



Aarne Ruotsalainen

Teleservice-palvelupyynnön käsittelyn prosessikuvaus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

22.4.2025

Tiivistelmä

Tekijä: Aarne Ruotsalainen
Otsikko: Teleservice-palvelupyynnön käsittelyn prosessikuvaus
Sivumäärä: 22 sivua + 2 liitettä
Aika: 22.4.2025

Tutkinto: Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma: Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine: Ajoneuvosuunnittelu
Ohjaaja: Diplomi-insinööri Pertti Ylhäinen

Opinnäytetyö käsittelee BMW/Mini Teleservice-palvelupyyntöjen käsittelyprosessia Hedin Automotive BMW Oy:llä. Työ koskee Hedinin toimintaa Suomessa.

Tavoitteena oli luoda prosessikuvaus Teleservice-palvelupyyntöjen käsittelyprosessista. Prosessikuvaus oli tarkoitus luoda tämänhetkisestä toimintamallista, jonka pohjalta voidaan kehittää prosessia tulevaisuudessa. Prosessikuvausta olisi tarkoitus myös pystyä käyttämään mahdollisten uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Tämänhetkistä prosessia ei ole aikaisemmin dokumentoitu.

Työssä pohdittiin toimintaa nykyhetkellä sekä tulevaisuudessa. Nykyhetken ja mahdollisten kehitysideoiden pohdintaa varten toteutettiin haastattelut, joiden vastausten pohjalta pohdintaa tehtiin työssä.

Prosessikuvaus luotiin käyttäen prosessin, prosessikuvauksen ja myyntityön teoriataustaa. Prosessi kuvattiin työssä ensin kirjallisesti, ja sen pohjalta luotiin prosessikaavio. Prosessikaavion luonti ja kehitys kuvattiin työssä. Tuloksena syntynyt prosessikaavio on työssä liitteenä.

Avainsanat: prosessikuvaus, Teleservice, palvelupyyntö

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author: Aarne Ruotsalainen
Title: Process Description for Processing a Teleservice Service Request
Number of Pages: 22 pages + 2 appendices
Date: 22 April 2025

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Automotive Engineering
Professional Major: Automotive Design
Supervisor: Pertti Ylhäinen, Master of Science

This thesis discusses the process of the BMW/Mini Teleservice service request processing at Hedin Automotive BMW Oy. The work focuses on operations in Finland.

The aim is to create a process description of the Teleservice service request processing. The created process description will focus on the current operating model, on the basis of which the process can be developed in the future. The process description should also be able to be used to train potential new employees. The current process has not been previously documented.

The work considers the current and future operations. Interviews were conducted to reflect on the current situation and possible development ideas in this thesis.

The process description was created using the theoretical background of a process, process description and sales work. The process is first described in a written form. Creation and development of the process diagram is depicted in the thesis. The resulting process diagram is found in the appendices.

Keywords: process description, process, Teleservice

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Tausta ja lähtötilanne	1
1.3	Keinot työn toteuttamiseen	2
2	Teleservice palveluna	2
3	Prosessin, prosessikuvauksen ja myyntityön teoriatausta	3
4	Palvelupyynnön käsittelyn prosessin vaiheet	5
4.1	Palvelupyynnön aiheen tunnistaminen	6
4.2	Asiakastietojen ja auton huoltohistorian tarkistaminen	7
4.3	Tarjouspohjan luominen	7
4.4	Asiakkaan kontaktointi ja ajanvaraus	8
4.5	Palvelupyynnön sulkeminen	9
4.6	Poikkeustilanteet	10
5	Prosessikaavion luominen	11
5.1	Kaavion ideointi	11
5.2	Ensimmäisen version luonti	12
5.3	Lopullinen versio	15
5.4	Tuotoksen arviointi	18
6	Nykytilanne ja kehitys	19
6.1	Nykyisen toimintamallin hyvät ja huonot puolet	19
6.2	Kehitysideat ja tulevaisuus	20
6.3	Teleservice-palvelun merkitys	21
6.4	Toimintamallin käytännön toteutus ja työnkulku	21
7	Yhteenveto ja päätelmät	22
	Lähteet	23
	Prosessikaavio	1
	Haastattelukysymykset ja vastaukset	1

Lyhenteet ja käsitteet

Automaster: Automaster on järjestelmä, jonka kautta ajanvaraukset, tarjoukset ja työmääräykset kulkevat.

AWP: AWP eli Aftersales workplace on BMW:n työkalu, jonka kautta mm. palvelupyynnot käsitellään ja varaosat ja ohjeajat tarkistetaan, jotta ne voidaan myydä työmääräykselle.

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda prosessikuvaus Teleservice-palvelupyynnön käsittelystä. Työn tuotoksena syntyi palvelupyynnön käsittelyn prosessikuvaus ja -kaavio, joiden avulla voidaan yhtenäistää toimintatapoja sekä kouluttaa mahdollisia uusia työntekijöitä. Lisäksi opinnäytetyössä pohditaan Teleservice-toimintaan mahdollisia kehitysideoita, joilla voitaisiin parantaa palvelupyyntöjen määrästä mitattavaa korjaamokäyntiprosenttia. Opinnäytetyön tuloksena syntyi yksityiskohtainen kuvaus yksittäisen Teleservice-palvelupyynnön käsittelystä.

1.2 Tausta ja lähtötilanne

Hedin Automotive BMW Oy on yksi Suomessa toimivista BMW- ja Mini-huolto-likkeistä, jolle tulee kuukausitasolla useita satoja palvelupyyntöjä eri alueiden autoista. Teleservice on kovassa kehitysvaiheessa oleva prosessi ja siitä ei ole vielä tarkempaa prosessikuvausta luotu. Teleservice on BMW:n luoma palvelu, jonka avulla auto välittää kaikki tarvittavat tiedot korjaamolle ajanvarausta varten auton vaatiessa huoltoa tai korjausta. Tämä siis mahdollistaa sen, että asiakkaan ei välttämättä tarvitse itse tehdä toimenpiteitä ajan varaamiseksi vaan korjaamolta voidaan proaktiivisesti olla yhteydessä asiakkaaseen ja varata huolto aika. Opinnäytetyön tekijä toimii Hedinillä palvelupyyntöjen käsittelijänä.

Työn tavoitteena on luoda prosessikuvaus BMW:n tarjoamalle palveluprosessikokonaisuudelle hyödyntäen niin prosessikuvausten teoriaa kuin tietoa olemassa olevan prosessin eri osa-alueista. Prosessikuvausta voidaan hyödyntää myös työkaluna prosessin kehittämässä. Autojen lähettämät yhteydenotto-pyyntöt hoidetaan Aftersales workplace (AWP) -nimisen järjestelmän kautta, joka on ollut käytössä 1.4.2023 alkaen, eli tämän työn kirjoitushetkellä vasta noin kaksi vuotta ja se onkin vielä pitkälti kehitysvaiheessa. Järjestelmään tulee

edelleen lähes viikoittain päivityksiä, ja usein jopa kesken työpäivän. Teleservice on tärkeä työkalu ja palvelu korjaamotoiminnan kannalta, sillä se on usein ensimmäinen asiakaskontakti auton huoltoprosessissa. Sen avulla voidaan siis haalia lisää töitä korjaamolle silloin, kun asiakas ei ole vielä ehtinyt tehdä varausta muualla.

1.3 Keinot työn toteuttamiseen

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä ja se sisältää muiden työntekijöiden haastatteluja, jotka käsittelevät heidän henkilökohtaisia työskentelymallejaan sekä mahdollisia kehitysehdotuksiaan. Työ toteutetaan niin, että ensin kartoitetaan tämänhetkiset toimintamallit ja niiden pohjalta luodaan prosessikuvaus. Kun nykytilanne on kartoitettu, pohditaan mahdollisia kehitysehdotuksia, joilla voitaisiin toimintaa tehostaa. Kehitysideat sekä prosessikuvaus tuotetaan palvelupyyntöjen käsittelijöiden näkökulmasta. Prosessikuvaus rajautuu auton lähettämän palvelupyyntöviestin käsittelyn aloituksesta mahdollisen huoltovarauksen tekemiseen, eli itse korjaamokäyntiä ei varsinaisesti kuvata työssä, sillä Teleservicen kautta varatut työt eivät eroa perinteisistä, huoltotiskillä tehdystä huoltovarauksista. Työ koskee Hedin Automotive BMW Oy:n Suomen toimintaa.

2 Teleservice palveluna

Teleservice on kaikkiin uusin BMW- ja Mini-henkilöautoihin asennettu järjestelmä, jonka avulla auto pystyy itse tunnistamaan huoltotarpeen lähestymisen tai mahdollisen vian. BMW.fi-verkkosivuilla kerrotaan, että järjestelmän avulla kaikki tarvittavat tiedot välittyvät asiakkaan valitsemaalle korjaamolle välittömästi, jo ennen kuin asiakas ehtii ottaa yhteyttä (Teleservices 2025). Auton huoltotarpeen lähestyessä korjaamolta ollaan proaktiivisesti asiakkaaseen yhteydessä huollon ajanvarauksen tekemiseksi. Ennalta määrättyjen huoltovälien lisäksi auto tunnistaa ennakoimattomia huoltotarpeita, kuten jarrupalojen vaihdon. Teleservice-palvelun avulla asiakkaan ei tarvitse itse huolehtia ajanvarauksesta, vaan se jää korjaamon tehtäväksi. Asiakas voi toki varata huollon myös itse,

mikäli niin haluaa. Palvelu varmistaa myös sen, että huoltoaika ei unohdu varata. (MINI Teleservices.)

Teleservice-palveluun kuuluvat myös MyBMW- ja MINI-puhelinsovellukset, joiden avulla auton huoltotarpeet sekä mahdolliset vikailmoitukset pääsee näkemään. Autoon ei siis tarvitse välttämättä mennä paikan päälle niitä tarkistamaan. Sovelluksista pääsee myös esimerkiksi muuttamaan autolle valitun huoltopisteen, jonka vaihtaminen onnistuu myös autosta käsin.

Vikatilanteissa auton diagnosointi voidaan usein aloittaa jo ennen auton saapumista korjaamolle. Mikäli kyseessä on jokin sähkövika, tai yleisesti vikailmoituksen aiheuttava vika, voidaan vikamuistia alkaa käsittelemään jo etänä. Mekaanisia vikoja, kuten alustan välyksiä tai muita kolinoita, ei pysty kuitenkaan vielä etänä tutkimaan.

3 Prosessin, prosessikuvauksen ja myyntityön teoriatausta

Jotta voidaan luoda toimiva ja ennen kaikkea hyödyllinen prosessikuvaus, on ymmärrettävä, mikä ylipäättään on prosessi. Mustonen kuvaa Team Laamasen verkkosivuilla:

Prosessi on suoritettavien aktiviteettien sarja, joka tuottaa määritellyn lopputuloksen. Se on yrityksessä toimintatapa, minkä avulla saadaan synnytettyä lisäarvoa tuottavia tuloksia. Prosessi voidaan määritellä myös selkeäksi toimintatavaksi, joka aina toistuu samanaikaisena. Prosesseja voi olla eri kokoisia ja ne vaikuttavat usein työntekijöiden toimintaan ja muihin erinäisiin sidosryhmiin. (Mustonen 2022.)

Prosessi on siis sarja erilaisia työvaiheita, joiden tarkoituksena on päästä yhteen tai useampaan haluttuun lopputulokseen. Palveluprosessit eroavat Laamasen ja Tinnilän mukaan tuotantoprosesseista siten, että prosessin toteutumisessa on asiakkaalla keskeinen rooli. (Laamanen & Tinnilä 2009: 23.) Asiakkaan prosessi, eli se mitä asiakas tekee prosessin aikana, on myös Laamasen ja Tinnilän mukaan oleellista huomioida (Laamanen & Tinnilä: 23). Palvelu tulee siis suunnitella mahdollisimman mutkattomaksi asiakkaan näkökulmasta.

Tässä opinnäytetyössä syntyvää prosessikuvausta tullaan käyttämään tämänhetkisten toimintamallien kartoittamiseen, toiminnan tehostamiseen sekä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Koska syntyvää prosessikuvausta tullaan käyttämään perehdytyksessä, on se otettava huomioon prosessikuvausta luodessa. Kuvauksesta on tehtävä tarpeeksi yksityiskohtainen, jotta uusikin työntekijä pystyy ymmärtämään sen. Perehdytystä ei tietysti toteuteta yksinomaan prosessikuvauksella, vaan se toimii apuvälineenä etenkin alkuvaiheessa.

Kuten Martinsuo ja Blomqvist toteavat oppimateriaalissaan, on nykytilannetta kuvatessa kuitenkin hyväksyttävä se, että jo olemassa olevat prosessit saattavat olla hieman epäselviä ja prosessikuvaus saattaa lähteä rönsyilemään (Martinsuo & Blomqvist: 13). Teleservice-prosessissakin on useita muuttujia ja poikkeustapauksia, jotka hankaloittavat selkeän prosessikuvauksen luomista. Martinsuon ja Blomqvistin mukaan nykyhetken prosessikuvausta luodessa on tärkeä pitää mielessä, että tarkoitus on kuvata senhetkinen tilanne realistisesti (Martinsuo & Blomqvist: 13). Ei ole siis tarkoitus luoda utopistista ihannemallia, jollainen prosessin toivottaisiin olevan. Prosessikuvauksen yhtenä tarkoituksena on kehittää toimintaa, mutta ensin on kartoitettava selkeästi nykytilanne, josta voidaan huomata mahdolliset virheet ja kehityksen kohteet.

Prosessia on mahdollista kehittää usean eri tahon toimesta, mutta tässä työssä näkökulmana on lähinnä itse palvelupyyntöjen käsittelijöiden. Kehitystä voi tapahtua myös useammasta eri näkökulmasta. Prosessia on mahdollista kehittää muun muassa asiakkaan, työntekijän ja työnantajan näkökulmasta. Asiakkaalle prosessin kehitys näyttäytyy usein lisäarvon tuottamisena, työntekijälle prosessin yksinkertaistamisena ja työnantajalle toiminnan tehostamisena eli tuoton kasvattamisena. Laamasen ja Tinnilän mukaan yrityksen kilpailukyvyyn säilyttämiseksi on tärkeää pitää tuotekehitysprosessi tehokkaana (Laamanen & Tinnilä 2009: 21). Kilpailukyvyyn säilyttämisen tärkeys kasvaakin sen mukaan, kuinka monta kilpailijaa yrityksellä on. Kehittämisen tärkeyttä lisää myös kysynnän kasvu, eli tässä tapauksessa autokannan suureneminen (Laamanen & Tinnilä 2009: 21).

Laamasen ja Tinnilän mukaan myynnin tavoitteena on palvelun ja tuotteen myynti asiakkaalle (Laamanen & Tinnilä 2009: 19). Teleservice on myyntityökalu huoltoliikkeen näkökulmasta, joten syntyvä prosessikuvaus kuvaakin myyntiprosessia. Asiakasyhteydenoton päätavoitteena liiketoiminnan kannalta on luonnollisesti myynti, ja Laamasen ja Tinnilän mukaan paras tapa myydä on kohdata asiakas henkilökohtaisesti (Laamanen & Tinnilä 2009: 19). Kyseisessä prosessissa ei asiakasta kohdata kasvotusten, mutta pääyhteydenottotapa on puhelinsoitto. Puhelinsoitto ei ole yhtä henkilökohtainen kuin tapaaminen kasvotusten, mutta se on huomattavasti helpommin toteutettavissa ja halvempi tapa muodostaa yhteys. Asiakas ei kuitenkaan ole aina puhelimitse tavoitettavissa, joten lisäksi on mahdollisuus käyttää tekstiviestejä tai sähköpostia. Yhteydenotokanavia on hyvä olla useita, sillä ne kasvattavat tavoitettavien asiakkaiden määrää. Vaikka myyntiä ei tapahtuisikaan alkuperäisen puhelinsoiton ansiosta, saattaa esimerkiksi tekstiviesti ohjata asiakkaan käyttämään yrityksen palveluita.

Vaikka tärkeintä onkin myynti, on otettava huomioon se, että kaikille ei voi myydä kaikkea. Jokainen asiakas ja auto ovat yksilöitä, ja kaikilla onkin omat tarpeensa, jotka tulee palveluprosessin aikana kartoittaa. Tässä prosessissa asiakkaaseen ollaan yhteydessä liikkeen toimesta, joten asiakas on harvoin valmistautunut korjaamokäynnin varaamiseen. Asiakkaan muistia onkin hyvä virkistää kysymällä tämänhetkinen tilanne ja sen avulla kartoittaa tarpeet ja saada tehtyä lisämyyntiä. Lisämyynti ei mahdollista pelkästään lisätuottoa, vaan sillä voidaan parantaa myös asiakastyytyväisyyttä. Sen avulla asiakas saa usein kaikki tarvittavat palvelut samalla käynnillä.

4 Palvelupyynnön käsittelyn prosessin vaiheet

Teleservice-palvelupyynnot saapuvat Aftersales workplace -järjestelmään sille Hedinin toimipisteelle, joka auton tietoihin on valittu. Pyynnot voidaan lajitella useamman eri tekijän suhteen, mutta pääsääntöisesti ne tulee käsitellä saapumisjärjestyksessä. Käsittely aloitetaan siis vanhimmasta pyynnöstä.

4.1 Palvelupyynnön aiheen tunnistaminen

Palvelupyynnot jaotellaan neljään pääkategoriaan: CBS, Battery, CCM ja Tire. Yksittäinen pyyntö sisältää yhden tai useamman näistä tarpeista.

CBS eli condition based service on suomennettuna huoltopalvelupyyntö. Autossa on ajankohtaisena määräaikaishuolto tai jarrupalojen vaihto. Kaikki määräaikaishuollot ovat aikariippuvaisia. Mikäli kyseessä on polttomoottoriauto, on öljynvaihtohuolloissa myös kilometriraja. Huoltopalvelupyynnön lähettäneissä autoissa määräaikaishuollon aika- tai kilometriraja on lähestymässä ja yleensä huollon varaaminen onkin jo ajankohtaista.

Battery-palvelupyynnot koskevat autoja, joissa 12 V -käynnistysakun parametrit eivät ole enää riittävät. Eli auto on havainnut, että joko käynnistysteho on riittämätön tai akulla ei voida enää käyttää auton lisätoimintoja, kuten puhelimesta päälle kytkettäviä ominaisuuksia.

CCM eli check control message on suomennettuna vikailmoitus. Vikailmoituksen lähettänyt auto on havainnut autossa vian, joka voi vaatia korjaamotöiden toteuttamista. Vikailmoitus voi kuitenkin tulla myös hetkellisestä ongelmasta, kuten pyyhkijöiden jääytymisestä tai autoon kytketyn peräkärryn polttimon palamisesta.

Tire- eli rengaspalvelupyynnön lähettänyt auto on laskenut, että vähintään yhden autoon asennetun renkaan urasyvyys on alle sallitun rajan. Autoissa ei ole anturia, joka mittaisi yksittäisen renkaan urasyvyyden, vaan tämä perustuu auton laskemaan arvioon ajotavan perusteella.

Palvelupyynnön aiheesta riippumatta käsittelyprosessi on sama. Ainoana erona on tarjouksen sisältö. Yksittäinen varaus voi myös luonnollisesti sisältää useampia asioita. Eli vaikka palvelupyyntö olisi lähtenyt lähestyvän huollon takia, mutta varatessa asiakas ilmaisee auton vian, lisätään luonnollisesti varaukselle vianhaku.

4.2 Asiakastietojen ja auton huoltohistorian tarkistaminen

Ennen tarjouksen luomista tulee tarkistaa asiakastietojen oikeellisuus AWP:stä ja verrata niitä Automasterista löytyviin tietoihin. Automasterilla olevat asiakastiedot tulee myös päivittää Trafista, jotta voidaan varmistua niiden oikeellisuudesta. Varmistettavia asiakastietoja ovat asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Mikäli jokin näistä tiedoista puuttuu, tulee se kysyä asiakkaalta mahdollisen puhelinsoiton aikana. Auton tiedoista AWP:ltä tulee myös tarkistaa, onko huoltotarve vielä olemassa vai onko auto jo ehditty huoltaa muualla. Tällä hetkellä jo huollettujen autojen lähettämät palvelupyynnöt eivät poistu automaattisesti. Mikäli asiakkaan yhteystietoja ei ole lainkaan, voidaan pyyntö kuitata pois ja samalla ottaa auton lähettämät palvelupyynnöt pois päältä. Jos auto on jo käynyt huollossa, voidaan myös siinä tapauksessa kuitata palvelupyyntö käsitellyksi.

Huoltohistoriasta on myös hyvä tarkistaa, missä autoa on huollettu aikaisemmin. Mikäli auto on yli viisi vuotta vanha ja sitä ei ole huollettu viimeisen kolmen vuoden aikana merkkiliikkeessä, voi asiakkaalle lähettää pelkän tekstiviestin, jossa mainitaan lähestyvä huolto. Mikäli auto on tasan tai alle viisi vuotta vanha, voi asiakkaalle lähettää pelkän tekstiviestin siinä tapauksessa, että autoa ei ole viimeisen neljän vuoden aikana käytetty merkkiliikkeessä huollossa. Näidenkin autojen omistajuus tulee tarkistaa auton tiedoista, jotta voidaan varmistua, että nykyinen omistaja on käyttänyt auton muualla huollossa.

4.3 Tarjouspohjan luominen

Kun palvelupyynnön aihe on tunnistettu ja asiakastiedot tarkistettu, voidaan luoda tarjouspyyntö auton ilmoittamille huoltotarpeille. Näissä tapauksissa luodaan ensin Automasterille tyhjä tarjouspohja, jossa ei ole muuta kuin alkupaketti, johon merkitään mm. auton kilometrimäärä ja hinta-arvio. Alkupaketti tarkoittaa tarjouspohjalle automaattisesti luotuja tekstirivejä, joille merkitään lähtötietoja.

Mikäli on kyseessä huolto, varmistetaan AWP:ltä mikä huolto on kyseessä. Kun huoltotarpeista on varmistuttu, voidaan lisätä tarvittavat huoltopaketit ostoskoriin AWP:llä ja sen jälkeen siirtää ne luodulle tarjouspohjalle Automasteriin. Huoltopakettien siirryttyä tarkistetaan vielä niiden sisältö ja se että ne sisältävät tarvittavat työmyynnit, varaosat ja kierrätysmaksut. AWP:ltä tulee tarkistaa myös, onko autolla avoimia laaduntarkastuskampanjoita. Mikäli avoimia kampanjoita on, lisätään niille omat työrivit tarjouspohjalle.

Mikäli auto on viisi vuotta vanha tai vanhempi, sille pätevät Service 5+ -hinnat. Tarjouspohjalle tulee siis myydä oikea Service 5+ -paketti, ja laskea hinta-arvio sen mukaisesti. Paketteja on kolme erilaista. Ensimmäinen paketti on BMW 1-4 -sarjalaisille, X1- ja X2-malleille sekä kaikille Mini-autoille. Toinen paketti on BMW 5 -sarjalaisille sekä X3-X5-malleille. Kolmas paketti on muille BMW:n malleille, kuten 6-, 7- ja 8-sarjalaisille sekä M-sarjan autoille. Yli viisi vuotta vanhoille autoille löytyy yleensä myös halvemmat Value-jarrupaketit. Näitä on hyvä käyttää myytäessä jarruhuoltoja vanhempiin autoihin, sillä asiakas säästää vähintään kymmeniä euroja, ja niiden myyminenkin on luonnollisesti helpompaa.

Kun myydyt paketit on tarkistettu ja tarvittavat lisäykset ja alennukset on merkattu, täytetään tarjouspohjan alkuun myyty alkupaketti. Alkuun tulee merkitä varaushetkellä autossa oleva kilometrimäärä, huollon hinta-arvio, mahdolliset laaduntarkastuskampanjat, onko asiakkaalla BMW-sovellus käytössä ja onko autolle määritetty huoltopiste. Palvelupyynnön lähettäneillä autoilla on käytännössä aina jokin huoltopiste valittuna, sillä ilman sitä auto ei lähetä pyyntöjä.

Jos palvelupyynnön aiheena on yksi tai useampia vikailmoituksia, kirjataan ne manuaalisesti tarjouspohjalle. Myös vikailmoituksia sisältävälle tarjouspohjalle kuuluu täyttää alkupaketin tiedot.

4.4 Asiakkaan kontaktointi ja ajanvaraus

Kun tarjouspohja on luotu ja asiakkaan sekä auton tiedot tarkistettu, voidaan olla yhteydessä asiakkaaseen. Ensisijainen yhteydenottotapa on puhelinsoitto.

Mikäli asiakas ei vastaa puhelimeen, lähetetään asiakkaalle viesti, jossa kerrotaan auton lähestyvä huoltotarve. Sen jälkeen kirjataan tarjoukselle yhteydenottoyrittäminen ja merkitään AWP:lle palvelupyynnön uudelleensoitoksi. Asiakkaille soiteetaan uudestaan esimerkiksi seuraavana työpäivänä, mikäli he eivät vastaa ensimmäiseen yhteydenottoon. Työmääräyksellä tulee olla kaikki tarvittava informaatio, vaikka asiakasta ei saisikaan ensimmäisellä kerralla kiinni, sillä asiakas saattaa soittaa takaisin, jolloin puhelu ohjautuu Hedinin asiakaspalveluun. Asiakas voi hoitaa varauksen myös asiakaspalvelun kautta.

Asiakkaan vastatessa puheluun on hyvä aloittaa puhelu varmistamalla huollon tarve ja auton tietojen oikeellisuus. Mikäli huoltotarve on edelleen olemassa, varataan huolto asiakkaalle sopivimpaan toimipisteeseen ja ajankohtaan. Varauksista tehtäessä on hyvä kysyä asiakkaalta, onko hänellä autossaan muita huoltotarpeita, esimerkiksi tuulilasin korjaus, sijaisauto tai muuta vastaavaa. Mikäli autolla on avoimia teknisiä kampanjoita, informoidaan asiakasta myös näistä ja siitä, miten ne vaikuttavat varauksen kestoon. Mikäli asiakas on toivonut lisäpalveluita, kuten auton pesun tai sijaisauton, kirjataan ne työmääräykselle, jotta ne voidaan esimerkiksi puhelun jälkeen varata. Sijaisautoa varatessa tulee tarkistaa, onko auto leasingyrityksen hallinnoima, sillä heillä on omat sijaisautokumppaninsa. Mikäli asiakas on ilmoittanut tarvitsevänsä tuulilasin vaihdon tai korjauksen, tulee häneltä varmistaa vakuutusyhtiö ja se, onko autolla tuulilasivakuutusta. Vakuutusyhtiön pystyy varmistamaan yleensä myös päivittämällä auton tiedot Automasterilla.

4.5 Palvelupyynnön sulkeminen

Kun palvelupyynnön on käsitelty sen vaatimalla tavalla, tulee se sulkea AWP:stä. Lopputuloksia voi olla monia, ja se tulee ottaa huomioon palvelupyynnön sulkemista.

Mikäli todetaan heti, että ei ole asiakastietoja, voidaan kirjata se ylös ja sulkea yhteydenottoyrittäminen. Samalla voidaan kytkeä auton palvelupyynnöt pois

käytöstä, sillä asiakasta ei tulevaisuudessakaan ole mahdollista kontaktoida, ellei hän käy huollossa.

Jos auton omistajan yhteystiedot löytyvät, mutta hän käyttää autoa selvästi muualla huollossa, tehdään tarjouspohja ja lähetetään asiakkaalle viesti aiheesta. Yhteydenottopyynnön voi kuitenkin sulkea suoraan merkitsemällä, että asiakas käyttää autoa muualla huollossa. Auton palvelupyynnöt voidaan myös kytkeä pois, jotta se ei lähetä turhia pyyntöjä.

Jos yhteystiedot löytyvät, huolto tai vianhaku on aiheellista ja asiakasta ei saada kiinni kummallakaan yhteydenottokerralla, merkitään yhteydenottopyyntöä suljettaessa, että asiakasta ei saada kiinni. Mikäli asiakas tavoitetaan, mutta hän ei ole kiinnostunut huollon varaamisesta juuri sillä hetkellä tai ollenkaan, merkitään se ylös ja suljetaan yhteydenottopyyntö. Jos asiakas haluaa tehdä varauksen, merkitään yhteydenottopyyntö varatuksi, ja suljetaan se niin.

Yhteydenottopyynnön johtaessa haluttuun lopputulokseen, eli huollon varaukseen, voidaan merkitä AWP:lle, että huolto on varattu. Samalla suljetaan palvelupyyntö.

4.6 Poikkeustilanteet

Aftersales workplace eli AWP on vielä suhteellisen uusi järjestelmä, joten vikoja ja poikkeustilanteita voi ilmetä. On mahdollista, että listoille ilmaantuu esimerkiksi palvelupyyntö, jolle ei ole mitään aiheutta, eli auto on kunnossa ja huoltoakaan ei ole vielä lähestymässä. Jotkut palvelupyynnöt voivat myös olla sellaisia, joita ei saa suljettua. Näissä tapauksissa on hyvä ottaa pyynnön tiedot ylös ja raportoida ne esimiehelle. Hän pystyy olemaan näistä yhteydessä maahantuontiin ongelman ratkaisemiseksi.

On myös mahdollista, että aina huoltopaketit eivät siirry automaattisesti tarjouspohjalle, jolloin työ- sekä varaosarivit tulee kirjata manuaalisesti tarjoukselle.

Pakettien sisällöt tulee myös tarkistaa aina virheiden varalta. Pääosin pakettien sisällöt ovat kuitenkin oikein.

5 Prosessikaavion luominen

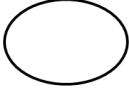
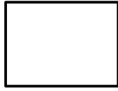
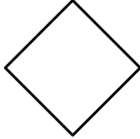

5.1 Kaavion ideointi

Kaavion ideoinnissa hyödynnettiin prosessikuvauksen teoriaa sekä tekijän kokemuksiä kuvattavasta prosessista. Ideointi alkoi kaavion sisällön pohtimisesta. Kaavion sisältö ja rajaus tulisi määrittää huolella, jotta kaavio pysyisi mahdollisimman selkeänä. Kun prosessin tarkoitus on toimia apukeinona perehdyttämisessä, kuvauksen on hyvä olla kirjallinen ohje, jonka apuna toimii visuaalinen prosessikaavio (Mustonen 2022). Tämän opinnäytetyön tuotoksena luodun kaavion yksi tarkoituksista onkin toimia mahdollisten uusien työntekijöiden perehdytyksen apukeinona. Kaaviossa haluttu lopputulos on kuvattu keskellä jatkuvalla ketjulla. Sen sijaan ei-toivotut lopputulokset haarautuvat ja päättyvät kaavion sivuille. Lisäksi kaaviossa on käytetty värejä selkeyttämään prosessin kulkua, lopputuloksia ja sitä, ovatko ne toivottuja vai ei.

Prosessin kuvaamisessa on tärkeää tunnistaa prosessin alku- ja loppukohtat, eli syötteen ja tuotokset, sekä päätehtävät ja niihin liittyvät tietovirrat. Kuvauksen rajaamisessa kannattaa käyttää alku- ja loppukohtien lisäksi koko prosessin osatehtäviä ja resursseja. Resursseja voivat olla esimerkiksi työntekijät ja järjestelmät. Kun prosessikaaviolla kuvataan nykytilannetta, edetään yleensä osatehtäviä ja tietovirtoja käyttäen prosessin alusta loppuun. (Martinsuo & Blomqvist: 10–11.) Palvelupyynnön käsittelyprosessissa alku on palvelupyynnön käsittelyyn ottaminen ja loppuja voi olla useita. Osatehtävät ovat prosessin aikana tehtäviä päätöksiä ja resurssit palvelupyynnöjä käsitteleviä työntekijöitä ja heidän käyttämiänsä järjestelmiä.

5.2 Ensimmäisen version luonti

Kaavion luomisessa käytettiin prosessikuvauksen merkintätapoja, jotka on esitelty Martinsuon ja Blomqvistin opetusmateriaalissa (Martinsuo & Blomqvist: 11.) Kaaviossa on käytetty neljää eri prosessikuvauksen merkintätapaa, joilla ilmaistaan prosessin eri vaiheita. Käytetyt merkinnät ovat prosessin aloitus tai lopetus, tehtävä tai prosessi, päätös ja tietovirta.

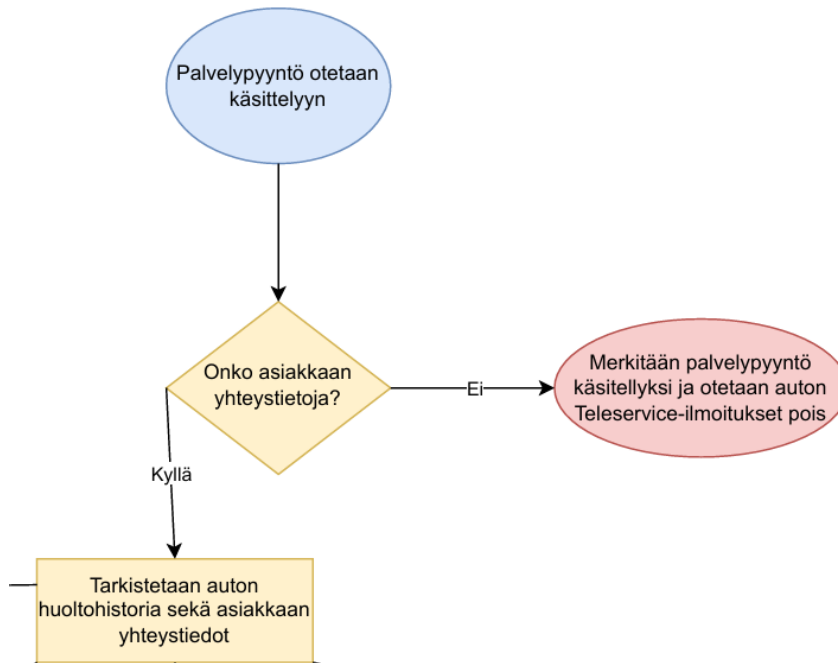
	Aloitus tai lopetus
	Tehtävä tai prosessi
	Päätös
	Tietovirta

Kuva 1. Prosessikaaviossa käytetyt merkinnät.

Prosessi alkaa siitä, kun palvelupyyntö otetaan käsittelyyn. Aloitusta kuvataan ovaalin muotoisella merkinnällä. Lisäksi aloitusta on korostettu sinisellä värillä, joka toimii neutraalina värinä kaaviossa. Sinistä väriä on käytetty ainoastaan aloituksessa.

Seuraavaksi prosessissa tarkistetaan, onko asiakkaan yhteystietoja. Kaavio haarautuu kahteen sen perusteella, ovatko asiakastiedot sellaiset, joilla asiakkaaseen voidaan olla yhteydessä. Vaihetta on kuvattu timantin muotoisella merkinnällä, ja korostevärinä on keltainen. Keltaista on käytetty kaaviossa sellaisissa kohdissa, jotka eivät ole prosessin päättäviä vaiheita.

Mikäli asiakastietoja ei ole, prosessi lopetetaan merkitsemällä palvelupyynnön käsitellyksi ja kytkemällä auton lähettämät Teleservice-ilmoitukset pois. Tämä ei ole haluttu lopputulos, joten sitä on korostettu punaisella värillä. Muissakin ei-toivotuissa lopputuloksissa on punainen tehosteväri.



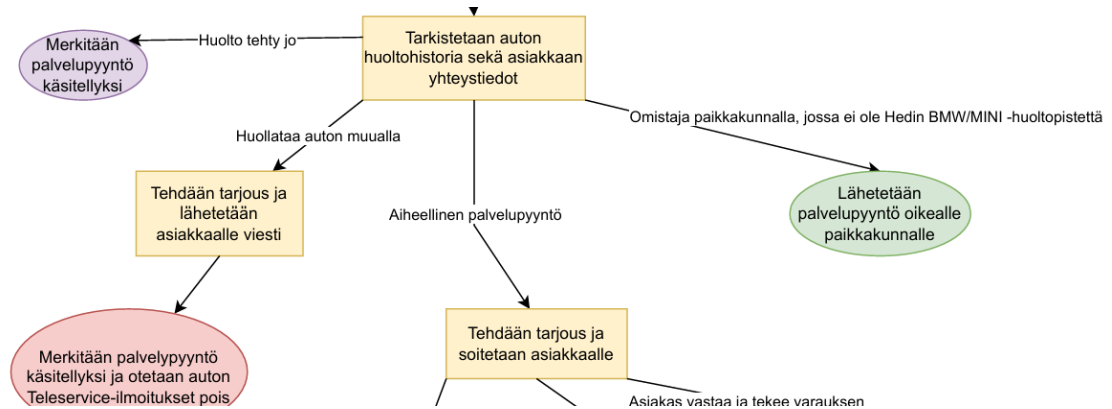
Kuva 2. Kaavion ensimmäisen version alku.

Asiakastietojen ollessa kunnossa tarkistetaan auton huoltotarve ja asiakkaan osoite. Mikäli huolto on jo tehty, prosessi päättyy palvelupyynnön sulkemiseen. Päätyminen on merkitty violetilla, sillä tämä voi olla hyvä tai huono lopputulos riippuen siitä, missä auto on huollettu.

Jos huoltohistoriasta käy selkeästi ilmi, että asiakas käyttää auton muualla huollossa, lähetetään asiakkaalle muistutusviesti lähestyvistä huolloista, merkataan palvelupyynnön käsitellyksi ja kytketään Teleservice-ilmoitukset pois. Tämä ei ole haluttu lopputulos, joten punaista tehosteväriä on käytetty.

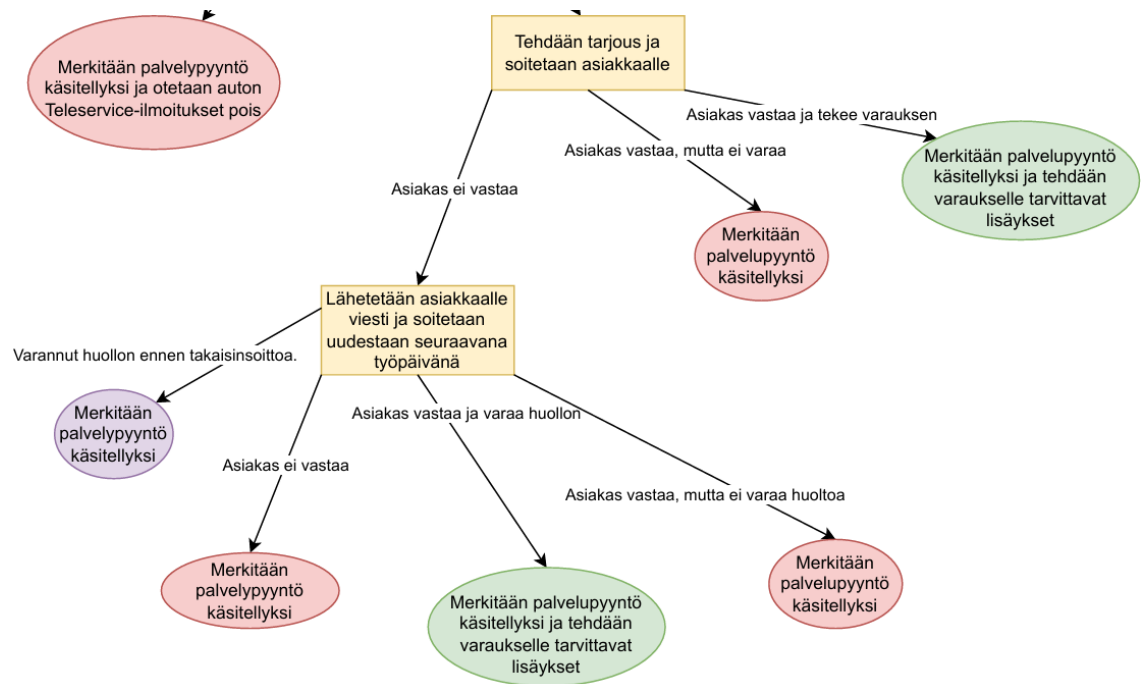
Aiheellinen palvelupyynnön johtaa kaaviossa eteenpäin asiakkaan kontaktointiin. Prosessi ei koskaan pääty siihen, joten tehosteväriä on keltainen.

Mikäli yhteystiedoista käy ilmi, että omistaja asuu paikkakunnalla, jossa ei ole Hedin BMW/Mini -huoltopistettä, palvelupyyntö lähetetään lähimmälle valtuutetulle merkkihuollolle.



Kuva 3. Kaavion ensimmäisen version keskikohta.

Haluttu prosessinkulku jatkuu keskellä kaaviota alas asti. Halutuin lopputulos on se, että autolla on edelleen huoltotarve, huomataan että asiakas käyttää Hedin palveluita, asiakkaaseen saadaan yhteys ja ajanvaraus saadaan sovittua. Ensimmäisen yhteydenottokerran jälkeen prosessilla on mahdollisuus haarautua kolmeen eri tulokseen. Ajanvaraus, eli haluttu lopputulos on merkattu vihreällä tehostevärillä, asiakkaan kieltäytyminen punaisella, ja jatkotoimenpiteet keltaisella. Jatkotoimenpiteiden jälkeen prosessille on neljä eri mahdollista päätöstä. Mikäli asiakas on varannut huollon ennen takaisinsoittoa, lopputulos on merkitty violetilla tehostevärillä, sillä on mahdollista, että huolto on varattu muualle. Loput lopputulokset on merkitty joko punaisella tai vihreällä sen mukaan, onko se toivottu vai ei.



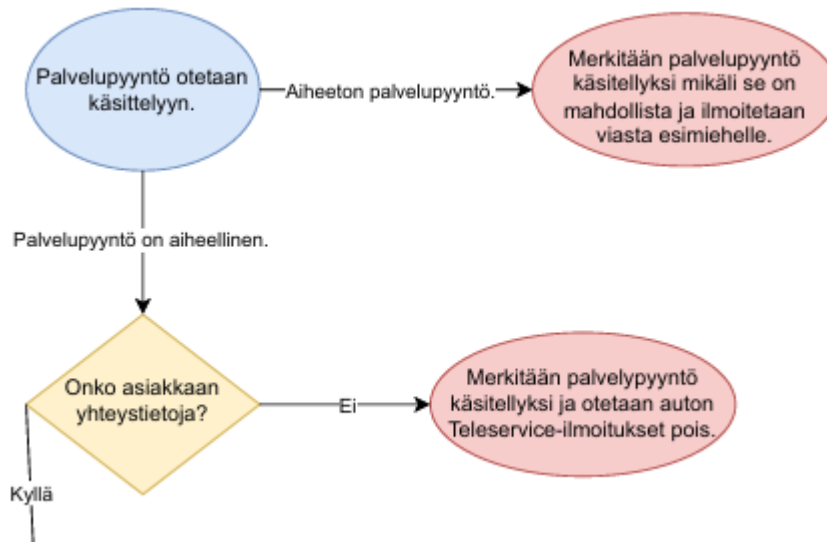
Kuva 4. Kaavion ensimmäisen version loppu.

Kaavion ensimmäisessä versiossa oli lähes kaikki tarvittava, mutta kehitettävää kuitenkin löytyi. Lisäksi kaavioon oli päässyt myös muutamia kirjoitusvirheitä. Osa kehitysideoista tuli opinnäytetyötä ohjaavalta opettajalta, ja osan tekijä huomasi itse kaaviota tarkastellessa.

5.3 Lopullinen versio

Kaavion lopullinen versio ei eroa merkittävästi ensimmäisestä. Siihen on kuitenkin lisätty muutama oleellinen kohta, ja kielioppivirheet on korjattu. Lauseisiin on merkitty pisteet ja välimerkit on korjattu.

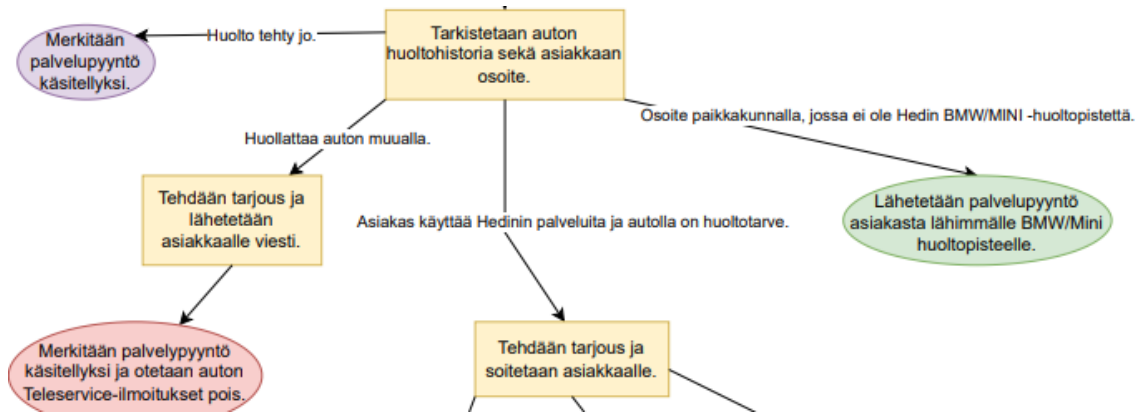
Ensimmäiset muokkaukset ja lisäys on tehty heti prosessin alkuun. Prosessin aloitukseen on lisätty mahdollisuus päättymiselle, mikäli palvelupyynnöksi todetaan aiheettomaksi. Tietovirtanuoliin on lisätty tarkentavat tekstit palvelupyynnön laadusta.



Kuva 5. Kaavion lopullisen version alku.

Seuraavat muokkaukset on tehty kaavion keskivaiheille. Asiakkaan yhteystietojen tarkistaminen toistui ensimmäisessä versiossa, joten se on lopulliseen versioon muutettu. Prosessin kuvaus on muutettu niin, että tässä kohtaa tarkistetaan enää asiakkaan osoite.

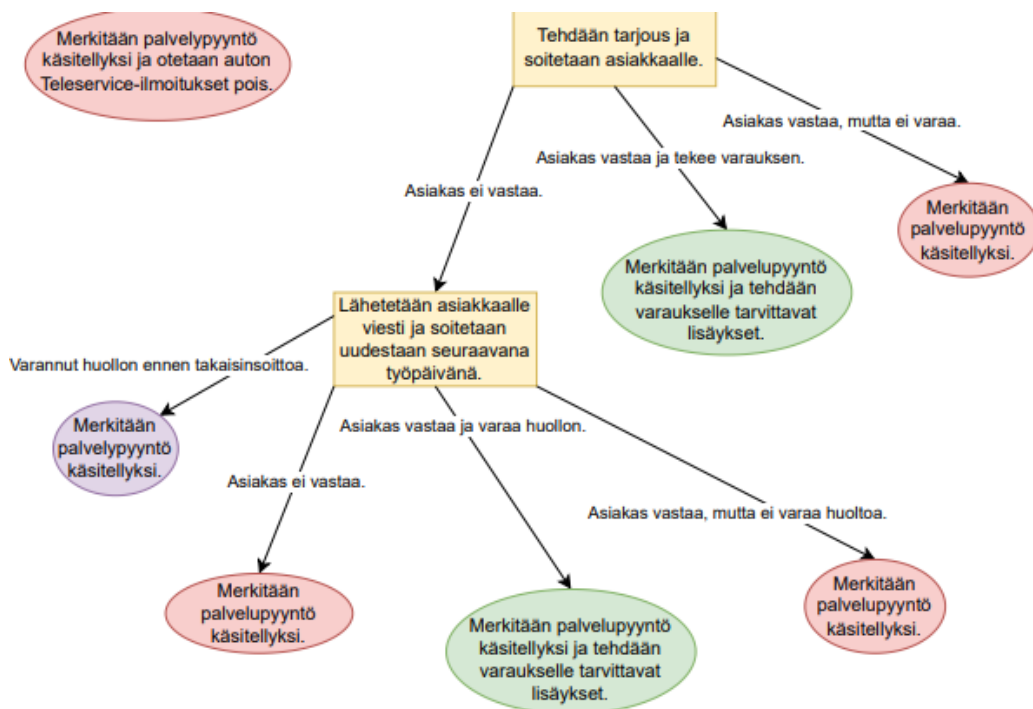
Vaihtoehtoa, jossa asiakkaan osoite on paikkakunnalla, jossa ei ole Hedin-huoltopistettä, on myös muokattu. Kirjoitusasu on muokattu niin, että "Omistaja" on vaihdettu sanaan "Osoite" ja "oikealle paikkakunnalle" on myös muokattu muotoon "asiakasta lähimmälle BMW/Mini-huoltopisteelle". Muokkaukset eivät muuta prosessin kulkua, mutta selkeyttävät kaaviota. Lisäksi tietovirtanuolta, joka johtaa pidemmälle prosessissa on muokattu niin, että "Aiheellinen palvelupyynnön" sijaan siinä lukee "Asiakas käyttää Hedinin palveluita ja autolla on huoltotarve". Muutos helpottaa kaavion seuraamista.



Kuva 6. Kaavion lopullisen version keskikohta.

Kaavion loppuun on tehty vähemmän muokkauksia kuin alkupuolelle. Ensimmäisen soittokerran jälkeen päättyvät haarat ovat vaihdettu toisin päin, jotta ei-toivotut lopputulokset painottuisivat kaavion reunoille.

Muokkausten avulla kaaviosta on tehty entistä toimivampi ja selkeämpi. Muutokset ja lisäykset eivät ole muuttaneet prosessin kulkua muuten kuin lisäämällä mahdollisen päätöksen heti prosessin alkuun.



Kuva 7. Kaavion lopullisen version loppu.

5.4 Tuotoksen arviointi

Prosessikaavion luonti oli lopulta yllättävän aikaa vievä prosessi. Ensimmäinen ajatus oli, että kirjallisesta prosessikuvauksesta olisi helppo tehdä vain visuaalinen versio, mutta se osoittautuikin yllättävän haastavaksi.

Aluksi mietittiin useita eri vaihtoehtoja, miten prosessikaavion tulisi edetä. Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä malli, jossa prosessi etenisi vasemmalta oikealle, mutta siitä tuli liian epäselvä. Lisäksi tekstit mahtuivat silloin huonommin kaavioon. Ensimmäinen kaavion hahmotelma luotiin vapaalla kädellä. Hahmotelma tehtiin vaakatasoon, josta pystyi jo huomaamaan, että vaakaan tehty kaavio ei tulisi onnistumaan.



Kuva 8. Ensimmäinen kaavion luonnos.

Haastavinta kaaviota luodessa oli mahdollista koko prosessi yhdelle sivulle niin, että se pysyisi kuitenkin mahdollisimman selkeänä. Koko prosessi tulisi mahdollistaa kaavioon ilman, että sinne tulee ylimääräisiä tai toistavia haaraumia. Kaaviossa esiintyvät tekstit olivat myös hankalia pitää riittävän lyhyinä ilman, että informaatiota jää puuttumaan.

Kaavion tekoa helpotti tietysti se, että itse prosessi on tekijälle hyvin tuttu. Kaavion selkeyttäminen helpottui, kun ymmärrettiin käyttää eri värejä tehostamaan prosessin vaiheita. Kaavion toimivuutta työn tekijä pystyi testaamaan omassa työssään. Mahdolliset epäkohdat kävisivät ilmi, mikäli käsittelyprosessi ei menisi oikein kaaviota seurattaessa.

6 Nykytilanne ja kehitys

Hedin Automotive BMW Oy:llä on tällä hetkellä kolme työntekijää, joiden pääsääntöinen työtehtävä on käsitellä Hedinille saapuvat palvelupyynnöt. He käsittelevät siis Hedinin jokaisen toimipisteen palvelupyynnöt ympäri Suomen. Palvelupyyntöjen lisäksi he ovat tarvittaessa asiakaspalvelun apuna mahdollisuuksien mukaan.

Palvelupyyntöjen käsittelyyn on luotu rajaavat ohjeet, joiden mukaan toimitaan, mutta jokainen työntekijä voi soveltaa ohjeita omiin toimintatapoihinsa soveltuviksi ja jaksottaa työpäivänsä sen mukaan. Rajat koskevat lähinnä sitä, miten palvelupyyntöjä lähettävää autokantaa voidaan harventaa ja sitä, miten asiakaisiin ollaan yhteydessä. Autokannan harventamisella tarkoitetaan niiden autojen poistamista, jotka eivät käytä merkkiliikkeiden huoltopalveluita.

Nykytilanteen kartoitusta ja kehitystä varten haastattelin kahta työntekijää. Toinen haastateltavista oli kollegani ja toinen esimieheni. Haastateltavat vastasivat samoihin kysymyksiin, mutta kollegalle oli kaksi lisäkysymystä liittyen työpäivän kulkuun. Kysymykset koskivat Teleservice-prosessin tämänhetkistä tilannetta ja mahdollisia kehityksen kohteita. Toinen haastatteluista toteutettiin puhelimitse ja toiseen sain vastaukset kirjallisena sähköpostitse. Haastateltavat osallistuivat mielellään ja vastaukset toivat hyödyllisiä näkökulmia työn kannalta. Valitsin kyseiset haastateltavat, jotta saisin näkökulmia organisaation eri tasoilta. Vastaukset sisälsivät hyviä näkökulmia prosessin hyvistä ja huonoista puolista sekä mahdollisista kehitysideoista. Haastattelukysymykset ja niihin saadut vastaukset ovat liitteenä.

6.1 Nykyisen toimintamallin hyvät ja huonot puolet

Yksi prosessin huonoista puolista on haastatellun kollegan mielestä tarjouspohjan monimutkaisuus. Esitietopakettien täyttö on työlästä ja aikaa vievää. Osa asioista saattaa myös toistua työmääräyksellä kahteen kertaan. Esimerkiksi kilometrimäärän merkkiaus varausvaiheessa saattaa olla turha, sillä auton avain

luetaan kuitenkin toimipisteellä, jolloin kilometrimäärä merkataan sen mukaan. Pienet yksittäiset aikaa vievät asiat kertautuvat ja vievät lopulta merkittävästi aikaa.

Vaikka asiakkaiden tavoittaminen on edelleen haaste, on siinä kuitenkin tehty haastatellun esimiehen mukaan isoja parannuksia niin toimintamallin kuin järjestelmien osalta. Aikaisemmin asiakkaille soitettiin vain kerran. Nykyään, jos asiakas ei vastaa, lähetetään viesti ja soitetaan vielä myöhemmin uudestaan. Haastatellun kollegan sekä työn tekijän mielestä yksi nykyisen toimintamallin hyvistä puolista on, että Teleservice-käsittelijöiden tiimissä yhteystyö toimii ja muutosten edessä pystytään mukautumaan. Muutoksia tapahtuu lähes viikoittain joko järjestelmien tai toimintamallien osalta. Järjestelmämuutokset tulevat BMW:n toimesta, ja ne koskevat lähinnä palvelupyyntöjen sulkemista. Esimieheni mielestä yksi haasteista on vikailmoitusten käsittely. Tämä on kuitenkin haaste lähinnä Hedinistä riippumattomista syistä.

6.2 Kehitysideat ja tulevaisuus

Molempien haastateltujen vastauksissa nousi tärkeänä kehityskohteena esille vikailmoituksia koskevien palvelupyyntöjen käsittely. Myös työn tekijä näkee tämän oleellisena kehitystarpeena. Järjestelmämuutosten takia palvelupyynnöt eivät anna tarpeeksi tietoa auton tilasta. Etädiagnoosin avulla näiden käsittelyä voitaisiin tehostaa, mutta tällä hetkellä Teleservice-tiimi ei niitä tee. Asiakkailta pitäisi kysyä aina lupa etädiagnoosin suorittamiselle, mutta tiimillä ei ole riittävästi resursseja tähän toimintatapaan.

Tärkeä tulevaisuuden näkymä työn tekijän mielestä on, että sähköautojen markkinaosuus tulee kasvamaan, joten huoltomäärät tulevat hyvin todennäköisesti pienenemään. Myös haastateltu kollega uskoo huoltomäärien vähenevän merkittävästi jo lähivuosina. Huoltojen väheneminen korostaa vikailmoituksia sisältävien palvelupyyntöjen tärkeyttä. Kollegani mielestä tulevaisuudessa vikailmoitukset saattavat myös muuttua mahdollisesti ennakoiviksi, eli ilmoitus ei tule vasta vian ilmetessä vaan sitä ennen. Esimieheni mukaan autokanta tulee myös

mitä todennäköisimmin vanhenemaan seuraavan viiden vuoden aikana, joten vanhemman kannan ja 5+-huoltojen merkitys tulee olemaan suurempi. Autokannan vanheneminen on nyt jo havaittavissa palvelupyyntöjä seuratessa.

6.3 Teleservice-palvelun merkitys

Molempien haastateltavien mielestä palvelu on merkittävän tärkeä, sillä maahantuonti vaatii, että se hoidetaan kunnolla. Hoitamalla Teleservice kunnolla voidaan osoittaa maahantuonnille Hedinin luotettavuus Suomessa. Tavoitteisiin pääseminen tarkoittaa korjaamoille myös mahdollisten bonusten saamista.

Teleservice on myös usein asiakkaan ensikontakti huoltoliikkeeseen ja osa asiakkaista luottaakin jo siihen, että heidän ei itse tarvitse aktivoitua huollon varaukseksi. Tulevaisuudessa palvelun merkitys kasvaa entisestään vikailmoitusten takia. Autokannan sähköistyminen johtaa siihen, että perinteisten öljynvaihtohuoltojen osuus vähenee. Vianhaulla ja korjauksilla pitääkin siis tulevaisuudessa pystyä korvaamaan perinteisten huoltojen osuus. Esimieheni mielestä proaktiivisella toiminnalla voidaan myös vaikuttaa Hedinille tulevaan kontaktimäärään alentavasti, kun osa huolloista varataan proaktiivisella toiminnalla. Samalla vapautuu aikaa palvella muita asiakkaita.

6.4 Toimintamallin käytännön toteutus ja työnkulku

Kollegani työpäivä alkaa tarkistamalla uudet mahdolliset BMW:n ja Hedinin tiedotteet. Seuraavaksi hän käsittelee edellisen päivän vastaamatta jättäneet puhelut ja soittaa ne uudestaan. Tämän jälkeen hän käsittelee uusia palvelupyyntöjä yksi kerrallaan, tekemällä tarjouksen ja soittamalla asiakkaalle heti. Kollegani tekee keskimäärin yhden päivän viikosta toimistolla. Toimistopäivät menevät usein siihen, että puhuu korjaamolla ajankohtaisista työasioista, mikä auttaa pysymään kartalla korjaamon menosta. Kotona tehdyt työpäivät ovat merkittävästi tehokkaampia palvelupyyntöjen käsittelyä mieltien. Kotona häiriötekijöitä ja keskeytyksiä on vähemmän ja pystyy keskittymään paremmin omaan tekemiseen.

7 Yhteenveto ja päätelmät

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda prosessikuvaus Teleservice-palvelupyynnön käsittelyn prosessista Hedin Automotive BMW Oy:lle. Tavoitteena oli luoda tämänhetkisistä toimintamalleista prosessikuvaus, jota voitaisiin käyttää tulevaisuudessa apuna mahdollisten uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Tavoitteena oli lisäksi myös nykytilanteen ja toimintamallin kartoitus.

Ennen prosessikuvauksen rakentamista tutustuttiin prosessin, prosessikuvauksen ja myyntityön teoriataustaan, jotta itse lopputuotoksena syntyneestä prosessikuvauksesta tulisi mahdollisimman laadukas. Vaikka itse prosessista onkin paljon kokemusta, ei työn tekijällä ollut aikaisempaa käsitystä siitä, millainen prosessikuvauksen tulisi olla. Näin tekijä sai teoriataustaan tutustumalla myös arvokasta tietoa siitä, mitä prosessikuvauksen tulisi sisältää ja mitä ei.

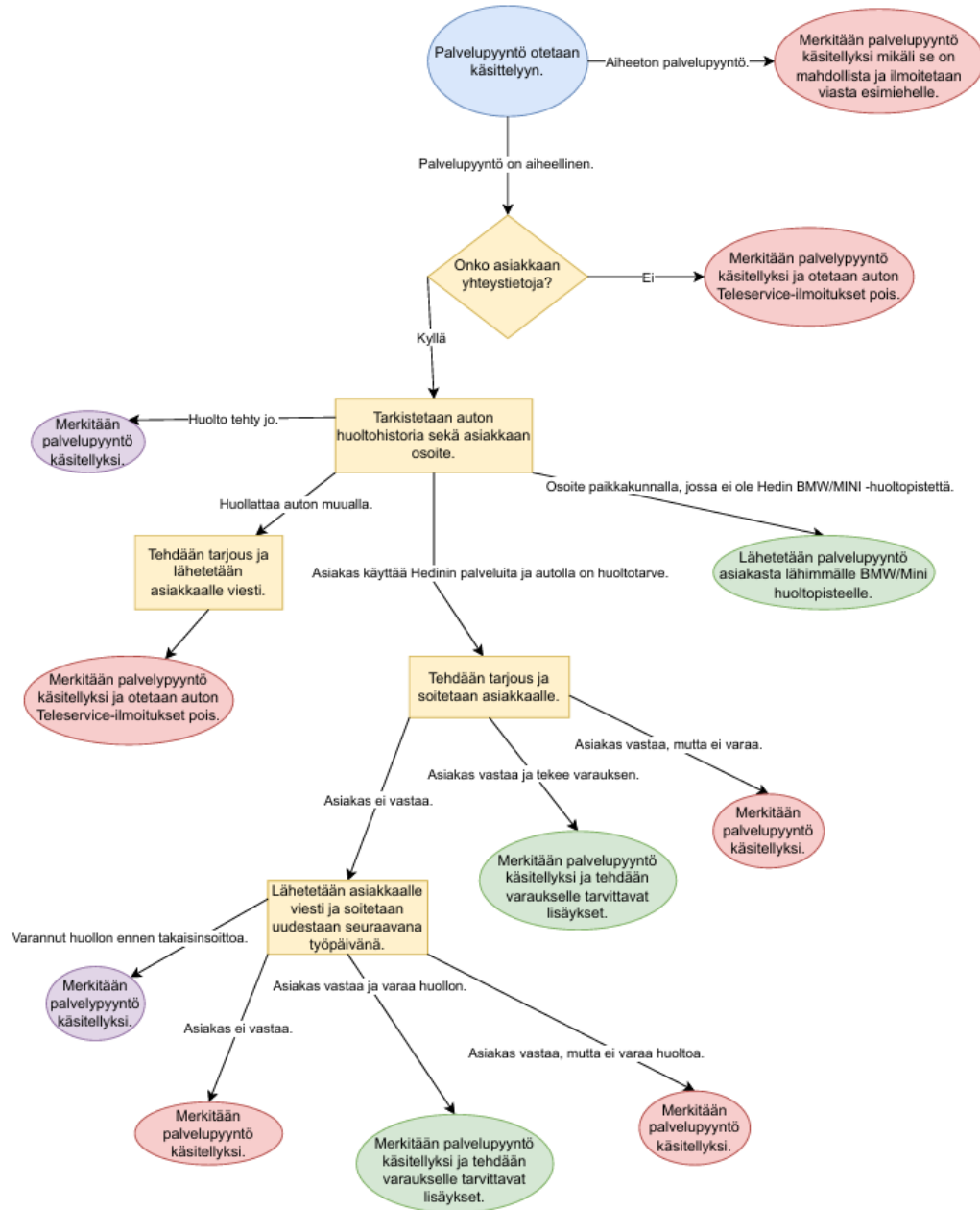
Kun teoriatausta oli selkeä, oli seuraavana vaiheena itse prosessin kuvaaminen kirjallisena. Työhön on pyritty avaamaan yksittäisen Teleservice-palvelupyynnön käsittely mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mutta toki joitain poikkeustapauksia voi aina ilmetä. Kirjallisen osuuden tekeminen oli työssä mahdollisesti eniten aikaa vievä, mutta samalla helpoin osuus. Aikaa vievimmän siitä teki se, että tavoitteena oli tehdä siitä mahdollisimman yksityiskohtainen, ilman että jokin poikkeustapaus käydään läpi.

Itse prosessikuvauksen vuokaavio oli helppo luoda perusteellisen kirjallisen kuvauksen pohjalta. Haastetta toi sen sijaan vuokaavion asettelu, jotta siitä tulisi mahdollisimman selkeä. Vuokaavio on kuitenkin loppujen lopuksi se työkalu, jota mahdollisesti tulisi käyttää apuna perehdytyksessä. Eli sen tulisi siis olla mahdollisimman hyödyllinen. Vuokaavion tekoa auttoi merkittävästi teoriatausta. Lopputuloksena syntynyt tuotos on sekä työn tilaajan että tekijän mielestä onnistunut.

Lähteet

- 1 Teleservices. BMW Connected drive. BMW. <https://www.bmw.fi/fi/shop/ls/dp/Base_TServicesOffer_fi>. Luettu 8.2.2025
- 2 MINI Teleservices. Minun MINI. MINI. <https://www.mini.fi/fi_FI/koti/autohulto/huolto-ja-korjaukset.html>. Luettu 8.2.2025
- 3 Mustonen, Aleksi 2022. Miten ja miksi kuvata prosessi?. Blogi. Team Laamanen. <<https://teamlaamanen.fi/prosessien-kuvaaminen/>>. Luettu 6.2.2025
- 4 Laamanen, Kai & Tinnilä, Markku. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Espoo: Redfina Oy. Luettu 6.2.2025
- 5 Martinsuo, Miia & Blomqvist, Marja. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto. Teknillistaloudellinen tiedekunta. Opetusmoniste 2. 13-21. <https://researchportal.tuni.fi/files/2098668/prosessien_mallintaminen.pdf>. Luettu 6.2.2025

Prosessikaavio



Haastattelukysymykset ja vastaukset

- Mitä ongelmia nykyisessä Teleservice-toimintamallissa Hedinin osalta mielestäsi on (jos on)?
 - Esimiehen vastaus: Ehkäpä isoimpana haasteena tällä hetkellä on saada asiakkaat kiinni ja yhteys heihin. Toimintamallia on pyritty parantamaan siihen suuntaan, että asiakkaat tavoitettaisiin paremmin sekä tehty järjestelmä muutoksia asian edistämiseksi. Toisena voisi mainita CCM viestit ja niiden hoitaminen. Näissä on myös omat järjestelmä haasteet mitä eivät ole meistä riippuvaisia. Toimintamallit palvelevat meitä tällä hetkellä.
 - Kollegan vastaus: En hirveästi keksinyt mitään, mutta tekstibyrokratiaa voisi vähentää. Alkupaketti on tehty monimutkaiseksi. Esimerkiksi avoimet kampanjat joutuu merkkamaan kahdelle riville, ja se kuitataan vielä uudestaan työnjohtajan toimesta. Joku vaihe saattaa helposti unohtua. Näitä olisi hyvä yksinkertaistaa. Kun käsittelee tuhat palvelupyyntöä kuukaudessa, yksikin minuutti per käsitelty pyyntö on paljon aikaa.

- Mitä hyvää nykyisessä toimintamallissa mielestäsi on?
 - Esimiehen vastaus: Olemme saaneet toimintaa tehostettua asiakkaan palvelun näkökulmasta. Sekä asiakkaiden tavoitettavuus on mennyt parempaan suuntaan. Muutenkin olemme kyenneet muuttamaan omaa tekemistä järjestelmä muutosten edessä.
 - Kollegan vastaus: Tässähän on paljonkin hyvää. Kokonaisuus toimii enkä näe, että mitään tulisi muuttaa täysin. Asiakkaan kontaktointi puhelimella henkilökohtaisesti on paras tapa asiakassuhteen kannalta. Työnjako on onnistunut tiimin kesken ja yhteistyö toimii

tiimin kesken. Takaisinsoitto on erittäin hyvä kehitys mitä on tehty. Tekstiviesti on hyvä myös.

- Mitä kehitysideoita Teleservice-palvelupyyntöjen käsittelyyn keksisit?
 - o Esimiehen vastaus: Seuraavana varmasti olisi hyvä saada CCM (vikailmoitus) viestien käsittelyyn jokin järkevä tapa. Tätä on jo mietitty mutta järjestelmän tuomat haasteet ovat ongelmana.
 - o Kollegan vastaus: Vikailmoitusten käsittelyä pitää kehittää. Olen itse jo miettinyt prosessia tätä varten, mutta se pitäisi saada hiottua. Tällä hetkellä asiakkaalle pitää soittaa, jotta saadaan lupa etädiagnostiikkaan. Olen miettinyt prosessia, jossa hallityönjohtaja hoitaisi etädiagnostiikan. Tämä pitää saada toimimaan, jotta asiakkaille ei tule turhia yhteydenottoja, sillä muuten asiakkaan luotto menee. Nämä olisi tärkeää saada hoidettua, kun niitä tulee kuitenkin merkittävästi kuukaudessa.

- Miten näet Teleservice-palvelun 5 vuoden päästä?
 - o Esimiehen vastaus: Uskoisin että laajenee entuudestaan. Tikettien määrässä on isompi osuus CCM, Kampanja, häiriö ym. muita kuin määräaikaishuoltoon liittyviä viestejä. Tikettien määrässä autokannan vanheneminen on nyt jo havaittavissa. Tämän varmasti jatkaa kasvuaan tulevaisuudessa ja 5 vuoden päästä +5-vuotiaan kannan osuus tulee varmasti olemaan paljon isompi kuin se on tällä hetkellä.
 - o Kollegan vastaus: 5 vuoden päästä käsittelemme enemmän vikailmoituksia. Sähköautoissa on kiinteä 2 vuoden huoltoväli, joten huoltomäärät tulevat pienenemään. Määräaikaishuolloista tuleva rahamäärä tulee mahdollisesti jo seuraavan 3 vuoden aikana muuttumaan. Raha saadaan tulevaisuudessa korjauksista.

Vikailmoitukset lisääntyvät entisestään, kun järjestelmät kehittyvät. Voisin kuvitella, että vikailmoitukset tulevat mahdollisesti muuttumaan samanlaisiksi, kuin mitä raskaassa kalustossa jo on. Eli ilmoitukset muuttuvat ennakoiviksi. Palvelun tärkeys lisääntyy, kun puhutaan vioista ja niiden ennaltaehkäisystä.

- Minkälainen kokemus sinulla on Teleservice-palvelun tärkeydestä? Miksi?
 - o Esimiehen vastaus: Tärkeä osa meidän asiakaspalveluamme BMW ja Mini asiakkaille. Tikettien proaktiivisella tekemisellä voidaan myös osaltaan vaikuttaa meille sisään tulevaan kontakti määrään. Myös maahantuojan suuntaan halutaan näyttää meidän luotettavuutemme kumppanina Suomessa. Tavoitteisiin pääsy myös mahdollistaa bonusten saamisen.
 - o Kollegan vastaus: Kokemus on, että se on erittäin tärkeä. Kyse on kuitenkin tehtaan lupauksesta, että me pidämme huolen asiakkaasta. Jos tämän jättää tekemättä niin suhde maahantuojaan heikenee. Palveluna myös ylivoimatekijä. Muut toimijat tai merkit eivät tee vastaavaa.

- Miltä näyttää tyypillinen työpäiväsi?
 - o Kollegan vastaus: Ensin katson kaikki tehtaan ja Hedinin tiedotteet. Sen jälkeen siirryn tällä hetkellä vuorossa olevan toimipisteen takaisinsoittoihin, jotka olen edellisenä päivänä soittanut. Soitan ne aamulla ensimmäisenä. Sen jälkeen rupeen tekemään uusia palvelupyyntöjä. Teen yhden tarjouksen kerrallaan ja soitan heti asiakkaalle. En kerää tarjouksia montaa ennen soittoja. Tällä tavoin pysyn parhaiten kärryillä ja olen kokenut tämän toimivaksi. Työpäivä päättyy kello 16.

- Kuinka monta päivää viikossa teet toimistolla tai kotona? Onko sillä merkitystä työpäivän kulun kannalta?
 - o Kollegan vastaus: Keskimäärin yksi päivä viikossa toimistolla ja loput kotona. Tuntuu siltä, että toimistolla on aina joku hihassa kiinni. Kotona saa moninkertaisesti aikaan verrattuna toimistoon. Toimipisteellä käyn palavereissa ja pidän itseni kartalla korjaamon asioista. Jos on vuoden pois korjaamolta, niin putoaa kyydistä. Kerran viikkoon on työnjohdon palaveri, joissa käyn. Ajankäyttö on huomattavasti tehokkaampaa kotona. Päivän aikataulutus on kuitenkin pääosin sama toimistolla ja kotona.