frågan som återstår är förstas om det finns resurser att implementera alla åtgärder. Viktigt är också att notera att Käyttöauto redan har tagit i bruk många åtgärder som är i linje med teorin som presenterades i början av detta examensarbete, så det finns en stabil grund att bygga vidare på. Detta signalerar också att teorin som har använts i detta examensarbete är relevant och skulle tas emot väl i verksamheten.

Trots att det på många sätt är en fördel för detta examensarbete att jag själv är anställd som arbetsledare vid Käyttöauto, kan det också vara en nackdel. Det kan leda till att det är svårare att vara objektiv när man funderar kring möjliga åtgärder. Dessutom kan det leda

till att intervjuerna med de anställda, det vill säga mina kollegor, inte är lika objektiva som om en utomstående skulle granska verksamheten och föreslå åtgärdsförslag. Arbetet med examensarbetet har också pågått en längre tid, vilket dels har gett mig en bättre inblick i verksamheten vid Käyttöauto, men det har också lett till att en del saker redan har förändrats under tiden.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att jag med detta examensarbete har tagit fasta på dels hur verksamheten fungerar vid Käyttöauto Oy i Vasa i nuläget, dels identifierat vissa utmaningar och dels kommit med åtgärdsförslag för att effektivera företaget. Åtgärderna varierar i omfattning, men i och med att de grundar sig i verksamheten och teori om arbetsmotivation, 5S-metoden och kundvård så borde de sannolikt öka på effektiviteten i verksamheten, åtminstone i någon mån.

5 Diskussion

För att sammanfatta mitt examensarbete kan jag reflektera över den rika erfarenhet jag har fått genom att vara aktivt involverad i alla skeden som arbetet behandlar. Det har varit en givande erfarenhet för mig att reflektera kring temat då jag samtidigt som arbetet påbörjades fick anställning som arbetsledare vid Käyttöauto. Detta har gett mig en djupgående insikt i hur alla processer och skeden fungerar vid olika tillfällen. Att vara en del av verksamheten har möjliggjort för mig att se förändringar direkt då de hänt, både vad gäller personal och strukturer.

En av de mest påtagliga förändringarna som jag har bevittnat är den snabba utvecklingen inom bilindustrin, särskilt med framsteg inom elbilstekniken. Elbilar har tagit stora kliv framåt under de senaste åren, vilket har resulterat i betydande förändringar i verkstadens arbete. Detta har krävt att verkstaden anpassar sina arbetsmetoder och utbildar sin personal för att hantera de nya utmaningarna och möjligheterna som uppstår med den nya tekniken.

Trots att Käyttöautos interna processer överlag fungerar som de borde, har jag identifierat vissa mindre brister och förbättringsförslag som bör åtgärdas för att ytterligare förbättra verkstadens effektivitet och kundtillfredsställelse. Detta inkluderar att finjustera arbetsrutiner, förbättra kommunikationen mellan avdelningar och implementera nya system för att automatisera och optimera arbetsflöden. Genom att genomföra dessa förslag på åtgärder kan verkstaden inte bara öka sin produktivitet och lönsamhet, utan också förbättra kundupplevelsen och stärka sin konkurrenskraft på marknaden. Det gynnar även personalens ork, trivsel och välmående. Allt detta är en investering i verkstadens framtid som kan leda till långsiktig tillväxt och framgång.

Till sist vill jag tacka Käyttöauto Oy för möjligheten att skriva detta arbete om deras verkstad i Vasa, och för möjligheten att lära mig mera om min arbetsplats och om hur man kan strukturera och organisera en arbetsplats. Jag vill också tacka mina handledare Rolf Dahlin och Niklas Lövmärk.

6 Källförteckning

Autoalan Tiedostuskeskus. (2024). *Autoalan Tiedotuskeskus*.

https://www.aut.fi/tilastot/toimialatilastoja/autoalan_liikevaihtotilastot

Hyvärinen, A. (2023, October 27). Autoala sähköistyy – “Suurin muutos sitten

polttomoottorin keksimisen.” *Tekijä*. <https://tekijalehti.fi/2023/10/27/autoala-sahkoistyy-suurin-muutos-sitten-polttomoottorin-keksimisen/>

Käyttöauto. (2024). *Ett bilhus med full service*. Käyttöauto.

<https://www.kayttoauto.fi/sv/presentation-av-foretaget/>

Liker, J. K. (2004). *The Toyota way: 14 management principles from the world's greatest manufacturer*. McGraw-Hill.

Lokaltapiola. (2020). *Coronaåret stoppade bilhandeln: Finländarna köper allt oftare sina bilar begagnade och direkt på nätet*. LokalTapiola.

<https://www.lahitapiola.fi/sv/om->

[lokaltapiola/nyhetsrum/aktuellt/1509566397114/](https://www.lahitapiola.fi/sv/om-lokaltapiola/nyhetsrum/aktuellt/1509566397114/)

Pliskow, A. (2019). *How To Save Time In The Service Lane And Increase CSI*.

<https://www.jmagroup.com/resources/service/foawa/how-to-save-time-in-the-service-lane-and-increase-csi>

Sims, R. (2002). *Managing organizational behaviour*. Bloomsbury Publishing.

Traficom. (2023, February 7). *Uudet valtakunnalliset liikenne-ennusteet ulottuvat vuoteen 2060*. Traficom. <https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/uudet-valtakunnalliset-liikenne-ennusteet-ulottuvat-vuoteen-2060>

Transportföretagen. (2020). *Grundläggande kundvård i motorbranschen*.

<https://www.transportforetagen.se/contentassets/678921e2700d4459ba5c8c28e954dece/grundlaggande-kundvard-i-motorbranschen.pdf?ts=8d874cba9454f00>

Bilaga 1

Intervjustomme för personal vid Käyttöauto Oy Vasa

1. Hur ser dina arbetsuppgifter ut?
2. Vilka är de största utmaningarna i ditt arbete?
3. Finns det skeden av din arbetsdag då du använder tid för onödiga uppgifter/att vänta?
4. Tycker du att du har tillräckligt med tid och resurser för att göra ditt jobb?
5. Hur tycker du att kommunikationen mellan arbetsledningen/montörerna fungerar?
Har du förbättringsförslag?
6. Önskar du mera fortbildning? Om ja, hurudan?
7. Har du förbättringsförslag som kan hjälpa att effektivera din arbetsdag?

Bilaga 2

Uträkningar för kundmottagning för en arbetsledare

Tabell 1. Total tidsanvändning per arbete

	<i>Boka arbete</i>	<i>Ta emot arbete</i>	<i>Räkna arbete</i>	<i>Ge ut arbete</i>	<i>Totalt</i>
1	08:03	02:51	21:23	05:56	38:13
2	07:22	03:42	20:35	04:27	36:06
3	06:30	09:39	02:35	05:07	23:51
4	09:48	03:08	07:37	02:46	23:19
5	13:29	02:45	19:39	05:48	41:41
6	05:17	02:25	03:28	02:25	13:35
7	09:16	03:17	15:36	08:01	36:10
8	06:10	03:19	16:53	02:46	29:08
9	23:40	04:03	32:24	05:01	65:08
10	03:41	08:12	13:05	4:18	29:16
M	9:19	4:20	15:19	4:38	33:38

M = medeltal. Tabellen visar antalet minuter och sekunder som olika skeden har tagit för 10 olika kundmöten.

Tabell 2. Tidsanvändning per arbete på en arbetsdag

	<i>Ta emot arbete</i>	<i>Räkna arbete</i>	<i>Ge ut arbete</i>	<i>Totalt</i>
1	02:51	21:23	05:56	30:10
2	03:42	20:35	04:27	28:44
3	09:39	02:35	05:07	17:21
4	03:08	07:37	02:46	13:31
5	02:45	19:39	05:48	28:12
6	02:25	03:28	02:25	8:18
7	03:17	15:36	08:01	26:54
8	03:19	16:53	02:46	22:58
9	04:03	32:24	05:01	41:28

10	08:12	13:05	4:18	25:35
M	4:20	15:19	4:38	24:19

M = medeltal. Tabellen visar antalet minuter och sekunder som olika skeden har tagit för 10 olika kundmöten.