



OMAMEKAANIKKOTOIMINTA JA SIIHEN TARVITTAVAT TYÖKALUT

Mikko Rekioja

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2015
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

REKIOJA MIKKO

Omamekaanikkotoiminta ja siihen tarvittavat työkalut

Ohjaajan nimi: Marko Mäkilouko
Opinnäytetyö 48 sivua
Maaliskuu 2015

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä omamekaanikkotoimintaan ja siinä tarvittaviin työkaluihin. Työkaluilla tarkoitetaan tämän opinnäytetyön yhteydessä tietokone-ohjelmia ja sovelluksia joita mekaanikot tarvitsevat työssään päivittäin.

Omamekaanikkotoiminnan tavoitteena on tuottaa asiakkaalle parasta mahdollista palvelua autokorjaamossa. Tarkoituksena on että asiakas kykenee asioimaan aina samalla, hänet ja hänen autonsa hyvin tuntevalla, mekaanikolla. Muun muassa tästä syystä omamekaanikkotoiminta on saanut paljon hyvää palautetta ja on levinnyt jo moniin korjaamoihin. Tässä työssä omamekaanikkotoimintaa ja sen työkaluja käsitellään AutoPalin Huitisten toimipisteen näkökulmasta. AP Huitisten toimipisteessä on Volvon, Peugeotin, sekä Opelien merkkiedustukset, joten opinnäytetyössä tullaan käsittelemään edellä mainittujen merkkien varaosaohjelmia, tilausjärjestelmiä, sekä muita tarvittavia ohjelmia. Merkkikohtaisten ohjelmien lisäksi opinnäytetyö käsittelee myös AutoMaster-ohjelmaa, jolla ylläpidetään ajanvarauskalenteria, laaditaan työmääräykset, sekä hoidetaan ja ylläpidetään varaosavarastot.

Opinnäytetyössä tuodaan myös esiin mahdolliset epäkohdat ja kehitysehdotukset, mutta niihin ei ole tarkemmin tämän työn yhteydessä tarkoitus perehtyä. Joitakin asioita tullaan myös katsomaan asiakaspalvelun näkökulmasta, sillä se on myös tärkeä osa omamekaanikkotoimintaa.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Automotive- and transportation technology
Automotive- and –workshop engineering

REKIOJA MIKKO

Personal Service Mechanic operation and the necessary tools

Supervisor's name: Marko Mäkilouko
Bachelor's thesis 48 pages
March 2015

Meaning of this thesis is to become familiar with Personal Service Mechanic operation and learn how to use necessary tools to do it. In this thesis those tools means computer programs and applications, those a mechanics needs every day.

Personal Service Mechanic operation was created to make sure that customers can get as good service as possible. The idea of Personal Service Mechanic operation is that customers will always get served by the same mechanic, who already knows customer and his/her car. Partially because of that, Personal Service Mechanic operation has got positive feedbacks, and it is already used in many workshops. In this thesis Personal Service Mechanic operation and the necessary tools are viewed from AutoPalin Huittinen's point of view. In Huittinen we have official services for Volvo, Opel and Peugeot, so all programs and applications which this thesis is going to handle belongs to those three car brands. There is also a program named Auto Master, which is for keeping up the calendar, making work orders and maintaining the spare parts stock.

Personal Service Mechanic operation brings lots of challenges and possibilities, which is not the main subject of this thesis, but few of those will appear on the thesis. The main part of Personal Service Mechanic operation is to give customers the best service that they can get, that is why there is also a customer service point of view in this thesis.

Key words: Personal Service Mechanic operation, mechanic, customer service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OMAMEKAANIKKOTOIMINTA	8
2.1	Omamekaanikkotoiminnan idea ja tavoitteet.....	8
2.2	Omamekaanikkotoiminnan edut ja haitat	11
3	OMAMEKAANIKKOTOIMINNAN TYÖKALUT	13
3.1	AutoMaster- sovellus	13
3.1.1	Työmääräysten perustaminen.....	13
3.1.2	Ajanvarauskalenterin käyttö	14
3.1.3	Työn ja varaosien myynti työmääräykselle.....	15
3.2	Merkkikohtaiset työkalut	16
3.2.1	Volvo.....	16
3.2.2	Opel.....	20
3.2.3	Peugeot.....	22
4	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET	27

LYHENTEET JA TERMIT

AM	AutoMaster- ohjelma
AP	AutoPalin
SB	Service Box
EPC	Sähköinen varaosaluettelo (Electronic Parts Catalog)
TRAFI	Ajoneuvorekisterikeskus
VIDA	Vehicle Information & Diagnostics for Aftersales
VSTG	Volvo Standard Times Guide
VVP	Volvo Vision Parts
TIE	Technical Information Exchange
GC	GlobalConnect
RIM	Kauppiaan varaosavaraston hallinta

1 JOHDANTO

Yksi tämän päivän merkittävimmistä osa-alueista autokorjaamoissa on asiakaspalvelu, jota usein arvostellaan ja jota pyritään kehittämään koko ajan kiihtyvällä tahdilla. Volvo otti ensimmäisten joukossa käyttöönsä omamekaanikkotoiminnan. Kyseisellä toiminnalla pyritään parantamaan asiakaspalvelua, sekä helpottamaan asiointia Volvo-korjaamoilla. Omamekaanikot koulutetaan perinteisen asennustyön lisäksi myös asiakaspalveluun. Näin ollen asiakas kykenee hoitamaan korjaamokäyntinsä aina saman, jo ainakin jossain määrin tutuksi tulleen, mekaanikon kanssa.

Omamekaanikkotoiminnan tavoitteena ja ideana on myös varsinaisten huoltoneuvojien vähäisempi tarve, eli toisin sanoen mekaanikot varaavat itse omat huoltonsa. Tämä tietenkin heijastuu mekaanikkojen ajankäyttöön, joka on joidenkin mekaanikkojen mielestä yksi omamekaanikkotoiminnan suurimmista ongelmista. Merkkikorjaamoissa on, tai ainakin tulisi olla, käytössä merkkikohtaiset ohjeajat. Näiden ohjeaikojen mukaan mekaanikoille tehdään varaukset kalenteriin. Ohjeajoissa ei kuitenkaan ole huomioitu sitä, että aikaa kuluu asiakkaan kanssa keskustellessa, työmääräystä tehdessä, sekä mahdollisesti varaosien saatavuutta varmistettaessa. Edellä mainituista asioista johtuen mekaanikon on tunnettava kaikki käytössä olevat ohjelmat ja tietokonetyökalut, joita hän työssään tarvitsee.

Omamekaanikkotoiminta tuo korjaamolla etuja, mutta myös haittoja, tai paremmin sanottuna mahdollisuuksia joiden eteen joudutaan tekemään muutoksia ja uudenlaisia toimintatapoja perinteiseen työnjohtajaohjattuun korjaamotoimintaan verrattuna. Oikein toteutettuna se kuitenkin palvelee hyvin sekä korjaamo, että tietenkin kuluttajaa itseään.

AutoPalin on osa Satakunnan Osuuskaupan omistamaa Palin Oy:tä, jonka Armas Palin perusti vuonna 1946. Palin Oy:öön kuuluu AP:n lisäksi myös KARLA - monimerkkihoidto. Palin Oy:llä on yhteensä yhdeksän toimipistettä, jotka kaikki sijaitsevat Satakunnassa. Huittisten toimipisteestä löytyvät sekä AP että KARLA, mikä tarkoittaa että Huittisissa on sekä virallinen merkkihuoltamo, että kaikkien merkkien yleiskorjaamo. Palin Oy:n palveluksessa työskentelee yhteensä 117 henkilöä, joista 80 työs-

kentelee AP:lla ja 32 KARLAssa. Yhtiön hallinnossa työskentelee viisi henkilöä. Palin Oy:n verollinen myynti oli vuonna 2012 58,8 miljoonaa euroa.

(<http://www.autopalin.fi/konserni>)

AP:lla on seitsemän merkkiedustusta. Kyseiset merkit ovat Volvo, Renault, Nissan, Dacia, Opel, Peugeot ja Chevrolet. Edellä mainitut merkit ovat edustettuna Porin toimipisteessä. Raumalla AP:lla on kaksi toimipistettä, joista Lukkovaheessa on edustettuna Volvo, Renault, Dacia ja Nissan. Opel, Peugeot ja Chevrolet ovat edustettuna Metallitien toimipisteessä. Huittisten osalta merkkejä on hieman karsittu, sillä Huittisissa on Volvon, Opelin ja Peugeotin edustus.

Huittisten toimipisteen tiloissa on aloitettu korjaamotoiminta jo vuonna 1983, jolloin toiminta oli yksityistä ja yritys tunnettiin nimellä Tuomolan auto- ja konekorjaamo. Tuolloin pääsääntöiset huoltokohteet olivat maatalouskoneet mm. traktorit ja puimurit. Toiminta laajeni ajan myötä myös Nissanin, Mazdan, sekä Opelin merkkihuoltoihin. Vuonna 2005 Satakunnan Osuuskauppa osti kiinteistön tontteineen ja näin myös Huittisiin syntyi AP:n, joka puolestaan osti Tuomolan Auto- ja konekorjaamon liiketoiminnan, toimipiste. Tuolloin Nissanin ja Mazdan merkkiedustus päättyi. Huittisten toimipisteessä on vain huolto- ja varaosapalvelu, automyyntiä Huittisissa ei AP:n puolesta ole.

Vuonna 2011 Satakunnan Osuuskauppa avasi Huittisten toimipisteen yhteyteen myös KARLA -monimerkkihoidon, jolla pyritään tarjoamaan huoltoja ja korjauksia kaikkiin automerkkeihin ja näin ollen laajentamaan asiakaskuntaa. Huittisten toimipisteessä työskentelee palvelupäällikkö sekä kolme mekaanikkoa.

2 OMAMEKAANIKKOTOIMINTA

2.1 Omamekaanikkotoiminnan idea ja tavoitteet

Nykypäivän yksi merkittävimmistä osa-alueista perinteisessä yritystoiminnassa on asiakaspalvelu ja sen tuottaminen. Perinteisellä tarkoitetaan tässä yhteydessä palvelua, jossa on havaittavissa selkeä fyysinen asiakaskohtaaminen. Nykypäivänä monet palvelut ovat kuluttajan käytettävissä myös internetin välityksellä, jolloin suoranaista asiakaskontaktia ei synny. Korjaamoliiketoiminta on kuitenkin yksi toiminnan ala, joka on käytännössä mahdoton hoitaa ilman asiakaskontaktia. Toki ajanvaraus on mahdollista tehdä myös sähköisesti, mutta suurin osa varauksista tehdään kuitenkin vielä puhelimitse tai paikalla asioiden. Palvelu sinällään on melko yksinkertainen käsite ja verrattain helppo myös toteuttaa. Tehokkuus on kuitenkin nykypäivänä yksi yritysjohton päällimmäisistä tavoitteista, jolloin myös palvelun monivaiheisuus on kasvanut, kun taas vastaavasti palvelun tason halutaan koko ajan nousevan ja parantuvan. Tästä johtuen palvelut pyritään rakentamaan kokonaisuuksiksi, jotka sitten voidaan perehdyttää koko henkilökunnalle. Näin menetellen myös palveluiden sisältö ja toiminta pysyvät samankaltaisina konsernin jokaisessa toimipisteessä.

(Logistiikka Kaij E. Karrus 2001)

Korjaamoliiketoiminnan puolella palvelun tarjonta on pitkään ollut lähes samanlaista korjaamoista riippumatta. Eli mikäli kyseessä on isompi huoltoliike, niin asiointi tapahtuu mitä todennäköisimmin huoltoneuvojan kanssa ja korjaamohallin ovelta on kyltti, jossa todetaan asiattoman oleskelun olevan kiellettyä. Tämä toimintamalli on varmasti herättänyt keskustelua, sillä on myös asiakkaita, jotka haluavat nähdä mitä heidän autolleen tehdään ja haluavat myös keskustella huollosta mekaanikon kanssa. Vastaavasti on myös asiakkaita, jotka haluavat tietää vain huollon ajankohdan, keston ja hinnan, eivätkä esimerkiksi halua edes laskun läpikäyntiä, joka on ainakin Volvon standardien mukaan käytävä asiakkaan kanssa aina läpi. Edellä mainitut eroavaisuudet asiakaskunnassa ovat saaneet liikkeidenjohtajat, aina maahantuojiin asti, miettimään ja kehittämään palvelua, joka palvelisi jokaisen asiakkaan mieltymyksiä parhaalla mahdollisella tavalla.

Yksi merkittävimmistä palvelun laatuun vaikuttavista asioista on jonotusaika, eli aika jonka asiakas joutuu odottamaan saadakseen palvelua. Korjaamotoiminnassa asiakkai-

den saapumista tai määrää on hankala ennakoida, joka luo haasteita palvelupisteiden ja palveluhenkilöiden määrän mitoittamiseen. Huittisten AP:n toimipisteessä on yksi asiakaspalvelupiste, jossa palvelupäällikkö työskentelee. Palvelujärjestys määräytyy saapumisjärjestyksen mukaan, eli ensin tullutta asiakasta palvellaan tietenkin ensimmäisenä. Keskimääräinen palveluaika vaihtelee suuresti, mutta on keskimäärin noin 5-15 minuuttia, mutta saattaa joskus venyä jopa puoleen tuntiin. Tämä taas tarkoittaa sitä, että mikäli esimerkiksi neljä asiakasta saapuu puolen tunnin sisällä, niin viimeksi saapuneen asiakkaan jonotusaika saattaa tuntua kohtuuttomalta, sillä asiakkaita on kuitenkin vain neljä, mikä on verrattain pieni määrä. Mikäli jokaisen kolmen asiakkaan palvelu kestää puoli tuntia asiakasta kohden, niin viimeisimmän asiakkaan palveluaika venyy todella pitkäksi. Tässä tilanteessa omamekaanikko- toiminnan yksi selkeimmistä eduista tulee ilmi. Palvelupäällikkö voi nopeasti kysäistä jonossa olevien asiakkaiden tarpeet ja ohjata heidät sen mukaan omamekaanikoille, näin toimien kyetään palvelemaan suurempi määrä asiakkaita kuin mitä yhdellä asiakaspalvelupisteellä normaalisti pystytään palvelemaan.

(Logistiikka Kaij E. Karrus 2001)

Osa ihmisistä arvostaa merkkihuollon porrastettua palvelua. Eli perinteisesti asiakas tuo autonsa huoltoneuvojalle, jonka kanssa käy läpi sovitut työt ja sopii mahdollisista lisätoista. Toinen puoli asiakkaista taas on tykästynyt ”nyrkkipaja” toimintamalliin, eli asioimaan suoraan mekaanikon kanssa. Tämän idean pohjalta on kehitetty omamekaanikkotoiminta. Kuten pienemmissä yhden – kahden mekaanikon korjaamoissa, niin nyt suurimmissakin merkkihuolloissa asiakas pääsee asioimaan suoraan mekaanikon kanssa. Tällä pyritään siihen, että asiakas saisi mahdollisimman henkilökohtaista ja hänet hyvin tuntevaa palvelua.

Huoltokokonaisuus alkaa tietenkin ajanvarauksesta, jonka asiakas voi tehdä joko sähköpostitse, internetin kautta tai puhelimitse. On tietenkin myös mahdollista asioida suoraan paikanpäällä, mutta yhtä kaikki, kaikilla edellä mainituista tavoista hän tavoittaa omamekaanikkonsa, jonka kanssa asiakas suunnittelee autolleen sillä hetkellä parhaiten sopivan huollon, sopii mahdollisista korjauksista ja varaa huollolle ajan. Omamekaanikko tekee keskustelun perusteella asiasta työmääräyksen, johon hän kirjaa kaikki asiakkaan kanssa sovitut huolto- ja korjaustoimenpiteet. Tämän jälkeen mekaanikko myös kerää tarvittavat varaosat, tai mikäli osia ei suoraan varastosta löydy, niin tilaa osat maahantuojalta. Tämä on omamekaanikkotoiminnan perusidea, jota esimerkiksi Huittis-

ten AP:n toimipisteellä sovelletaan niin, että palvelupäällikkö tilaa keskitetysti kaikkien mekaanikkojen keräämät osat, sekä tietenkin myös osat jotka asiakas on suoraan varaosamyynnistä tilannut. Palvelupäällikkö myös kerää osat, mikäli mekaanikkojen aika ei siihen riitä.

Kun auto sitten sovittuna aikana tuodaan huoltoon, ottaa omamekaanikko sen suoraan vastaan. Tällöin asiakkaan on vielä mahdollista kysyä mekaanikolta jotain huoltoon liittyvää, tai lisätä jokin korjaus huollon yhteyteen. Myös mahdollisista alustan ylimääräisistä äänistä, joita esiintyy melko usein, on myös tässä yhteydessä hyvä mainita ja tarvittaessa käydä mekaanikon kanssa koeajamassa auto vian paikallistamiseksi. Asiakas voi sopia mekaanikkonsa kanssa myös huollon valmistumisesta, eli siitä ilmoitetaanko asiakkaalle soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla, vai sovitaanko tietty aika jolloin asiakas noutaa autonsa ilman erillistä ilmoitusta. Huittisten AP:lla on tässäkin kohden hieman muokattu toimintatapaa. Eli asiakas voi viedä autonsa suoraan mekaanikolle, mutta halutessaan voi myös asioida palvelupäällikön kanssa. Tämä vertauksena esimerkiksi AP Rauman Lukkovaheen toimipisteeseen, jossa perinteisiä huoltoneuvojia ei ole lainkaan, vaan asiointi tapahtuu aina omamekaanikon kanssa. Huittisissa asioidaan useimmin palvelupäällikön kuin omamekaanikon kanssa. Osa asiakkaista asioi kuitenkin suoraan mekaanikon kanssa, ja nämä asiakkaat ovat järjestelyyn hyvinkin tyytyväisiä.

Huollon suorittaa tietenkin kyseisen merkin omamekaanikko. Ajanvarauksen yhteydessä omamekaanikko on varmistanut ja tarkistanut asiakkaan yhteystietojen paikkansapitävyyden. Mikäli huollon yhteydessä ilmenee tarvetta lisäkorjauksille, niin mekaanikko on suoraan yhteydessä asiakkaaseen, kerää varastosta tarvittavat osat ja suorittaa korjauksen. Tässä vaiheessa prosessia mekaanikkojen merkkikohtaisuus korostuu, sillä mekaanikon tulee pystyä itsenäisesti etsimään varaosat kyseessä olevan merkin varaosaohjelmasta, sekä kyetä myymään ne työmääräykseen. Tämä on hyvinkin toimiva järjestely, joka helpottaa varaosamyymien ja huoltoneuvojien työtä. Kyseinen järjestely on toiminnassa myös Huittisten AP:lla ja säästää paljon palvelupäällikön aikaa.

Huollon valmistuttua omamekaanikko on asiakkaaseen yhteydessä sovitulla tavalla. Asiakkaan saapuessa noutamaan autoaan kyseinen omamekaanikko luovuttaa auton asiakkaalle ja käy läpi autolle suoritettut toimenpiteet. Tämä antaa asiakkaalle mahdollisimman täydellisen kuvan siitä, mitä hänen autolleen on tehty. Tämä taas vaikuttaa suo-

raan asiakkaan mielikuvaan laskun loppusummasta ja sen oikeellisuudesta. Mekaanikon, joka tekee huollot käytännössä, on helpompi käydä huolto asiakkaan kanssa läpi kuin huoltoneuvojan, joka tietää periaatteessa sen miten huolto on tehty. Itse tekijän on luontevampi kertoa huollon vaiheet. Kun huollon vaiheet on käyty asiakkaan kanssa läpi, niin omamekaanikko myös laskuttaa asiakasta ja käy vielä laskunkin läpi asiakkaan kanssa. Huittisten toimipisteen kohdalla on sovellettu niin, että palvelupäällikkö hoitaa aina laskutuksen. Edellä mainitulla tavalla toimittaessa kassan ylläpito helpottuu, sillä neljän henkilön sijaan sitä hoitaa vain palvelupäällikkö. Auton luovutuksessa on kuitenkin lähes aina, varsinkin isoimpien huoltojen jälkeen, omamekaanikko mukana. Kuten edellä on todettu, niin omamekaanikon on luontevaa käydä huolto läpi asiakkaan kanssa.

2.2 Omamekaanikkotoiminnan edut ja haitat

Edellisessä kappaleessa käytiin läpi omamekaanikkotoiminnan idea, joka varsinkin AP:n Huittisten toimipisteen toimintamallin mukaan toteutettuna palvelee asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Käytännössä omamekaanikko-toiminnasta on kyseisellä toimintamallilla asiakkaalle vain etuja, sillä mikäli asiakas kokee mekaanikon kanssa asioinnin hankalaksi tai jopa epämiellyttäväksi, niin hänellä on aina mahdollisuus asioida myös palvelupäällikön kautta. Seuraavaksi käsiteltävät edut ja haitat ovat lähinnä mekaanikkojen näkökulmasta.

Oletuksena on, että asiakkaan ei tarvitse huoltoa varattaessa tietää kuin autonsa rekisterinumero ja autolla ajettujen kilometrien määrä. Tästä johtuen omamekaanikon tulee tuntea kyseinen automalli ja sen huolto-ohjelma. Tämä asettaa mekaanikolle tietyt haasteet, varsinkin juuri markkinoille tulleiden automallien osalta. Mekaanikon tietämystä pyritään tietenkin ylläpitämään merkkikohtaisilla koulutusohjelmilla, mutta myös itseopiskelua vaaditaan verrattain paljon. Toisin sanoen mekaanikon täytyy myös omaloitteisesti hankkia työssään tarvitsemia tietoja. Tämä vie ymmärrettävästi osan mekaanikon työajasta, eivätkä merkkikohtaiset ohjeajat sisällä kyseistä, tiedonhakuun käytettyä aikaa. Pidemmällä aikavälillä tämäkin asia kuitenkin kompensoituu, sillä ajan

myötä mekaanikko oppii tuntemaan hyvin edustamansa automerkin eri mallit. Auto-myynnillä on myös suora vaikutus edellä mainittuun, sillä autokannan tulee olla riittävä, jotta mallituntemus saadaan oikealle tasolle.

Huoltosuoritus itsessään ei juuri poikkea normaalista mekaanikkotoiminnasta. Omamekaanikko suorittaa huollon itsenäisesti aivan kuin missä tahansa korjaamossa. Vähäiset erot syntyvät lähinnä ylimääräisistä korjauksista, joista ollaan yhteydessä asiakkaaseen. Normaalisti huoltoneuvoja on asiakkaaseen yhteydessä mahdollisten lisäkorjausten osalta, mutta omamekaanikkotoiminnan mukaisesti mekaanikon tulee hoitaa myös yhteydenotot asiakkaaseen. Tapauksesta riippuen yhteydenottoon saattaa kuluja jopa kymmen minuuttia. Esimerkkinä voidaan pitää vuosihuoltoa, jonka ohjeaika on yksi tunti. Näin ollen puhelimesta kuluu kuudesosa huoltoon varatusta ajasta, mutta on toki huomioitava myös että puhelu yleensä johtaa korjaustöihin, joista veloitetaan erikseen.

Huollon jälkeen mekaanikko on itse yhteydessä asiakkaaseen sovitulla tavalla. Asiakkaan tullessa noutamaan autoaan huollosta, mekaanikko käy asiakkaan kanssa huollon läpi ja sopii mahdollisista jatkotoimenpiteistä ja ohjeistaa myös seuraavan huollon ajankohdan. Tämäkin luonnollisesti vie mekaanikon työaikaa, mutta palvelee hyvin asiakasta. Tämän jälkeen palvelupäällikön ei enää tarvitse käydä koko huoltoa läpi.

3 OMAMEKAANIKKOTOIMINNAN TYÖKALUT

3.1 AutoMaster- sovellus

Palin Oy:llä on käytössä AutoMaster- ohjelma, jota jokainen toimipiste käyttää. Kyseisellä ohjelmalla hallitaan työmääräyksiä, asiakastietoja, ajanvarauskalenteria, ostotilauksia, sekä varaosavarastoa. Kyseiseen ohjelmaan on liitettyä myös Analyzer- ohjelma, jolla pystytään seuraamaan korjaamon tunnuslukuja, mutta joka kuuluu käytännössä esimiehille eikä omamekaanikoille, joten sitä ei tulla sen enempää tämän opinnäytteen yhteydessä käsittelemään.

3.1.1 Työmääräysten perustaminen

Ensimmäinen toiminto, jota omamekaanikon tulee osata käyttää, on ajanvaraus. Ajanvaraukselta varten mekaanikon tulee saada tietoonsa auton rekisterinumero. Ajoneuvon, sekä asiakastiedot saadaan kysytyä TRAFIN palvelusta. TRAFIN tiedot ovat riittävät yhtä merkkiä lukuun ottamatta. Kyseinen merkki on Volvo, jossa ajoneuvorekisterikeskuksen tiedot eivät pelkästään riitä. Tämä asia tullaan käsittelemään Volvon merkkikohtaisten työkalujen yhteydessä.

Uusi hintatarjous ja uusi työmääräys avaavat samankaltaisen näkymän. Hintatarjouksen kautta tehdyt myynnit eivät vaikuta varaosavaraston saldoihin, tulevat niin sanottuna ohimyyntinä, eli sovelluksen kautta on tarkoitus laskea pelkästään huollon tarjouksia. Uusi ajanvaraus taas mahdollistaa ajan varaamisen kalenteriin ilman rekisterinumeroa. Melko usein varataan esimerkiksi diagnosointiaika, jotta mahdollinen vika kyetään paikallistamaan ja hankkimaan tarvittavat osat korjaukseen. Usein tulee myös tilanteita, kun asiakas ei muista autonsa rekisterinumeroa, eikä sitä ole mahdollista heti tarkistaa. Kaikki kolme edellä mainittua sovellusta toimivat käytännössä samalla periaatteella, joten käsittelemme niistä vain eniten käytettävää työmääräys- sovellusta.

Kun uusi työmääräys avataan, syötetään huoltoon tulevan auton rekisterinumero ja haetaan ajoneuvo. Rekisterinumero siirtyy automaattisesti ja seuraavaksi valitaan kohta ”mallinnus”. AP:lla on käytössä NetWheels- mallinnusohjelma, jonka avulla saadaan ajoneuvon ja asiakkaan tiedot TRAFILTA. NetWheels:in kautta löytyy myös muiden ajoneuvotyyppien tiedot, kuten esimerkiksi traktorit ja työkoneet.

NetWheelsissä suoritetaan TRAFI-kysely, joka antaa ajoneuvon ja omistajan tiedot, jotka saadaan siirrettyä AM:lle käyttämällä korjaamosiirtoa. Asiakastiedot löytyvät yleensä TRAFI:n kautta, mutta poikkeuksena ovat tapaukset, joissa ajoneuvon omistaja on kieltänyt osoitetietojensa näyttämisen kyselyn yhteydessä. Tällöin osoitetiedot tulee kirjata järjestelmään asiakkaan asioidessa korjaamolla.

Ajanvaraus käydään tekemässä kohtaan ”ajanvaraus”, joka on yläreunassa olevien pikakuvakkeiden alapuolella, eli työmääräyksen välilehdissä. Tämän jälkeen tallentamalla työmääräys, niin ajanvaraus tulee näkymään kalenterinäkymässä.

3.1.2 Ajanvarauskalenterin käyttö

Korjaamon toiminnan sujuvuuden kannalta yksi tärkeimmistä tekijöistä on kalenteri, ja sen oikeaoppinen käyttö. Kalenterilla on myös suuri merkitys korjaamon tunnuslukuihin ja niiden paikkansapitävyyteen.

Vasemmassa reunassa on kalenterinäkymä, ja keskellä valitun päivän resurssit ja ajanvaraukset. Oikeassa alareunassa on lisäksi yhden viikon varausaste päiväkohtaisesti. Ajanvarauksia voi muokata ja poistaa suoraan kalenterinäkymästä. Tämä tapahtuu viemällä kursori muokattavan työn ajanvarauspalkin päälle ja avaamalla valikko painamalla ”hiiren” kakkospainiketta. Tämän jälkeen saadaan auki valikko, josta ajanvarausta voidaan kopioida, eli jos työ jatkuu vielä myöhempänä ajankohtana. Valikosta voidaan myös leikata ajanvaraus, tämä tulee kyseeseen kun asiakas haluaa siirtää jo olemassa

olevaa ajanvarausta. Mikäli asiakas peruu ajan, mutta ei vielä osaa sanoa uutta aikaa, niin ajanvarauksen voi poistaa ja työmääräys jää silti järjestelmään kaikkine tietoineen, ainoastaan ajanvaraus poistuu.

3.1.3 Työn ja varaosien myynti työmääräykselle

Omamekaanikkotoimintaan kuuluu suurena osana tietenkin tehtyjen töiden ja niissä käytettyjen varaosien myynti työmääräykselle. Tämä toimintatapa on edellytys sille, että omamekaanikko kykenee laskuttamaan tekemänsä työn ja myymänsä varaosat. Omassa toimipisteessämme tämä tarkoittaa sitä, että palvelupäällikölle tulee aina laskutusvalmis työmääräys, jolla säästetään hänen aikaansa. Palvelupäällikkö pitää huolen varaosavaraoston paikkansapitävyydestä, jolloin omamekaanikkojen ei tarvitse ostaa tuotteita järjestelmään, vain ainoastaan myydä niitä. Tällä toiminnalla pyritään siihen, että varastomääriä käsittelee vain yksi henkilö, jolloin esimerkiksi vältetään tuotteiden ostamista kahteen kertaan. Työmääräykselle tehtäviä myyntejä tullaan käsittelemään vielä merkikokohtaisissa osioissa, sillä työvaiheet ja niiden ohjeajat tulee hakea merkikokohtaisista ohjelmista.

Yläreunassa olevilla pikakuvakkeilla voi täydentää asiakkaan ja ajoneuvon tietoja. Viides ”pikakuvakelokero” sisältää myyntiin tarvittavat kuvakkeet. Eli ”jakoavaimen” kuvakkeesta saadaan myytyä työrivi ja ”mutterin” kuvakkeesta puolestaan varaosa. Kuvakkeella jonka päällä on punainen rasti, voidaan poistaa rivejä. Oikean puoleisimmalla kuvakkeella, jossa on sekä työ- että varaosarivin symboli, voidaan myydä työkokonaisuus, eli erotella esimerkiksi jarrupalojen vaihto vuosihuollosta, jolloin myös laskussa ne ovat erikseen hinnoiteltuina.

Pikakuvakkeista ei ole kaikkia toimintoja, joita myynneissä tarvitaan. Loput toiminnoista löytyvät yläriviltä kohdasta rivi. Näistä tärkeimpiä ovat paketti- sekä alihankintarivit. Pakettimyynti ei onnistu kaikilla merkeillä, ainoastaan Volvon paketit löytyvät suoraan AM:n tietokannasta. Alihankintarivi tulee kyseeseen lähinnä kolarikorjauksissa, joissa maalaus ja oikaisutyö tulevat oman korjaamomme ulkopuolelta. Kolarikorjauksissa saatetaan myös asentaa käytettyjä osia, joille ei ole olemassa varaosnumeroa, eikä sitä ole järkevää järjestelmään perustaa. Tällöin myynnin kykenee tekemään painikkeesta ”X”,

jolloin voidaan vapaasti määrittää tuotekoodi, sekä hinta. Yleisesti ottaen käytetyt osat voi myydä edellä mainitulla tavalla käyttäen koodia ”p-osa”, eli lyhenne ”purkuosasta”.

3.2 Merkkikohtaiset työkalut

AP:n Huittisten toimipisteessä on Volvon, Peugeotin ja Opelin edustukset, joten merkikokohtaisissa työkaluissa tullaan luonnollisesti keskittymään näiden merkkien ohjelmiin ja niiden käyttöön. Volvosta käytössä on Vehicle Information & Diagnostics for Aftersales, lyhennettynä VIDA, Volvo Vision Parts eli VVP, Technical Information Exchange eli TIE, sekä Volvo Standard Times Guide eli VSTG. Opelin ohjelmia ovat Electronic Parts Catalog eli EPC ja GlobalConnect eli lyhyemmin GC. Peugeotin vastaavat ohjelmat ovat ServiceBox eli SB ja SAP- tilausjärjestelmä, sekä lisäksi on käytettävissä myös huoltopaketteja käsittelevä WebHinnasto.

3.2.1 Volvo

Volvolla on käytössä kolme merkikokohtaista ohjelmaan. VIDA käsittää varaosakuvas- ton, ajoneuvon tarkat malli- ja varustetiedot, sekä teknisen tuen raportit ja mahdolliset takaisinkutsukampanjat. VVP:n kautta nähdään Ruotsissa sijaitsevan keskusvaraston osat ja niiden saatavuudet, sekä myös Suomen kaikkien Volvo- huoltojen varaosasal- dot ja tehdään myös varaosatilaukset. VSTG:n kautta nähdään Volvo töiden ohjeajat. Näi- den lisäksi on käytössä myös QW90, josta saadaan radion-, avainten-, ja ajonestojen turvakoodit. Tämä toimii vain, mikäli kyseessä on alun perin Suomeen myyty auto. ”Tuontiautojen” koodit on kysyttävä Volvon DealerWebistä.

Edellä mainituista eniten käytetään VIDA:a. VIDA:an syötetään auton valmistenumero, jolloin ohjelma tietää, minkälainen auto on kyseessä.

Valikosta voidaan valita joka VIDA- julkaisu tai määrittä auton tyyppi. Ensimmäisestä vaihtoehdosta päästään tarkistelemaan teknisen tuen raportteja, sekä mahdollisia kam- panjoita. Jälkimmäinen vaihtoehto avaa varaosakuvas- to, sekä työohjeet.

Tietoihin syötetään ajoneuvon rekisterinumero tai valmistenumero, niin saadaan auki näkymä, josta käy ilmi muun muassa aiemmin mainittu työvaiheiden koodi, joka on tuo versio- koodi, eli kyseisessä autossa 1846132191. Tämän lisäksi TIE:ltä näkyy myös jälleenmyyjä, jolta auto on uutena ostettu. Ylärivin valikosta löytyvät lisäksi raportit, jotka ovat jälleenmyyjän laatimia, esimerkiksi takuukorjaukseen liittyviä raportteja. Raportteja löytyy myös vanhemmista autoista, joissa on esimerkiksi tarvittu teknisen tuen apua vianhaussa. Mikäli jotain vikaa ilmenee useasti, ja korjaus on selkeä, niin yleensä asiasta julkaistaan tiedote, jota on jaoteltu teknisiin tiedotteisiin sekä huoltotiedotteisiin. Quality Bulletins valikosta taas löytyvät mahdolliset takaisinkutsut, eli ”kampanjat”. Teknisen tuen raportit ja kampanjat ovat tarkoitettu vain maahantuojan ja jälleenmyyntiliikkeen välisiksi, joten niitä ei tämän työn yhteydessä tulla tarkemmin käsittelemään.

Volvon varaosakuvasto löytyy VIDA:lta. Auton tiedot voi hakea suoraan valmistenumeroa käyttäen, tai vastaavasti rekisterinumerolla AutoMaster- järjestelmästä. Rekisterihaku edellyttää, että auto on perustettu myös AutoMasteriin.

Auton tiedoista löytyy muun muassa moottorin sarjanumero, joka vaikuttaa osien sopivuuteen. Lisäksi löytyvät myös värikoodit, niin sisustalle, kuin korin värille. Alustakoodit näkyvät automaattisesti vasta 2006 mallista eteenpäin ja esimerkki-auto on vuosimallia 1999, joten alustan koodit eivät tässä näkymässä ole esillä. Alustan koodeja tarvitaan jousien, iskunvaimentimien, sekä kallistuksenvakaajien yksilöimiseen. Autotietojen alapuolella on kohta ”versiot”, josta pääsee näkemään auton tehdasvarustelun, esimerkiksi etujarrulevyjen halkaisijat löytyvät kyseiseltä listalta.

VIDA:n tärkeimmät välilehdet ovat varaosat ja korjaus. Varaosien kautta löytyy yhdeksän kohtaa, joihin varaosat on jaoteltu: moottori, sähköjärjestelmä ja niin edelleen. Korjauksen puolelta löytyy huolto-ohjelmat, sekä korjaus- ja säätöohjeet.

Etujarrun osista, josta käy ilmi tuo autotietojen tärkeys, eli kyseisessä autossa jarrulevyjä on kahta eri kokoa ja sen lisäksi ne määräytyvät vielä valmistenumeron mukaan.

Volvo VVP on myös tärkeä Volvo- työkalu, sillä VVP:n kautta nähdään Volvon varaosavarasto, sekä osien saatavuus. Kyseinen varasto sijaitsee Ruotsissa, josta johtuen varaosien tilauksessa on mahdollista käyttää kolme eri toimitusta, jotka ovat viikko-, päivä-, ja lentotilaus. Varaosien ostoalennukset määräytyvät tilaustavan mukaan, pois lukien turvatyynyt ynnä muut turvavarusteet, jotka nykyään sisältävät poikkeuksetta pyroteknisiä, eli räjähtäviä osia, ja tästä johtuen niitä ei ole mahdollista tilata lentotilauksena. Varaosien lisäksi VVP:stä löytyvät myös autokohtaiset koodit, kuten avaimien sarjoituskoodit, radioiden koodit, sekä ajoneston avauskoodi. Koodien lisäksi myös asiakas- ja ajoneuvotiedot ovat tallentuneet järjestelmään, josta nähdään esimerkiksi kaikki Volvon merkkiliikkeissä tehdyt huollot ja korjaukset.

VVP:n QW90 on polku, josta löytyvät auton koodit. Koodit löytyvät kaikki keskitetysti avainkoodien kyselyn kautta. Koodeissa on paljon auto- ja vuosimallikohtaisia eroja, sillä osassa malleista radiot vaativat ohjelmoinnin auton väyläjärjestelmään, eivätkä näin ollen vaadi mitään erillistä koodia, vaan ne koodataan Volvon diagnostiikkatyökallulla suoraan autoon, kuten myös uudempien automallien uudet avaimet, eli uudemmat mallit eivät tarvitse ajoneston vapautuskoodiakaan. Kaikista malleista löytyy kuitenkin avaimen sarjoituskoodi, jolla kyseessä olevaan ajoneuvoon voidaan tilata alkuperäistä vastaava avain. Tietoturvasyistä varsinaista koodinäkymää ei tämän työn yhteydessä esitetä.

Omamekaanikon kannalta tärkein toiminto on tuotteiden saatavuuden ja toimitusajan tarkistaminen. Loput valikoista koskevat varsinaisen varaosapuolen henkilöstöä, jotka hoitavat varaosien tilauksen ja palautuksen, ynnä muut varaosatoiminnot. Pääsääntöisesti omamekaanikon tulee kuitenkin saada tuotteesta selville lähinnä vain edellä mainittu saatavuus ja toimitusaika.

Aloituskäytännössä on kolme tärkeää kohtaa, joita omamekaanikko tarvitsee työssään. Nämä kohdat ovat: 1. Parts Inquiry, 2. Replacement Inquiry ja 5. Parts Locator DPS. Ensimmäisestä kohdasta saadaan näkyviin näkymä, josta käy ilmi tuotteen, tässä tapauksessa jäähdytinnesteen, toimitushinnat ja varastomäärät. Keltaisella rajatussa alueessa ovat tuotteen hinnat tilaustavan mukaisesti, ylhäältä alaspäin järjestyksessä viikko- päivä- ja lentotilaus. Viikkotilaus tarkoittaa viittä arkipäivää, päivätilaus kahta, sekä lentotilaus toimitetaan seuraavalle päivälle. Varastomäärät eivät tule suoraan näkyviin, vaan tarvittavan osan määrä syötetään punaisella rajattuun kohtaan, jonka jälkeen määrä vahvistuu siniseen ruutuun, eli tässä tapauksessa on kysytty 111 kappaletta jäähdytinnesteastioita, joita löytyy varastosta tarvittava määrä. Yksi huomion arvoinen asia tässä järjestelmässä on se, että mikäli kyseessä on hieman harvinaisempi osa, jota tarvitaan vain yksi kappale, niin sen saatavuus kannattaa silti varmistaa kysymällä yhtä kappaletta suurempaa määrää. Näin menetellen vältetään tilanteelta, jossa varastossa on vain yksi kappale ja joku tilaa sattumalta kyseistä osaa samaan aikaan, jolloin kyseisen osan toimitus viivästyy. Mikäli osaa ei Ruotsin varastosta löydy, tai osaa tarvitaan lyhyellä aikataululla, ohjelman avulla päästään tarkistamaan kaikkien Suomen Volvo jälleenmyyjien varastot.

Kolmas Volvon tärkeistä järjestelmistä on VSTG, josta saadaan selville Volvo- töiden ohjeajat. Vasemmassa reunassa on valikko, joka on hyvin saman kaltainen kuin jo aiemmin nähty VIDA:n valikko, eli toisin sanoen ohjeajat löytyvät pääsääntöisesti samalla kaavalla kuin varaosatkin. VSTG:n mallivalinta ei tee moottori-, eikä vuosimallirajauksia. Mikäli kuitenkin ohjeajat vaihtelevat autossa olevan moottorin mukaan, niin se ilmoitetaan ohjeajan kohdalla mallimerikinnän jälkeen. Esimerkkinä työvaihe 51104, jossa on mallimerikinnän S60 jälkeen vielä moottorikoodi B5254T4, joka tarkoittaa eri ohjeaikaa kyseisellä moottorilla varustetuissa mallisarjan autoissa. Kuten vakuutusyhtiötkin kustannuslaskelmissaan, niin myös VSTG ilmoittaa ohjeajat kymmenesosina, eli luku 4 tarkoittaa siis 0,4 tuntia. VSTG:n työvaihekoodit ovat tietenkin kirjattuna myös korjaamon AM- järjestelmään, joten työvaihekoodin syöttämällä AM osaa hakea oikean työn ja laskee sille myös hinnan korjaamon tuntiveloituksen mukaan.

3.2.2 Opel

Opelin varaosa- ja tilausjärjestelmä löytyvät molemmat saman ohjelman alta. Kyseessä on Opelin GC, jonka alta löytyy myös varaosaohjelma EPC, sekä muita omamekaanikolle hyödyllisiä työkaluja. GC:stä löytyvät myös Opelin ohjeajat ja varaosavarastot.

GC:n aloitusnäkyvästä löytyvät muun muassa TIS2WEB ja turvakoodit, jotka ovat omamekaanikon tärkeimmät työkalut. Valikosta löytyy myös GME Menu Pricing, joka on Opelin pakettijärjestelmä, eli josta huoltopakettit löytyvät valmiina. Pakettijärjestelmään pääsee suoraan AM:n kautta. Pakettijärjestelmän lisäksi myös EPC:hen ja TIS2WEB:iin on linkki suoraan AM:lta. Kyseiset linkit löytyvät saman liittymät - valikon takaa kuin pakettijärjestelmäkin. Kyseiset linkit löytyvät valmistajan alta, eli kohdasta General Motors. Edellä mainittuja ohjelmia voi siis käyttää sekä AM:n, että GC:n kautta, mikäli ohjelmia käytetään AM:n kautta, niin auton tiedot siirtyvät suoraan ohjelmiin eikä niitä tarvitse erikseen hakea. Mikäli kuitenkin asiakas kysyy varaosia tai mahdollisesti jopa työohjeita, niin tässä tapauksessa ei ole järkevää perustaa autoa tietokantaan, vaan kannattaa mennä suoraan tarvittavaan ohjelmaan ja hakea auto valmistenumeron perusteella.

Pakettijärjestelmästä löytyvät huoltojen ja korjausten pakettihinnat, mutta erikoisempien korjausten ja osienvaihtojen ohjeajat ja vaihto-ohjeet on haettava TIS2WEB:in kautta. Huolto- ja diagnoositiedoista löytyvät korjausohjeet, sekä valittua automallia mahdollisesti koskevat huoltotiedotteet. Huoltotiedotteet ovat valmistajan ja jälleenmyyjän välisiä, luottamuksellisia tiedotteita, joten niitä ei tämän työn yhteydessä tulla tarkemmin käsittelemään.

Kuten jo edellä todettiin, niin kaikkien korjausten ohjeaikoja ei löydy suoraan pakettijärjestelmästä, vaan osa joudutaan hakemaan Töiden ohjeajat-valikosta, joka hakee valmistenumerolla kyseiseen autoon oikeat ohjeajat. Volvon VSTG:stä poiketen Opelin järjestelmä rajaa ohjeajat suoraan auton mallin ja moottorin sekä vaihteiston mukaisesti.

Opelin ohjeajat ilmoitetaan suoraan tunteina, eikä kymmenyksinä niin kuin VSTG ilmoittaa.

GC:n aloitusnäkyvän, vasemmasta yläkulman valikosta löytyy kohta varaosat, jota kautta päästään Opelien varaosaohjelmaan EPC:hen. Kuten muutkin ohjelmat, niin myös EPC rajaa osat mallikohtaisesti valmistenumeroilla. EPC hakee suurimman osan autoista myös rekisterinumeron mukaan, mutta vanhimpia malleja ohjelma löytää ainoastaan valmistenumeron avulla. Valmistenumeron oikealla puolella on kuvattuna kaksi symbolia, joista edelleen oikean puoleisesta saadaan auki ajoneuvon tarkemmat tiedot, eli vastaavat jotka löytyivät myös Volvon VIDA:n kautta. Nykypäivän autoissa on todella paljon eroja jopa mallisarjojen sisällä, eli esimerkiksi jarruosia saattaa olla kahta tai kolmea eri vaihtoehtoa kyseiseen automalliin, näihin tilanteihin löytyy vastaukset auton tiedoista, joista käy ilmi esimerkiksi etujarrulevyjen halkaisija.

Mikäli kyseessä on melko uusi automalli, niin järjestelmä rajaa automaattisesti suurimman osan varaosavaihtoehtoista. Varaosajärjestelmä antaa kaksi varaosanumeroa, toinen niistä on tummennettu ja alleviivattu, kun taas toinen on kirjoitettu perinteisesti. Vastoin yleistä ajattelutapaa, varaosanumerona käytetään tuota jälkimmäistä, eli perinteisesti kirjoitettua numeroa. Lisäksi esimerkiksi juuri jarrupaloissa on ”jälkimarkkinaerittely” jota siis jälkimarkkinoinnissa pääasiassa käytetään.

Kohdasta varaosat päästiin Opelien varaosaohjelmaan EPC:hen, ja josta päästään myös tarkistamaan Opelien kahden Saksan varaston, sekä Ruotsissa sijaitsevan varaston varaosaldot. Valikosta löytyvät jo edellä käsitelty EPC, sekä kohdat ”Varaosat” ja ”Kaupiaan varaosavaraston hallinta”, lyhennettynä RIM. Varaosien kautta saadaan auki näkymä, johon syötetään esim. EPC:ltä saatu varaosanumero, jolloin järjestelmä ilmaisee saatavuudet varastokohtaisesti, sekä myös sen mikäli tuotteelle on tullut numeronmuutos, kuten esimerkkinä olevalle varaosalle on käynyt. Varastokoodit on myös selitetty järjestelmässä, eli P39 kuvastaa Ruotsin varastoa ja vastaavasti P09 Saksan varastoa. Numeron muutostiedot näkyvät alimmaisella rivillä, josta varaosanumeron kautta pääsee näkemään osan uudet tiedot. Aivan kuten Volvolla, niin myös Opelilla on mahdol-

lista nähdä valtakunnalliset varastot. Kyseinen järjestelmä on RIM (Kauppiaan varaosavaraston hallinta), johon tarvitsee syöttää vain tarvittavan osan varaosnumero, jolloin järjestelmä näyttää kaikkien Suomessa olevien virallisten jälleenmyyjien saldot, edellyttäen että heillä on vähintään yksi kappale kyseistä tuotetta.

RIM:llä on lista jälleenmyyjistä, joilla on kysyttyä varaosaa varastossa yksi kappale tai enemmän. Toisin kuin Volvo, niin Opelin järjestelmä ei suoraan tuo esiin jälleenmyyjän nimeä, vaan vaatii kauppiaskoodin avaamista enne kuin tarkemmat tiedot jälleenmyyjästä saadaan auki. Kauppiaskoodin takaa löytyy jokaisen liikkeen varaosavastaavan yhteystiedot. Jälleenmyyjien varaosavarastoja tutkittaessa on hyvä muistaa, että maahantuojien järjestelmät eivät ole aina aivan reaaliajassa. Tämä koskee myös aiemmin käsiteltyä Volvon, sekä myöhemmin käsiteltävää Peugeotin, jälleenmyyjien varastojen saldoja.

3.2.3 Peugeot

Kuten kahdella edellä mainitulla merkillä, niin myös Peugeotilla on monia käytettävissä olevia ohjelmia, mutta niistä kaikki eivät tule tarpeeseen omamekaanikkojen näkökulmasta. Tärkeimmät ohjelmat ovat varaosaohjelma SB, josta löytyvät suoraan myös Peugeotin huolto- ja korjaustöiden ohjeajat sekä työvaihekoodit, SAP-tilausjärjestelmä, josta saadaan selville maahantuojan varaosavarastot, sekä lisäksi Web-HuoltoHinnasto, josta löytyvät huoltopaketit.

Peugeotin varaosaohjelman etusivulla, sinisen palkin yläpuolella näkyvistä valikoista tärkeimmät ovat ”vastaanotto”, joka ilmoittaa auton takuun alaisuudesta tai mahdollisesta jatkotakuusta. Kun ajoneuvon valmistenumero syötetään sinisen palkin vasemmassa päässä olevaan kenttään, niin aukeaa automaattisesti näkymä, josta näemme, että kyseisen ajoneuvon takuu on päättynyt 14.2.2014. Mikäli ajoneuvo on ostettu ulkomailta, niin se näkyisi myyjämaan kohdalla maatunnuksella. Ulkomailta myytyihin, takuunalaisiin ajoneuvoihin, tulevat myös toimintaohjeet SB:n kautta. Oikeassa yläreunassa on punainen kuvake, joka tarkoittaa että ajoneuvoon on valmistajan puolesta suoritettava jokin kampanja. Kuten huoltotiedotteet, niin myös kampanjat ovat jälleenmyyjän ja maahantuojan välisiä dokumentteja, mistä johtuen niitä ei tarkemmin tämän työn

yhteydessä käsitellä. Peugeotin tapauksessa myös valikot ”Tapaukset ja Ratkaisut” ja ”Takuu – Sopimukset” kuuluvat samaan kategoriaan kuin tiedotteet ja kampanjat.

Varaosat, ohjeajat ja työvaiheet löytyvät ”dokumentaatio” välilehdeltä. Kuvan vasemmassa reunassa on valikot, joka rajaa osat viiteen eri kategoriaan. Valittuna kategoriana kuvassa on mekaaniset osat. Osakategorioiden yläpuolelta löytyy kohta ”ominaisuudet”, josta päästään jälleen kerran tarkistamaan auton tarkat tiedot. Mikäli edellä mainitun kohdan yläpuolella olevassa ”suodatus” kohdassa on vihreä merkintä perässä, niin silloin ns. suodatus on käytössä, eli ohjelma soveltaa automaattisesti auton tietoja varaosia rajatessaan. Vasemmassa alareunassa on kohta ”Huolto-ohjelmat”, josta saadaan ajoneuvoon oikeanlainen huolto ohjelma. Mekaanikon tulee vain valita auton ikä, sekä ajettut kilometrit, niin ohjelma antaa automaattisesti oikean huoltotoimenpiteen. Huolto-kaavioiden käyttöön liittyy kuitenkin kaksi ohjetta, joita järjestelmä ei suoraan kerro. Ensimmäinen on käytettävä huolto-ohjelma, eli Peugeotilla on normaalien- ja vaativien olojen huolto-ohjelmat. Periaatteessa valinnalla ei ole suurta merkitystä, sillä valmistaja hyväksyy Suomessa käytettäväksi kumpaa tahansa huolto-ohjelmaa, eli käytännössä asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan valita, kumman huolto-ohjelman mukaan ajoneuvoa huolletaan. Toinen huomioitava asia on se, että SB:n huoltokaaviota tulee käyttää vain 2011 ja sen jälkeen rekisteröityihin autoihin, sillä ennen kyseistä vuotta käytettiin maahantuojan suunnittelemaa huolto-ohjelmaa, joka poikkeaa tehtaan laatimasta, ja SB:llä olevasta, huolto-ohjelmasta. Vanhempien autojen huolto-ohjelmat ovat tallennettuna suoraan AutoPalinin omaan tietokantaan.

Varaosien numerot löytyvät kun valitaan jokin alue, mihin osia tarvitaan. Myös mahdolliset varaosanumeroiden muutokset näkyvät suoraan varaosakuvassa. Esimerkkinä varaosa numero 2, jolla on tuotenumeron kohdalla kaksi numeroa. Näistä ensimmäinen 204189 on osan alkuperäinen numero ja jälkimmäinen 1611272980 on uusi, korvaava numero. Mikäli osan vaihdossa tarvitaan myös mahdollisia lisäosia, niin ne on merkitty varaosan nimen alapuolelle plus- merkein. Nämä koskevat pääasiassa juuri korvattuja osia, esimerkkinä voidaan pitää jarrupolkimen anturia, jonka mukana saattaa tulla myös korvaava johtosarja, mutta kyseisistä johtoa ei kuitenkaan löydy esim. auton johtosarjojen varaosakuvista.

Ohjeaikataulukon saa näkyviin valitsemalla sekuntikellon kuvan, jolloin ohjelma antaa kyseiselle osalle ja myös siihen liittyville osille vaihtoajan ja koodin. Kun syötetään

koodi 20001A AM:n työrivi- kohtaan, niin ohjelma laskee työn hinnan, tässä tapauksessa 11 x korjaamon tuntihinta.

Kuten Volvolla ja Opelilla, niin myös Peugeotilla on oma varaosien tilausjärjestelmä, josta maahantuojan ja tehtaan varastot saadaan selville. Peugeotilla kyseinen järjestelmä on SAP- tilausjärjestelmä.

SAP- tilausjärjestelmästä päästään selvittämään varaosien saatavuus, sekä myös nähdään samalla automaattisesti, mikäli jollain jälleenmyyjistä on kysyttyä varaosaa.

Tilausjärjestelmästä saadaan selville myös tuotteen myyntihinta, eli tuotenumeroa ei välttämättä tarvitse kierrättää AM:n kautta hinnan löytämiseksi. Hinnan lisäksi selviää myös saatavuus. Järjestelmä näyttää myös mahdolliset varaosanumeron muutokset. Lisäksi tuotetiedoissa näkyy myös kohta ”Jälleenmyyjäsaldot”, jonka kautta nähdään kaikki jälleenmyyjät, joilla on kyseistä tuotetta varastossa. 121 kappaleen saatavuus koskee tässä tapauksessa maahantuojan varastoa, joka tällä hetkellä, edellä käsitellyistä valmistajista, vain Peugeotilla on Suomessa. Volvon ja Opelin lähimmät varastot sijaitsevat Ruotsissa.

SB:n ja SAP:n lisäksi Peugeotilla on myös kolmas omamekaanikolle hyödyllinen ohjelma. Kyseinen ohjelma on Web-HuoltoHinnasto, jota seuraavissa virkkeissä tullaan kutsumaan lyhyemmin nimellä hinnasto. Hinnastosta ei ole mahdollista hakea huoltopaketteja suoraan auton tunnistetiedoilla, vaan ne haetaan mallikohtaisesti. ”Automalli” kohdasta saadaan valittua haluttu automalli, jonka jälkeen hinnasto antaa vielä kaikki kyseisen mallin moottorivaihtoehdot, joiden perusteella löytyy kullekin moottorille oma huoltopakettinsa. Esimerkkinä on valittu Boxer 3- malli jossa on 3,0 Hdi 157 hv- moottori. Hinnastoon tulee kuitenkin aina suhtautua tietyin varauksin, sillä esim. Boxer 3- mallisarjan moottorityyppi on saattanut vaihtua kesken valmistusvuoden ja näin ollen muun muassa öljynsuodattimissa saattaa olla eroja, joita hinnasto ei aina kykene tunnistamaan.

4 POHDINTA

Omamekaanikkotoimintaa ei voida pitää ”kaksipiippuisena” asiana, kyseessä on vähintäänkin ”drillinki”. Toimintamalli tuo lähes rajattoman määrän mahdollisuuksia, mutta vastaavasti se vaatii oikeat tekijät. Asiakaspalvelulla on koko ajan kasvava merkitys korjaamoliiketoiminnan kannalta, sillä hyvä asiakaspalvelu ja sen kautta tyytyväiset asiakkaat ovat korjaamolle parasta mainosta, varsinkin hinta/laatu suhteessa mitattuna. Varsinkin Huittisten kokoisessa kaupungissa ”puskaradion” merkitys on melko suuri ja se toimii tietenkin molempiin suuntiin, joskin negatiiviset kokemukset tahtovat levitä vielä positiivisia herkemmin ja nopeammin.

Huittisten toimipisteen soveltama toimintamalli tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden valita, haluaako hän itselleen omamekaanikon, vai asioiko perinteisesti työnjohdon kanssa. Suurempi osa asiakkaista hakeutuu edelleen suoraan huoltoneuvojalle, mutta ne asiakkaat jotka asioivat omamekaanikon kanssa, ovat toimintaamme erittäin tyytyväisiä. Toki tämä toimintamalli isommassa korjaamossa saattaisi vain hankaloittaa asiakkaan huoltokokemusta. Tästä johtuen isoimmat toimipisteemme Porissa ja Raumalla panostavat täydelliseen omamekaanikkotoimintaan. Rauman Lukkovaheen toimipisteessä, jossa omamekaanikkotoimintamalli on ollut käytössä jo useita vuosia, asiakkaat ovat omaksuneet kyseisen toimintamallin ja ovat siihen erittäinkin tyytyväisiä. Porissa vastaavasti täysin omamekaanikkoihin perustuvaa toimintamallia ollaan parhaillaan ottamassa käyttöön ja asiakkailla on hieman opettelemista kyseisen asian suhteen, eli päivässä tai kahdessa muutos ei onnistu. Kuitenkin kun muutos saadaan ajettua sisään, niin toiminta on hyvinkin asiakaslähtöistä ja näin ollen myös käsitys kalliista merkkihuollon ”marmoritiskistä” saattaa asiakkaan näkökulmasta muuttua parempaan suuntaan kun palvelusta tulee henkilökohtaisempaa.

Mekaanikkojen näkökulmastakin katseltuna näkökulmia on useita, eikä muutos omamekaanikoksi tapahdu hetkessä. ”Vanhan koulukunnan” mekaanikot eivät ole välttämättä ennen olleet minkäänlaisessa asiakaspalvelutilanteessa, eikä heitä alun perin ole siihen koulutettukaan. Nykypäivänä ammattikoulut ovat tämän onneksi tiedostaneet ja nykyään opetussuunnitelmiin kuuluu myös työnvastaanotossa työskentelyä, jolloin saadaan kerrytettyä omamekaanikkotoiminnan kannalta hyvinkin tärkeitä asiakaspalvelukokemuksia. Myös jatkuvasti lisääntyvät tietokone ohjelmat ja testauslaitteet asettavat omat haasteensa omamekaanikoille. Toki aiemminkin on käytössä ollut diagnostiikka-

laitteita, mutta omamekaanikkotoiminnan myötä tietokoneohjelmien tuntemusta ja osaamista vaaditaan vielä huomattavasti enemmän.

Yrityksen näkökulmasta katseltuna ensimmäinen asia johon toimintamalli vaikuttaa, on tietenkin yrityksen kulurakenne. Huoltoneuvojat ja työnjohtajat ovat mekaanikkoihin verrattuna kalliita ylläpidettäviä, sillä heidän toiminnastaan ei tietenkään suoraan kyetä veloittamaan. Suurin syy on, varsinkin tämänhetkisessä taloustilanteessa, henkilöstökuiluista saatava säästö. Myös tähän tarkoitukseen omamekaanikkotoiminta on oivallinen ratkaisu, eikä vähiten sen takia että oikein toteutettuna se myös palvelee asiakasta vähintäänkin yhtä hyvin kuin perinteinen työnjohtovetoinen toimintamalli.

Ja onhan omamekaanikkotoimintaa mahdollisuus viedä vieläkin pidemmälle, eli investoidaan vain tilat ja laitteet, joita vuokrataan mekaniikoille. Näin ollen jokainen mekaniikko olisi yksityinen yrittäjä, joka olisi korjaamon tiloissa vuokralla. Tämä toimintamalli toisi tietenkin jälleen lisää haasteita. Käytännössä tämä olisi merkkikorjaamon todella vaikea, ellei jopa mahdoton toteuttaa kun huomioidaan valmistajien vaatimukset ja kriteerit, joiden lisäksi tulee myös ottaa huomioon korjaamon ajanvaraukseen ja laskutukseen tarvittavat ohjelmat. Vielä suurempi haaste tulisivat olemaan valmistajien omat diagnostiikka- ja varaosaohjelmat. Takuualaisten autojen huoltaminen on nyt vapautettu, kunhan huollot suoritetaan valmistajan ohjeiden mukaan ja alkuperäistä vastaavilla varaosilla. Edellä kuvaillun kaltaisilla automerkeistä riippumattomilla korjaamoilla kyseinen toimintamalli voisikin toimia. Tosin tällöin ei periaatteessa voida puhua yhdestä korjaamosta, vaan jokainen mekaniikko olisi oma ”korjaamonsa”. Tämä tietenkin siksi, että asiakkaille tulisi luoda kuva jokaisesta mekaanikosta täysin itsenäisenä yksikkönä, eikä korjaamoa tässä tapauksessa voi esim. arvostella kokonaisuutena.

LÄHTEET

Karrus Kaij E. 2001. Logistiikka. 3. uudistettu painos. WSOY

AutoPalin. 2014. Konserni. Luettu 23.3.2015
(<http://www.autopalin.fi/konserni>)

AutoMaster- toiminnanohjausjärjestelmä

Valmistajien merkkikohtaiset ohjelmat ja järjestelmät:

- Volvo
 - o VIDA
 - o TIE
 - o VVP
 - o VSTG
- Opel
 - o GC
 - o EPC
- Peugeot
 - o SB
 - o SAP-tilausjärjestelmä
 - o WebHuoltoHinnasto