



Huoltoprosessien kehittäminen

Autokeskus Airport Skoda-huolto

Otto Juho Antero Laakkonen

OPINNÄYTETYÖ

Marraskuu 2024

Autotekniikan tutkinto-ohjelma

Auto ja työkonetekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Autotekniikan tutkinto-ohjelma

Auto ja työkonetekniikka

LAAKKONEN, OTTO, JUHO, ANTERO:

Huoltoprosessien kehittäminen

Opinnäytetyö 61 sivua, joista liitteitä 10 sivua

Marraskuu 2024

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Autokeskus Oy:n Skoda-huollon prosessien kehittämistä kolmen keskeisen osa-alueen kautta. Ensimmäisessä osa-alueessa esitetään huoltoprosessin yleinen kuvaus, joka toimii kehittämisen lähtökohtana. Tämä malli perustuu normaaleihin käytäntöihin ja tavoitteena on luoda yleiskuva sujuvasta ja asiakaskeskeisestä prosessista.

Toisessa osa-alueessa esitellään yrityksen nykyiset käytännöt ja menetelmät sekä niiden haasteet. Tällä osa-alueella saadaan selkeä käsitys siitä, mitkä käytännöt ja menetelmät ovat yrityksellä käytössä sekä minkälaisia haasteita esiintyy nykyisellä toimintatavalla.

Kolmannessa osa-alueessa syvennyttään kehityskyselyn laatimisen, jonka avulla kerätään tietoa mekaniikoilta ja työnjohtajilta. Kyselyllä kartoitetaan huoltoprosessien ongelmakohtia, joista laaditaan teemahaastattelu työnjohtajille. Teemahaastattelussa käydään läpi kyselylomakkeen vastauksista muodostuneet jatkokysymykset ja niistä saadut vastaukset. Nämä menetelmät auttavat kartoittamaan huoltoprosessien ongelmakohtia ja niiden havainnollistaminen auttaa ymmärtämään työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia.

Ongelmakohtista kerättyjen tietojen perusteella esitetään havainnot, jotka ovat keskeisiä haasteita ja mahdollisia kehityskohtia. Työssä pohditaan teoreettisia ratkaisuja ja kehitysideoita ongelmakohdille, jotka voisivat parantaa huoltoprosessien tehokkuutta ja asiakaskokemusta. Kehitysehdotusten toteuttaminen ei ole osa opinnäytetyön prosessia, vaan ne toimivat suuntaviivoina tuleville kehittämistoimille.

Opinnäytetyö antaa kattavan näkemyksen Autokeskus Airport Skoda-pisteen nykytilanteesta sekä kehittämismahdollisuuksista. Opinnäytetyö antaa kattavan kokonaiskuvan yrityksen ongelmakohtista ja tarjoaa selkeän perustan niiden kehittämiselle.

Asiasanat: Huoltoprosessi, kehittäminen, asiakaspalvelu

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Automotive Engineering
Automotive and work machine technology
LAAKKONEN, OTTO, JUHO, ANTERO:
Development of Maintenance processes
Bachelor's thesis 61 pages, appendices 10 pages
November 2024

The purpose of this thesis was to examine and improve the service processes of Skoda service operations at Autokeskus Oy, focusing on efficiency, smoothness, and customer satisfaction. The study began with an analysis of the current service process to establish a foundation for development. This included assessing the operational model to understand existing practices, challenges, and methods. To gain deeper insights, a survey was conducted among mechanics and supervisors to identify problem areas. This was followed by in-depth interviews with supervisors, providing a more comprehensive understanding of their perspectives and experiences.

The findings highlighted several key challenges and opportunities for improvement within the service processes. Based on the survey and interview data, observations were made regarding potential enhancements to operational efficiency and customer experience. Although theoretical solutions and recommendations were proposed, the implementation of these ideas lies beyond the scope of this thesis. Instead, the findings serve as a guideline for future development initiatives aimed at optimizing the service processes and outcomes function at present and identifying key problem areas in the process to enable their improvement.

Key words: Service process, development, customer service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	AUTOKESKUS OY	7
3	TUTKIMUSMETODIT	8
4	HUOLTOPROSESSIN KUVAUS	11
	4.1 Huolto-/korjauskäynnistä sopiminen.....	11
	4.2 Huolto-/korjauskäynnin valmistelu.....	12
	4.3 Auton vastaanotto ja asioiden sopiminen.....	13
	4.4 Huolto ja korjaustöiden suoritus	14
	4.5 Laadunvalvonta ja auton luovutuksen valmistelu	15
	4.6 Auton luovutus ja laskutus	16
	4.7 Seuranta	16
5	HUOLTOPROSESSIN OHJAUS.....	17
	5.1 Työvuorojen vastuualueet huoltoprosessissa	18
	5.2 Työnjohtajan rooli huoltoprosessissa	19
	5.2.1 Työnjohtajan tärkeys huoltoprosessissa.....	19
	5.2.2 Työnjohtajan ulosanti asiakaskohtaamisessa.....	20
	5.3 Asiakasohjaus huoltoprosessissa	20
	5.3.1 Call center	21
	5.3.2 Puhelinsoitot lisätöistä	21
	5.3.3 Sähköposti.....	22
	5.3.4 Automaster huoltoprosessin hallintaohjelma	23
	5.3.5 Palveluautomaatti	24
6	HUOLTOPROSESSIEIEN ONGELMAKOHTIEN KARTOITTAMINEN ..	25
	6.1 Kyselylomakkeen vastaukset ja johtopäätökset	28
	6.2 Teemahaastattelun kysymykset ja vastaukset	37
7	ONGELMANRATKAISUT JA KEHITYSIDEAT	45
8	POHDINTA	49
	LÄHTEET.....	51
	LIITTEET	52
	Liite 1. Kyselylomakkeen kysymykset.....	52
	Liite 2. Teemahaastattelu sivu.1	53
	Liite 3. Teemahaastattelu sivu.2	54
	Liite 4. Teemahaastattelu sivu.3	55
	Liite 5. Teemahaastattelu sivu.4	56
	Liite 6. Teemahaastattelu sivu.5	57
	Liite 7. Teemahaastattelu sivu.6	58

Liite 8. Teemahaastattelu sivu.7	59
Liite 9. Teemahaastattelu sivu.8	60
Liite 10. Teemahaastattelu sivu.9	61

1 JOHDANTO

Tekniikan nopea kehitys vaikuttaa myös autoalalla, jossa huoltoprosessit uudistuvat jatkuvasti kehityksen aikana. Tämä tarkoittaa jatkuvaa oppimista ja kehittymistä myös autokorjaamon työnjohtajan tehtävissä. Teknisen osaamisen lisäksi tarvitaan myös kykyä johtaa ja kehittää huoltoprosesseja jatkuvasti. Kilpailu on kovaa autoalalla ja menestyminen edellyttää kehityksen mukana pysymistä sekä uudistumista kehityksen myötä. Uudet innovaatiot ja työkalut vaativat jatkuvaa sopeutumista ja oppimista.

Opinnäytetyön toimeksianto tuli Autokeskus Airportin toimipisteeltä, jossa suoritin syventävän harjoittelujakson 2024 kesän aikana. Harjoittelujakso antoi mahdollisuuden tarkastella huoltoprosesseja työnjohtajan roolin näkökulmasta ja saada uusia näkemyksiä ja oppeja, joiden pohjalta pyrkii kehittämään Autokeskus Airport -toimipisteen Skoda-huollon prosesseja.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Autokeskus Airport -toimipisteen Skoda-huollon prosesseja erityisesti työnjohtajan näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda työyhteisön oppimista edistävä kokonaisuus, joka tarjoaa kehitysehdotuksia prosessien parantamiseksi.

Keskeisenä tavoitteena on tuoda esille työnjohtajan näkökulmaa ja kehittämisideoita työnjohtajan prosesseihin, jotta tekniikan kehityksessä pysytään mukana. Opinnäytetyön tuloksia voidaan käyttää uusien työnjohtajien perehdyttämiseen ja nykyisten työntekijöiden osaamisen syventämiseen. Tavoitteena on tuoda esille ongelmakohtia, jotka heikentävät huollon kokonaisprosesseja ja löytää mahdollinen ratkaisu niihin. Opinnäytetyössä hyödynnetään ongelmakohtien kartoittamisessa koko Skoda-huollolle tulevaa kyselylomaketta ja syventävää haastattelua Skodan työnjohtotiimille. Näiden pohjalta ongelmakohtia voidaan tutkia eri näkökulmista, mikä auttaa havainnollistamaan huoltoprosessin ongelmakohtia tarkemmin.

2 AUTOKESKUS OY

Autokeskus Oy on suomalainen yritys, joka kuuluu suomen merkittävimpiin autoalan toimijoihin ja jonka omistaa Aro-yhtymä. Autokeskus on täyden palvelun autokauppaketju, jonka toimipisteiden palveluita ovat automyynti, uusien ja käytettyjen vaihtoautojen huolto ja korjaustoimet, vauriokorjaamo kaikkiin automerkkeihin, kattava rengaspalvelu, varaosamyynti ja tarvikemyynti. (Autokeskus 2024.)

Toimipisteet sijaitsevat Helsingissä (Konala), Vantaalla (Airport) (kuva 1), Espoossa (Olari), Hämeenlinnassa, Hyvinkäällä, Tampereella, Raisiossa ja Turussa. Toimipisteet ovat hyvien kulkuyhteyksien päässä asiakkaasta. Autokeskus edustaa tällä hetkellä seuraavia automerkkejä: BMW, BYD, Ford, Kia, Mitsubishi, Nissan, Skoda, Toyota sekä niiden merkkihuollot ja varaosapalvelut. (Autokeskus 2024.)



KUVA 1. Autokeskus Airport (Autokeskus 2024.)

Toiminta lyhyesti:

- Toiminta-alue: Pääkaupunkiseutu, Pirkanmaa, Varsinais-Suomi, Kanta-Häme
- Liikevaihto: 397,6 miljoonaa euroa (2023)
- Työntekijöitä n.470
- Toimipisteitä 8 kappaletta (Autokeskus 2024.)

3 TUTKIMUSMETODIT

Toimintatutkimus

Toimintatutkimus tarkoittaa tutkimusmenetelmää, jossa tutkija on itse mukana tutkimuskohteessa tapahtuvassa muutoksessa ja seuraa muutosprosessin toteutumista (Kananen 2014, 24).

Toimintatutkimuksen tavoitteena ei ole pelkästään tutkia, vaan myös kehittää toimintaa samalla, kun tutkimusta tehdään. Tässä lähestymistavassa teoria ja käytäntö nähdään toisiaan täydentävinä eikä erillisinä asioina, vaan saman ilmiön eri näkökulmina. (Aaltola & Valli 2010, 214–215.)

Yksi toimintatutkimuksen tärkeimmistä piirteistä on reflektiivinen ajattelu, jonka avulla pyritään ymmärtämään toimintaa uudesta näkökulmasta ja parantamaan sitä. Tavoitteena on saavuttaa näkökulmia, jossa tavallisia toimintatapoja tarkastellaan uudella tavalla. Reflektiivinen prosessi tarkoittaa sitä, että ihminen tarkastelee omia ajatuksiaan, kokemuksiaan ja itseään tiedostavana ja kokevana henkilönä. Toimintatutkimuksessa reflektiivisyys on keskeistä ja sen eteneminen hahmotellaan itsereflektiivisenä kehäprosessina, jossa toiminta, havainnointi, reflektointi ja suunnittelu vuorottelevat ja tukevat toisiaan. (Aaltola & Valli 2010, 219–220.)

Tutkimusote

Tutkimuksessa kohdataan aina erilaisia tutkimusongelmia, joita ratkotaan eri tutkimusmenetelmien avulla. Näiden menetelmien kokonaisuutta kutsutaan tutkimusotteeksi tai lähestymistavaksi. Tutkimusote on ikään kuin tieteenfilosofinen "sateenvarjo", joka kattaa tiedon keruun, analysoinnin ja tulkinnan menetelmät. (Kananen 2014, 20.)

Kvantitatiivinen tutkimus

Käytännön työelämässä ja erityisesti liike-elämässä, kvantitatiivinen tutkimus on ensiarvoisen tärkeää. Yritykset tarvitsevat määrällistä tutkimusta kehittääkseen toimintaansa ja tehdäkseen oikeita päätöksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkasteltavat tekijät ovat tiedossa ja teoreettista tietoa sovelletaan käytännön tilanteisiin ja ilmiöihin. (Kananen 2014, 21.)

Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on löytää ilmiölle ymmärrettävä selitys eli teoria. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan miksi ja miten tietyt asiat tapahtuvat. (Kananen 2014, 25–26.)

Tutkimushaastattelu

Tutkimushaastattelu rakentuu pitkälti samalla tavalla kuin tavallinen keskustelu ja se perustuu samoihin kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen peruseräisiin. Tutkimushaastattelussa on kuitenkin erityinen tavoite ja tietyt osallistujaroolit. Haastattelijan roolina on olla tietoa kyselevä osapuoli, kun taas haastateltavalla on tieto. Haastattelu käynnistyy tutkijan aloitteesta ja tutkija myös yleensä ohjaa keskustelua tai ainakin suuntaa sitä tiettyihin tärkeisiin aiheisiin. Haastattelulla pyritään saavuttamaan ennalta määritelty päämäärä ja tästä syystä haastattelijalla esittää kysymyksiä, tekee aloitteita ja rohkaisee haastateltavaa vastaamaan. Tavoitteena on keskittää keskustelu tiettyihin teemoihin, jotka liittyvät tutkimuksen tavoitteisiin (Ruusuvaara & Tiitula 2005, 22–23.)

Puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoitu haastattelu on lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Tässä haastattelutyypissä kysymykset ovat samoja kaikille haastateltaville, mutta vastauksia ei ole rajattu ennalta määriteltyihin vaihtoehtoihin. Sen sijaan haastateltavat voivat antaa vastauksensa omin sanoin. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 47.)

Teemahaastattelu

Teemahaastattelussa haastattelua ohjaavat ennalta valitut teemat sekä niihin liittyvät tarkentavat kysymykset. Haastattelua ei siis voi viedä mihin suuntaan tahansa. Tavoitteena on saada vastauksia, jotka ovat olennaisia tutkimuksen tavoitteen saavuttamiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

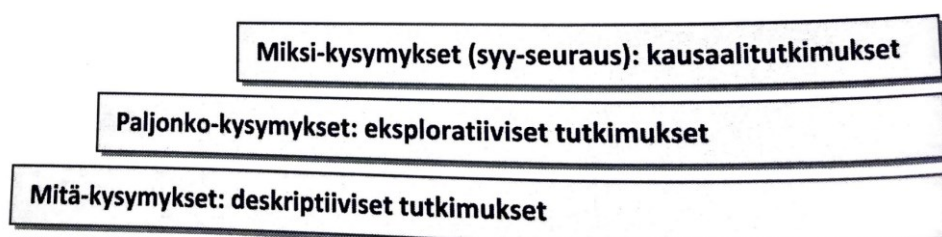
Teemahaastattelu on yksi yleisimmistä laadullisen tutkimuksen tiedonkeruun menetelmistä. Sitä käytetään, kun ilmiötä ei vielä tunneta ja halutaan saavuttaa ymmärrys aiheesta. Haastattelu vaatii sekä tutkijan että haastateltavan fyysistä läsnäoloa. Teemahaastattelussa keskustellaan ilmiöön liittyvistä asioista ja tutkija pyrkii ymmärtämään ilmiötä haastateltavan kertomusten avulla. Keskustelu etenee haastateltavan ehdoilla ja hän saa vapaasti jakaa ajatuksiaan aiheesta. Tutkija esittää ajoittain tarkentavia kysymyksiä ja varmistaa, että keskustelu pysyy aiheessa. Kerätty aineisto analysoidaan mahdollisimman nopeasti, jotta tutkija voi syventää tietämystään tiedonkeruun edetessä. (Kananen 2014, 71,76–77.)

Kausaalitutkimus

Kausaalitutkimuksessa tutkitaan syy-seuraussuhteita (kuvio 1), eli selvitetään miten eri asiat vaikuttavat toisiinsa. Tällaiset tutkimukset antavat mahdollisuuden vaikuttaa ilmiöihin ja tehdä ennustuksia niiden perusteella. (Kananen 2014, 38.)

Deskriptiivinen ja eksploratiivinen tutkimus

Deskriptiivinen tutkimus tarkastelee ja kuvaa ilmiötä sekä siihen vaikuttavia tekijöitä (kuvio 1). Se toimii eräänlaisena selvityksenä, kun ilmiö on jo tunnettu ja sitä pystytään tarkasti rajaamaan. Kysymykset siitä, mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön ja miten ne vaikuttavat, kuuluvat eksploratiivisen tutkimuksen piiriin (kuvio 1). (Kananen 2014, 38.)



KUVIO 1. Tutkimuskysymysten kumuloituminen (Kananen 2014, 38.)

4 HUOLTOPROSESSIN KUVAUS

Seuraavassa osiossa käydään läpi korjaamon huoltoprosessi. Kyseinen prosessin kuvaus on johdettu Skodan sisäisestä koulutusmateriaalista (kuva 2).



KUVA 2. HUOLTOPROSESSIT (Autokeskus 2014.)

4.1 Huolto-/korjauskäynnistä sopiminen

Huolto- ja korjauskäynnistä sopiminen lähtee asiakkaan tarpeesta huoltaa autoa tai korjauttaa sitä. Vuosittaisessa määräaikaishuollossa, jossa huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti tietyt asiat. Valmistaja on määrittänyt jokaiselle autolle huoltovälit, jotka ovat kilometrimäärä- tai aikasidonnaisia. Auto ilmoittaa huollon tarpeesta kuljettajalle, kun jompikumpi niistä täyttyy ensin. Tällöin auton omistaja ottaa yhteyttä korjaamoon ja kertoo auton rekisterinumeron ja kilometrit. Työnjohtaja katsoo huollon tarpeen valmistajan antamilla ohjeilla ja tekee asiakkaalle kustannusarvion. Asiakkaalle on tärkeää tietää, mitä korjaus maksaa ja milloin se voidaan suorittaa.

Ajanvarauksessa työnjohtajan on ensiksi varmistettava tärkeimmät resurssit huoltoon, tarvittavat varaosat, avoimet kampanjat, asentajan kalenterissa oleva vapaa aika sekä asiakkaan mahdollinen tarve sijaisautolle huollon ajaksi. Kun kaikki nämä edellä esitetyt asiat on varmistettu, voidaan huoltopäivä sopia asiakkaan kanssa.

4.2 Huolto-/korjauskäynnin valmistelu

Kohdassa yksi on selvitetty huollon tai korjauksen tarve ja tehty kustannusarvio asiakkaalle. Tämän jälkeen valmistellaan työmääräys.

Työmääräykselle on tärkeä kirjata asiakkaan kanssa sovitut asiat, kuten kustannusarvio koko käynnistä ja mahdolliset erityishuomiot autossa. Työmääräysten tulee olla selkeitä, jotta kaikki osaavat nähdä, mitä tehdään ja mitä on sovittu. Kun työmääräys on valmis, työnjohtajan tulee varmistaa, että hinta ei ole muuttunut ja sovittu päivämäärä pitää paikkansa. Jos sovitut asiat eivät pidä paikkaansa, tästä on ilmoitettava asiakkaalle ja sovittava poikkeavat kohdat uudelleen.

Korjaamon varaosapuoli tilaa tarvittavat huoltotarvikkeet tehtaalta tai vastaavilta tukkureilta. Samalla valitaan sopiva mekaanikko työlle ja varataan hänen kalenteristaan aika kyseiselle huoltotoimenpiteelle.

Avoimien kampanjoiden tarkistus autosta on myös tärkeä vaihe. Jos autossa on avoimia kampanjoita, on selvítettävä, kuinka paljon ne vaativat resursseja. Kampanjat pyritään tekemään samalla korjaamokäynnillä, jotta asiakkaan ei tarvitse käydä useampaan kertaan korjaamolla. Tarvittaessa on varattava toinen käynti, jos resurssit eivät riitä samaan käyntiin.

Avoimet kampanjat voivat olla esimerkiksi ohjelmistopäivityksiä tai viallisten osien vaihto, joista asiakkaalta ei veloiteta mitään. Nämä voivat liittyä erilaisiin valmistusvirheisiin tai valmistajan haluamiin parannuksiin.

Auton tuonnin sopiminen on tärkeä osa valmisteluja. Asiakkaan kanssa sovitaan, miten ja milloin auto tuodaan korjaamolle, jotta huolto tai korjaus voidaan suorittaa. Tyypillinen esimerkki on, että asiakas tuo auton korjaamolle heti, kun se avautuu ja jättää auton päiväksi, noutaen sen pois juuri ennen korjaamon sulkemista. Kaikki nämä asiat ovat sovittavissa asiakkaan kanssa ja saadaan kummallakin osapuolelle paras ratkaisu ja selkeä kuva, miten toimitaan.

4.3 Auton vastaanotto ja asioiden sopiminen

Auto vastaanotetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Asiakas tuo auton ja kerataan työmääräys yhdessä asiakkaan kanssa. Onko esimerkiksi tullut jotain liisättävää viimekerrasta, mitä voidaan suorittaa samalla korjaamokäynnillä.

Tulostetaan työmääräys paperiversiona ja otetaan siihen asiakkaan allekirjoitus, jolla hän vahvistaa korjausluvan ja on hyväksynyt korjauksen ehdot ja kustannusarvion.

Varmistetaan, millä asiakas pääsee liikkumaan korjauksen ajaksi. Asiakas on voinut varata itselleen sijaisauton, joka on ennalta sovittu kohdassa yksi ja varattu asiakkaalle valmiiksi. Jos huolto tai korjaus on lyhyt, asiakas voi jäädä korjaamolle odottamaan asiakastiloihin huollon valmistumista.

Uutena vaihtoehtona auton vastaanottamiseen on avainautomaatti, jolloin asiakas voi tuoda autonsa huoltoon mihin aikaan tahansa. Jokainen huollon varannut saa koodin, joka lähetetään asiakkaalle päivää ennen huoltoa mobiililaitteeseen. Asiakas voi itse päättää, käyttääkö tätä vaihtoehtoa vai ei. Tämän käytöstä on yleensä sovittu ennakkoon ja asiakkaalle on kerrottu, kuinka auto tuodaan paikan päälle.

Koodilla asiakas saa korjaamon tuulikaapin oven auki ja vastaavalla koodilla hän aukaisee automaatin lokeron, johon hän jättää avaimet. Tästä aiheesta lisää osiossa 5.3.5.

On myös yleistä, että asiakas tuo auton huoltoon varten valmiiksi jo edellisenä päivänä.

4.4 Huolto ja korjaustöiden suoritus

Työmääräys avainten kanssa viedään mekaanikolle halliin. Kerrataan pikaisesti erityishuomiot ja huollon tai korjauksen tarve, jotta mekaanikolle ei jää epäselvyyksiä siitä, mitä auton kanssa tehdään. Mekaanikko tarkistaa työmääräyksestä, missä auto sijaitsee parkkipaikalla, hakee sen halliin omalle nosturille ja aloittaa työn. Jos asennuksen aikana ilmenee ongelmia, mekaanikko ilmoittaa asiasta työnjohtajalle ja yhdessä ratkaistaan mahdollinen ongelma. Jos ongelma on iso eikä pysytä aikataulussa tai sovitussa hinnassa, työnjohtaja soittaa asiakkaalle. Työnjohtaja kertoo asiakkaalle tilanteen ja sovitaan jatkotoimenpiteistä asian suhteen. Uusi aika voidaan sopia tai työtä jatketaan heti, kun se on mahdollista, riippuen tilanteesta.

4.5 Laadunvalvonta ja auton luovutuksen valmistelu

Auton valmistuttua asentaja vie sen korjaamon parkkipaikalle ja tuo työmääräyksen sekä avaimet työnjohtajalle. Asentaja on kirjannut työmääräykselle omat havaintonsa, jotka käydään läpi vielä työnjohtajan kanssa. Työnjohtaja tarkistaa havainnot ja varmistaa, onko kaikki tehty kuten sovittu. Kun kaikki on selvää, työnjohtaja laatii laskun asiakkaalle ja lähettää hänelle viestin valmistuneesta työstä.

Monimutkaisemmissa korjauksissa on syytä soittaa asiakkaalle ja kertoa hänelle kaikki tarvittava tieto valmiiksi ennen kuin hän tulee noutamaan auton, mm. Tärkeät asiat, jotka on hyvä tietää ennakkoon korjaamokäynnistä. Kun autoa tullaan noutamaan, työnjohtaja, joka on käsitellyt tapausta, ei välttämättä ole luovuttamassa autoa asiakkaalle ja kertomassa korjauksen sisällöstä. On tärkeää, että puhelimesta on käyty tarkasti jo kaikki keskeiset asiat läpi. Jos puhelimesta ei ole saatu asiakasta kiinni, on tärkeää jättää lappu, missä on selitetty lyhyesti kaikki korjaamokäynnin tapahtumat. Jos asiakkaalla on kysyttävää tähän liittyen, on parasta ohjata asiakas asiaa hoitaneen työnjohtajan puheille. Näin vältetään ristiriitaisuuksilta ja epäammattimaiselta palvelulta. Jos kyseinen työnjohtaja ei ole paikalla, jätetään hänelle soittopyyntö ja hän palaa asiaan myöhemmässä vaiheessa.

Erytishuomiot on myös hyvä kirjata Post-it -lapulle työmääräyksen päälle, jotta ne on helppo käydä läpi asiakkaan kanssa auton noudon yhteydessä. Valmiit työmääräykset laitetaan valmiidenkaappiin odottamaan, että asiakas tulee noutamaan auton.

4.6 Auton luovutus ja laskutus

Asiakas tulee noutamaan auton ja hänen kanssaan käydään huolto vielä kertaalleen läpi sekä huollon aikana havaitut erityiset huomiot. Yksityisasiakkaat maksavat paikan päällä pankki- tai luottokortilla. Yrityisasiakkaat maksavat yleensä laskulla, joka on jo lähetetty yritykselle maksettavaksi.

4.7 Seuranta

Tilanteen mukaan ollaan myöhemmin yhteydessä asiakkaaseen ja varmistetaan, että korjaukset ovat toimineet ja kaikki on edelleen kunnossa.

Myös vaikeiden vianmääritysten aikana voidaan antaa auto ajoon tietyksi aikaa ja ottaa uudestaan testerin päähän tutkittavaksi. Jotkut viat voivat vaatia paljon ajettuja kilometrejä, joten ne ilmenevät vasta ajan kanssa. Jälkiseuranta on tähän hyvä vaihtoehto.

5 HUOLTOPROSESSIN OHJAUS

Skoda-pisteellä työskentelee taitava ja asiantunteva henkilöstö, johon kuuluu yhteensä viisi työnjohtajaa, yksi huoltovastaava ja kymmenen mekaanikkoa sekä kaksi varustelijaa.

Työnjohtajat vastaavat huoltoprosessien sujuvuudesta ja tehokkuudesta koordinoimalla mekaanikojen työtehtäviä ja varmistamalla että, sovitut työt tulevat tehdyksi ja etenevät aikataulussa. Heidän asiantuntemuksensa ja johtamisensa on avainasemassa tiimin toiminnan ohjaamisessa ja ongelmatilanteiden ratkaisemisessa.

Huoltovastaava puolestaan huolehtii huoltotoiminnan kokonaiskuvasta, kehittämisestä ja laadunvalvonnasta. Huoltovastaava varmistaa, että huoltotoimet toteutetaan korkealaatuisesti ja asiakastyytyväisyyttä ajatellen. Hän toimii koko osaston esihenkilönä ja kantaa vastuun.

Kymmenen mekaanikon tiimi koostuu eri asiantuntijoista, joilla on laaja osaaminen ja kokemus eri huolto- ja korjaustöistä. Heidän tehtävänsä on suorittaa huollot ja korjaukset asiakasautoille tiiviissä yhteistyössä työnjohtajien ja huoltovastaavan kanssa.

Varustelijat puolestaan vastaavat autojen jälkivarustelusta, kuten lisävarusteiden asentamisesta ja muista valmistelutöistä. Heidän työnsä on olennainen osa prosessia, joka takaa asiakkaille valmiit ja hyvin varustellut autot.

5.1 Työvuorojen vastualueet huoltoprosessissa

Työnjohtajien työvuorot ja vastualueet koostuvat kolmesta vuorosta: aamu-, väli- ja iltavuorosta. Airportin toimipisteellä aamuvuoroon tulee yksi viidestä työnjohtajasta puolituntia ennen liikkeen aukaisemista. Aamuvuoron tärkein tehtävä on katsoa yön aikana tuotujen autojen työmääräykset valmiiksi mekaanikoille ennen kuin asiakkaita alkaa virrata liikkeen avaamisen jälkeen. Valmiit työmääräykset viedään asentajien lokeroon halliin, jolloin ne ovat siellä valmiina, kun asentajat saapuvat töihin ja he voivat aloittaa työt heti eikä tarvitse turhaan odotella.

Välivuoro saapuu viisi minuuttia ennen liikkeen avaamista. Tietokone on tärkeää saada auki ja valmiiksi ennen kuin asiakkaita alkaa virrata liikkeen avaamisen jälkeen. Välivuoro hoitaa normaalisti lattialiikennettä ja vastaa huollon puheluihin.

Iltavuoro saapuu puolituntia liikkeen avaamisen jälkeen ja hoitaa lattialiikennettä ja vastaa huollon sähköpostista ja seuraavan viikon kalenterista. Päivän päätteeksi iltavuoro huolehtii myös hallin ovet lukkoon ja varmistaa että, hallissa on kaikki kunnossa seuraavaa päivää varten.

Sopivalla hetkellä jokainen auttaa toinen toistaan tarpeen mukaan mutta, tietyt vastualueet on jaettu, jotta ne tulevat hoidetuksi.

5.2 Työnjohtajan rooli huoltoprosessissa

Autokeskuksella työnjohtaja ottaa työn vastaan ja katsoo sopivat resurssit. Resursseihin kuuluu katsoa asentajien kalenteri. Miten mekaanikolla on vapaata aikaa seuraavaksi. Tärkeä osa ajanvarausta on katsoa, kenelle asentajalle tämän kyseisen työn voi laittaa. Kaikki asentajat eivät välttämättä pysty kaikkiin haasteellisiin asennuksiin.

Kun aika on selvillä, seuraavaksi katsotaan varaosien saatavuus. Normaaleihin määräaikaishuoltoihin ei tarvitse katsoa varaosien saatavuutta, koska niitä saa koko ajan. Haasteellisempiin korjauksiin on katsottava varaosien saatavuutta, jotta varaosat ovat saapuneet ajoissa ja korjaus voidaan suorittaa ilman turhia odottamisia.

5.2.1 Työnjohtajan tärkeys huoltoprosessissa

Työnjohtaja huolehtii ja vastaa koko huoltoprosessin alusta loppuun saakka. Työnjohtaja vastaa työmääräyksestä ja sen sisällöstä. Työnjohtaja on varmistanut kaikki resurssit sopiviksi, jotta huolto tai korjaustoimenpide voidaan suorittaa kyseisenä päivänä.

Työnjohtaja tekee kustannusarvion asiakkaalle sovitusta töistä. Jos huollon aikana havaitaan lisätöille tarvetta, työnjohtaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä. Yhteydenotossa on tärkeää kertoa asiakkaalle kustannusarvio ja kysyä mahdollista lupaa korjaukselle. Ilman erillistä lupaa lisätöitä ei voida suorittaa.

Kun huolto tai korjaus on valmis, otetaan asiakkaaseen yhteyttä sovitulla tavalla, hoidetaan laskutusasiat loppuun ja lähetetään asiakkaalle tarvittavat liitteet sähköpostitse tai tekstiviestillä. Yritysassiakkaalle voidaan lähettää lasku ja yksityisasiakkaille tehdään käteiskuitti, jonka he maksavat autoa noudettaessa.

5.2.2 Työnjohtajan ulosanti asiakas kohtaamisessa

Ulosannilla on suuri merkitys asiakastyytyvyyteen. Asiakas tekee jo ensisekunneilla kohtaamisessa omat johtopäätöksensä ja ennakkokäsityksensä. Joskus tulee hankalia tapauksia, joissa asiakkaan hermot ovat kireällä ja asiat saatetaan päästää ulos vähemmän hienovaraisesti. Omalla toiminnalla on suuri merkitys tähän. Rauhallisena pysyminen ja tilanteen selvittäminen asiakkaan kanssa ohjaavat tilannetta. Tilanne rauhoittuu yleensä hyvin nopeasti, kun ammattitaito osoitetaan ja tilanne selvitetään asiakkaalle. Aina näitä tilanteita ei voida välttää, mutta iso osa voidaan välttää hyvällä kommunikaatiolla mekaanikkojen ja työnjohdon välillä. Mekaanikot ilmoittavat heti, jos asennuksessa tulee ongelmia. Tällaisessa tilanteessa työnjohdossa tehdään päätökset, miten asian kanssa edetään ja ollaan yhteydessä asiakkaaseen. Pahinta on se, kun asiakas ei ole tietoinen asioista ja merkittäviä muutoksia on tapahtunut päivän aikana.

5.3 Asiakasohjaus huoltoprosessissa

Puhelinsoittoja tulee päivittäin kymmeniä jopa useampi sata. Kaikkiin ei ole mahdollista vastata, mutta pyritään mahdollisimman moneen vastaamaan. Usein puhelinsoitolla asiakas haluaa varata huollon tai kysyä huollon tarvetta ajoneuvoon. Moni asiakas haluaa hoitaa huollon varauksen paikan päällä, mutta moni myös puhelimesta etänä. Tällä ei käytännössä ole mitään väliä, vaan se monipuolistaa asiakaspalvelua. Esimerkiksi joidenkin asiakkaiden työajat ovat sellaiset, että he eivät voi asioida liikkeen aukiolojen puitteissa, joten on helpompi asioida puhelimitse ja uuden noutoautomaatin kanssa hoitaa avainten luovutus.

Puhelinsoittoja tulee niin paljon, että osa puheluista ohjataan suoraan puhelinpalveluun, jossa huoltomyyjät vastaavat. Huoltomyyjä kartoittaa asiakkaan huollon tarpeen ja tekee alustavan työmääräyksen. Työmääräys käsitellään vielä toimipisteellä uudestaan työnjohtajan toimesta.

5.3.1 Call center

Asiakkaita on niin paljon palveltavaksi, että Autokeskus käyttää Call centeriä, jossa huoltomyyjät vastaavat puheluihin. Haaste tulee siinä, kun he eivät ole yrityksessä läsnä ja eivätkä he aina ajan tasalla, mikä liikkeessä on tilanne. Yleisesti normaalit määräaikaishuollot menevät hyvin, mutta haastavat vianmääritykset ja korjaukset ovat ongelmakohta, jossa saattaa tulla huonoja ajanvarauksia. He eivät pääse keskustelemaan asentajien kanssa ja sopimaan heidän kanssaan, miten asia olisi järkevin tehdä.

5.3.2 Puhelinsoitot lisätöistä

Puhelinsoitoissa on hyvin tärkeää käydä asia kertaalleen läpi itsekseen ja miettiä mitä, asiakas saattaisi kysyä puhelun aikana ja varautua näihin kysymyksiin.

Jos huollossa havaitaan lisätöitä, asentaja tulee ilmoittamaan siitä työnjohdolle ja työnjohtaja tekee päätöksen, voidaanko siihen vaikuttaa tällä kertaa vai varataanko uutta aikaa. Resurssien katsominen tähän on tärkeää, eli onko aikaa suorittaa tämä kyseinen lisätö ja löytyykö tarvittavia varaosia hyllystä valmiiksi.

Kun resurssit on katsottu ja huollon puolesta tämä lisätö voidaan suorittaa, lasketaan kustannusarvio tälle lisätölle, otetaan yhteyttä asiakkaaseen ja esitetään tämä lisätöön tarve ja paljonko se maksaa. Asiakas tekee puhelussa päätöksen lisätöön suorittamisesta. Puhelinsoiton yhteydessä on myös tärkeää kertoa asiakkaalle, jos huollon valmistumisajankohta muuttuu.

5.3.3 Sähköposti

Vaikka suurin osa huollon asiakaspalvelusta hoidetaan puhelimitse ja paikan päällä, osa asiakkaista haluaa asioida sähköpostin välityksellä. Sähköposti on tärkeä työkalu, jota yrityksessä käytetään laajasti asioiden hoitamisessa. Monille asiakkaille sähköposti on ensisijainen yhteydenpitoväline huoltoon.

Sähköposti on myös yrityksen sisäisessä viestinnässä keskeinen työkalu, jonka kautta kaikki tärkeät tiedotukset välitetään helposti. Tämä mahdollistaa tehokkaan viestinnän eri osastojen välillä, mikä on olennainen osa sujuvaa huoltoprosessia.

5.3.5 Palveluautomaatti

Autokeskus on ottanut uuden avainten ”tuo ja nouda -laatikon” käyttöön (kuva 4). Tämä monipuolistaa entisestään huollon palveluita. Tämä kyseinen palveluautomaatti mahdollistaa auton jätön ympäri vuorokauden.

Palveluautomaattiin voi jättää tai sieltä noutaa oman autonsa avaimet, sekä vastaanottaa tai palauttaa sijaisauton avaimet. Palveluautomaatista voi myös noutaa varaosia ja hyväksyä huollontyömääräyksen. Huollon voi myös maksaa palveluautomaatin kautta.



KUVA 4. Palveluautomaatti

Asiakas on varannut huollon ja hän saa vuorokautta ennen huollon alkamisajankohtaa viestin, jossa on tähän avainlaatikkoon koodi. Tällä koodilla pääsee huollon rappukäytävään, jossa avainlaatikko sijaitsee. Avainlaatikossa on kosketusnäyttö, johon tämä kyseinen koodi laitetaan. Avaimet voi jättää avautuvaan luukkuun. Huollon sähköpostiin tulee ilmoitus, kun avaimet on jätetty.

Ensimmäinen työnjohtaja aamuvuorossa katsoo avainlaatikon sisällön ja valmistelee siitä työmääräykset valmiiksi asentajille.

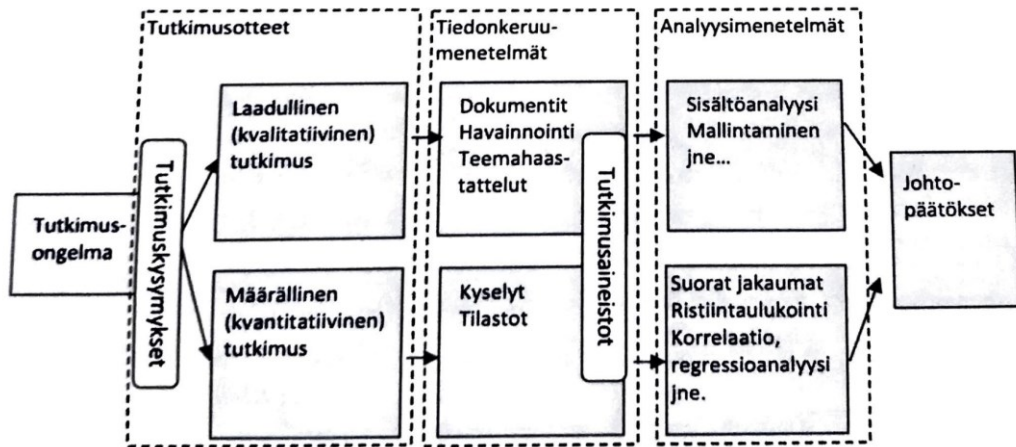
6 HUOLTOPROSESSIEN ONGELMAKOHTIEN KARTOITTAMINEN

Tämä tutkimustyö on toteutettu toimintatutkimuksen menetelmin ja se keskittyy yrityksen huoltoprosessien kehittämiseen.

Tutkimusprosessi eteni kahdessa vaiheessa (kuvio 2), joista ensimmäinen oli kvantitatiivinen ja toinen kvalitatiivinen. Ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin puolistrukturoitu kysely yrityksen mekaniikoille ja esihenkilöille. Tämän kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa huoltoprosessin keskeisimmät haasteet ja selvittää niiden esiintyvyydet. Kyselyyn sisältyi avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset analysoitiin ja vastausten perusteella muodostettiin tärkeimmät kehittämisteemat ja haasteet niiden esiintyvyyden perusteella. Tässä vaiheessa tutkimusta voidaan kuvata deskriptiiviseksi ja eskploratiiviseksi, sillä tavoitteena oli kartoittaa haasteiden yleisyys ja luonne mahdollisimman kattavasti.

Kyselyn tulosten pohjalta tutkimus jatkui toisessa vaiheessa, jossa toteutettiin teemahaastattelut yrityksen esihenkilöiden kanssa kvalitatiivisella otteella. Teemahaastattelujen avulla pyrittiin syventämään ymmärrystä kunkin haasteen juurisyistä sekä saamaan esihenkilöiden näkemyksiä siitä, miten näitä haasteita voitaisiin ratkaista. Kullakin haastateltavalla oli mahdollisuus tuoda esille omia havaintojaan ja kokemuksiaan prosessin ongelmakohtista ja kehittämistarpeista, minkä perusteella muodostettiin johtopäätökset tärkeimmistä kehittämistoimenpiteistä. Teemahaastattelu on tässä yhteydessä nähtävissä kausaalitutkimuksena, sillä siinä tarkastellaan syy-seuraussuhteita ja reflektoidaan niiden pohjalta kehittämisehdotuksia.

Tutkimustuloksia ja koko opinnäytetyötä on tarkoitus hyödyntää yrityksen henkilöstön osaamisen, huoltoprosessin ja johtamisen kehittämisessä.



KUVIO 2. Tiedonkeruu menetelmät (Kananen 2014, 41).

Kyselylomake

Tehokas tapa lähestyä huoltoprosessin ongelmakohtia on tehdä avoimesti vastattava puolistrukturoitu kysely. Ongelmia ei aina tunnisteta helposti tiimin sisältä, eikä niistä puhuta avoimesti kaikkien kuullen. Kyselylomakkeen avulla voitiin pyytää mekaanikoilta ja esihenkilöiltä näkemyksiä niistä ongelmakohtista, joita he kohtaavat jatkuvasti työtehtävissään. Microsoft Forms -alustalle muodostettiin nimettömästi täytettävä kysely, jolla pystyttiin kartoittamaan ongelmakohtia. Kyselyn rakenteessa huomioitiin selkeys ja helppokäyttöisyys, jotta vastaaminen olisi vaivatonta ja mahdollisimman suoraviivaista. Kyselylomakkeen tavoite oli kartoittaa keskeisimmät haasteet ja selvittää niiden esiintymismäärät. Näistä saatujen vastuksien avulla pystyttiin muodostamaan teemahaastattelu, jossa pyrittiin syventämään ymmärrystä näistä ongelmakohtista.

Teemahaastattelu

Kyselylomakkeen jatkona järjestettiin henkilökohtaiset haastattelut, jotka kohdennettiin pelkästään esihenkilöille. Näiden haastattelujen tavoitteena oli syventää kyselylomakkeesta saatuja vastauksia ja pohtia yhdessä esiin nousseita teemoja. Kyselylomakkeella saadut vastaukset tarjosivat yleiskuvan yrityksen ongelmakohdista ja niiden pohjalta laadittiin teemahaastattelun kysymykset. Haastatteluissa tarkasteltiin kyselylomakkeen tuottamia vastauksia, joiden avulla pyrittiin syventämään ymmärrystä kunkin haasteen juurisyistä.

Teemahaastattelujen tavoitteena oli pienentää kynnystä ongelmista kertomiseen, sillä avoin vuoropuhelu mahdollisti aiempaa helpomman tavan tuoda esiin näkemyksiä kehityskohteista. Haastatteluista tehtiin muistiinpanot, jotka puhtaaksikirjoitettiin jälkikäteen, jotta keskustelut sujuivat keskeytyksittä ja tehokkaasti. Lopullisena tavoitteena oli saada tarkempi kartoitus todellisista ongelmista sekä löytää yhteisiä ratkaisuja niiden korjaamiseksi.

6.1 Kyselylomakkeen vastaukset ja johtopäätökset

Kyselyyn osallistui seitsemän mekaanikkoa ja työnjohtajaa. Otsikoitujen kysymysten alla on vastaukset kootusti ja niistä tehdyt johtopäätökset (liite 1).

Mikä työssäsi sujuu hyvin?

- Töitä riittää, ja tiimi toimii melko hyvin yhteen.
- Mielestäni kaikki sujuu hyvin, myös esihenkilöiden kanssa.
- Uusien asioiden oppiminen vähäiseen työkokemukseen nähden.
- Ei mikään.
- Kaikki sujuu suurin piirtein hyvin.
- Henkilöstö on sitoutunut yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.
- Mekaaniset korjaukset ja osanvaihdot sujuvat hyvin. Myös yhteistyö suurimman osan työnjohtajien kanssa toimii.

Johtopäätökset:

Vastausten perusteella tiimityö, tekninen osaaminen ja sitoutuminen työhön ovat vahvuuksia Skoda-huollossa. Töitä riittää, mekaanikot ovat tyytyväisiä työhönsä ja uuden oppimiseen.

Mitkä tekijät estävät tai hidastavat onnistumista työssäsi hyvin?

- Huonosti tai puutteellisesti tehdyt varaukset sekä teknisen tuen kasvava tarve maahantuonnin puolelta. Ajanvarausten huono laatu.
- Joskus liiallinen kiire tai useita odottavia asiakkaita peräkkäin.
- Aina ei ole tarpeeksi töitä tai ne ovat usein yksitoikkoisia.
- Varaosien jatkuva puute. Aamulla työn odottelu, pahimmillaan tunnin.
- Työajan muuttuminen – viimeinen tunti on todella raskas. Tietokoneiden takkuilu.
- Muutosten aikaansaaminen on välillä vaikeaa ja muutosvastarinta on ajoittain kova.
- Asiakkaiden ja lupien odottaminen. Myös varaosien odottelu ja juoksentelu.

Johtopäätökset:

Työn sujuvuutta hidastaa tai onnistumista estävät tekijät liittyvät seuraaviin tekijöihin:

Työmääräysten puutteellinen sisältö, jatko korjauksien lupien odottaminen asiakkailta. Varaosien jatkuva puuttuminen tai niiden odottaminen. Tietotekniset asiat, kuten testilaitteiden viallinen toiminta. Teknisen tuen kasvava tarve ja sitä myöten vastauksien odottaminen teknisen tuen päästä. Lisäksi työmotivaatiota laskee yksitoikkoiset ja samanlaiset työt. Osalla myös jatkuva kiire odottavien asiakkaiden kanssa on ongelma.

Missä Skoda huolto on parhaimmillaan asiakaspalautteiden perusteella?

- Ammattitaitoisuus sekä henkilökunnan paneutuminen asiakkaan ongelmiin. Ystävällisyys ja joustavuus. Kustannusarviot pitävät korjauksissa.
- Sujuvuudessa ja täsmällisyydessä.
- Asioiden hoituminen hyvin.
- Asiakaspalvelu.
- Siitä kai, kun onnistuu, mutta en tiedä tarkemmin.
- Perusprosessi on hyvällä mallilla, mutta joustavuuden lisääminen ja kyky tehdä luovia ratkaisuja olisi toivottavaa.
- En osaa vastata. Onko kyse kokonaisuudesta?

Johtopäätökset:

Asiakaspalautteiden perusteella Skoda-huolto on parhaimmillaan ammattitaitonsa, ystävällisen asiakaspalvelunsa ja kustannusarvioiden luotettavuuden osalta. Lisäksi huollon prosessien sujuvuus ja täsmällisyys ovat merkittäviä vahvuuksia. Nämä tekijät vahvistavat asiakkaiden luottamusta ja tyytyväisyyttä huoltopalveluun.

Mihin asiakkaat ovat tyytymättömiä Skoda-huollon asiakaspalautteiden perusteella?

- Parkkipaikkatilanne on haastava. Odotusaika ennen palvelua huoltotiskillä on pitkä. Huolimattomuusvirheitä esiintyy korjaamon puolella. Uudet aukioloajat ovat luoneet haasteita asiakkaille. Tuote (Skoda) itsessään on ajoittain huono. On myös haastavaa saada huoltoa kiinni puhelimitse.
- Jos korjaus ei onnistu.
- En osaa sanoa tarkasti, mutta ehkä joskus asiakkaiden mielestä huollon tai korjauksien kesto on liian pitkä.
- Saman asian takia on ollut useita käyntejä, johtuen monesti varaosien puutteesta.
- Jotain jäi tekemättä, eikä asiakasta infottu; en oikein tiedä.
- Asiakaskohtaukset tiskillä; asiakkaita ei palvella, vaikka useita työntohtajia on tiskillä ilman asiakasta.
- Pitkät odotusajat tiskillä.

Johtopäätökset:

Asiakaspalautteista nousee esille selkeitä haasteita, jotka liittyvät erityisesti asiakaspalvelun tehokkuuteen. Pitkät odotusajat huollon tiskillä. Varaosien jatkuva puute nousee esille. Vähäisten parkkipaikkojen ongelma korjaamon pihalla.

Kerro kolme keskeisintä haastetta, jotka vaikeuttavat Skoda-huoltoa tuottamasta sujuvaa asiakaspalvelua ja huoltoratkaisuja?

- Puhelinkeskuksen tekemät ajanvaraukset ovat ajoittain todella huonot. Teknisen tuen tarve ja hitaat vastaukset ovat ongelmia. Tuote on haastava, ja takuu on aika lyhyt. Asiakkailla on tyytymättömyyttä takuuajan jälkeisiin korjauksiin ja kustannuksiin.
- Resurssit ovat liian vähäiset, ja tiskillä on ylimääräisiä työtehtäviä.
- Osien toimituksessa ja testereiden toimivuudessa on ongelmia.
- Tuntihinta on liian kallis, ja puhelimeen ei vastata. Hallityönjohtaja pitäisi olla.
- Työaika on ongelma. Aamuisin on pitkät jonot tiskillä, ja mekaniikoilla on odotusaikaa aamulla. Testereiden toimivuus on myös heikko.
- Muutosvastarinta ja sovituista asioista kiinni pitäminen vaikeuttavat yhteistyötä. Usein hoidetaan vain "oma tontti", eikä haluta auttaa kollegoita.
- Aukioloajat, varaosien ja tiskin toiminta sekä työmääräysten merkintä ovat myös haasteita, niin asentajilta kuin tiskiltä.

Johtopäätökset:

Keskeisimmät haasteet Skoda-huollolla ovat: Huonolaatuiset työmääräykset, teknisen tuen kasvava tarve ja sen hitaus, heikko testereiden toimivuus, varaosien saatavuus, puheluihin vastaaminen ja puhelinkeskuksen tekemät ajanvaraukset, uudet aukioloajat, hallityönjohtajan puuttuminen ja työkavereiden auttaminen. Nämä ongelmat haastavat Skoda-huoltoa jatkuvasti.

Kuinka Skoda-huollon prosesseja voitaisiin kehittää sujuvammaksi?

- Aukiolo tulisi aloittaa ennen mekaanikkojen työvuoron alkua, jolloin mekaanikoiden tehokkuus paranee ja odotusajat lyhenevät. Ajanvaraukset tulisi olla kunnossa, eikä tiskillä tulisi olla epäselvyyksiä tuontivaiheessa. Sijaisautot pitäisi varata oikein, ja verkkovarauksia tulisi järjestää maahantuojan puolella, jotta asiakkaat eivät voi tehdä epärealistisia varauksia. Parkkipaikan tulisi olla kunnossa, ja huollon asiakkaille pitäisi olla tilaa. Nyt pihalla on turhan paljon vaihtoautoja, koska vaihtoautoprosessi sakkaa. Puhelinpalvelu parantuisi varmasti, kun ajanvarauksien korjailuista vapautuisi aikaa.
- Turhat paperityöt tulisi poistaa.
- Paperitöitä pitäisi vähentää.
- Asiakkaat pitäisi saada tulemaan ajallaan, sillä työnjohto lupaa mahdottomia aikatauluja. Odottavia asiakkaita otetaan keskelle ruokataukoa.
- Tarvitaan enemmän joustavuutta ja halua sekä kykyä ratkaista ongelmia luovasti.
- Odotusajat tulisi minimoida avaamalla tiski ennen asentajien saapumista. Myös lisätöiden osien tarkistaminen ja lupien kysely ilman asentajaa olisi tärkeää selkeissä lisätöissä.

Johtopäätökset:

Skoda-huollon prosesseja voitaisiin kehittää useammalla eri kehitystomella. Nämä asiat nousivat erityisesti esille: Liikkeen aukioloaikojen muuttaminen, työmääräyksien laatu, parkkipaikkatilan puute ja turhien paperitöiden pois jättäminen. Lisäksi henkilöstön resurssit voitaisiin kohdentaa paremmin, mikä lisäisi huoltoprosessin tehokkuutta.

Miten koet yhteistyön tai työssäoppimisen haasteet esimerkiksi mekaanikojen tai työnjohdon välillä?

- Yhteistyö sujuu suhteellisen hyvin. Keskustelu on avointa ja helppoa. Haasteita tuo jatkuvasti kehittyvät korjausohjeet, joita mekaanikot lukevat hieman vaihtelevasti (TPI- ja API-tiedotteet).
- Kumpikaan ei oikein ymmärrä toisen työtoimenkuvaa.
- Joskus molempien on vaikea ymmärtää toistensa työtä.
- Yhteistyö ei ole sujuvaa. Jokainen vain tuijottaa omaa napaa. Kunhan omat hommat on hoidettu, muulla ei ole väliä.
- Yhteistyö sujuu mielestäni hyvin.
- Yhteistyö on pääosin hyvää, mutta ajoittain voi esiintyä henkilökohtaisia ongelmia.

Johtopäätökset:

Yhteistyö toimii suurimmilta osin hyvin mekaanikojen ja työnjohdon välillä, mutta haasteita esiintyy erityisesti toisten työroolien ymmärtämisessä ja kommunikointiossa.

Millä tavalla yhteistyötä ja työssäoppimista voitaisiin parantaa?

- Mekaanikoilta voitaisiin vaatia hieman enemmän omistautuneisuutta korjausohjeiden lukemiseen, ja työnjohdolle tulisi antaa enemmän aikaa korjausten valmisteluun. Vianmäärittäjille voisi järjestää omat ETKA-tunnukset.
- Palavereita voisi järjestää enemmän.
- Kommunikaatiota tulisi parantaa.
- Ei tietoa.
- En osaa vastata.
- Pitäisi ehkä järjestää enemmän yhteistä tekemistä työn ulkopuolella, kuten TYKY-toimintaa.

Johtopäätökset:

Vastauksien perusteella keskeisimmät esille nousseet asiat: Mekaanikkojen parempaa omistautumista työohjeiden lukemiseen, työnjohdolle enemmän aikaa valmistella työmääräyksiä. Kommunikaation parantaminen ja useammin henkilöstöpalaverien pitäminen. Vianmäärittäjien ETKA-tunnuksien tarve. TYKY-toimintaa kaivataan henkilöstökemian parantamiseksi.

Mitä muuta haluaisit vielä tuoda esille?

- Mekaanikoilla on jatkuvasti ongelmia testereiden kanssa. Olisi hyvä varmistaa, että Autokeskuksessa on kaikki tietoliikenneasiat kunnossa ja yhteydet tarpeeksi nopeat. Mekaanikoille voisi myös päivittää testereitä ja makkuloita, sillä osa on korjattu teipillä ym.
- Tässä kaikki.
- Pitäisi olla hallityönjohto. Nyt joutuu metsästäämään työnjohtajia, jos on lisätöitä. Pahimmillaan kestää tunnin, että saa vastauksen, eikä silloin enää ehdi tehdä lisätöitä. Tämä nopeuttaisi reilusti hommia.
- Kaikki on suurin piirtein hyvin.
- Pääsääntöisesti asiat ovat hyvällä mallilla. Pitäisi vielä löytyä hieman voimaa ja intoa viilata asioita entistä paremmaksi.
- En mitään.

Johtopäätökset:

Teknisten laitteiden huono kunto heikentää huoltoprosessia. Hallityönjohdon puuttuminen hidastaa työprosesseja.

6.2 Teemahaastattelun kysymykset ja vastaukset

Teemahaastattelun pohjana käytettiin kyselylomakkeen alkuperäisiä kysymyksiä ja niiden vastauksia (liite 2–10). Teemahaastatteluun osallistui neljä työnjohtajaa. Tässä osiossa esitellään teemahaastattelun kysymykset ja niistä saadut vastaukset kootusti.

Miten edelleen kehittäisit työn sujuvuutta?

Työn sujuvuutta voisi parantaa selkeämmillä työmääräyksillä ja lisäämällä ennakointia päivän töihin. Työnjohtajat voisivat tulla aikaisemmin töihin ja ottaa ainakin päivän ensimmäiset hommat vastaan valmiiksi, kun mekaanikot saapuvat töihin, jotta ne olisivat valmiina mekaanikkojen kalenterissa ja he pääsisivät aloittamaan heti työt saavuttuaan töihin. Tämä vähentäisi mekaanikkojen odottamista ja nopeuttaisi päivän töitä. Lisäksi avainautomaattia voisi hyödyntää entisestään, mikä helpottaisi aamun ruuhkaa palvelutiskillä ja jakaisi hommia tasaisemmin.

Miten jatkuvaan turhaan odotteluun voitaisiin vaikuttaa jatkossa?

Turhaa odottamista voidaan vähentää porrastamalla asiakkaiden huolto-aikoja entisestään sekä parantamalla varaosien ennakointia.

Avainautomaatilla voidaan vähentää asiakkaiden aamun odottamista, kun auto tuodaan aamulla huoltoon.

Liikkeen aukioloaikoja aikaistamalla, jotta saadaan otettua työt vastaan ennen kuin mekaanikot saapuvat töihin.

Aamuruuhkissa voisi käyttää enemmän henkilökuntaa tai antaa enemmän vaihtoehtoja auton jättämiseen.

Miten kuvaisit huollon perusprosessia? Mitkä osat toimivat hyvin ja mitkä kaipaisivat parannusta?

Huollon perusprosessi toimii kokonaisuudessaan hyvin, mutta parantamista olisi varaosien ennakkoinnissa sekä ajanvarauksen laadussa. Ajanvaraus ja varaosien ennakointi eivät aina toimi täydellisesti, mikä aiheuttaa viivästyksiä ja kustannusarvioiden ylittämistä. Asiakkaiden näkökulmasta hinnoittelussa sekä kustannusarvoissa on parannettavaa.

Miten arvioisit kokonaisuutena huoltopalvelun laatua ja tehokkuutta?

Huoltopalvelun laatu ja tehokkuus on hyvällä mallilla, mutta ne voisivat olla vielä paremmat. Asiakkaiden palautteiden huomioiminen ja niiden jakaminen avoimemmin henkilökunnan kesken voisi auttaa parantamaan laatua ja tehokkuutta. Myös selkeiden ja tarkempien kustannusarvioiden tarjoaminen asiakkaille voisi parantaa kokonaiskokemusta.

Onko jokin erityinen osa-alue, jossa koet, että huolto voisi parantaa asiakaskokemusta?

Huollon asiakaskokemus voisi parantua, jos huollot sekä korjaukset saataisiin kerralla valmiiksi niin, että asiakkaan ei tarvitse käydä useampana kertana saman asian takia.

Asiakaspalvelu olisi tiskillä nopeampaa ja henkilökohtaisempaa. Ennätettäisiin kartoittamaan kunnolla asiakkaan tarpeet ja sopimaan tarkasti huollon yksityiskohdat. Kiireessä asiakkaiden palvelu saattaa jäädä vähäiselle ja edellä mainitut seikat jäävät huolimattomasti tehdyksi.

Asiakastilojen kehittäminen etätyöskentelyyn sopiviksi olisi hyödyllistä ja tarjoaisi asiakkaille enemmän vaihtoehtoja huollon odottamiselle.

Millaisia haasteita uudet aukioloajat ovat tuoneet asiakkaille?

Uudet aukioloajat ovat aiheuttaneet asiakkaille haasteita, koska ne eivät välttämättä sovi suurimman osan omiin työaikoihin. Liike on auki toimisto-aukioloaikojen kanssa samaan aikaan, mikä voi hankaloittaa auton tuomista ja noutamista niille, jotka haluavat henkilökohtaista palvelua. Kaikki asiakkaat eivät halua asioida avainautomaatin kautta vaan tarvitsevat henkilökohtaista palvelua tiskillä. Tämä on tuonut kiireitä sekä vaatinut asiakkaan menojen lisäjärjestelyitä etenkin auton tuonnin ja noudon yhteydessä.

Millaisia haasteita uudet aukioloajat ovat tuoneet henkilökunnalle?

Henkilökunnalle uudet aukioloajat ovat tuoneet kiireitä, erityisesti mekaanikkojen ja työnjohtajien yhtäaikaista saapumista on lisännyt painetta saada työt sisään mahdollisimman nopeasti ja vaikuttanut palvelun laatuun negatiivisesti. Tämä vaikeuttaa tärkeää lisämyyntiä töille ja asiakkaiden tarpeiden kartoitusta.

Mitkä aukioloajat voisivat olla paremmat kuin nykyiset?

Paremmat aukioloajat voisivat olla esimerkiksi huollon avaaminen asiakkaille klo 07:30 jolloin, kaikki työnjohtajat ovat paikalla palvelemaan asiakkaita. Mekaanikot saapuisivat normaalisti klo 08:00. Tämä antaisi enemmän aikaa ottaa useampia asiakkaita vastaan ennen mekaanikkojen työpäivän aloittamista, mikä vähentäisi aamuruuhkia ja helpottaisi päivän aloitusta.

Voiko aamun työaikataulua muuttaa, jotta jonot lyhenisivät?

Kyllä, aamun työaikataulua voisi muuttaa esimerkiksi porrastamalla asiakkaiden saapumista tai lisäämällä kannustimia avainautomaatin käyttöön, kuten ilmaiset lisäpalvelut tai alennukset. Näin aamuruuhkat vähenisivät ja jonot lyhenisivät merkittävästi.

Millä tavalla asiakaspalvelua tiskillä voitaisiin parantaa?

Asiakaspalvelua tiskillä voitaisiin parantaa jakamalla työtaakkaa tasaisemmin ja keskittymällä enemmän asiakkaiden palvelemiseen. Tiskillä olevat työntekijät voisivat keskittyä pelkästään asiakkaiden palvelemiseen, kun taas taustatyöt, kuten koneella työskentely, hoidettaisiin muualla. Näin asiakkaalle ei tulisi sellaista kuvaa, että häntä ei palvella vaan keskitytään tekemään tietokoneella muita töitä.

Miten aukioloajan aikaistaminen vaikuttaisi mekaanikkojen odotusaikoihin?

Jos aukioloaikoja aikaistettaisiin, mekaanikkojen odotusajat aamulla vähenisivät huomattavasti. Työt olisi valmiiksi otettu vastaan ja valmiit työmääräykset olisivat heidän kalenterissaan valmiina, kun he saapuvat töihin. Tämä tehostaisi prosesseja heti aamusta.

Esiintyykö tiskillä ylimääräisiä tehtäviä? Mitä ne ovat ja vaikuttavatko ne asiakaspalvelun laatuun?

Tiskillä esiintyy ylimääräisiä tehtäviä, kuten verkkovarauksien käsittelyä ja GW-kyselyiden täyttämistä, jotka sitovat resursseja ja vaikuttavat negatiivisesti asiakaspalvelun laatuun. Näiden tehtävien siirtäminen tiskiltä pois muihin tiloihin voisi lisätä palvelualltiutta ja positiivista asiakaskokemusta.

Kuinka usein varaosien saatavuusongelma on vaikuttanut työn lopputulokseen?

Varaosien saatavuus on viikoittainen ongelma, joka vaikuttaa työnlopputulokseen erityisesti silloin, kun varaosia ei ole hyllyssä tai osattu ennakoita oikein. Tämä johtaa viivästyksiin ja hidastaa työtä. Huonoimmillaan työn ajankohta siirtyy toiselle päivälle, kunnes osat ovat saapuneet.

Miten testereiden ongelmaa voitaisiin parantaa?

Korjaamon testilaitteiden ongelmaa voitaisiin parantaa siten, että IT-tuki olisi helpommin saatavilla. Lisäksi jatkuva tekninen kouluttaminen ja ajan tasaiset tiedotteet auttaisivat työntekijöitä itsenäisemmin ja nopeammin ratkaisemaan ongelmia ilman teknistä tukea.

Miten puhelinkeskuksen palvelun toimintaa voitaisiin parantaa?

Puhelinkeskuksen toimintaa voisi parantaa paremmalla henkilöstö perehdyttämisellä ja lisäkoulutuksilla. Myös puhelinpalveluhenkilöstön pitäisi olla paremmin perillä kenttätyön yksityiskohdista ja olla enemmän ajan tasalla, mitä kentällä tapahtuu. Palauteprosessi voisi olla kehittyneempää korjaamon ja puhelinkeskuksen välillä, jotta toimintaa voitaisiin kehittää ja seurata paremmin.

Millä tavalla työmääräyksien sisältöön voitaisiin vaikuttaa?

Työmääräysten sisältöä voisi parantaa selkeämmillä viankuvauksilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla. Työmääräysten pitää olla selkeitä kokonaisuuksia, joita on helppo tulkita. Työmääräysten pitäisi olla lyhyitä, selkokielisiä ja tarkasti ohjeistettujen toimintatapojen mukaisia, joista jokainen pitää kiinni. Mekaanikkojen on kirjoitettava sähköisesti työmääräykselle viankuvaukset ja huomiot omamekaanikko-sovelluksen kautta, eikä suoraan työmääräykselle kynällä, jonka työnjohtaja kirjoittaa erikseen vielä sähköisesti.

Millä tavalla sijaisautoprosessia voitaisiin parantaa entisestään?

Sijaisautoprosessi voisi olla selkeämpää sen osalta, mistä ja milloin sijaisauto on tilattu.

Huoltoon tuleville sijaisautoille voisi olla oma lokero, johon voi tuoda ja noutaa avaimet. Lokerossa olisi valmiiksi täytettävä lomake auton tietoja varten. Tämä sujuvoittaisi tiskin ruuhkaliikennettä.

Millaisia muutoksia voisit ehdottaa parkkipaikkojen lisäämiseksi?

Parkkipaikkoja voisi saada lisää muuttamalla vaihtoautoprosessia. Jokaisella eri osastolla olisi parkkipaikkavastaava, joka kävisi parkkitilannetta läpi viikoittain. Näin voisi sijoitella parkkihalliin tai talon taakse ei-kiireellisiä autoja ja vapauttaa tilaa etupihalta huoltoon autoaan tuoville asiakkaille.

Voisiko osan paperitöistä digitalisoida? Vaikuttaisiko se työn sujumuuteen?

Osan paperitöistä voisi digitalisoida, mikä helpottaisi työmääräysten arkistointia. Postin allekirjoitustyyli helpottaisi prosessia. Tähän ratkaisu olisi hyvä digitaalinen järjestelmä, jolla voisi hoitaa samat asiat kuin paperiversiona.

Millä tavalla voitaisiin saada ymmärtämään toisten työtehtäviä paremmin?

Avoin keskustelu työrooleista auttaisi ymmärtämään toisten työtehtäviä paremmin. Kaikkien pitäisi ymmärtää, että tehdään tiimissä töitä ja puhalletaan yhteen hiileen.

Henkilöstö voisi ajoittain kiertää eri työtehtävissä, jolloin saataisiin paremmin ymmärrystä kollegoiden työstä ja arjen haasteista.

Kehitysideoita tähän on esitetty TYKY-osiossa.

Millä tavalla voitaisiin parantaa huollon henkilökunnan kommunikaatiota?

Pienimuotoiset ja tehokkaat viikkopalaverit, joissa käytäisiin läpi keskeiset asiat, ongelmat ja kehityskohdat, parantaisivat kommunikaatiota.

Käytössä pitäisi olla yhtenäiset ja helposti saavutettavat viestintäkanavat, kuten yhteinen WhatsApp-ryhmä tai sisäinen viestintä sähköpostitse, joilla varmistettaisiin reaaliaikainen tiedonkulku.

Mitä TYKY-toimintaa voitaisiin järjestää?

Yritys voisi järjestää koko firman keskinäisen toiminnan lisäksi oman osaston kanssa järjestettyä toimintaa. Näin voisi tutustuta paremmin omaan, päivittäisessä tekemisessä olevan tiimiin. Budjetti on aina iso kysymys, mutta tähänkin on halvempia ja luovia ratkaisuja.

Henkilökunta voisi yhden päivän tai muutaman tunnin ajan vaihtaa työrooleja toisen osaston työntekijöiden kanssa. Esimerkiksi mekaanikot voisivat nähdä, millaisia haasteita työnjohtajat kohtaavat ja päinvastoin. Tämä kasvattaisi ymmärrystä toisten työtehtävistä ja loisi mahdollisuuksia yhdessä oppimiseen. Tämä voitaisiin toteuttaa pienessä mittakaavassa ja osana arjen työtä ilman merkittäviä kustannuksia.

Yhteistyöprojekti osastojen välillä, jossa kehitettäisiin pieniä projekteja, joissa eri osastot työskentelisivät yhdessä ratkaistakseen jonkun yrityksen käytännön ongelman tai haasteen. Tämä toisi eri osastoja entisestään yhteen ilman ulkopuolista painetta ja kannustaisi yhteiseen ideointiin ja oppimiseen.

Järjestettäisiin yhteisiä koulutuksia, joissa keskityttäisiin eri osastojen työn keskeisiin asioihin. Tämä voisi sisältää työturvallisuuden, tehokkuuden tai toimitilojen/laitteiston parantamiseen liittyviä asioita.

Onko tarvetta lisäpalavereille? Onko niille vaihtoehtoista keinoa?

Lisäpalavereille ei ole suoranaisesti tarvetta, mutta tätä kevyemmälle vaihtoehdolle olisi tarvetta. Tärkeää olisi varmistaa, että kaikki saavat ajantasaisen ja olennaiset tiedot. Kaikki voisivat osallistua tähän avoimeen keskusteluun ilman, että se kuormittaa liikaa aikatauluja.

Tärkeimmät asiat sisältävät viikkokoosteet ja asiakaspalautteet voitaisiin lähettää koko osastolle. Asiakaspalautteiden läpikäyminen olisi hyvä viikkorutiini, jotta prosesseja voitaisiin kehittää ja niihin vaikuttaa.

Onko hallityönjohtajalle tarvetta?

Haastatteluiden perusteella hallityönjohtajalle ei ole tarvetta, sillä prosessiin tulisi liian monta välikättä ja olisi vaikea pysyä kartalla töistä. Vaihtoehtoisesti työnjohtopari voisi mahdollistaa joustavamman ja yhteisöllisemmän työskentelyn ilman isompia muutoksia nykyiseen prosessiin, jossa toinen työnjohtaja on läsnä enemmän ja hoitaa tausta-asioita ja toinen keskittyy asiakaspalveluun.

Millä tavalla hallityönjohtaja voisi helpottaa huoltoprosesseja?

Hallityönjohtaja olisi jatkuvasti läsnä, jolloin mekaanikkojen kysymykset, epäselvyydet ja ongelmat voitaisiin ratkaista heti. Tämä vähentäisi asentajien tarvetta käydä asiakastiloissa palvelutiskillä, jolloin välttyttäisiin molemmin puolin työn keskeytymistä.

Jos huollossa ilmenee lisätöille tarvetta tai materiaaleja puuttuu, hallityönjohtaja voisi nopeasti reagoida tilanteeseen ja tehdä päätöksiä.

Hallityönjohtaja voisi koordinoida työt tehokkaammin ja varmistaa, että oikeat resurssit ovat saatavilla oikeaan aikaan.

Hallityönjohtaja pystyisi seuraamaan töiden edistymistä ja varmistamaan, että tehtävät etenevät suunnitellusti. Tämä vähentäisi työnjohtajien tarvetta käydä hallissa varmistamassa töiden edistymistä ja näin heille jäisi enemmän aikaa palvella asiakkaita tiskillä.

Hallityönjohtaja voisi myös auttaa priorisoimaan tehtäviä, varsinkin kiireisissä tilanteissa ja varmistaa, että päivän työt etenevät oikeassa järjestyksessä.

7 ONGELMANRATKAISUT JA KEHITYSIDEAT

Tässä osiossa käsitellään huoltoprosessien nykyisiä ongelmakohtia ja keskeisiä haasteita haastatteluiden perusteella ja käydään läpi niiden kehitysideoita.

Työn sujuvuus ja ennakointi

Haasteena on epäselvät työmääräykset ja puutteellinen ennakointi, mikä hidastaa työskentelyä. Mekaanikkojen työpäivät eivät ala tehokkaasti, koska he joutuvat odottamaan työnjohtajien tehtäviä ja työmääräyksiä. Kehitysideana tähän olisi, että työnjohtajat tulisivat töihin aikaisemmin ja ottaisivat vastaan vähintään ensimmäiset mekaanikkojen työt ja tekisivät heille valmiit työmääräykset. Näin saataisiin perusprosessia sujuvammaksi heti aamun ensimmäisiltä minuuteilta lähtien. Myös digitalisoimalla osan paperitöistä voitaisiin parantaa työn sujuvuutta.

Asiakkaan odottamisen vaihtoehdot

Osa asiakkaista haluaa jäädä odottamaan huoltoa paikan päälle, joten ratkaisu tähän olisi asianmukaisten tilojen järjestäminen. Kehitysideana olisi järjestää asiakkaille muutama yksityistila, jotka antaisivat mahdollisuuden etätyöskentelylle.

Avainautomaatin hyödyntäminen

Avainautomaatti on uusi laite ja sen käyttöä pitäisi lisätä, jotta työt jakaantuisivat tasaisemmin ja aamun ruuhka olisi pienempää. Kehitysideana olisi että, korostaa asiakkaille avainautomaatin käyttöä ja laskea kynnystä sen käyttämiseen erilaisilla eduilla. Lisäilmaispalvelut tai alennukset voisivat motivoida asiakkaita käyttämään avainautomaattia enemmän. Tämä toisi enemmän vaihtoehtoja asiakkaille auton jättämiseen huoltoon.

Huollon perusprosessin ongelmat

Työmääräykset voivat olla epäselviä ja puutteellisia, mikä johtaa virheisiin ja hidastaa huoltoprosessia. Myös havaitut, erilaiset toimintamallit sekoittavat entisestään prosessia.

Kehitysideana olisi kehittää standardoitu, selkeät toimintaohjeet ja viankuvauksen sisältävä malli työmääräyksille. Tämä vaatii jokaisen käyttäjän perehtymään toimintamalliin ja noudattamaan sitä soveltamatta joka tilanteessa.

Asiakaspalvelun kehittäminen

Palvelutiskin ruuhkat hankaloittavat asiakaspalvelua ja heikentävät asiakaskokemusta. Palvelutiskillä on ylimääräisiä tehtäviä, jotka vievät resursseja asiakaspalvelusta. Kiireessä asiakkaiden tarpeet jäävät vähäiselle huomiolle, mikä heikentää asiakaskokemusta.

Kehitysideana tähän olisi siirtää taustatyöt muualle, jolloin asiakaspalvelijat voisivat keskittyä yksinomaan asiakkaisiin.

Uudet aukioloajat ja vaikutus henkilöstöön

Nykyiset aukioloajat eivät palvele kaikkia asiakkaita, mikä lisää ruuhkia ja heikentää asiakaskokemusta. Henkilöstölle ne ovat tuoneet kiireitä erityisesti aamuruuhkien aikaan. Mekaanikkojen ja työnjohtajien yhtäaikainen saapuminen lisää myös painetta.

Kehitysideana olisi aukioloaikojen aikaistaminen esimerkiksi klo 07:30, jolloin liike avattaisiin ja kaikki työnjohtajat olisivat paikalla ottamassa töitä vastaan. Mekaanikot saapuisivat normaalisti klo 08:00.

Varaosien saatavuus

Varaosien saatavuusongelma ja puutteellinen ennakointi ovat yleisiä ja ne vaikuttavat viikoittain työn lopputulokseen.

Kehitysideana olisi parantaa varaosien ennakointia ja saatavuutta. On mahdotonta pitää kaikkia varaosia hyllyssä valmiina. Hyllyssä pidettäisiin sellaisia varaosia, joita kuluu paljon ja varaston saldoa tarkkailtaisiin aktiivisemmin, jotta ne eivät pääsisi loppumaan.

Kommunikaatio ja yhteistyö

Työntekijöiden välinen kommunikaatio on puutteellista ja eri työtehtävien ymmärrys on haastavaa osalle työntekijöistä. Tämä vaikeuttaa tiimityöskentelyä ja prosessin sujuvuutta, kun kokonaiskuvaa ei täysin ymmärretä. Työntekijöiden mukaan lisäpalavereille ei ole suoranaista tarvetta. Niiden sijaan toivottaisiin vaihtoehtoisia viestintäratkaisuja, jotka olisivat palaveria kevyempiä, nopeampia ja eivät aiheuttaisi aikataulullista lisäkuormitusta.

Kehitysideana olisi löytää yhtenäinen viestintäkanava, johon olisi helppo laittaa tärkeimmät asiat sisältävät viikkotiedotteet ja asiakaspalautteet kaikkien nähtäville. Näin kaikki pysyisivät ajan tasalla ja kehitystoimenpiteitä voitaisiin tehdä.

Toisten työroolien ymmärtäminen TYKY-toiminnan avulla kohdassa on esitetty ”TYKY-toiminta ja työhyvinvointi.”

Parkkipaikkatila

Puutteellinen parkkipaikkatila tuo haasteita kaikille, niin henkilöstölle kuin asiakkaille.

Kehitysidea tälle olisi vaihtoautoprosessin muuttaminen ja osastokohtaiset vastuuhenkilöt, jotka vastaisivat oman osaston autoista parkkipaikalla.

TYKY-toiminta ja työhyvinvointi

Työtehtävien ja työroolien ymmärrys tiimien välillä on haastavaa, mikä vaikuttaa tiimityöhön ja työn sujuvuuteen.

Kehitysideana tälle olisi järjestää TYKY-päivä, jonka ohjelmassa olisi yhteisiä projekteja eri osastojen välillä. Näin työntekijät oppisivat ymmärtämään toistensa työtehtäviä ja työroolien haasteita. Myös työroolien vaihtaminen hetkellisesti voisi parantaa tiimityöskentelyä.

Puhelinkeskuksen palvelun parantaminen

Haasteena koetaan se, että puhelinkeskuksen henkilökunta ei ole tarpeeksi koulutettua ja he eivät ole ajan tasalla, mitä kentällä tapahtuu. Myös kommunikaatio työnjohtajien ja puhelinpalvelun henkilöstön välillä on heikkoa.

Kehitysideana tälle olisi henkilökunnan syvällinen perehdyttäminen työtehtäviin ja jatkuva lisäkoulutus muutosten ilmetessä. Palautekanavan parantaminen puhelinkeskuksen ja huollon välillä nopeuttaisi toimintaa ja palvelun laatua. Yhtenä esimerkkinä tästä voisi olla se, että osastosta lähettäisi yksi työnjohtaja kouluttamaan puhelinpalvelun henkilöstöä tai puhelinpalvelusta tulisi henkilö seuraamaan kenttätöitä ja samalla oppimaan siitä.

8 POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin Autokeskus Airportin Skoda-huollon prosesseja ja niiden ongelmakohtia. Tarkastelu tarjoaa kattavan katsauksen nykytilanteeseen sekä yrityksen kehittymismahdollisuuksiin. Huoltoprosessien sujuvuus on tärkeää yrityksen menestykselle, sillä se vaikuttaa asiakaskokemukseen ja työntekijöiden työmotivaatioon ja hyvinvointiin. Tässä pohdinnassa tarkastellaan keskeisiä haasteita, kehittämissuhteita, tavoitteiden saavuttamista ja tulevaisuuden näkymiä.

Keskeisistä haasteista esille nousseet teemat ovat epäselvien työmääräysten aiheuttamat viiveet ja virheet. Mekaanikkojen ja työnjohtajien on käytettävä aikaa lisäselvityksiin, mikä hidastaa prosessia ja voi johtaa virheisiin. Toinen huomattava ongelma on varaosien saatavuus, mikä aiheuttaa huoltoprosessin keskeytymistä ja pitkittää koko prosessia heikentäen työn sujuvuutta. Asiakaspalvelun ruuhkautuminen ja viestinnän puute työntekijöiden välillä lisäävät työyhteisön kuormitusta ja haittaavat tehokasta toimintaa. Lisäksi henkilöstön huonosti porrastetut työajat heikentävät huoltoprosessin tehokkuutta.

Kehitys ehdotuksia keskeisille haasteille, selkeät ja standardisoidut työmääräyskäytännöt vähentäisivät epävarmuutta ja parantaisivat sujuvampaa huoltoprosessia. Varaosien ennakoinnin tehostaminen ja varastoprosessien parantaminen puolestaan mahdollistaisivat nopeampaa reagointia huoltotoimenpiteissä. Asiakaspalvelun kehittäminen vapauttaisi asiakaspalvelijoiden aikaa keskittyä asiakaspalveluun, mikä parantaisi asiakaskokemusta sekä työntekijöiden tyytyväisyyttä. Yhtenäisellä ja ajantasaisella viestintäkanavalla työntekijän ei tarvitsisi käyttää aikaa asioiden selvittämiseen. Paremmiin porrastettu työntekijöiden työhön saapumisaika auttaisi tehokkaampaan huoltoprosessiin, jossa säästyttäisiin turhilta odottamisilta.

Kuten Hagman toteaa, oppivassa työyhteisössä on yhteinen ymmärrys siitä, miksi organisaatio on olemassa, mitä se tekee ja kenelle. Asiakaslähtöisyys ohjaa kaikkea toimintaa. Vuorovaikutus on avointa ja jatkuvaa, mikä luo pohjan hyvälle yhteistyölle eri osastojen ja ammattiryhmien välillä. Organisaation rakenne on matalahierarkkinen ja päätöksentekoa jaetaan laajemmin. Kehitystyössä suunnittelu ja toteutus kulkevat käsikädessä. (Hagman 2015, 33.)

Opinnäytetyössä esitetyt kehitysehdotukset tukevat tavoitetta luoda oppimista ja kehitystä edistävä työyhteisö. Parannetut prosessit vaikuttavat työn sujuvuuteen, työntekijöiden motivaatioon ja asiakaskokemukseen, mikä auttaa yritystä vastaamaan alan jatkuvaan kehitykseen. Tuloksia voidaan hyödyntää uusien työnjohtajien perehdytyksessä ja nykyisten työntekijöiden osaamisen syventämisessä, mikä edistää organisaation pitkäjänteistä kehitystä.

Kuten McGowan toteaa, panostamalla nykyisten työntekijöiden uudelleenkoulutukseen, yritys voi säilyttää arvokasta tietoa ja parantaa työntekijöiden sitoutumista. Tämä on kustannustehokas tapa edistää organisaation kehitystä ja vastata muuttuviin tarpeisiin. (McGowan 2018.)

Tulevaisuudessa autoalan kilpailukyvyn ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa kehittymistä ja sopeutumista teknologian kehitykseen. Investoimalla työntekijöiden koulutukseen, viestintään, työkaluihin, laitteisiin ja toimitiloihin, yritys pystyisi kehittämään huoltoprosessia tulevaisuudessa. Tällöin yritys voisi jatkossakin vastata muuttuviin asiakastarpeisiin ja markkinoinnin haasteisiin. Tulevaisuudessa huoltoprosessien kehittäminen tehokkaammiksi sekä asiakaslähtöisemmiksi tukisi yrityksen kestäväää kasvua ja markkina-asemaa.

Opinnäytetyön havainnot ja kehitysehdotukset tarjoavat vankan pohjan huolto-
prosessien parantamiselle. Menestyminen autoalalla vaatii kykyä ennakoida ja mukautua muuttuviin tarpeisiin, mikä edellyttää jatkuvaa oppimista ja kehitystä niin yksilö- kuin organisaatiotasolla.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Autokeskus Oy. 2014. Sisäinen koulutusmateriaali. Viitattu 10.9.2024. Vaatii käyttöoikeuden.

Autokeskus Oy. n.d. Noutoautomaatti. Verkkosivu. Viitattu 1.9.2024.

<https://autokeskus.fi/huolto/huoltopalvelut/noutoautomaatti/>

Hagman, S. 2015. Oppivan organisaation kehittäminen osaavaksi organisaatioksi. Tampereen teknillinen yliopisto. Julkaisu 1296. Väitöskirja. Viitattu 15.9.2024

https://cris.tuni.fi/ws/portalfiles/portal/2459797/hagman_1296.pdf

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University press.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Juvenes Print.

McGowan, H. 2018. The future of work is learning. Verkkosivu. Viitattu 15.11.2024.

<https://www.valamis.com/blog/heather-mcgowan-the-future-of-work-is-learning>

Ruusuvuori, J. & Tiitula, L. 2005. Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus vastapaino. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomakkeen kysymykset

Kysymykset kyselylomakkeessa

Kyselylomake muodostui seuraavista 9 kysymyksestä, jotka esiintyivät kyselyssä.

1. Mikä työssäsi sujuu hyvin?
2. Mitkä tekijät estävät tai hidastavat onnistumista työssäsi hyvin?
3. Missä Skoda huolto on parhaimmillaan asiakaspalautteiden perusteella?
4. Mihin asiakkaat ovat tyytymättömiä Skoda huollon asiakaspalautteiden perusteella?
5. Kerro kolme keskeisintä haastetta, jotka vaikeuttavat Skoda huoltoa tuottamasta sujuvaa asiakaspalvelua ja huoltoratkaisuja?
6. Kuinka Skoda huollon prosesseja voitaisiin kehittää sujuvammaksi?
7. Miten koet yhteistyön tai työssä oppimisen haasteet esimerkiksi mekaanikkojen tai työnjohdon välillä?
8. Millä tavalla yhteistyötä ja työssä oppimista voitaisiin parantaa?
9. Mitä muuta haluaisit vielä tuoda esille?

Liite 2. Teemahaastattelu sivu.1

1. Mikä työssäsi sujuu hyvin?

- Töitä riittää, ja tiimi toimii melko hyvin yhteen.
- Mielestäni kaikki sujuu hyvin, myös esihenkilöiden kanssa.
- Uusien asioiden oppiminen vähäiseen työkokemukseen nähden.
- Ei mikään.
- Kaikki sujuu suurin piirtein hyvin.
- Henkilöstö on sitoutunut yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.
- Mekaaniset korjaukset ja osanvaihdot sujuvat hyvin. Myös yhteistyö suurimman osan työnjohtajien kanssa toimii.

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelmakohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelmakohtia?

Vastaukset:

Liite 3. Teemahaastattelu sivu.2

2. Mitkä tekijät estävät tai hidastavat onnistumista työssäsi hyvin?

- Huonosti tai puutteellisesti tehdyt varaukset sekä teknisen tuen kasvava tarve maahantuonnin puolelta. Ajanvarausten huono laatu.
- Joskus liiallinen kiire tai useita odottavia asiakkaita peräkkäin.
- Aina ei ole tarpeeksi töitä, tai ne ovat usein yksitoikkoisia.
- Varaosien jatkuva puute. Aamulla työn odottelu, pahimmillaan tunnin.
- Työajan muuttuminen – viimeinen tunti on todella raskas. Tietokoneiden takkuilu.
- Muutosten aikaansaaminen on välillä vaikeaa, ja muutosvastarinta on ajoittain kova.
- Asiakkaiden ja lupien odottaminen. Myös varaosien odottelu ja juoksentelu.

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelmakohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelmakohtia?

Vastaukset:

Liite 4. Teemahaastattelu sivu.3

3. Missä Skoda huolto on parhaimmillaan asiakaspalautteiden perusteella?

- Ammattitaitoisuus sekä henkilökunnan paneutuminen asiakkaan ongelmiin. Ystävällisyys ja joustavuus. Kustannusarviot pitävät korjauksissa.
- Sujuvuudessa ja täsmällisyydessä.
- Asioiden hoituminen hyvin.
- Asiakaspalvelu.
- Siitä kai, kun onnistuu, mutta en tiedä tarkemmin.
- Perusprosessi on hyvällä mallilla, mutta joustavuuden lisääminen ja kyky tehdä luovia ratkaisuja olisi toivottavaa.
- En osaa vastata. Onko kyse kokonaisuudesta?

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelmakohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelmakohtia?

Vastaukset:

Liite 5. Teemahaastattelu sivu.4

4. Mihin asiakkaat ovat tyytymättömiä Skoda huollon asiakaspalautteiden Perusteella?

- Parkkipaikkatilanne on haastava. Odotusaika ennen palvelua huoltotiskillä on pitkä. Huolimattomuusvirheitä esiintyy korjaamon puolella. Uudet aukioloajat ovat luoneet haasteita asiakkaille. Tuote (Skoda) itsessään on ajoittain huono. On myös haastavaa saada huoltoa kiinni puhelimitse.
- Jos korjaus ei onnistu.
- En osaa sanoa tarkasti, mutta ehkä joskus asiakkaiden mielestä huollon tai korjauksien kesto on liian pitkä.
- Saman asian takia on ollut useita käyntejä, johtuen monesti varaosien puutteesta.
- Jotain jäi tekemättä, eikä asiakasta infottu; en oikein tiedä.
- Asiakaskohtaamiset tiskillä; asiakkaita ei palvella, vaikka useita työnjohtajia on tiskillä ilman asiakasta.
- Pitkät odotusaika tiskillä.

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelmakohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelmakohtia?

Vastaukset:

Liite 6. Teemahaastattelu sivu.5

5. Kerro kolme keskeisintä haastetta, jotka vaikeuttavat Skoda huoltoa tuottamasta sujuvaa asiakaspalvelua ja huoltoratkaisuja?

- Puhelin keskuksen tekemät ajanvaraukset ovat ajoittain todella huonot. Teknisen tuen tarve ja hitaat vastaukset ovat ongelmia. Tuote on haastava, ja takuu on aika lyhyt. Asiakkailla on tyytymättömyyttä takuuajan jälkeisiin korjauksiin ja kustannuksiin.
- Resurssit ovat liian vähäiset, ja tiskillä on ylimääräisiä työtehtäviä.
- Osien toimituksessa ja testereiden toimivuudessa on ongelmia.
- Tuntihinta on liian kallis, ja puhelimeen ei vastata. Hallityönjohtajaa pitäisi olla.
- Työaika on ongelma. Aamuisin on pitkät jonot tiskillä, ja mekaniikoilla on odotusaikaa aamulla. Testereiden toimivuus on myös heikko.
- Muutosvastarinta ja sovituista asioista kiinni pitäminen vaikeuttavat yhteistyötä. Usein hoidetaan vain "oma tontti", eikä haluta auttaa kollegoita.
- Aukioloajat, varaosien ja tiskin toiminta sekä työmääräysten merkintä ovat myös haasteita, niin asentajilta kuin tiskiltä.

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelmakohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelmakohtia?

Vastaukset:

Liite 7. Teemahaastattelu sivu.6

6. Kuinka Skoda huollon prosesseja voitaisiin kehittää sujuvammaksi?

- Aukiolo tulisi aloittaa ennen mekaanikoiden työvuoron alkua, jolloin mekaanikoiden tehokkuus paranee ja odotusajat lyhenevät. Ajanvaraukset tulisi olla kunnossa, eikä tiskillä tulisi olla epäselvyyksiä tuontivaiheessa. Sijaisautot pitäisi varata oikein, ja verkkovaroituksia tulisi järjestyttää maahantuojan puolella, jotta asiakkaat eivät voi tehdä epärealistisia varauksia. Parkkipaikan tulisi olla kunnossa, ja huollon asiakkaille pitäisi olla tilaa. Nyt pihalla on turhaan paljon vaihtoautoja, koska vaihtoautoprosessi sakkaa. Puhelinpalvelu parantuisi varmasti, kun ajanvarauksien korjailuista vapautuisi aikaa.
- Turhat paperityöt tulisi poistaa.
- Paperitöitä pitäisi vähentää.
- Asiakkaat pitäisi saada tulemaan ajallaan, sillä työnjohto lupaillee mahdottomia aikatauluja. Odottavia asiakkaita otetaan keskelle ruokataukoa.
- Tarvitaan enemmän joustavuutta ja halua sekä kykyä ratkaista ongelmia luovasti.
- Odotusajat tulisi minimoida avaamalla tiski ennen asentajien saapumista. Myös lisätöiden osien tarkistaminen ja lupien kysely ilman asentajaa olisi tärkeää selkeissä lisätöissä.

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelma-kohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelma-kohtia?

Vastaukset:

Liite 8. Teemahaastattelu sivu.7

7. Miten koet yhteistyön tai työssäoppimisen haasteet esimerkiksi mekaanikkojen tai työnjohdon välillä?

- Yhteistyö sujuu suhteellisen hyvin. Keskustelu on avointa ja helppoa. Haasteita tuo jatkuvasti kehittyvät korjausohjeet, joita mekaanikot lukevat hieman vaihtelevasti (TPI- ja API-tiedotteet).
- Kumpikaan ei oikein ymmärrä toisen työtoimenkuvaa.
- Joskus molempien on vaikea ymmärtää toistensa työtä.
- Yhteistyö ei ole sujuvaa. Jokainen vain tuijottaa omaa napaa. Kunhan omat hommat on hoidettu, muulla ei ole väliä.
- Yhteistyö sujuu mielestäni hyvin.
- Yhteistyö on pääosin hyvää, mutta ajoittain voi esiintyä henkilökemiaongelmia.

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelma-kohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelma-kohtia?

Vastaukset:

Liite 9. Teemahaastattelu sivu.8

8. Millä tavalla yhteistyötä ja työssä oppimista voitaisiin parantaa?

- Mekaanikoilta voitaisiin vaatia hieman enemmän omistautuneisuutta korjausohjeiden lukemiseen, ja työnjohdolle tulisi antaa enemmän aikaa korjausten valmisteluun. Vianmäärittäjille voisi järjestää omat ETKA-tunnukset.
- Palavereita voisi järjestää enemmän.
- Kommunikaatiota tulisi parantaa.
- Ei tietoa.
- En osaa vastata.
- Pitäisi ehkä järjestää enemmän yhteistä tekemistä työn ulkopuolella, kuten TYKY-toimintaa.

Syventävät jatkokysymykset:

- Mitä mieltä olet vastauksista?
- Mitä ongelmakohtia erityisesti kehittäisit vastauksien perusteella?
- Mistä tämä kyseinen ongelma mielestäsi johtuu?
- Miten kehittäisit mainitsemiasi ongelmakohtia?

Vastaukset:

Liite 10. Teemahaastattelu sivu.9

9. Mitä muuta haluaisit vielä tuoda esille?

- Mekaanikoilla on järjestäen ongelmia testereiden kanssa. Olisi hyvä varmistaa, että autokeskuksessa on kaikki tietoliikenneasiat kunnossa ja tarpeeksi nopeat. Mekaanikoille voisi myös päivittää testereitä ja makkuloita, sillä osa on korjattu teipillä ym.
- Tässä kaikki.
- Pitäisi olla hallintotyönjohto. Nyt joutuu metsästäämään työnjohtajia, jos on lisätöitä. Pahimmillaan kestää tunnin, että saa vastauksen, eikä silloin enää ehdi tehdä lisätöitä. Tämä nopeuttaisi reilusti hommia.
- Kaikki on suurin piirtein hyvin.
- Pääsääntöisesti asiat ovat hyvällä mallilla. Pitäisi vielä löytyä hieman voimaa ja intoa viilata asioita entistä paremmaksi.
- En mitään.

Vastaukset: