



Mikael Rikkinen

Huollon asiakaspalvelun automatisaatio

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma

Insinöörityö

26.2.2025

Tiivistelmä

Tekijä: Mikael Rikkinen
Otsikko: Huollon asiakaspalvelun automatisaatio
Sivumäärä: 24 sivua
Aika: 26.2.2025

Tutkinto: Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma: Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine: Jälkimarkkinointi
Ohjaajat: Diplomi-insinööri Pertti Ylhäinen
Huoltopäällikkö Tommi Pakkanen, K-Auto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella K-Auto Espoon huollon nykyistä ja nykyistä automatisoitua toimintamallia ja luoda parannusehdotuksia niihin. Työssä keskityttiin nykyisen palvelumalliin ja palveluautomaatin toimintaan ja ominaisuuksiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda parannusehdotuksia, joilla palvelumallista ja palveluautomaatin käytöstä tulisi sujuvampaa henkilökunnalle ja asiakkaille.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin palvelumalleja toimihenkilön näkökulmasta ja myös sivuttiin asiakkaan näkökulmaa. Palvelumallia ja palveluautomaatin käyttöä seurattiin toimihenkilön työssä ja havaittiin epäkohtia, joihin luotiin parannusehdotuksia. Työssä myös tarkasteltiin asiakaspalautteita.

Parannusehdotukset liittyivät palvelumalliin ja palveluautomaatin käyttöön. Parannusehdotuksia luotiin yhteensä viisi. Parannusehdotukset tekevät palveluautomaatin käytöstä sujuvampaa ja myös selkeyttävät automatisoitua palvelumallia niin asiakkaalle kuin henkilökunnalle. Palveluautomaatin käyttöliittymään luodut parannusehdotukset tekisivät palveluautomaatin käytöstä helpompaa varsinkin ongelmatilanteissa. Parannusehdotukset myös mahdollistaisivat pienten huoltotöiden tai pesujen laajemman lisämyynnin, kun autoa tuodaan huoltoon. Opinnäytetyö luo pohjan uudistuksille palvelumalliin, joita voidaan hyödyntää tulevaisuudessa K-Auto Espoon huollossa.

Avainsanat: Automaatio, huolto, autoala

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author: Mikael Rikkinen
Title: Automation of Automotive Customer Service
Number of Pages: 24 pages
Date: 26 February 2025

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Automotive Engineering
Professional Major: Automotive After Sales Engineering
Supervisors: Pertti Ylhäinen, Master of Science (Technology)
Tommi Pakkanen, Workshop Manager, K-Auto

The objective of this thesis was to examine the current service model and the current automated operating model of K-Auto Espoo service workshop and to create suggestions for improvements to the operating models. The thesis focused on the current service model and the operation and features of the service locker. The aim of the thesis was to create proposals that would improve the service model and make the use of the service locker smoother for staff and customers.

The thesis examined service models from the perspective of the employee and of the customer perspective. The service model and use of the service locker were monitored in the work of the employee, and shortcomings were identified, for which improvement suggestions were created. Customer feedback was also reviewed.

The improvement proposals were related to the service model and the use of the service locker. A total of five improvement proposals were created. The improvement proposals would make the use of the service locker smoother and clarify the automated service model for both customers and staff. Suggestion for improvements to the service locker user interface would make it easier to use, especially in problem situations. The improvement proposals would enable wider additional sales of small maintenance work or car washes when the car is brought in for maintenance. The thesis creates the basis for reforms to the service model that can be utilized in the future at K-Auto Espoo service workshop.

Keywords: Automation, maintenance, automotive industry

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Kohdeorganisaatio	2
3	Asiakastyytyväisyys	2
4	Palvelumalli	3
4.1	Nykyinen asiakaspalvelumalli	4
4.2	Nykyisen palvelumallin ongelmat	6
5	Asiakaspalvelun automatisaatio	7
5.1	Palvelumallin automatisaatio	8
5.2	Automatisoitu palvelumalli K-Auto Espoossa	9
5.3	Palveluautomaatti	11
5.4	Palveluautomaatin käyttö	13
5.5	Palveluautomaatin ongelmat	15
5.6	Palvelulomakkeella huoltoon	16
5.7	Palveluautomaatin tulevaisuus	17
6	Parannusehdotuksia	18
6.1	Käyttöliittymä	19
6.2	Asiakkaiden aktivointi	20
6.3	Lisämyynti	21
6.4	Tuontilomakkeen digitalisointi	21
6.5	Avainkuorien tuontilaatikko	22
7	Yhteenveto	23
	Lähteet	24

Lyhenteet

CEM: *Customer Experience Management*. Asiakaskokemuksen hallinta.

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia K-Auto Espoon huollon asiakaspalvelun automatisaatiota toimihenkilön näkökulmasta. Opinnäytetyössä tarkastellaan nykyisiä toimintamalleja ja pyritään tekemään parannusehdotuksia nykyiseen toimintamalliin. Työssä tarkastellaan ja luodaan parannusehdotuksia K-Auto Espoon huoltoneuvojan ja työnjohtajan näkökulmasta.

Tavoitteena on selvittää ongelmakohtia nykyisessä automatisoidussa toimintamallissa autoa tuodessa ja noutaessa huollosta. Työssä perehdytään järjestelmän toimintaan sekä järjestelmän epäkohtiin ja siihen, miten nämä vaikuttavat työntekijän sekä asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena olisi myös saada toimihenkilöt hyödyntämään enemmän automatisoitua palvelujärjestelmää jokapäiväisessä työssä ja tarjota tuonti- ja noutopalvelua automaatin kautta aktiivisemmin asiakkaille.

Opinnäytetyön avulla oli tarkoitus parantaa automatisoitua huollon tuonti- ja noutomallia sekä suunnitella siitä työntekijälle sekä asiakkaalle mieluisampi hyödyntää. Asiakaspalveluajan minimointi vapauttaa toimihenkilöt tekemään muita päivittäisiä työtehtäviä. Työssä myös verrataan toimintamallia muiden toimialojen käyttämiin automatisointeihin ja pohditaan, miten heidän malliansa voitaisiin hyödyntää autohuollon tarpeissa.

Opinnäytetyössä selvitetään mitä palveluita ja miten voitaisiin tarjota palveluautomaatilla asiakkaalle. Työssä tarkastellaan, miten automatisoidusta palvelumallista saadaan asiakkaalle näkyvämpi. Lisäksi selvitetään, miten jatkossa automatisoitua mallia voitaisiin ja tullaan hyödyntämään.

Toimintaan perehdytään tarkkailemalla päivittäisiä asiakaspalvelutilanteita sekä tarkistelemalla toimintamallia. Epäkohtiin perehdytään tarkkailemalla ja tutkimalla myös asiakaspalautteita ja reklamaatioita.

2 Kohdeorganisaatio

K-Auto on Volkswagen-konsernin autojen jälkimarkkinointiin ja vähittäiskauppaan erikoistunut yritys. K-Auto maahantuo ja myy Volkswagen-, Audi-, Seat-, Cupra-, Porsche- ja Bentley-merkkisiä henkilöautoja sekä myös Volkswagen-hyötyautoja. K-Auton markkinaosuus ensirekisteröidyistä autoista oli 15,1 % vuonna 2023. Yrityksellä on yli 1,3 miljoonaa asiakasta sekä noin 1 300 työntekijää. K-Auton liikevaihto oli 1 262,3 miljoonaa euroa vuonna 2023. K-Auton palveluliiketoiminnan osuus liikevaihdosta oli noin 19 % vuonna 2023. Palveluliiketoimintaan kuuluu huolto-, vauriokorjaus- ja varaosapalvelut. [1.]

K-Auto Espoo on täyden palvelun autotalo. Espoon toimipisteellä toimii Volkswagen-, Volkswagen hyötyauto-, Cupra- sekä Bentley-merkkisten uusien autojen myynti, huolto sekä vauriokorjaamo. K-Auto Espoon vaihtoautomyymlä sijaitsee noin kilometrin etäisyyden päässä. K-Auto Espoon Audin toimipiste löytyy noin kahden kilometrin etäisyyden päästä. Tällä toimipisteellä on uusien Audi-merkkisten myynti, käytettyjen autojen myynti sekä huolto. Audi-merkkisten autojen vauriokorjaukset suoritetaan K-Auto Espoon toimipisteellä. K-Auto Espoon huollossa tällä hetkellä toimii 25 mekaanikkoa, 6 huoltoneuvojaa, 6 työnjohtajaa ja 1 Bentley-palvelumekaanikko.

3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on yritykselle tärkeää. Asiakastyytyväisyys on asiakkaan yksilöllinen ja yksittäinen kokemus. Asiakkaat tulisi pitää tyytyväisenä jokaisella käyntikerralla. Yrityksen tulisi ymmärtää asiakkaiden tarpeita tyytyväisyyden suhteen sekä reagoida asiakaspalautteisiin asianmukaisesti. Asiakkaat, jotka ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, käyttävät todennäköisemmin yrityksen tarjoamia palveluita uudestaan. [2.]

K-Auto Espoon huoltopalveluissa asiakastyytyväisyyttä mitataan ag analyticsin tarjoamalla Customer Experience Management (CEM) asiakaskokemuksen hallintapalvelulla. Asiakkaille lähetetään CEM-tutkimuskysely 48 tunnin sisällä

huollon valmistumisesta sähköpostilla ja tekstiviestillä. CEM-tutkimuskyselyyn voi vastata anonyymisti sekä kirjoittaa palautetta kirjallisesti. Asiakaspalautteisiin reagoidaan tarpeen mukaan, jotta voidaan käydä epäkohdat läpi asiakkaan kanssa ja parantaa asiakaspalvelua asiakaspalautteen pohjalta.

Ag analytics on tanskalainen autoalan asiakastyytyväisyyteen ja markkinointiin perehtynyt yritys. Ag analyticsin palveluita käyttää yli 1 500 autoalan jälleenmyyjää ympäri maailmaa. Ag analyticsin palvelut on suunniteltu automatisoimaan asiakastyytyväisyyskyselyn yrityksille ja tehdä siitä helposti integroitavan yritysten eri tietokantoihin. [3.]

K-Auto Espoon huollosta vuonna 2024 lähetetyistä CEM-tutkimuskyselyistä saatiin 1720 vastausta. Asiakkaiden vastausprosentti on noin 25 %. Suurin osa vastauksista tulee Volkswagen-huollosta. Volkswagen hyötyautoille tulee vain muutama vastaus kuukaudessa johtuen yritysasiakaskannasta. Bentley-huollossa on käytössä oma asiakastyytyväisyyskysely.

4 Palvelumalli

Palvelumallia tarkastellaan tässä opinnäytetyössä K-Auto Espoon huoltoneuvojan ja työnjohtajan työtehtävien näkökulmista. Suurin osa kerätyistä tiedosta perustuu työntekijän näkökulmaan ja kokemukseen. Yleisesti autohuollon palvelumalli perustuu huollon varaamiseen ja asiakaspalveluun. Huollon varaus voidaan suorittaa nykypäivänä verkkovarauksen kautta tai puhelimitse. Asiakaspalvelu toimipisteellä tapahtuu yleensä huollon tiskeillä, joissa huoltoneuvoja palvelee asiakasta sekä suorittaa muita työtehtäviä.

Huolto on tavoitettavissa puhelimitse. Asiakkailla on tapana kiireellisissä asioissa olla yhteydessä puhelimitse. Puhelimitse voidaan varata määräaikaishuoltoa ja sekä vaativimpia korjauksia ja määräaikaishuollossa havaittujen vikojen korjauksia. Vaativimmat korjaukset voi olla jo aikaisemmin diagnosoitu, mutta korjausta ei ole suoritettu asiakkaan toiveesta, aikataulullisista syistä tai osien puutteesta. Aiemmin diagnosoitujen vikojen korjaukseen ei pysty suoraan

verkkovarauksen kautta varaamaan aikaa. Aiemmin diagnosoitujen vikojen korjaukset yleensä varataan puhelimitse tai huollon tiskeillä huoltoneuvojan toimesta paikan päällä.

Huoltoon voidaan jättää myös yhteydenottopyyntöjä kirjallisesti. Yhteydenottopyynnot voivat pitää sisällään huolto- ja korjaustarpeita. Yhteydenottopyyntöön asiakas voi kirjata tarkasti vian. Esimerkiksi määräaikaikatsastuksessa tulleen hyllyn tai korjauskehotuksen sisällön voi kokonaan kirjoittaa yhteydenottopyyntöön. Yhteydenottopyynnöllä asiakas voi myös pyytää tarjousta huollolle tai korjaukselle.

4.1 Nykyinen asiakaspalvelumalli

K-Auto Espoon huollossa palvellaan asiakkaita paikan päällä ja puhelimitse, sekä verkosta voi luoda yhteydenottopyynnön tai varata huollon suoraan verkkovarauksen kautta. Yhteydenottopyynnot käsitellään toimipisteellä. Puhelimitse ajanvaraus voi tapahtua toimipisteiltä ympäri Suomen.

Paikan päällä asiakaspalvelu tapahtuu huoltoneuvojin palvelutiskeiltä. Jonojärjestelmää hyödynnetään: asiakkaat ilmoittautuvat jonoon ilmoittautumisautomaatilla, johon kirjataan auton rekisteritunnus. Kuvassa 1 vasen näyttö on ilmoittautumisautomaatti, joka sijaitsee huollon palvelutiskien edessä. Toinen ilmoittautumisautomaatti sijaitsee pääoven edessä. Rekisteritunnukset kerääntyvät jonoon huoltoneuvojille nähtäviksi. Asiakkaat pystyvät seuraamaan jonotilannetta näytöiltä ja näytöt myös kertovat millä tiskillä heitä palvellaan vuorolleen. Kuvassa 1 oikeanpuoleisesta näytöstä asiakkaat seuraavat jono tilannetta. Seurantanäyttöjä on yhteensä kaksi ja ne sijaitsevat huollon palvelutiskien edessä. Kun huoltoneuvoja kutsuu asiakkaan palvelutiskilleen, tulee äänimerkki ja rekisteritunnuksen vieressä näkyy palvelutiskin numero. Rekisteritunnuksen ilmoittaminen jo jonoon tullessa nopeuttaa asiakaspalvelua, kun huoltoneuvoja pystyy etukäteen avaamaan mahdollisen ajanvarauksen tai auton tiedot.



Kuva 1. Ilmoittautumisautomaatti ja seurantanäyttö.

Kun asiakkaan vuoro tulee, tiskillä käsittelyyn kuluu varauksen mukaan tietty määrä aikaa. Varauksen sisältö käydään läpi, ja jos varausta ei ole niin luodaan työmääräys. Huollon verkkovaraus ei välttämättä tunnista oikein jokaisen auton huoltotarpeita, joten huoltojen oleellisuus autoa tuodessa on vielä käytävä myös läpi. Asiakastiedot käydään myös tarkasti läpi: asiakkaan nimi, puhelinnumero ja sähköposti tarkastetaan. Asiakkaalta myös kysytään, haluaako hän noutaa autonsa avaimet tiskiltä vai palveluautomaatista sekä haluaako hän maksaa pankkikortilla noudettaessa vai maksulinkillä. Käteistä ei ole voinut käyttää maksukeinona vuoden 2021 jälkeen.

Huollon aikana asiakkaaseen voidaan olla yhteydessä esimerkiksi, jos lisäyötarpeita ilmaantuu tai huollon aikataulu venyy. Yhteydenotot huollon aikana tapahtuvat yleensä hallityönjohtajan toimesta.

Noutaessa autoa huollosta asiakas ilmoittautuu samalla tavalla ilmoittautumisautomaattiin ja odottaa vuoroaan. Kun asiakkaan vuoro tulee, käydään suoritettujen toimenpiteiden läpi sekä vastataan mahdollisesti ilmaantuviin kysymyksiin. Jos asiakas on suorittanut maksun maksulinkillä tai K-Auto Huoltotilillä maksulinkin kautta, voidaan avaimet luovuttaa asiakkaalle. Jos asiakas ei ole vielä maksanut huoltoa, veloitus suoritetaan pankkikorttimaksuna. Kuitti huollosta asiakkaalle lähtee automaattisesti sähköpostiin. Tarvittaessa kuitti saadaan myös tulostettua paperisena.

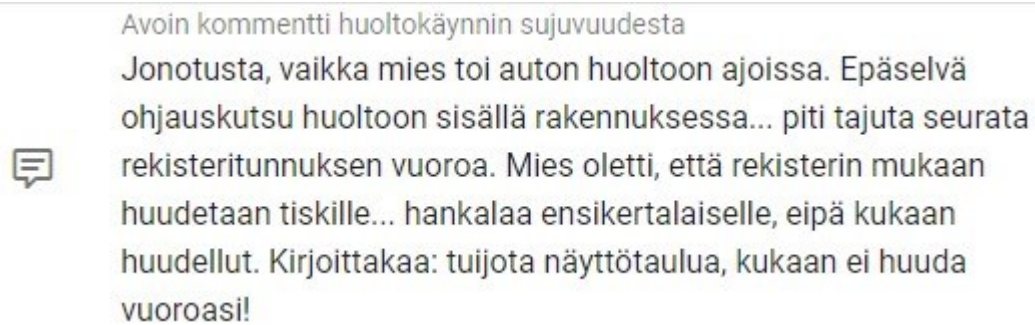
Maksulinkillä asiakas voi maksaa huollon ennen kuin tulee noutamaan auton huollosta. Maksulinkki otettiin käyttöön alkuvuodesta 2022. Maksulinkillä maksu onnistuu pankkikortilla, suomalaisissa verkkopankissa, Mobilepayllä tai K-Auto Huoltotilillä. Maksulinkki lähetetään asiakkaalle tekstiviestillä ja sähköpostilla. Maksulinkissä on 24 tuntia maksuaikaa, jonka jälkeen asiakkaalle voidaan lähettää uusi maksulinkki. Maksulinkki ei ole lasku eikä sitä voida käyttää laskun kaltaisena maksukeinona, sillä se ei ole perintäkelpoinen.

K-Auto Huoltotili otettiin käyttöön vuonna 2022. Palvelun kautta asiakkaat pystyvät hakemaan luottoa ja maksamaan huollon sekä korjaukset niillä. Luottopäätöksen saa heti. Ennen kun maksu suoritettiin huoltotilillä, huoltoneuvoja tai työnjohtaja joutui varmistamaan, että asiakkaalla on hyväksytty luottopäätös ja laskuttamaan työn huoltotilille. Nykyään asiakkaalle lähetään maksulinkki ja asiakas valitsee maksukeinoksi huoltotilin. Jos huoltotili ei maksukeinona mene läpi, maksulinkki pysyy maksamattomana.

4.2 Nykyisen palvelumallin ongelmat

Nykyinen palvelumalli on ollut autoalalla käytössä pitkään. Se on herkkä ruuhkille, varsinkin aamuisin ja iltaisin. Ruuhkautumista aiheuttavat asiakkaiden

määrä, tehdyn työn selvitys asiakkaille, reklamaatiotilanteet sekä mahdolliset henkilökunnan poissaolot. Asiakkaat saattavat joutua jonottamaan pahimmillaan jopa puoli tuntia. Pahimmillaan jonotusajat voivat olla pitkät autoa tuodessa sekä noutaessa. Pitkät jonotusajat vaikuttavat negatiivisesti asiakastyytyväisyyteen, kuten kuvassa 2 ilmenee.



Kuva 2. Eräs CEM-tutkimuskyselyn vastaus.

Ilmoittautumisautomaattien käyttö saattaa olla epäselvää asiakkaille. Sekä oman vuoron seuranta näytöltä rekisteri tunnuksilla ei ole itsestään selvää, kuten kuvasta 2 ilmenee. Näytöllä olevat ohjeet voivat tuntua vähäisiltä, varsinkin, jos ilmoittautumisjärjestelmää käyttää ensimmäisen kerran. Palveluautomaatti mahdollistaa kuitenkin kontaktittoman asiakaspalvelun. Autoalalla on tuotettu tutkimuksia, että jopa 80 % huoltoasiakkaista käyttäisi automaattia todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti, jos vain palveluautomaatti on tarjolla [4].

5 Asiakaspalvelun automatisaatio

Asiakaspalvelun automatisaatio tarkoittaa, että asiakas tekee työn työntekijän puolesta. Automaatio luo mahdollisuuden tehdä asia viisaammin. Kun asiakas tekee työn, voidaan vapauttaa työntekijöitä tekemään muita työtehtäviä. Tiedon kulkeminen on onnistuneen automatisaation avaintekijä. [5.]

Muilla aloilla on ollut jo vuosia käytössä asiakaspalvelun automatisaatiota. Esimerkiksi pikaruokaloissa on tilausautomaatit, joista asiakas voi tilata haluamansa tuotteet ja valita tuotteiden noutotavan. Päivittäistavarakaupoissa on

itsepalvelukassoja laajalti käytössä. Toimintaperiaate itsepalvelukassoissa on yleensä sama kuitenkin. Itsepalvelukassoilla asiakas tekee työn kassatyöntekijän puolesta, eli luo itse myynnin ja maksaa sen itsenäisesti.

Tilausautomaateilla voidaan tehdä myös lisämyyntiä yritykselle. Automaatit voivat jokaisen asiakkaan valitseman tuotteen jälkeen tarjota houkuttelevia tuotteita lisämyyntiä ja myös tarjota niitä vielä juuri ennen maksua. Toisin sanoen asiakkaille jatkuvasti tilausautomaateilla tyrkytetään tuotteita siinä toiveessa, että asiakkaat ostaisivat niitä.

5.1 Palvelumallin automatisaatio

Asiakaspalvelun automatisaatio tarkoittaa, että työ, jonka henkilökunta tekee, siirretään asiakkaan vastuulle. Eli autohuollon näkökulmasta asiakas täyttää lomakkeen, johon merkitsee yhteystiedot, auton tiedot, toivenoutoajan sekä mahdolliset lisähuomiot. Normaalisti edellä mainitut asiat käydään asiakkaan kanssa läpi henkilökohtaisesti huollon tiskillä autoa tuodessa. Automatisoitu auton huoltoon tuontimalli vähentää huoltoneuvojan työtä asiakaspalvelussa varsinkin aamuisin.

Kokonaan palvelumallia ei voida automatisoida. Asiakkailta saattaa kuitenkin olla kysyttävää esimerkiksi huollon suhteen, jolloin he varsinkin haluavat henkilökohtaista palvelua. Varsinkin iäkkäämmät henkilöt haluavat henkilökohtaista asiakaspalvelua, kun taas nuoremmat henkilöt ovat enemmän avoimia kokeilemaan vaihtoehtoja palvelumuotoa. Auton huoltotyöt ovat myös kalliita verrattuna esimerkiksi päivittäistavarakaupan ostoksiin, minkä vuoksi osa asiakkaista haluaa henkilökohtaista palvelua.

Palvelumallin automatisaatio vähentää huoltoon jonotusaikaa, jos asiakas haluaa käyttää automatisoitua palvelumallia. Pitkät jonot varsinkin aamuisin huollon tiskeille huonontavat asiakastytyvyyttä. Yleensä asiakkailla kuitenkin on päivän aikana töitä tai muita askareita, joita täytyy suorittaa. Voi olla, että asiakkaat eivät ole varanneet tarpeeksi aikaa auton huoltoon tuomiseen.

Automatisoitu palvelumalli mahdollistaa myös kontaktittoman asiakaspalvelun. Koronapandemian aikana palveluautomaattiin pohjautuva palvelumalli olisi ollut täydellinen ottaen pandemian luomat rajoitukset huomioon. Tulevaisuudessa jos vastaava pandemiatilanne tulee, auton huoltoon tuonti ja nouto voidaan suorittaa kontaktittomasti palveluautomaatin kautta.

5.2 Automatisoitu palvelumalli K-Auto Espoossa

K-Auto Espoossa automatisoidussa palvelumallissa hyödynnetään palveluautomaattia ja itsepalvelulomakkeita. Asiakas varaa lähtökohtaisesti itse palveluautomaatista lokeron. Lokeron voi myös tarvittaessa työnjohtaja tai huoltoneuvoja varata.

Ihanteellisesti asiakas on varannut huollon verkkovarauksesta huollon. Asiakkaalle tulee huollon muistutusviesti, jonka kautta hän varaa auton tuontia varten lokeron päivää ennen sekä ilmoittaa samalla että hän noutaa lokerosta avaimet, kun huolto on valmis.

Huoltopäivänä asiakas täyttää itsepalvelulomakkeen ja jättää avaimet lokeroon. Työnjohtaja tai huoltoneuvoja hakee avaimet. Sen jälkeen huollon oleellisuus vielä tarkastetaan ja auto annetaan mekaanikolle työn alle. Kun huolto on valmistunut, asiakas tavoitetaan ja käydään noutoprosessi läpi. Työnjohtaja vie avaimet noutolokeroon, josta asiakas voi noutaa avaimet huollon maksun jälkeen, kun hänelle sopii.

Täytä tiedot huolellisesti ja allekirjoita lomake. Laita autosi avaimet ja lomake kuoreen, kirjoita kuoreen autosi rekisteritunnus ja jätä se meille.

Rekisteritunnus: _____

Auton merkki:

Audi Seat Volkswagen Hyötyauto

Varauksen tyyppi:

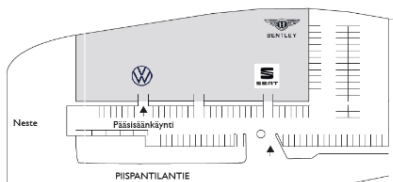
Huolto Vauriokorjaus Renkaiden vaihto

Muu: _____

Lisätyöt tarvittaessa ilman yhteydenottoa:

Lasinpesunesteen lisääminen
 AdBlue täyttäminen
 Huonokuntoisten pyyhkijänsulkien vaihtaminen
 Viallisten polttimoiden vaihtaminen
 Lisäysöljypullon uusiminen
 Koneellinen päällipesu 19,90 €

Auton sijainti parkkipaikalla:



Huomiot ja lisätiedot: _____

Yhteydenotot huollon aikana:

Toivon yhteydenottoa ennen töiden aloitusta

Puhelin Tekstiviesti Sähköposti

Huollon maksutapa:

Korttimaksu noudettaessa Maksulinkillä verkkopankissa Laskutus (vain yritysasiakkaat)

Toivottu noutoajankohta:

Pvm: _____

Klo: _____

Odotan paikan päällä

Nouto palveluautomaatista

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköpostiosoite: _____

Päiväys: _____

Allekirjoitus: _____

Suoritamme työt AUNE:n voimassa olevia moottoriajoneuvojen korjausehtoja noudattaen.

Annetut tiedot tallennetaan K Auto Retail Oy:n asiakasrekisteriin ja luovutetaan lisäksi K Auto Oy:lle keskitetyn asiakastietokannan ylläpitämiseksi. Lisätietoja tietojen käsittelystä ja oikeuksistasi löydät osoitteesta <https://tietosuojajakesko.fi/categoryGroup/autokauppa>

Kuva 3. Tuontilomake.

Kuvassa 3 olevaan itsepalvelulomakkeeseen asiakasta pyydetään täyttämään auton rekisteritunnus, auton merkki sekä auton sijainti pysäköintialueella. Asiakas voi myös valita yleisimmät lisätyöt suoritettavaksi ilman yhteydenottoa. Näihin lisätöihin kuuluvat lasinpesunesteen täyttö, pelkistysaineen täyttö, pyyhkijänsulkien vaihtaminen tarvittaessa, lisäysöljypullon uusiminen ja auton koneellinen pesu. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kirjoittaa huomioita ja lisätietoja sekä pyytää yhteydenottoa ennen töiden aloittamista. Asiakasta pyydetään valitsemaan toivottu yhteydenotto- ja maksutapa, toivottu noutoajankohta eli päivämäärä ja kellonaika. Asiakas voi mainita aikooko hän odottaa paikan päällä huollon valmistumista. Lopuksi pyydetään täyttämään vielä yhteystiedot.

Itsepalvelulomakkeen täyttö täydellisesti on tärkeää. Jos asiakas ei täytä toivottua noutoaikaa, voidaan olettaa, että hän noutaa auton päivän päätteeksi. Jos yhteystietoja ei täytetä ja eri henkilö kuin varauksen tekijä tuo auton huoltoon, mahdolliset yhteydenotot ja auton valmiiksi ilmoittaminen menee väärälle henkilölle.

5.3 Palveluautomaatti

Palveluautomaatti on luotu tarjoamaan vaihtoehtoinen tuonti- ja noutotapa autohuollosta. Asiakkaat pystyvät tuomaan ja noutamaan autonsa avaimet palveluautomaattiin kellon ympäri. Asiakkaat eivät pysty välttämättä tuomaan tai noutamaan autoa huollosta liikkeen aukioloaikoina. Palveluautomaatti mahdollistaa autojen tuonnin ja noudon huoltoon, kun liike tai huolto on muuten kiinni. K-Auton verkkosivuilta löytyy asiakkaille ohjeet palveluautomaatin käyttöön. Verkkosivuilta myös löytyy asiakkaille toimipistekohtaiset toimintaohjeet palveluautomaatin käyttöön. Toimipistekohtaiset ohjeet sisältävät tiedon siitä, miten auto tuodaan pysäköintialueelle ja miten avaimet jätetään palveluautomaattiin. [6.]

SHJ Group Oy on suomalainen noutolokerikkoihin erikoistunut yritys, joka on perustettu vuonna 2015. SHJ Group Oy tarjoaa yrityksille Smartbox-nimellä nouto- ja palveluratkaisuja. Smartbox-nouto- ja palveluratkaisuja on asiakkaiden käytössä yli 300 kappaletta ympäri Suomea. [7.]

Ensikerran noutoautomaattia kokeiltiin K-Auto Espoossa kesällä 2022. Ensimmäinen versio palveluautomaatista oli Smartbox-pohjainen. Asiakkaat saivat ensimmäisessä versiossa tekstiviestillä noutokoodin. Smartbox-pohjainen versio ei muuten tukenut K-Auton ilmoittautumisjärjestelmää, joten siitä päätettiin luopua.

Syksyllä 2023 Smartbox-pohjainen palveluautomaatti vaihdettiin K-Auton kehittämään versioon. Kuvassa 4 on uusi palveluautomaatti, johon asiakkaat pystyvät varaamaan lokeron ja tuomaan auton huoltoon sekä noutamaan auton huollosta. Asiakkaat saavat sähköposteihin noutokoodit, joilla pystyvät avaamaan lokeron. Ilmoittautumisautomaatilta pystyy myös varaamaan lokeron ja

jättämään autonavaimet lokeroon. Kirjoitushetkellä nykyiset K-Auto-avainautomaatit löytyvät seitsemältä eri toimipisteeltä.



Kuva 4. K-Auto Espoon toimipisteen palveluautomaatti.

Palveluautomaatti on keino lyhentää jonoa huollon asiakaspalveluun, varsinkin asiakkaan noutaessa autoa sekä myös tuodessa autoa. Ruuhka-aikoina merkitys on huomattava, jos palveluautomaattiin viedään esimerkiksi valmiita määräaikaishuoltoja, joiden sisältö on käyty jo etukäteen puhelimesta läpi. Palveluautomaatin käyttö vapauttaa lisää työaikaa huoltoneuvojille, jolloin esimerkiksi jää aikaa yhteydenottojen käsittelyyn sekä puhelinpalveluun.

Asiakkailla palveluautomaatin kautta auton tuominen huoltoon vie yleensä muutaman minuutin. Tuontia myös nopeuttaa, jos palveluautomaatista lokerikon varaus on tehty etukäteen. Palveluautomaatista avainten noutaminen vie asiakailta myös vain muutaman minuutin. Palveluautomaatti on huomattavasti

nopeampi tapa tuoda ja noutaa auto huollosta verrattuna noutoon huollon tiskiltä. Huollon tiskiltä noutamiseen voi pahimmillaan kulua minuuteista puoleen tuntiin.

Palveluautomaatin kapasiteetti riittää 30 asiakkaalle K-Auto Espoon toimipisteellä, kuten kuvassa 4 nähdään lokeroiden määrä. Palveluautomaattien koko voi vaihdella toimipistekohtaisesti. K-Auto Espoon toimipisteellä kapasiteetti on ollut riittävä, sillä palveluautomaatti ei ole koskaan ollut täynnä huoltoon tulevista tai noudettavista autonavaimista. K-Auto Espoon toimipisteellä aamuisin muutamat asiakkaat jättävät avaimet palveluautomaattiin. Palveluautomaattien käytöstä ja työmääräysten määrästä kerätään dataa K-Auton sisäiseen tietokantaan. Vuonna 2024 palveluautomaattiin tehtiin 2 700 avainten jättöä ja 1 600 avainten noutoa K-Auton laajuisesti. K-Auto Espoo huollossa oli yhteensä noin 17 000 huoltoon tuontia ja noutoja. K-Auto Espoon toimipisteen osuus avainten jätössä oli 680 kappaletta eli noin 25 % K-Auton laajuisesti. K-Auto Espoon toimipisteen osuus avainten noudossa palveluautomaatista oli 757 kappaletta eli noin 47 % K-Auton laajuisesti. K-Auto Espoon huollon asiakkaista noin 8,5 % joko toivat tai noutivat auton palveluautomaatista.

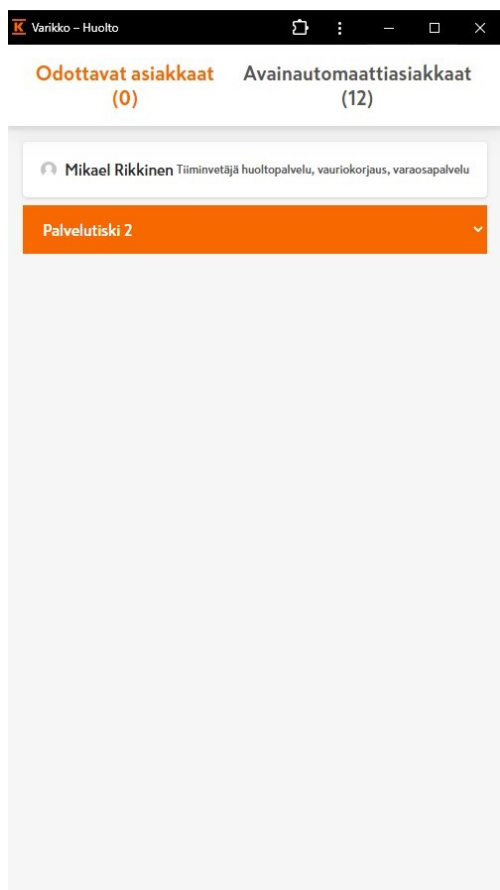
5.4 Palveluautomaatin käyttö

Huollon henkilökunta ohjaa palveluautomaattia käyttöliittymän läpi. Käyttöliittymä on verkkopohjainen ja sitä pystytään käyttämään tietokoneelta tai mobiililaitteelta. Käyttöliittymästä pystytään varaamaan lokeroita, tarkastamaan asiakastiedot, tarkastamaan varatun lokeron tilan sekä sen, onko noutokoodi lähetetty asiakkaalle sähköpostiin. Noutokoodi pystytään lähettämään asiakkaalle automaattisesti, kun maksu on suoritettu verkkomaksulla tai voidaan valita, että noutokoodi lähetetään ilman että maksu on saatu. Maksua ei vaadita -toimintoa voidaan hyödyntää esimerkiksi laskutusasiakkaille, leasing-asiakkaille tai takuutoille. Yleensä asiakkaat pyritään tavoittamaan puhelimitse työn valmistuttua ennen avaimien lokeroon viemistä, jotta voidaan varmistaa, että asiakas on tietoinen siitä, miten nouto tapahtuu.

Asiakkaat pystyvät varaamaan lokeron auton tuontia varten varatun huollon muistutusviestissä olevan linkin kautta tai K-Auton verkkosivujen kautta. Verkkosivuilta myös löytyy ohjeistus automaatin käyttöön. Lokeron varaushetkellä asiakkaat pystyvät myös valitsemaan noutavatko auton avaimet lokerikosta vai huollon tiskeiltä auton huollon valmistuttua. Asiakkaat saavat lokeron varauksen jälkeen sähköpostiinsa koodin, jolla pystyvät avaamaan varatun lokeron. Palveluautomaatin vieressä on kyltti, joka neuvoo asiakkaita täyttämään itsepalvelulomakkeen ennen kuin asiakkaat jättävät avaimet lokeroon.

Myös ilmoittautumisautomaatin kautta asiakkaat pystyvät valitsemaan avainten jätön palveluautomaattiin rekisteritunnuksen syötön jälkeen. Avainten jättö palveluautomaattiin ilmoittautumisautomaatin kautta onnistuu vain, jos on ajanvaraus luotuna huoltopalveluihin. Ilmoittautumisautomaatin näytölle tulee ohjeet siitä, missä palveluautomaatti sijaitsee sekä miten avaimet jätetään palveluautomaatin lokeroon. Ohjeissa neuvotaan asiakasta täyttämään itsepalvelulomake, joita löytyy ilmoittautumisautomaatin vierestä sekä palveluautomaatin vierestä. Kun ilmoittautumisautomaatin kautta valitaan palveluautomaattiin avainten jättö, palveluautomaattiin ei tule erillistä koodia, vaan lokero aukeaa, kun syöttää auton rekisteritunnuksen palveluautomaatin näyttöön.

Kuvassa 5 on kuvakaappaus käyttöliittymästä. Käyttöliittymä on jaettu selkeästi kahteen osaan. Odottavat asiakkaat ovat huollon palvelutiskeille jonossa olevat asiakkaat. Odottavat asiakkaat tekstin alla suluissa oleva luku kertoo, montako asiakasta on yhteensä jonossa. Huoltoneuvoja pystyy valitsemaan luettelosta palvelutiskin, jossa hän työskentelee. Avainautomaattiasiakkaat ovat palveluautomaattia käyttävät asiakkaat. Avainautomaattiasiakkaat-tekstin alla suluissa oleva luku kertoo, montako asiakasta tällä hetkellä käyttää palveluautomaattia.

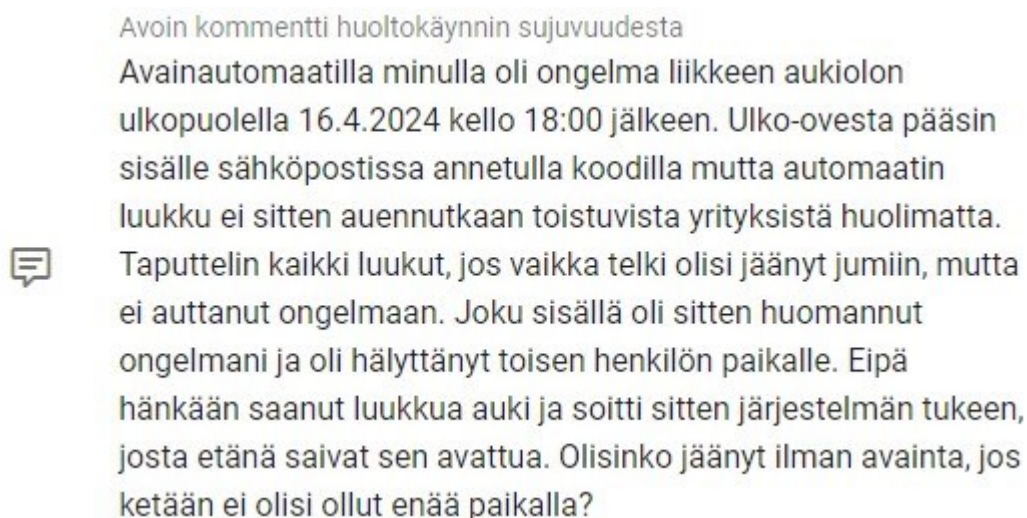


Kuva 5. Käyttöliittymä.

5.5 Palveluautomaatin ongelmat

Nykyinen palveluautomaatti ei ole ongelmaton. Asiakkaille saattaa jäädä lähtemättä tuonti- tai noutokoodi. Huollon muistutusviestissä ei aina välttämättä ole linkkiä lokeron varausverkkosivulle, josta lokeron ainoastaan pystyy varaamaan. Myös on ollut tapauksia, kun lokero ei aukea, kuten kuvan 6 asiakaspalautteesta ilmenee. On ollut myös tapauksia, että edelliseltä asiakkaalta on jäänyt lokero auki ja asiakas pistää avaimet avoimeen eli väärään lokeroon. Myöskään lokeroja ei pysty avaamaan lokeroiden numeroiden perusteella, vaan aina on oltava kyseiselle lokerolle varaus, jotta se voidaan avata. Palveluautomaatti saattaa kadottaa myös lokerovarauksen sattumalta, jolloin autoa tai asiakasta ei näy ohjelmassa. Muutamalla henkilöllä on pääsy palveluautomaatin kehittäjätilaan, jolla pystyy hallitsemaan palveluautomaattia täysin. K-Auto Espoon

toimipisteellä ei ole henkilöä, jolla olisi pääsy kehittäjätilaan, kuten kuvan 6 asiakaspalautteesta ilmenee.



Kuva 6. Eräs CEM-tutkimuskyselyn vastaus.

Palveluautomaatin käyttö voi olla myös työlästä työnjohtajan näkökulmasta. Palveluautomaatin käytössä saattaa olla myös ongelmia. Välillä automaatti ei tunnista sähköpostiosoitetta. Jos asiakas ei ole tuonut autoa palveluautomaatin tai ilmoittautumisautomaatin kautta, niin palveluautomaatin ohjelmasta ei löydy kyseistä autoa tai asiakasta. Tässä tilanteessa tulee käydä ilmoittautumassa ilmoittautumisautomaattiin, niin ohjelma tunnistaa sen jälkeen auton tai asiakkaan.

Ongelmatapauksia ei kuitenkaan tule vastaan päivittäin. Ongelmatapauksia on yleensä ilmaantunut muutama kuukaudessa. Palveluautomaatti kuitenkin toimii suurimmaksi osaksi oikein ja käyttäjäpohjaiset ongelmatilanteet ovat vähentyneet huomattavasti uusien ohjeistuksien myötä.

5.6 Palvelulomakkeella huoltoon

K-Auto Espoossa tarjotaan myös palveluautomaatin lisäksi mahdollisuutta täyttää itsepalvelulomake ja sen jälkeen laittaa avaimet kirjekuoreen ja viedä

kirjekuori huoltoneuvojalle tiskille. Lomakkeen sisältö on käytännössä sama kuin palveluautomaattiin täytettävässä lomakkeessa. Itsepalvelulomakkeita löytyy toimipisteellä pääoven edestä ilmoittautumisautomaattien vierestä. Yleensä yksi huoltoneuvoja tai työnjohtaja aamulla ovien auetessa menee ohjeistamaan asiakkaita täyttämään lomakkeita.

Kuvassa 7 näkyy itsepalvelupiste. Kyltissä ohjeistetaan asiakasta täyttämään itsepalvelulomake. Itsepalvelulomakkeen täytön jälkeen häntä ohjeistetaan viemään lomake huollon henkilökunnalle.



Kuva 7. Itsepalvelulomakkeiden täyttöpiste.

5.7 Palveluautomaatin tulevaisuus

Palveluautomaattiin on suunnitteilla parannuksia. Päätöstä ei ole vielä tehty mitkä parannukset olisivat tulossa. Palveluautomaatin parannukset ovat suunnitteilla palveluautomaatin ohjelmistokehittäjällä. Parannukset voidaan jakaa huollon henkilökunnalle merkityksellisiin toimintoihin ja asiakkaan palveluautomaatin käyttöön liittyviin toimintoihin.

Henkilökunnalle merkityksellisiin parannuksiin kuuluvat noutolokeron varaaminen ilman työmääräyslinkitystä, ylläpito näkymän käyttöliittymä palveluautomaattiin ja kuvaavammat virheilmoitukset lokerovarauksiin. Noutolokerikon varaaminen ilman työmääräyslinkitystä tarkoittaa, että noutolokero voidaan varata ja lähettää noutokoodi asiakkaalle ilman avointa työmääräystä. Ylläpito näkymän käyttöliittymä palveluautomaattiin tuo mahdollisuuden tarkastella vapaita ja varattuja lokeroja ja avata niitä vapaasti. Kuvaavammat virheilmoitukset kertovat tarkemmin miksi palveluautomaatin jokin toiminto on epäonnistunut.

Asiakkaille näkyviin tuleviin parannuksiin kuuluvat informatiivisen tekstin muutos lokeron varaussivustolle, asiakkaalle lähtevässä viestissä tuonti- tai noutokoodi on suuremmin esillä ja lokerosta noudon muistutusviestin automaattinen lähetyks. Informatiivisen tekstin muutos lokeron varaussivulle tuo tarkemmat ja selkeämmät ohjeet palveluautomaatin käyttöön asiakkaalle verrattuna nykyisiin ohjeisiin. Asiakkaille lähtevässä viestissä tällä hetkellä on tuonti- tai noutokoodi todella pienesti esillä verrattuna viestin suuruuteen, ja tavoitteena on saada viesti selkeämmäksi. Tällä hetkellä asiakkaille ei lähde muistutusviestiä, jos avaimet ovat noutamatta palveluautomaatista. Muistutusviestien tavoitteena on saada asiakkaat noutamaan avaimet aktiivisemmin.

6 Parannusehdotuksia

Palvelumalli ja palveluautomaatti eivät ole täydellisiä. Niistä löytyy myös epäkohtia, joita voitaisiin parantaa. Parannusehdotukset liittyvät päivittäisessä työssä kohdattaviin ja havaittaviin ongelmiin. Ongelmakohtat sekä parannusehdotukset on havaittu K-Auto Espoon huoltoneuvojan ja työnjohtajan työtehtävissä. Parannusehdotuksien olisi tarkoitus tuoda automatisoitu palvelumalli paremmin esille sekä mielekkäämmäksi käyttää. Parannusehdotukset ovat syntyneet keskustellessa asiakkaiden ja kollegoiden kanssa ongelmista. Myös havaintoja on tehty seuraamalla asiakkaiden toimintaa autoa huoltoon tuodessa ja noutaessa. Parannusehdotuksiin valitsin yleisimmät ja eniten keskustelua herättäneet epäkohdat ja ongelmat, joita voitaisiin parantaa luomalla ja muuttamalla

toimintaa. Tärkeimmät parannuskohteen hallityönjohtajan näkökulmasta olisivat käyttöliittymään ja asiakkaiden aktivointiin liittyvät parannukset.

Käyttöliittymän ongelmat on havaittu käyttämällä palveluautomaattia. Ongelmat eivät ole päivittäisiä, mutta kun ongelmat ilmaantuvat, ne tulevat selkeästi esille. Jos ongelmaa ei saada ratkaistua järkevässä ajassa, asiakkaan korjaamokäynti voi mennä pieleen ja syntyä negatiivinen asiakaspalautte.

Asiakkaiden aktivointi nähdään palveluautomaattia käyttävien asiakkaiden määrässä. Yleensä aamuisin palveluautomaattiin on tuotu vain muutamat auton avaimet, vaikka kapasiteettiä olisi huomattavasti enemmän.

Lisämyynnin mahdollistaminen palveluautomaatista ja tuontilomakkeen digitalisointi olisivat nykyaikaisempi tapa tarjota yleisimpiä pieniä korjauskohteita tai pesutöitä asiakkaille. Nykyiset palvelulomakkeet eivät mahdollista kuin kuuden yleisimmän ja kysytyimmän tuotteen tai palvelun myynnin. Lisämyynnit voivat jäädä saamatta, jos asiakas olisi ollut kiinnostunut tietystä palvelusta, eikä hänelle tarjottu sitä tuodessa.

Asiakkaiden epäröinti on huomattavaa palvelukuorta jättäessä huoltoneuvojille aamuisin. Osa asiakkaista ei uskalla keskeyttää huoltoneuvojaa ja palveltavaa asiakasta palvelukuorta tuodessa. Asiakkaat saattavat myös jonottaa normaalisti muiden asiakkaiden kanssa, vaikka ovat täyttäneet palvelukuoren. Asiakkailla myös saattaa olla kysyttävää palvelukuoreen liittyen. Tuontilomakkeen digitalisointi luultavasti vähentäisi epäröintiä, kun siihen saataisiin selkeät ohjeet asiakkaille näkyviin.

6.1 Käyttöliittymä

Käyttöliittymä on tällä hetkellä puutteellinen. Käyttöliittymään tulisi tehdä muutoksia, jotta henkilökunta pystyy hallita ja ohjata palveluautomaattia. Tällä hetkellä palveluautomaatista ei näy lokerohistoriaa, jolla pystyttäisiin toteamaan mitä ja milloin ja millä lokerolla on mitä tehty ja myös kuka on tehnyt.

Käyttöliittymään tulisi saada historiatiedot näkyviin. Historiatiedot helpottaisivat mahdollisia ongelmatilanteiden selvittämisiä.

Käyttöliittymään pitäisi myös saada ominaisuus avata lokerot lokeronumeron perusteella. Tällä hetkellä kyseistä ominaisuutta ei ole. Jos tällä hetkellä avaimet jäävät lokeroon jumiin ja varaus jostain syystä katoaa käyttöliittymästä, avaimet jäävät lokeroon jumiin niin kauaksi aikaa ennekuin saadaan tavoitettua henkilö, joka voi avata lokeron etäältä pääkäyttäjällä oikeuksilla.

6.2 Asiakkaiden aktivointi

Vain osa asiakkaista käyttää tai on tietoisia palveluautomaatista ja sen käytöstä. Yleensä palveluautomaattia käyttävät asiakkaat, jotka ovat jo entuudestaan tutustuneet sen toimintaan. Monille asiakkaille jopa tulee yllätyksenä, että kyseistä palveluautomaattia voidaan käyttää auton avainten noutamiseen liikkeen aukioloaikojen ulkopuolella.

Asiakkaille täytyisi enemmän tarjota mahdollisuutta hyödyntää palveluautomaattia. Välttämättä huollon tiskillä autoa tuodessa ei käydä läpi noutamahdollisuutta palveluautomaatista. Myöskään noutoa ei välttämättä tarjota aktiivisesti, vaan yleensä palveluautomaatista noutoa tarjotaan vain, jos asiakas ilmoittaa, että hän ei pysty noutaa autoaan ennen liikkeen sulkemisaikaa.

Palveluautomaatti täytyisi tuoda asiakkaille paremmin ja helpommin esille. Palveluautomaattia mainostetaan verkkosivuilla, mutta se siitä ei mainita huollon etusivulla eikä huollon verkkovarauksessa. Liikkeessä ei ole mainosbanneria eikä huollon tiskeillä tällä hetkellä ole mainoskylttiä palveluautomaattinoutoon liittyen. Yksinkertaiset mainokset myymälässä toisivat näkyvyyttä ja asiakkaat kysyisivät sitä todennäköisemmin.

Lähtökohtaisesti kun asiakkaille tarjoaa mahdollisuutta noutaa avaimet jonottamatta ruuhka-aikana asiakkaat yleensä ovat halukkaita noutamaan avaimet palveluautomaatista.

6.3 Lisämyynti

Kun asiakas tuo auton huoltoon palveluautomaattia hyödyntäen voitaisiin hänelle tarjota lisäpalveluita. Mallia voitaisiin ottaa esimerkiksi pikaruokaravintoloiden tilausautomaateista, jossa jopa tyrkytetään asiakkaille tuotteita, jotka he voivat lisätä ostokoriin viime hetkellä. Lisäpalveluita voitaisiin tarjota, kun asiakas varaa lokeron joko saamansa verkkolinkin kautta tai kun hän valitsee jättävänsä avaimet lokeroon itsepalveluautomaatilla.

Tarjottavia lisäpalveluita auton tuontivaiheessa voisivat olla esimerkiksi pienet lisätyöt, pesutyöt ja auton eri nesteiden täytöt. Pieniin lisätöihin kuuluisivat esimerkiksi pyyhkijänsulkien vaihto ja avaimien paristojen vaihto. Pesutöihin kuuluisivat esimerkiksi konepesu, käsinpesu ja sisäpuhdistus. Nesteiden täyttöihin kuuluisi esimerkiksi lasinpesunesteen täyttö ja pelkistysaineen täyttö. Tarjottavat lisätyöt voisivat olla tarjolla esimerkiksi listana hintojen kera, jota asiakas voisi selata ja valita listasta haluamansa lisätyöt.

Lisämyynnin aktiivinen tarjoaminen tuontivaiheessa myös vähentää työnjohtajan työtä. Kun yleisimmät lisätyöt on myyty jo tuodessa ei tarvitse asiakkaaseen olla erikseen huollon aikana yhteydessä jo valmiiksi sovittujen lisätöiden suorittamisesta.

6.4 Tuontilomakkeen digitalisointi

Tuontilomake on tällä hetkellä paperinen. Nykypäiväinen ratkaisu olisi tuoda lomake täytettäväksi sähköisesti. Monet asiakkaat jättävät lomakkeeseen kirjoittamatta yhteystiedot, toivotun noutoajankohdan, toivotun yhteydenotto tavan sekä toivotun noutotavan. Sähköisesti täytettävä lomake voitaisiin tehdä niin, että asiakas ei pääse varamaan lokeroa ennen kuin tarvittavat tiedot on täytetty. Paperisen tuontilomakkeen täyttäminen voi tuntua asiakkaista raskaalta.

Puutteellisesti täytetyt lomakkeet voivat johtaa väärinymmärryksiin. Jos asiakas ei ole ilmoittanut toive noutoaikaa, oletetaan että auto olisi valmiina kello 17:00.

Asiakkaalla kuitenkin saattaa olla eri mielikuva aikataulusta, esimerkiksi että huolto valmistuisi aikaisemmin. Epäselvyys aikataulujen vuoksi voi johtaa huonoon asiakaspalautteeseen ja heikentää kokonaisasiakastyytyväisyyttä.

Myös jos yhteystiedot ilmoitetaan lomakkeessa puutteellisesti, ei voi olla varma keneen huollonaikana tulee olla yhteydessä. On tapauksia, kun toinen henkilö on varannut huollon, mutta eri henkilöön täytyisi olla yhteydessä huoltoon liittyvissä asioissa. Pahimmillaan korjauslupia lisätöille kysytään väärältä henkilöltä, joka ei ole päätösvastuussa auton korjauksiin liittyen.

6.5 Avainkuorien tuontilaatikko

Asiakkaille tarjotaan palvelua täyttää itsepalvelulomake ja laittaa lomake ja avaimet kirjekuoreen ja viedä nämä huoltoneuvojalle. Aamuruuhkassa varsinkin kuoren jättö huoltoneuvojalle voi tuntua asiakkaasta kiusalliselta, kun joutuu menemään niin sanotusti jonon ohi tai antamaan kuoren keskeyttäen asiakaspalvelu tilanteen. Kuorille voitaisiin tehdä lukittu tuontilaatikko, joka vastaisi mahdollisesti perinteistä postilaatikkoa. Asiakkaiden olisi luontevaa jättää kuoret sinne. Tuontilaatikon lisääminen mahdollisesti lisäisi itsepalvelulomakkeiden täyttöä ja kirjekuoreessa auton jättöä huoltoon. Itsepalvelulomakkeen täyttö voitaisiin myös korvata digitaalisella tuontilomakkeella, jolloin asiakkaan tulisi vain kirjoittaa rekisteritunnus kirjekuoreen.

Tuontilaatikko tulisi sijoittaa huoltoneuvojien näkyville, jotta siihen olisi jatkuvasti näköyhteys. Riskinä on se, että joku ulkopuolinen voi murtautua tuontilaatikkoon ja viedä asiakkaan auton avaimet. Tuontilaatikon pitäisi siis myös osua valvontakameran alle. Tuontilaatikon lukituksena voisi toimia lukko, joka toimii toimipisteen avaimilla, jotka ovat henkilökunnalla yleisesti käytössä.

Tuontilaatikosta tulisi käydä tarkastamassa säännöllisin väliajoin onko sinne jätetty kuoria. Tuontilaatikko olisi käytössä vain ruuhkaisena ajankohtana, jotta sinne ei vahingossa jäisi kuoria huomaamatta.

7 Yhteenveto

Opinnäytetyössä tarkasteltiin toimihenkilön näkökulmasta K-Auto Espoon huollon nykyistä ja automatisoitua palvelumallia sekä palveluautomaatin toimintaa ja käyttöä. Siinä myös tarkasteltiin epäkohtia palvelumallissa ja palveluautomaatissa.

Tarkastelussa havaittiin viisi epäkohtaa, joihin luotiin parannusehdotuksia. Epäkohtiin, jotka havaittiin, luotiin parannusehdotukset. Parannusehdotukset luotiin toimihenkilön näkökulmasta. Parannusehdotuksien tarkoitus on selkeyttää palvelumallia henkilökunnalle sekä asiakkaille ja tehdä toimipisteellä asiointista sujuvampaa sekä mahdollisesti tehdä laajemmin lisämyyntiä pienien huoltotöiden tai pesujen tarjoamisella asiakkaalle jo autoa huoltoon tuodessa.

Luoduista parannusehdotuksista kaikki ovat oleellisia. Tärkeimpinä parannusehdotuksina on käyttöliittymään ja asiakkaiden aktivointiin liittyvät parannukset. Käyttöliittymään liittyvät parannukset ovat varsinkin tärkeitä, koska nyt palveluautomaatin hallinta ongelmatilanteissa on erittäin haastavaa. Asiakkaille tulisi tuoda palveluautomaatti paremmin esille, jotta sille saataisiin enemmän käyttöä.

Parannusehdotukset tarjoavat K-Auto Espoon huollolle mahdollisuuden hyödyntää ehdotuksia tulevaisuudessa. Käyttöliittymän parannusehdotus on ollut jo palveluntarjoajalla tiedossa ja siihen on suunniteltu lokeron avaus toimintoa lokeronumeron perusteella. Kirjoitushetkellä ei ole vielä päätetty, mitä parannuksia palveluautomaattiin tulee tulevaisuudessa.

Lähteet

- 1 Keskon vuosiraportti. 2023. Verkkoaineisto. Kesko Oyj. <<https://www.kesko.fi/sijoittaja/taloustieto-ja-julkaisut/vuosiraportit/>>. Luettu 29.1.2025.
- 2 Asiakastyytyväisyys ja laatu. 2022. Verkkoaineisto. Suomi.fi-verkkotoimitus. <<https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu/asiakastyytyvaisuus-ja-laatu>>. Luettu 29.1.2025.
- 3 Who we are. 2025. Verkkoaineisto. Ag analytics. <<https://aganalytics.dk/en-uk/who-we-are/>>. Luettu 29.1.2025.
- 4 Autohuolto. 2025. Verkkoaineisto. SHJ Group Oy. <<https://smartbox.fi/ratkaisumme/autohuolto/>>. Luettu 29.1.2025.
- 5 Levasma, Jarkko. 2022. Automatisaatio julkisen hallinnon digitalisaation vauhdittajana. Verkkoaineisto. Valtiovarainministeriö. <<https://valtioneuvosto.fi/-/10623/automatisaatio-julkisen-hallinnon-digitalisaation-vauhdittajana/>>. Luettu 29.1.2025.
- 6 Avainautomaatit K-Autolla. 2025. Verkkoaineisto. K-Auto Oy. <<https://www.k-auto.fi/huolto/avainautomaatti-ohje/>>. Luettu 29.1.2025.
- 7 Tarinamme. 2025. Verkkoaineisto. SHJ Group Oy. <<https://smartbox.fi/tarinamme/>>. Luettu 29.1.2025.