

Petri Juvonen

Hyötyajoneuvojen huollon prosessin ja työn suunnittelun parantaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

31.10.2015

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Petri Juvonen Hyötyajoneuvojen huollon prosessin ja työn suunnittelun parantaminen 39 sivua + 3 liitettä 31.10.2015
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Korjaamopäällikkö Petri Henriksson, Volkswagen Center Espoo
<p>Tämän insinööryön tavoitteena oli selvittää Volkswagen Center Espoon hyötyajoneuvojen huollon prosessin ja työn suunnittelun ongelmakohdat ja luoda niihin parannusehdotukset.</p> <p>Insinööryöni on laadullinen tutkimus. Hyötyajoneuvojen työnjohtajia, mekaanikkoja ja varaosamyymiä haastateltiin suullisesti puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla ja haastattelut suoritettiin nimettöminä. Korjaamotiloissa tehtiin havainnointeja ja vierailtiin Volkswagen Center Airportissa vertailukohdan saamiseksi. Haastattelujen, havainnointien ja vierailun pohjalta luotiin parannusehdotuksia esiin tulleisiin ongelma-kohtiin.</p> <p>Tutkimuksen perusteella selvisi, että ongelmakohdat sijoittuvat valtaosin hyötyajoneuvojen huollon ajanvaraukseen, varaosien ennakoimiseen, työtilauksien laatuun sekä mekaanikoiden päivän töiden valmisteluun.</p> <p>Parannusehdotuksina hyötyajoneuvojen huollon ajanvaraukseen luotiin muistilistapohja, joka sisältää olennaisia kysymyksiä vian kuvaukseen. Työssä myös kerrotaan, että hyötyajoneuvoihin on suositeltavaa tehdä saapumistarkastus, kun on epäselvää mitä varaosia työlle varataan. Työtilauksia on käytävä läpi vähintään kaksi päivää ennakkoon ja on suositeltavaa pitää viikoittainen yhteinen tarkastushetki ajanvarauksiin. Mekaanikoille suositellaan luomaan yhden yhteiset tunnuksen Solteq AS -huollon ajanvarausjärjestelmään, jotta he tietävät ennakkoon tarkastella, mitä töitä on tulossa korjaamolle.</p> <p>Varaosamyymiä ja hyötyajoneuvohuollon työnjohtajia suositellaan keskustelemaan paremmin keskenään. Lisätöiden tarpeellisuus on suositeltu selvittämään jo ajanvarausvaiheessa. Kun asiakastytyväisyyttä kysytään asiakkaalta, kerrotaan hänelle samalla korjaamokäynnin jälkeen tulevasta tyytyväisyyskyselystä sekä sen tärkeydestä.</p>	
Avainsanat	huollon prosessi, työn suunnittelu, ajanvaraus, hyötyajoneuvo

Author(s) Title	Petri Juvonen Improvement of the Service Process and Work Planning of Utility Vehicles
Number of Pages Date	39 pages + 3 appendices 31 October 2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen Senior Lecturer Petri Henriksson Workshop Manager Volkswagen Center Espoo
<p>The objective of this Bachelor's thesis was to study the service process and work planning problem areas of utility vehicles in Volkswagen Center Espoo and establish improvement proposals.</p> <p>This thesis is a qualitative research. Utility vehicle foremen, mechanics and spare part dealers were interviewed with questionnaires and the interviews were conducted anonymously. Observations were made in the workshop premises and a visit to the Volkswagen Center Airport was made to find a point of comparison. The improvement proposals were created based on the interviews, observation in the workshop and the visit to the Volkswagen Center Airport.</p> <p>Based to the research the problem areas in utility vehicle service process and work planning are mainly in service appointments, anticipation of the spare parts, quality of work orders and preparations for mechanics daily work.</p> <p>As an improvement proposal a memory list was created which contains the essential questions for fault diagnosis of the service appointments of utility vehicles. Also utility vehicle arrival inspection was proposed as an improvement when it is unclear what spare parts are needed for the repair. Thirdly work orders must be read through at least two days in advance and the weekly joint inspections are needed for the service appointments of utility vehicles. Fourthly mechanics were proposed to have one shared user account to the Solteq AS -service appointment system so that they would know in advance what kind of work is coming to the workshop.</p> <p>Spare part dealers and the utility vehicle foremen were recommended to discuss more with each other. Also the need for additional work was recommended to ask in the service appointment phase. When the client is interviewed about customer satisfaction it was considered important also to tell the customer the importance of the customer satisfaction survey that will come after the workshop visit.</p>	
Keywords	service process, work planning, appointment, utility vehicle

Sisällys

Käsitteet

1	Johdanto	1
2	Yritysesittely	2
2.1	VV-Autotalot Oy	2
2.2	Asiakastyytyväisyystutkimukset	2
2.3	Huolto-organisaation kehitys	3
3	Hyötyajoneuvojen huollon prosessi	4
3.1	Huollon ajanvaraus	4
3.2	Työn vastaanottaminen korjaamolle	9
3.3	Työn tekeminen ja laadunvalvonta	11
3.4	Työn luovuttaminen takaisin asiakkaalle	12
3.5	Jälkiseuranta	13
4	Työn suunnittelu	15
4.1	Valmistelevat työt	15
4.2	Töiden organisointi	17
4.3	Lisätöiden ja laskutuksen valmistelu	18
5	Huollon prosessin ja työn suunnittelun ongelmakohtien kartoittaminen	19
5.1	Työnjohtajien haastattelut	19
5.2	Mekaanikoiden haastattelut	22
5.3	Varaosahenkilöstön haastattelut	25
5.4	Havainnot korjaamotiloissa	27
5.5	Vierailu Volkswagen Center Airportiin	28
5.5.1	Huollon prosessi ja työn suunnittelu	28
5.5.2	Hyötyajoneuvo- ja varaosaosaston yhteistyö	30
6	Tulokset	30
6.1	Ajanvaraus	30
6.2	Töiden vastaanotto ja valmistelevat työt	31
6.3	Töiden tekeminen ja varaosapalvelut	32

6.4	Laadunvalvonta ja luovutuksen valmistelu	34
6.5	Jälkiseuranta	34
6.6	Vierailu	35
7	Parannusehdotukset	35
8	Yhteenveto	37
	Lähteet	39
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelulomake (mekaanikot ja työnjohtajat)	
	Liite 2. Haastattelulomake (varaosamyyjät)	
	Liite 3. Muistilista huollon ajanvaraukseen	

Käsitteet

ARMI	Asiakastietojärjestelmä
CSS	Customer Satisfaction Survey (asiakastyytyväisyysanalyysi)
DISS	Takuu- ja vastaantulojärjestelmän tietojenkäsittelylomake
ElsaPro	Ajoneuvojen tehtaan tietokantajärjestelmä
ETKA	Varaosahjelma
Solteq AS	Huollon ajanvarausjärjestelmä
Solteq CD400	Korjaamojärjestelmä
Trafi	Suomen liikenneturvallisuusviraston hallinnoima ajoneuvojen tietokantajärjestelmä

1 Johdanto

Tämä insinöörityö tehdään yhteistyössä Volkswagen Center Espoon kanssa. Volkswagen merkkihuolto panostaa asiakaspalveluun, mikä näkyy jatkuvana palveluiden kehittymisenä sekä asiakaspalvelun tason parantamisena. Ei pyritä ainoastaan hyvään asiakaspalveluun, vaan todella hyvään asiakaspalveluun. Asiakastytyväisyyttä pyritään nostamaan jatkuvasti.

Volkswagenin merkkihuoltoon kuuluvat henkilöautot ja hyötyajoneuvot. Volkswagen Center Espoossa havaittiin tarve hyötyajoneuvojen huollon prosessin ja työn suunnittelun parantamiselle. Korjaamopäällikkö, hyötyajoneuvopuolen työnjohtajat sekä mekaanikot havaitsivat tarpeen kehittämistoiminnalle. Tarve nousi esille hyötyajoneuvojen huollon kehityskeskusteluissa.

Toimivan huollon prosessin ja työn suunnittelun avulla saadaan asiakastytyväisyys parantumaan. Huollon prosessin ja työn suunnittelun pitäisi olla selvä kaikille siihen kuuluville henkilöille.

Huollon prosessi koostuu ajanvarauksesta, työn vastaanottamisesta korjaamolle, työn tekemisestä ja laadunvalvonnasta, työn luovuttamisesta takaisin asiakkaalle ja jälkiseurannasta. Huollon prosessiin kuuluu myös varaosaosaston ja huollon työntekijöiden yhteistyö. Työn suunnittelu on osa huollon prosessia. Siihen kuuluu ajanvarauksen yhteydessä tehtävä valmisteleva työ, töiden organisointi kun ajoneuvo tulee korjaukseen ja lisätöiden sekä laskutuksen valmistelu.

Insinöörityön tekijä on työskennellyt työnjohtajana Volkswagen Center Espoossa koulun ohella kolme vuotta. Insinöörityön tavoitteena on löytää hyötyajoneuvojen huollon prosessin ja työn suunnittelun ongelmakohdat ja luoda näihin parannuskeinoja. Tämä insinöörityö on laadullinen tutkimus. Tutkimus suoritettiin haastattelemalla hyötyajoneuvoasentajia, työnjohtajia, varaosamyymiä sekä havainnoimalla korjaamotiloissa. Lisäksi insinöörityössä kerrotaan tehdyistä havainnoista Volkswagen Center Airport vierailulla. Tutkimuksessa saatujen tietojen ja havainnointien perusteella on luotu lopuksi parannusehdotukset Volkswagen Center Espoon korjaamon johdolle.

2 Yritysesittely

2.1 VV-Autotalot Oy

VV-Autotalot Oy on VV-Auto Group Oy:n tytäryhtiö, joka toimii Keskon alaisuudessa. Volkswagen Center Espoo kuuluu osaksi VV-Autotalot Oy:n ydinliiketoimintaa. Ydinliiketoimintaan kuuluvat myös muun muassa Volkswagen Center Helsinki, Volkswagen Center Airport ja Volkswagen Center Turku. VV-Autotalot Oy:n edustamiin automerkkeihin kuuluvat Audi, Seat, Volkswagen ja Volkswagen-hyötyautot. (VV-Auto 2015.)

VV-Autossa työskentelevien on tärkeää muistaa VV-Auton arvot: asiakaslähtöisyys, ammattitaito, rehtiys ja yhteishenki. Nämä arvot ovat kaikkien VV-Auton työntekijöiden toimintaa ohjaavia tekijöitä.

2.2 Asiakastyytyväisyystutkimukset

Volkswagen-konsernissa asiakastyytyväisyyden merkitys on korostunut jatkuvasti. Konserni toteutti vielä 2000-luvun alkuvuosina HIA-tutkimuksen nimellä tunnetun Volkswagen ja Audin myynti- ja huoltopalveluita koskevan asiakastyytyväisyystutkimuksen kirjeykselyinä. Tämän tutkimuksen raportointi tapahtui kaksi kertaa vuodessa Saksassa koostettujen paperiniteiden avulla. Tutkimustulokset käsiteltiin niin, että maahantuonnin aluepäällikkö kopioi tutkimuksen sisällön kalvoille, joilta ne käytiin piirtoheittimen avulla jälleenmyyjäliikkeen henkilökunnan kanssa läpi. Näistä ajoista asiakastyytyväisyyden mitaustavat ovat kehittyneet merkittävästi. Volkswagenin ja Audin HIA-tutkimus vaihtui vuonna 2005 huomattavasti kehittyneempään Customer Satisfaction Survey (CSS) -tutkimukseen. Tätä tutkimusta alettiin toteuttaa puhelinhaastatteluina ja sen raportointi tapahtuu internetpohjaisen CSS-portaalin kautta. Kaikkien merkkien myynnistä ja huollosta tehdään tutkimus erikseen. Näiden tulokset ovat nähtävissä parin päivän sisällä haastatteluhetkestä portaalissa. Tämä mahdollistaa tutkimustulosten hyödyntämisen myös yksittäisten asiakastapausten osalta. (Haapala 2014: 137–138.)

CSS-tutkimusta on jatkuvasti kehitetty sekä raportoinnin että sisällön osalta. Nykyisin tätä voidaan pitää hyvin toimivana järjestelmänä. Vuosina 2010–2012 koettiin ”asiakastyytyväisyyskriisi”, joka johtui Suomen heikoista tuloksista eurooppalaisessa vertailussa. Tällöin päämiehet olivat erityisen tyytymättömiä Volkswagenin ja Audin huoltoon. Tässä

tilanteessa päämiesten vaatimuksesta asiakastytyväisyyden painoarvoa kasvatettiin selvästi myös tavoitepalkkiojärjestelmissä. Kehityksen myötä, vuodesta 2013 alkaen maahantuonti on eriyttänyt huollon sekä automyyntin kokonaistyytyväisyyttä, uusintakorjauksia ja korjaamotestien onnistumista mittaavan CSS-tutkimukseen perustuvan laatu-
bonuksen omaksi tavoitepalkkiokokonaisuudekseen. Tekstiviestikyselyt olivat 2010-luvun uutuus. Tekstiviestikyselyt mahdollistaa joissain tapauksissa asiakastilanteen pelastamisen, mikäli asiakas on lähtenyt liikkeestä tyytymättömänä. (Haapala 2014: 137–138.)

Ulkopuoliset tahot tekevät omia asiakastytyväisyystutkimuksia organisaation omien mitausten lisäksi. Näistä laajimman julkisuuden keräävät ovat tärkeimpiä organisaatiolle. Näitä ovat AutoBildin Palvelu1-tutkimus ja Tekniikan Maailman korjaamotestit, joissa verkosto on viime vuosina menestynyt erinomaisesti. Volkswagen on ensimmäinen tutkimuksen useammin kuin kerran voittanut merkki. Kaiken kaikkiaan Volkswagen on ollut seitsemän kertaa kolmen kärjessä yhdeksän kertaa järjestetyn tutkimuksen aikana. (Haapala 2014: 137–138.)

2.3 Huolto-organisaation kehitys

Merkkiliikkeiden mekaanikot ovat useimmiten edellä teknisessä osaamisessa ei-merkkiliikkeiden osaamista. Volkswagen-mekaanikko tekee vain Volkswagen töitä, jolloin tekninen osaaminen keskittyy vain Volkswageniin. Ei eletä enää ajassa, jossa kaikki tekevät kaikkea. Erikoistuminen on tätä päivää. Koulutuksen kautta erikoistutaan tekemään tietynlaisia töitä. Mekaanikoiden koulutus ja teknisen osaamisen varmistaminen on tärkeää. (Haapala 2014: 82–83.)

Tietotekniikan maailmanlaajuinen vallankumous on suuresti vaikuttavana tekijänä nykyisin jälkimarkkinoinnissa. Digitekniikan avulla etsitään ajoneuvosta esiintyvää vikaa ja tietokone opastaa myös korjausta. Yhä enemmän ollaan myös tekemisissä ohjelmistopäivitysten kanssa. Ajoneuvojen ohjainlaitteita päivitetään samalla tavalla, kuin päivitetään puhelimia. Mekaanikoilta vaaditaan tietotekniikan osaamista. Enää ei riitä vain osien vaihto. Tietotekniikan myötä kielitaito on myös yksi tärkeä osa-alue. Vastuullista autoilua edistää autotekniikan kehitys. (Haapala 2014: 82–83.)

3 Hyötyajoneuvojen huollon prosessi

3.1 Huollon ajanvaraus

Hyötyajoneuvojen huollon prosessi alkaa ajanvarauksesta. Korjaamolle voi tehdä huollon tai korjauksen ajanvarauksen kolmella eri tavalla. Ajanvarausta tekevä voi valita tekeekö ajanvarauksen internetsivuston kautta, puhelimitse vai autoliikkeessä. (Huollon ydinprosessi n.d.) Hyötyajoneuvojen huollon ajanvaraukset tehdään tällä hetkellä pääsääntöisesti puhelimitse tai paikan päällä. Internetsivuston kautta tehdyt ajanvaraukset ovat nousussa. Toistaiseksi asiakkaat ovat havainneet, että puhelimen kautta ja paikan päällä ajanvaraukset onnistuvat paremmin ja selvemmin. Vaikka asiakkaat tekevät ajanvarauksia internetsivuston kautta, niin silti he usein pyytävät ottamaan puhelimitse yhteyttä ja varmistamaan ajanvarauksen.

Kun asiakas tekee ajanvarausta, niin ensimmäisenä selvitetään mikä on ajoneuvon rekisterinumero ja mistä ajoneuvosta on kyse. Mikäli esimerkiksi yksityisasiakas on tuonut ajoneuvon ulkomailta Suomeen, niin tällöin ei välttämättä ole rekisterinumeroa saatavana. Tässä tapauksessa pyydetään asiakkaalta ajoneuvon alustanumero, jonka avulla auton tiedot voidaan selvittää. Tämän jälkeen tarkistetaan asiakkaan yhteystiedot. (Huollon ydinprosessi n.d.) Tämän voi tehdä tarvittaessa myös Trafi-järjestelmän kautta, kun auton rekisterinumero tai alustanumero on tiedossa. Trafi on Suomen liikenneturvallisuusviraston hallinnoima ajoneuvojen tietokantajärjestelmä. Trafia käytetään apuna varsinkin ajanvarauksessa. Mikäli asiakastiedot ovat muuttuneet, ne päivitetään tässä vaiheessa. Seuraavana on näkymä Trafi-järjestelmästä (kuva 1). Kuvaa on muokattu yksityistietojen suojaamiseksi.

VV-AUTO Etusivu Varusteet Varasat Huolentilastoitus

Ajoneuvotiedot

Alusta-rekisterinumero Hae

Hae tietoja Trafista

Trafin ajoneuvotiedot, autot, Trafin tiedot ja kysymykset

Näytä Laajat tiedot (Ajoneuvon laajat tiedot sekä omistajatiedot)

Maasturumme ajoneuvotiedot (ei kysymyksiä)

Ajoneuvon tyyppi: Rekisteröintipäivä: Huoltokoodi:

Näytä

Maahantuonnin ajoneuvotiedot Tukosta ajoneuvotiedot

Perustiedot

Ajoneuvoluokka	<input type="text"/>
Merkki	Volkswagen
Malli	<input type="text"/>
Mallikuvaus	<input type="text"/>
Huollon mallikoodi	<input type="text"/>
Vuosi	2010
Rekisteröintipäivä	20.11.2009
Tuotantopäivä	3.11.2009
Tehlaan käyväyspäivä	3.11.2009
Vaihtelotyyppi	Manuaali
Vaihtelokoodi	<input type="text"/>
Kokonaismassa (kg)	<input type="text"/>

Moottori

Ruuvus	<input type="text"/>
Moottorinumero	<input type="text"/>

Kuva 1. Trafi-järjestelmä

Seuraavaksi selvitetään, minkälaisesta ajanvarauksesta on kyse: haluaako asiakas mahdollisesti ajoneuvolleen määräaikaishuollon, vai onko kyse jostain vian tutkinnasta ja korjaustoimenpiteestä. Voi olla myös mahdollista, että on kyse näistä molemmista. Kun kyse on määräaikaishuollosta, ensimmäisenä tarkistetaan, kuinka suuresta huollosta kyse. Jos auto on huollettu aiemmin merkkihuollossa, huoltohistoria ja seuraava huolto voidaan tarkistaa suoraan käyttämällä Huoltoneuvojan työpöytä -ohjelmaa. (Huollon ydinprosessi n.d.) Seuraavana on näkymä Huoltoneuvojan työpöytä -ohjelmasta (kuva 2).

Huoltoneuvojan työpöytä Patri Juvonen

VV-AUTO Etusivu Varustelu Varasat Huolentilaisohjeet

- Autotiedot
- Työpaketit
- Huoltohistoria
- Takuuohjeet
- Laskutusohjeet

Uusimmat tiedotteet
Uuden Kaistan tiedotteet eivät ole toistaiseksi saatavilla

Huolto- ja lisävarustehinnasto	Huolentilaisohjeet	Linkit	Laskutusohjeet
Käyttöohje	Audi	Trafikyky	ALD
Ylläpito-ohje	Seat	Dealer Portal	Arval
Huoltovihko-ohjeet	Volkswagen		CarePort:inella HPS laskutusohje 2012 asti
Audi	Careport		EasyKm yhteistyöohje huolto- ja korjauskeskuksien
Seat			EasyKm
Volkswagen			FM Finland
Volkswagen hyötyautot			Fragas
			Huolentilaisohjeen laskutusohje 2011
			Huoltoleasing
			LeasePlan
			M7 Fleet
			Nordica Rahoitus A1
			OP Rahoitus huoltoleasing
			Santander
			Secta Finland
			Vakuutusyhtiöiden lupapalvelut

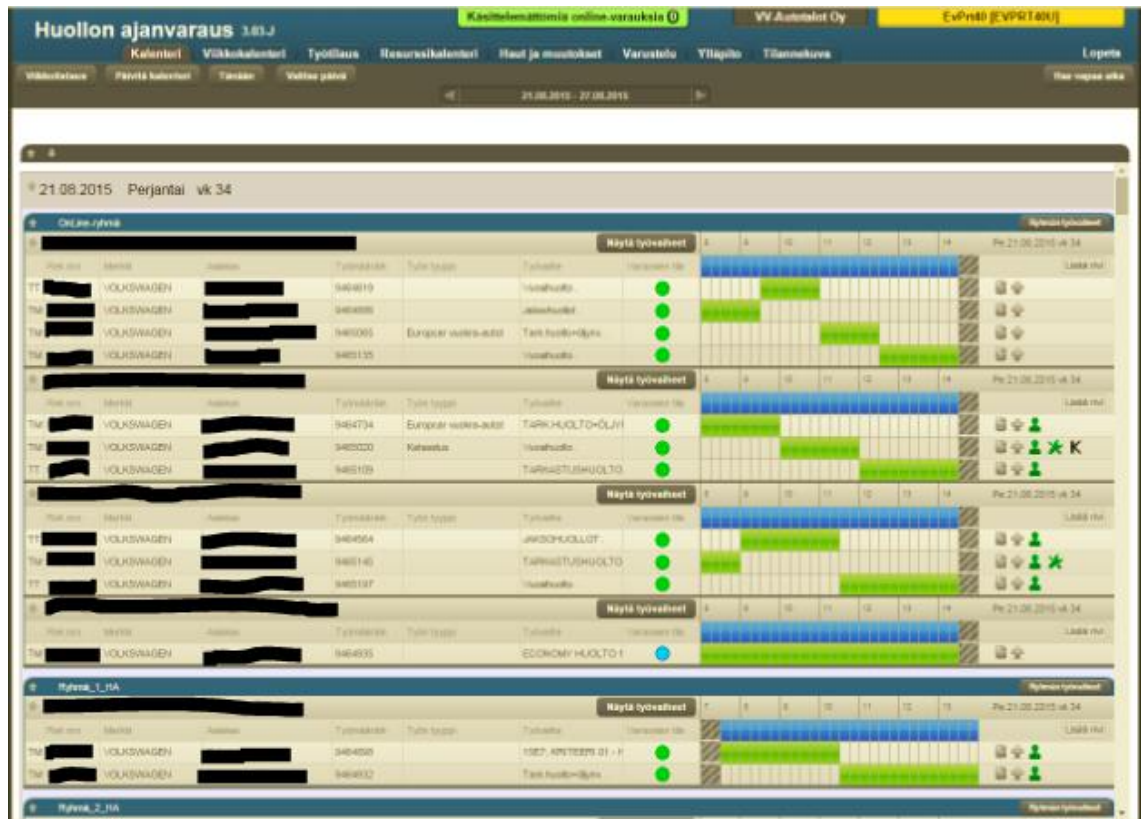
Kuva 2. Huoltoneuvojan työpöytä -ohjelma

Mikäli autoa ei ole huollettu merkkihuollossa, on kysyttävä asiakkaalta, milloin edellinen huolto on tehty ja mitä siihen on sisällynyt. Nämä tiedot kirjataan työtilaukseen, jotta vältetään epäselvyyksiltä. Monesti asiakas voi myös kertoa suoraan, minkä huollon hän nyt haluaa tehtäväksi. Kun ajoneuvolle tehtävä huolto on tiedossa, asiakkaalle kerrotaan huollon kustannusarvio. Tämän jälkeen on hyvä tarkistaa laadunparannuskampanjat ajoneuvolle. Tämä tehdään ElsaPro-ohjelmalla. ElsaPro-ohjelma on ajoneuvojen tehtaan tietokantajärjestelmä. Jos näitä kampanjoita on auki, niistä on ilmoitettava asiakkaalle ja ne on huomioitava ajanvarauksessa. (Huollon ydinprosessi n.d.) Kuvassa 3 on näkymä ElsaPro-ohjelmasta.

Kuva 3. ElsaPro-ohjelma

Kun ElsaPro-ohjelmalla tarkistetaan kampanjat, luodaan määräaikaishuollosta huoltoseloste samalla ohjelmalla. Tämän huoltoselosteen mukaan mekaanikko tekee tarvittavat tarkistukset ja toimenpiteet ajoneuvolle, kun ajoneuvo tulee huoltoon. Tässä vaiheessa on hyvä tarkistaa asiakkaalta, oliko muuta lisättävää ajanvaraukseen, kuten onko autossa ollut jotain vikoja ja haluaako asiakas että näitä tutkitaan. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Tämän jälkeen siirrytään huollon ajanvarauskalenteri Solteq AS -järjestelmään, valitsemaan sopiva ajankohta ajoneuvolle. Tässä vaiheessa on jo tiedossa, mistä ajoneuvosta on kyse, joten tiedetään varata aika oikealle mekaanikolle. (Huollon ydinprosessi n.d.) Seuraavana on näkymä Solteq AS -huollon ajanvarausjärjestelmästä (kuva 4). Kuvaa on muokattu yksityistietojen suojaamiseksi.



Kuva 4. Solteq AS -ajanvarausjärjestelmä

Hyötyajoneuvohuollossa on tällä hetkellä kuusi mekaanikkoa. Näistä kuudesta mekaanikosta yksi mekaanikko on erikoistunut sähkövikoihin ja kaksi mekaanikkoa suurempien ajoneuvojen – kuten Volkswagen Craftereiden – ja vaativien töiden korjauksiin. Loput kolme mekaanikkoa pystyvät tekemään pienempien hyötyajoneuvojen korjauksia ja määräaikaishuoltoja. Tämä on huomioitava hyötyajoneuvojen ajanvarauksissa. Pääasiassa ajanvarauksista hyötyajoneuvoille vastaavat kaksi työnjohtajaa.

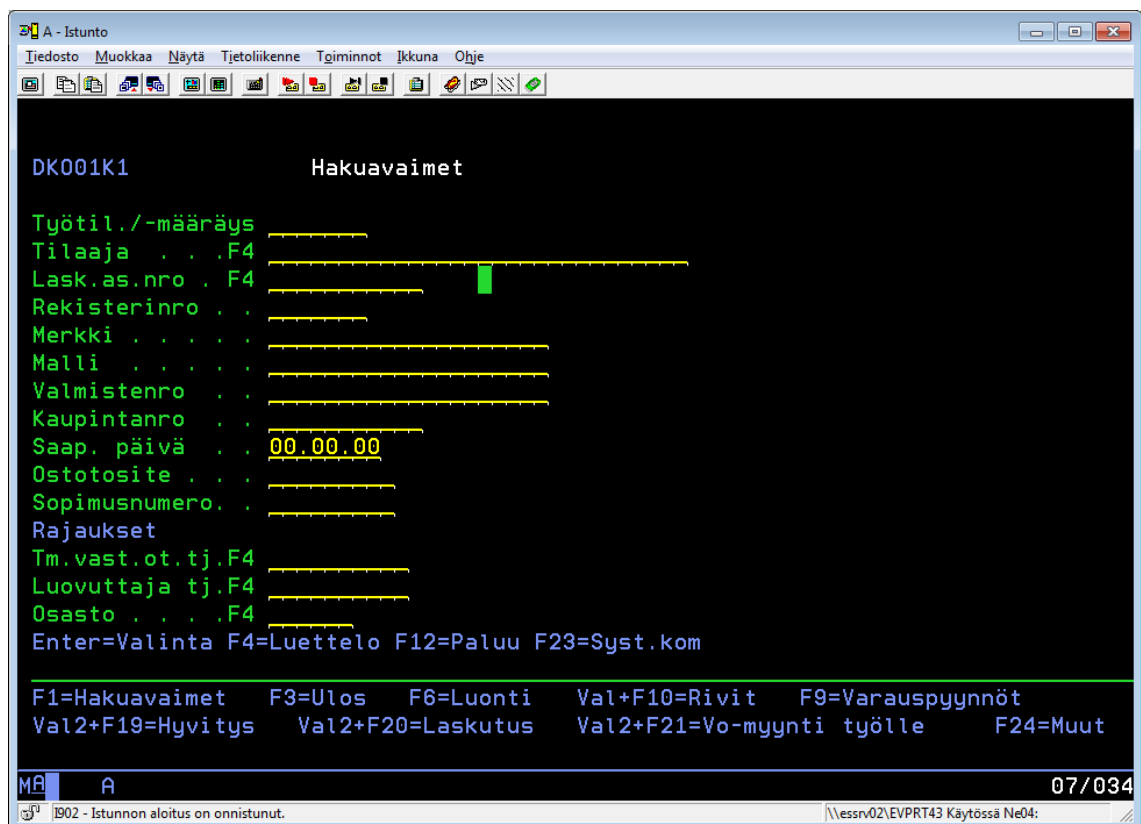
Kun sopiva ajankohta on varattu ajanvarauskalenteriin, kysytään asiakkaalta, haluaako hän mahdollisesti sijaisautoa määräaikaishuollon tai korjauksen ajaksi, pestäänkö ajoneuvoa tai jääkö asiakas mahdollisesti odottamaan paikan päälle. Nämä tiedot lisätään ajanvaraukseen, jos niitä tulee. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Lopuksi, kun ajanvaraus on tehty loppuun, käydään se vielä läpi asiakkaan kanssa. Asiakasta on myös hyvä tässä vaiheessa muistuttaa tuomaan tarvittavat dokumentit kuten esimerkiksi huoltokirja mukanaan, kun hän tuo ajoneuvoa huoltoon. Tämän jälkeen työtilaus lähetetään varaosiin, jotta varaosahenkilöstö voi ennakoida varaosat työlle sekä

ennakkoon kerätä ne valmiiksi hyllyyn mekaanikolle. Tämä nopeuttaa mekaanikon toimintaa, kun auto tulee huoltoon sovittuna ajankohtana. (Huollon ydinprosessi n.d.)

3.2 Työn vastaanottaminen korjaamolle

Kun hyötyajoneuvoasiakas saapuu korjaamolle, hän ottaa vuoronumeron huoltoon hyötyajoneuvopuolelle. Hänet kutsutaan vuoronumeron mukaan huollon tiskille. Tässä vaiheessa asiakkaalta kysytään yleensä ensimmäisenä ajoneuvon rekisterinumero. Tämän tiedon perusteella saadaan haettua tehty varaus ajanvarausjärjestelmästä (Solteq AS) tai Solteq CD400 -korjaamojärjestelmästä. Tehty varaus on työtilauksena, ja se muutetaan työmääräykseksi. Tämän jälkeen tarkastetaan asiakkaalta työmääräyksestä löytyvät yhteystiedot ja ajoneuvon tiedot. Tarvittaessa niitä muutetaan samalla. Kun yhteystiedot ovat tarkastettu, käydään työmääräykseen tilatut työt asiakkaan kanssa läpi. Tässä yhteydessä voidaan lisätä varaukseen lisätietoja, kuten mahdollisia lisävikoja, joita asiakas haluaa tutkittavan samalla tai tarkennusta varattuihin töihin. (Huollon ydinprosessi n.d.) Kuvassa 5 on näkymä Solteq CD400 -korjaamojärjestelmästä.



Kuva 5. Solteq CD400 -korjaamojärjestelmä

Työtä vastaanottaessa pyritään aina tekemään lisämyyntiä. Esimerkiksi määräaikaishuollon yhteydessä kysytään asiakkaalta, haluaako hän, että samalla lisätään lasipe-sunestettä, uusitaanko pyyhkijöiden sulkia tai palaneita polttimoita sekä laitetaanko ajo-neuvon lisäöljypullo mukaan. Nämä mahdolliset lisätyöt kirjataan työmääräykseen. Tässä vaiheessa vielä tarkistetaan onko laadunparannuskampanjoita avautunut El-saPro-järjestelmässä asiakkaan hyötyajoneuvolle. Mikäli näitä on avautunut, täytyy näistä informoida asiakasta. Yleensä näiden kampanjoiden suorittaminen onnistuu sa-malla kun auto tulee korjaamolle. Tarvittaessa laadunparannuskampanjoille varataan uusia aika. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Kun työmääräys on käyty läpi asiakkaan kanssa, se tulostetaan ja pyydetään asiakkaan allekirjoitus. Samalla kysytään, onko auton noutoajan suhteen toiveita vai riittääkö se, että auto on viimeistään päivän loppupuolella valmis, sekä haluaako asiakas auton val-mistumisilmoituksen puhelinsoitolla vai tekstiviestillä. Nämä tiedot kirjataan vielä työ-määräykseen. Lopuksi asiakkaalta kysytään auton sijainti parkkipaikalla ja merkitään avainlappuun, joka laitetaan roikkumaan auton avaimiin. Asiakkaalle annetaan työmää-räyksestä kopio ja avainkortti. Asiakas voi noutaa auton työmääräystä, avainkorttia tai henkilötunnistusta vastaan. Avainkorttiin on kirjoitettu asiakkaan ajoneuvon rekisteritun-nus ja korjaamon yhteystiedot. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Seuraavaksi työmääräyksen väliin laitetaan tarvittavat lisädokumentit, kuten tyytyväi-syystiedote, pesutilauslomake (tarvittaessa) ja huoltoseloste, jos autolle tehdään mää-räaikaishuolto. Tyytyväisyystiedote laitetaan jokaisen asiakkaan ajoneuvoon, koska Volkswagen panostaa asiakastyytyväisyyteen. Pesutilauslomake laitetaan, jos autolle on tilattu esimerkiksi sisätilojenpesu tai ulkopuolinen käsinpesu. Tämän lomakkeen avulla pesulan työntekijät näkevät, mikä työ on tilattu kyseiselle autolle. Pesula sijaitsee sa-massa rakennuksessa kuin korjaamo, mutta sitä pyörittää alihankkija. Huoltoselosteen mukaan mekaanikko tulee tekemään määräaikaishuoltoon tarvittavat tarkastukset ja kor-jaukset. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Tämän jälkeen työmääräys viedään mekaanikon lokeroon, josta mekaanikko ottaa sen ja aloittaa työn. Jokaisella mekaanikolla on oma lokero töille, johon päivän työt laitetaan järjestykseen. Samalla merkitään työ saapuneeksi kirjoitustaululle (kuva 8), mekaanikon nimen alle. Kirjoitustaululla on näkyvissä jokaisen hyötyajoneuvojen mekaanikon nimi ja päivän työt, ajoneuvon rekisterinumeron mukaan. Tähän kirjoitustauluun työnjohtaja

merkitsee ajoneuvon saapuneeksi ja aloitetuksi. Lopuksi mekaanikko merkitsee ajoneuvon valmiiksi kirjoitustaululle.

3.3 Työn tekeminen ja laadunvalvonta

Mekaanikko aloittaa työn hakemalla työmääräyksen omasta lokerostaan, joka sijaitsee hyötyajoneuvojen hallityönjohdon toimistossa. Samalla mekaanikko merkitsee työn aloitetuksi kirjoitustaululle ja leimaa itsensä työlle Solteq CD400 -korjaamojärjestelmällä. Tämän jälkeen mekaanikko hakee ajoneuvon parkkipaikalta ja ajaa sen ajoneuvonosturille. Kun ajoneuvo on saatu ajettua nosturille, mekaanikko hakee tarvittavat varaosat työlle. Nämä varaosat löytyvät työmääräykseen merkityltä paikalta ennakkokeräyshyllyltä. Tämän jälkeen hän suorittaa tilatun tai tilatut työt. Mekaanikko kuittaa työmääräykselle tehdyt työt ja tarvittaessa kirjaa lisätietoja, jos autosta on löytynyt esimerkiksi lisävikoja. Mikäli mekaanikko havaitsee ajoneuvossa samalla jotain vikaa, ilmoitetaan siitä työnjohtajalle. Työnjohtaja ottaa tässä tapauksessa asiakkaaseen yhteyttä ja sopii jatkotoimenpiteistä. Yleensä tämä tapahtuu vasta tilatun työn tekemisen loppuvaiheessa. Asiakkaalle kerrotaan viimeistään autoa noudettaessa huollossa havaituista asioista, jos asiakasta ei ole saatu kiinni puhelimitse tai sähköpostilla. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Joissain tapauksissa ajoneuvo jää seuraavaan päivään, jos esimerkiksi tarvittavia varaosia ei ole hyllyssä. Tarvittavat osat saadaan yleensä Ruotsista tilattua seuraavaksi iltapäiväksi, jos varaosatilauks on saatu tehtyä ennen kello 15.00. Varaosatilaukset voivat mennä myös Saksan tilaukseen. Tässä tapauksessa ajoneuvolle varataan uusi korjausaika, koska toimitusaika on tällöin yhdestä viikosta kahteen viikkoon. Varaosasiirtoja on myös mahdollista saada toisilta toimipisteiltä varaosien puuttuessa. Tällöin varaosat voidaan saada jopa saman päivän aikana. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Työnjohtaja pitää huolen, että tilattua työtä tehtäessä pysytään aikataulussa, sekä seuraa asentajan leimauksia työtä tehtäessä. Kun tilattu työ on tehty ja ajoneuvo on ajettu takaisin parkkipaikalle, niin työnjohtaja laskuttaa työn. Mikäli tehty työ on takuutyötä, niin hyötyajoneuvojen työnjohtaja laittaa vain työrivit valmiiksi työmääräykselle ja täyttää alustavan DISS-lomakkeen. DISS-lomake on täytettävä aina, jos tehdään takuukorjauksia tai vastaantuloja sisältäviä korjauksia. DISS-lomake on takuu- ja vastaantulojärjestelmän tietojenkäsittelylomake. Takuukäsittelijä hoitaa tässä tapauksessa laskutuksen jälkikäteen. Vastaantuloja käytettäessä työnjohtaja laskuttaa asiakkaalta vain osan

työstä tai osista ja loput laskuttaa takuukäsittelijä. Vastaantuloja käytetään takuuajan jälkeen ja niitä käytetään vain teknisien vikojen korjauksiin. Vastaantulojen saatavuuteen vaikuttaa ajoneuvojen ikä ja ajetut kilometrit. Välttämättä vastaantuloa ei ole ollenkaan. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Uusintakorjauksia on vältettävä kaikin keinoin. Tätä varten on kehitetty laadunvalvonta. Laadunvalvonta on tarpeellista, jotta asiakas saadaan pidettyä tyytyväisenä. Laadunvalvonta suoritetaan, kun ajoneuvolle tilatut työt on saatu tehtyä muuten valmiiksi. Tätä ei suoriteta jokaiselle ajoneuvolle. Laadunvalvontaan valitaan sattumanvaraisesti ajoneuvo, joka on ollut korjaamolla. Tästä tarkistetaan, että työ on tehty kunnolla, tarvittavia suojia on käytetty työtä tehdessä ja tarvittavat merkinnät on tehty työmääräykseen sekä asiakkaan huoltokirjaan. Mikäli puutteita havaitaan, ne pitää ehtiä tekemään vielä ennen ajoneuvon luovutusta asiakkaalle. Laadunvalvonta on tärkeää Volkswagenille. Laadunvalvontaa ylläpitää työnjohtajien lisäksi ulkoistettu työntekijä. Lopuksi työnjohtaja ilmoittaa asiakkaalle, että ajoneuvo on valmis noudettavaksi. (Huollon ydinprosessi n.d.)

3.4 Työn luovuttaminen takaisin asiakkaalle

Ajoneuvon luovutus takaisin asiakkaalle tapahtuu huollon tiskiltä. Tehty työ ja mahdolliset lisähavainnot käydään asiakkaan kanssa läpi. Tarvittaessa varataan uusi aika havaituille lisätöille. Jos autoon on tehty määräaikaishuolto, niin asiakkaalle annetaan täytetty huoltoseloste ja se käydään yhdessä läpi. Samalla näytetään merkinnät ajoneuvon omasta huoltokirjasta ja kerrotaan, milloin on seuraavan huollon ajankohta. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Kun autoon tehdään huolto-ohjelman mukainen määräaikaishuolto, niin ajoneuvoon tulee myös voimaan Liikkumisturva. Liikkumisturva tarkoittaa vaivatonta matkan jatkumista teknisen vian tullessa ajoneuvoon. Liikkumisturvan kautta asiakas voi tilata hinausapua paikalle, missä päin Suomea onkaan. Jos hinaaja ei saa ajoneuvoa tien päällä ajoon, se hinataan lähimpään merkkihuoltotoimipisteeseen veloitusetta. Vika ei saa tässä tilanteessa olla itse aiheutettu tai ulkoinen vaurio, kuten kolari. Asiakkaalla on mahdollisuus saada liikkumisturvan perusteella muun muassa sijaisauto kolmeksi vuorokaudeksi, majoitus hotellissa tai motellissa kaikille autossa matkustaneille. (Volkswagen Liikkumisturva 2015.)

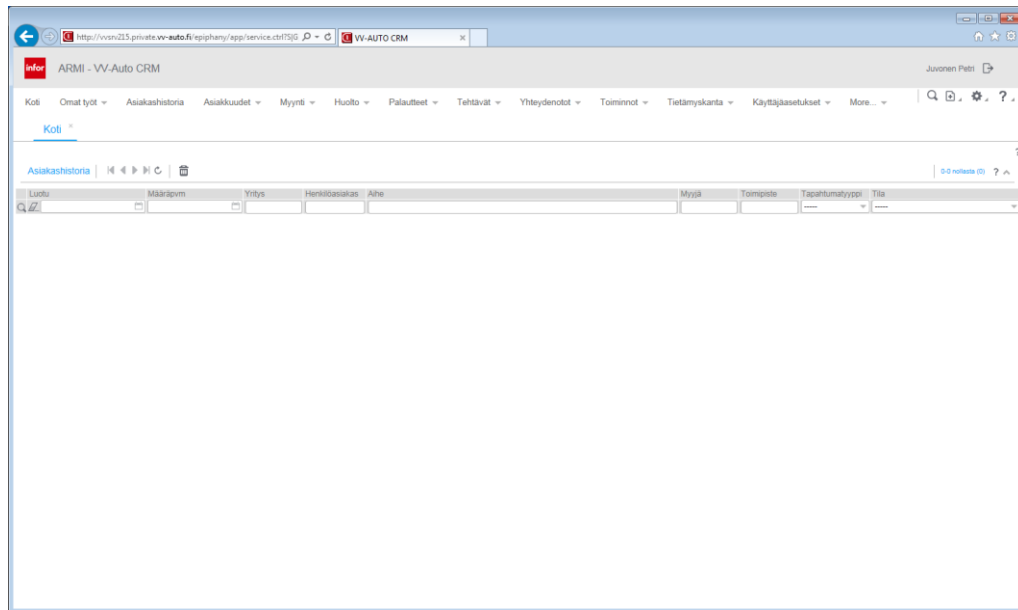
Mikäli asiakas maksaa tehdyn työn itse, hän voi maksaa sen kortilla samalta huollon tiskiltä. Jos asiakas haluaa maksaa käteisellä, täytyy hänen mennä maksamaan tehty työ erilliselle kassalle. Luovutuksen yhteydessä asiakkaalta kysytään tyytyväisyyttä saamaansa asiakaspalveluun. Lopuksi asiakkaalle annetaan ajoneuvon avaimet ja kerrotaan, missä ajoneuvo sijaitsee parkkipaikalla. (Huollon ydinprosessi n.d.)

3.5 Jälkiseuranta

Jälkiseurantaan kuuluu asiakastyytyväisyyskyselyn lähettäminen asiakkaalle huolto- tai korjauskäynnin jälkeen. Näitä seurataan kahdella tavalla. Ensimmäisenä tapana on se, että asiakkaalle lähetetään korjaamokäynnin jälkeen kysely tekstiviestillä, jossa arvosana-asteikko on 1–10. Tämän lisäksi asiakas voi kyselyn lopussa antaa vapaan palautteen. Tätä seurataan ARMI-asiakastietojärjestelmästä.

Toisena tapana on Volkswagenin valmistajan kyselyjärjestelmä. Tässä kyselyssä arvosana-asteikko on -4–12. Tämän asteikon mukaan arvosana 12 on paras, -4 huonoin. Samassa kyselyssä kysytään asiakkaalta oliko käynti hänen mielestään uusintakäynti. Uusintakäynnillä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi samaa vikaa korjataan useaan kertaan. Näistä tiedoista kertyy informaatiota, jonka mukaan pystytään seuraamaan kokonaistyytyväisyyttä. Tätä seurataan CSS-portaalin kautta. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Jos asiakas antaa arvosanaksi alle 8, niin häneen otetaan yhteyttä puhelimitse ja selvitetään, miksi asiakas ei ollut tyytyväisempi. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle voidaan tarjota jonkinlaista hyvitystä seuraavan käyntikerran yhteyteen. Nämä tiedot sitten kirjataan ylös ARMI-asiakastietojärjestelmään. Tällä pyritään saamaan tyytymätön asiakas jatkamaan käyntejään samassa huoltoliikkeessä eikä vaihtamaan toiseen liikkeeseen. (Huollon ydinprosessi n.d.) Seuraavana on näkymä ARMI-asiakastietojärjestelmästä (kuva 6).



Kuva 6. ARMI-asiakastietojärjestelmä

ARMI-asiakastietojärjestelmään käytetään muuhunkin kuin asiakaspalautteiden hallintaan. Tähän järjestelmään tulevat kaikki internetin kautta tehdyt huollon ajanvaraukset. Huoltoneuvojat tarkistavat tehdyn varauksen ja tarvittaessa ottavat asiakkaaseen yhteyttä. Tämän jälkeen varaus siirretään Solteq AS -huollon ajanvarausjärjestelmään.

Jälkiseurannasta nähdään, kuinka hyvin huoltoprosessi toimii. Sen avulla voidaan tehdä tarvittavia muutoksia prosessiin, jotta asiakastytyväisyyttä saadaan nostettua. Jokaista asiakasta pitää käsitellä yksilöllisesti. Tällöin pystytään asiakkaita palvelemaan mahdollisimman hyvin. Jälkiseuranta on myös yksi hyvä mahdollisuus saada varattua asiakkaalle suoraan uusi korjaamo-aika jonkin uuden työn tekemiselle. Mikäli asiakas on todella tyytymätön, ei ole kannattavaa esittää kohtuutonta määrää lisäkysymyksiä tai yrittää myydä lisää. Tällä voidaan pahimmillaan saada asiakas entistä tyytymättömämmäksi. Todella tyytymättömien asiakkaiden kanssa on hyvä esittää heti pahoittelut ja välttää itsensä tai yrityksen puolustamista. Mitä nopeammin asiakkaan tyytymättömyyteen reagoidaan, sen parempi. (Huollon ydinprosessi n.d.)

4 Työn suunnittelu

4.1 Valmistelevat työt

Työn suunnittelu on osa hyötyajoneuvojen huollon prosessia. Työnjohtajat aloittavat työn suunnittelun asiakkaan tehdessä ajanvarauksen. Ajanvarausta tehtäessä on huomioitava, minkälaisesta ja minkä suuruisesta työstä on kyse sekä mitä muita töitä mekaanikolle on jo varattu. Täytyy myös tietää, mistä ajoneuvosta on kyse. Vaativimmissa tapauksissa korjausaika voi olla useamman päivän. Aikataulusta on sovittava asiakkaan kanssa ennakkoon. Hyötyajoneuvohuoltoon tulee myös paljon ajoneuvoja ilman ajanvarausta, esimerkiksi hinattuja ajoneuvoja. Nämä ajoneuvot täyttävät myös ajanvarauskalenteria ja ne on huomioitava työn suunnittelussa. Ilman ajanvarausta tulevat ajoneuvot pyritään tutkimaan mahdollisimman pian.

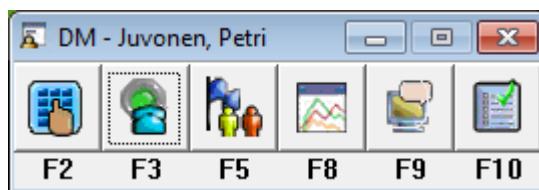
Hyötyajoneuvoihin kuuluvat Postin, pelastuslaitoksen, poliisin ajoneuvot sekä taksiajoneuvot. Näissä on se poikkeus, että vaikka joku näistä ajoneuvoista olisi luokiteltu henkilöautoksi, niin silti se huolletaan ja korjataan hyötyajoneuvohuollossa. Normaalisti hyötyajoneuvoiksi luokitellaan vain seuraavat Volkswagen mallit: Amarok, Caddy, Caravelle, Crafter, Multivan, Transporter, Polo Van, LT ja Crafter. Hyötyajoneuvoissa ajanvarauksista vastaa kaksi työnjohtajaa.

Hyötyajoneuvohuollon työnjohtajat tarkistavat ajanvarauskalenterin varaukset ennakkoon ennen kuin autot tulevat korjaamolle. Viimeistään edellisenä päivänä katsotaan mitä töitä seuraavalle päivälle on tulossa. Varauksista tarkistetaan, onko varattu ne työlle sopivalle mekaniikolle, onko aikaa varattu tarpeeksi ja onko tarvittavat varaosat ennakoitu työlle. Tarkistukset on hyvä tehdä ajoissa, että tarvittavat muutokset ehditään tehdä ennen auton saapumista korjaamolle. (Huollon ydinprosessi n.d.) Hyötyajoneuvohuollon yksi mekaniikko tarkastaa myös säännöllisesti hyötyajoneuvojen huollon varauksia ja informoi tarvittavista muutoksista työnjohtajaa.

Työnjohtajista toinen toimii vuoroviikoittain hallityönjohdossa ja toinen asiakaspalvelussa. Puhutaan alakerran työnjohdosta ja yläkerran työnjohdosta, koska alakerrassa (maan alla) sijaitsevat korjaamotilat ja yläkerrassa asiakaspalvelutiskit sekä odotustilat. Aamuvuorossa oleva työnjohtaja tulee töihin kello 7.15 ja on asiakaspalvelussa kello 10.00 asti, kunnes iltavuorossa oleva työnjohtaja tulee töihin. Tällöin aamuvuorossa

oleva hyötyajoneuvojen työnjohtaja menee hoitamaan hallityönjohtoa ja iltavuorossa oleva työnjohtaja päivystää asiakaspalvelutiskillä. Hyötyajoneuvohuollon työnjohtajien työajat ovat kello 7.15–15.15 tai kello 10.00–18.00. Tämä sisältää puolen tunnin ruokatauon sekä kaksi 15 minuutin kahvitaukoa. Molemmat hyötyajoneuvojen työnjohtajat pyrkivät pitämään puhelimen jatkuvasti vihreällä, jotta tarvittaessa asiakaspuhelut yhdistyvät puhelimeen vaihteesta.

Hyötyajoneuvohuollon puhelinyhteydenotot tulevat pääsääntöisesti hyötyajoneuvojen työnjohtajille. Näihin puheluihin vastaavat myös tarvittaessa puhelinpalvelussa työskentelevät huoltoneuvojat. Nämä huoltoneuvojat voivat tarvittaessa siirtää puhelun hyötyajoneuvohuollon työnjohtajille, ottaa soittopyynnön tai välittää tiedon. Puhelinjärjestelmästä (kuva 7) puhelin laitetaan punaiselle tai vihreälle. Punaisella, asiakkaiden puhelut eivät yhdisty puhelimeen. Vihreällä asiakkaiden puhelut yhdistyvät puhelimeen. Tarkoitus on, että aina joku pystyy vastaamaan puhelimeen, koska menetetty puhelinsoitto voi tarkoittaa menetettyä asiakasta. Puhelinjärjestelmästä nähdään esimerkiksi, ketkä kaikki ovat kirjautuneet siihen ja kenelle voidaan yhdistää puhelu. Kuvassa 7 on näkymä puhelinjärjestelmästä.



Kuva 7. Puhelinjärjestelmä

Volkswagenin puhelinjärjestelmä on monipuolinen ja käytännöllinen. Toiminnolla F2 voidaan yhdistää puheluita muille työntekijöille tai tarvittaessa jopa toiseen liikkeeseen. Saman toiminnon alta nähdään, ketkä kaikki työntekijät voivat ottaa puheluita vastaan. Toiminnolla F3 valitaan, yhdistyvätkö tulevat puhelut omaan puhelimeen. Vihreällä värillä puhelu yhdistyy, punaisella ei. Toiminnolla F5 ja F8 seurataan, kuinka moneen puhelun on vastattu ja kuinka moneen ei ole vastattu sekä kuinka moni on kirjautuneena puhelinjärjestelmään. Toimintoja F9 ja F10 työnjohtajat eivät käytä (kuva 7).

4.2 Töiden organisointi

Kun ajoneuvot saapuvat huoltoon, työnjohtajat merkitsevät ne saapuneiksi kirjoitustaululle. Kirjoitustaulun merkitseminen tapahtuu niin, että mekaanikon nimen alle kirjataan saapuneen ajoneuvon rekisterinumero ja rekisterinumero alleviivataan. Kun mekaanikko aloittaa työn, hän vetää viivan rekisterinumeron päälle. Tästä voidaan esimerkiksi tarkistaa, että työt ovat saapuneet ajallaan tai jos jokin työ on vielä saapumatta. Kirjoitustaululle kirjataan myös mekaanikoiden poissaolot. Työnjohtajat ovat tarvittaessa yhteydessä asiakkaisiin, jos näyttää siltä, ettei työ saavu ajoissa paikalle. Hyötyajoneuvohuollossa on pääsääntöisesti sovittu, että asiakkaat tuovat ajoneuvonsa huoltoon aamusta ja noutavat autonsa päivän päätteeksi. Niin sanottuja tarkkoja korjausajankoja sovitaan vain harvoin. Yleensä nämä tarkat korjausajat ovat odottavia asiakkaita hyötyajoneuvohuollossa. Mekaanikoista yksi tulee töihin kello 7.30 ja loput viisi mekaanikkoa kello 8.00. Työajat mekaanikoilla ovat kello 7.30–15.30 tai kello 8.00–16.00. Tämä sisältää puolen tunnin ruokatauon sekä kaksi 15 minuutin kahvitaukoa. Seuraavana on näkymä kirjoitustaulusta (kuva 8). Taulukko on tehty Microsoft Excel -ohjelmalla. Oikea kirjoitustaulu vastaa ulkomuodoltaan tätä taulukkoa. Kuvaa on muokattu yksityistietojen suojaamiseksi.

Mekaanikko 1	Mekaanikko 2	Mekaanikko 3	Mekaanikko 4	Mekaanikko 5	Mekaanikko 6
ABC-123	XXX-233	LOMA	XXX-111	ABC-321	XXX-222
DEF-456			XXX-222		
			XXX-333		

Kuva 8. Hyötyajoneuvojen mekaanikoiden kirjoitustaulu

Jokaisesta ajoneuvosta on erillinen työmääräys. Tästä työmääräyksestä ilmenee, mitä ajoneuvolle tehdään korjaamalla. Työmääräykset lajitellaan mekaanikoille heidän omiin lokeroihinsa, josta he voivat sitten ottaa ajoneuvot oikeassa järjestyksessä työn alle. Kun työ on aloitettu, työnjohtajat seuraavat että se valmistuu ajallaan. Mekaanikoillakin on tiedossa ajoneuvon sovittu valmistumisaikataulu, mutta päävastuu on työnjohtajilla. Mekaanikot leimaavat itsensä työlle aina sitä tehtäessä. Työnjohtajat pystyvät myös tämän perusteella seuraamaan työn valmistumista ja kuinka paljon aikaa työlle on käytetty. Tarvittaessa työnjohtajat voivat muuttaa ajoneuvojen korjaus- tai huoltotöiden aloitusjärjestystä. Työnjohtajat voivat myös tarvittaessa siirtää joitain töitä toiselta mekaanikolta toiselle mekaanikolle. Tämä yleensä on tarpeellista, jos jollain mekaanikolla on esimerkiksi

sairastumispoissaolo. Tällaisiin ei aina pystytä ennakkoon varautumaan. Silloin toiset mekaanikot tekevät poissaolevan mekaanikon työt. Korjattavien tai huollettavien ajoneuvojen määrä mekaanikkoa kohden vaihtelee päivittäin. Tämä riippuu tilattujen töiden laajuudesta. Useimmin määrä on kahdesta neljään hyötyajoneuvoon päivässä.

4.3 Lisätöiden ja laskutuksen valmistelu

Työn lopetusvaiheessa mekaanikko kuittaa viimeistään työmääräykseen tehdyt työt ja kirjaa tehdyt lisätyöt tai havainnot. Työnjohtaja käy työmääräyksen vielä läpi ennen laskutusta. Tarvittaessa työnjohtaja esittää lisäkysymyksiä mekaanikolle tehdyistä töistä tai havainnoista. Mekaanikko ottaa seuraavaksi seuraavan työn lokerostaan ja leimaa itsensä sille työlle. Työnjohtaja laskuttaa tehdyn työn ja ilmoittaa sen asiakkaalle valmiiksi. Tarvittaessa varataan uutta aikaa havaituille lisätöille. Mikäli tarvittavat varaosat löytyvät hyllystä ja havaittu lisätyö olisi mahdollista suorittaa saman päivän aikana tai seuraavana päivänä, voidaan tästä sopia asiakkaan kanssa erikseen.

Hyötyajoneuvojen huollossa on pääasiassa kaksi varaosamyyjää hoitamassa varaosien myyntiä ja tilausta. Toinen heistä hoitaa ennakkotilaukset tuleville töille, mitkä ovat huollon ajanvarauskalenteriin varattu. Toinen heistä hoitaa päivän aikana tarvittavat lisävaraosat kuten näille lisätöille. Mekaanikko menee kysymään suoraan varaosamyyjältä tarvittavia varaosia. Varaosamyyjä voi sitten suoraan myydä tarvittavat osat työlle tai antaa mekaanikolle varaosien kustannusarviolapun. Tämän varaosien kustannusarviolapun avulla työnjohtaja voi tehdä asiakkaalle kokonaiskustannusarvion lisätyöstä. Kokonaiskustannusarvio sisältää varaosa- ja työosuuden.

Työn laskutuksessa on huomioitava, jos kyseessä on takuutyö tai on käytetty vastaanuloja. Tällöin mekaanikko toimittaa vaihdetut varaosat takuukäsittelijälle. Työmääräyksessä on oltava näkyvissä käytetyn vastaanulon suuruus. Mikäli vastaanuloja on käytetty, niin työnjohtaja laskuttaa vain asiakkaalle menevän osuuden. Takuukäsittelijä laskuttaa lopuksi vastaanuloihin menevän osuuden. Takuutöissä työnjohtaja laittaa vain työrivit valmiiksi ja täyttää alustavan DISS-lomakkeen ja takuukäsittelijä laskuttaa sen kokonaisuudessaan. DISS on tehtävä, jotta takuukäsittelijä pystyy anomaan tehdyn takuutyön maahantuonnista. DISS-lomake täytetään ElsaPro-ohjelmalla. (Huollon ydinprosessi n.d.)

Työn luovutusvaiheessa kaiken pitää olla selvää, ettei tule yllätyksiä kun asiakas noutaa ajoneuvon. Tarkoitus on sopia ja hoitaa ennakkoon mahdollisimman paljon, jotta ajoneuvon luovutus takaisin asiakkaalle menee mahdollisimman vaivattomasti. Tämä antaa asiakkaalle hyvän kuvan huollon toiminnasta. Poikkeuksiakin on, joissa asiakas haluaa sopia jatkotoimenpiteistä vasta autoa noudettaessa huollosta tai korjauksesta.

5 Huollon prosessin ja työn suunnittelun ongelmakohtien kartoittaminen

Haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa hyötyajoneuvojen varaosamyymien, mekaanikojen ja työnjohtajien keskuudessa havaittuja ongelmakohtia huollon prosessista ja työn suunnittelussa. Työntekijöitä haastateltiin suullisesti puolistrukturoidun haastattelulomakkeen avulla ja haastattelut suoritettiin nimettöminä. Haastattelujen pohjalta pyritään luomaan kehitysehdotuksia esiin tulleisiin ongelmakohtiin. Kaikille haastatteluihin osallistuneille lähetettiin haastattelulomake ennakkoon. Haastattelulomakkeet löytyvät liitteistä (liite 1 ja liite 2). Näistä liitteistä selviää haastateltaville esitetyt kysymykset.

5.1 Työnjohtajien haastattelut

Hyötyajoneuvojen molemmat työnjohtajat suostuivat huollon prosessin ja työn suunnittelun haastatteluun. Työnjohtajien haastattelujen perusteella huollon prosessi toimii tällä hetkellä pääsääntöisesti hyvin. Töitä on ollut riittävästi ja hyötyajoneuvohuollon prosessi toimii, koska siellä on kaksi työnjohtajaa, jotka tekevät kaikki ajanvaraukset ja töiden suunnittelun. Aiemmin tässä oli ollut ongelmia, kun myös henkilöautojen huoltoneuvojat tekivät varauksia hyötyajoneuvoille. Nykyisin ongelmia aiheuttaa jatkuvat muutokset tai lisäykset. On tullut paljon lisäasioita, jotka täytyy muistaa ajoneuvolle ajanvarausta tehtäessä sekä ajoneuvoa vastaanottaessa ja luovuttaessa. Lisäksi päänvaivaa tuottaa se, että joutuu ottamaan useasti vastaan tai luovuttamaan henkilöautoja. Tämä hieman sotkee hyötyajoneuvojen omaa huollon prosessia.

Työnjohtajien mielestä nykyisen huollon prosessin heikoimpia kohtia ovat ilman ajanvarausta tulevat työt, kiireessä tehdyt ajanvaraukset ja mekaanikoiden poissaolot. Nämä sekoittavat työn suunnittelua. Useimmin ilman ajanvarausta tulevat hyötyajoneuvot laitetaan vain hyötyajoneuvojen ajanvarauskalenteriin seuraavaan vapaaseen kohtaan ja

tutkitaan viimeistään silloin, mutta poikkeuksia on. Tällaisia ovat esimerkiksi poliisin ajoneuvot ja taksit. Nämä ajoneuvot pitää pystyä tutkimaan saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana, kun ne saapuvat korjaamolle. Kiireessä tehtyjä ajanvarauksia tulee ajoittain, varsinkin silloin kun hyötyajoneuvojen toinen työnjohtaja on poissa. Tällöin työkuorma on suurempi toisella työnjohtajalla. Kiireessä tehdyissä ajanvarauksissa saattaa puuttua oleellisia tietoja. Pahimmillaan ajanvarauskalenterin merkinnät puuttuvat kokonaan. Näin käy noin kerran kuukaudessa eli ei onneksi kovin usein. Mekaanikoiden poissaolot aiheuttavat paljon ongelmia työn suunnittelussa, koska kaikki mekaanikot eivät pysty korjaamaan tai osaa korjata kaikkia ajoneuvoja. Vaativampia sähkövikoja pystyy korjaamaan vain yksi mekaanikko, ja jos esimerkiksi tämä mekaanikko on poissa, ei tällaista työtä pystytä suorittamaan.

Työnjohtajien mielestä hyötyajoneuvojen huollon prosessissa parhaiten toimivat ajoneuvojen vastaanotto- ja luovutusvaihe. Asiakaspalvelu luonnistuu molemmilta työnjohtajilta hyvin ja hyötyajoneuvoasiakaskunta on tuttu työnjohtajille. Tämä helpottaa asiointia asiakkaiden ja työnjohtajien kannalta. Kun asiat on sovittu ja kirjattu ennakkoon hyvin, ajoneuvon vastaanotto- ja luovutusvaihe menee sujuvasti.

Työnjohtajien haastatteluissa selvisi, että nykyisin hyötyajoneuvohuollossa on töitä joko liikaa tai liian vähän. Töitä on säännöllisen epäsäännöllisesti. Ei ole selvää vuoden ajankohtaa milloin töitä olisi enemmän ja milloin vähemmän. Välillä töitä tulee liikaa, koska ei ole pystytty ennakoimaan tarpeeksi hyvin tulevaa tai tulevia töitä. Työt vievät odotettua enemmän aikaa, jolloin ei ehditä välttämättä hoitamaan kaikkia päivän töitä. Tähän tietysti vaikuttaa myös se, jos on poissaolevia mekaanikkoja. Mekaanikoille ei ole aina töitä koko päiväksi. Joskus mekaanikko voi joutua olemaan ilman työtä useita tunteja. Tällöin korjaamon tehokkuus huononee. Mahdolliset lisätyöt on kumminkin otettu ajanvarauskalenterissa huomioon. Tämä auttaa viemään läpi päivän työt, jos esimerkiksi löytyy lisää korjattavaa tai jokin työ venyy odotettua pidemmäksi. Jokaisen mekaanikon kalenterista on jätetty yksi tunti vapaaksi, niin ettei siihen voida tehdä ajanvarausta. Tätä aikaa käytetään tarvittaessa purkamaan korjaamojonoa tai tekemään lisätöitä.

Huoltovaraukset ovat hyötyajoneuvoihin selviä kummallekin työnjohtajalle. Näistä käy selvästi ilmi, mitä ajoneuvolle tehdään. Työnjohtajat kommunikoivat näistä paljon keskenään ja tarvittaessa varauksia täydennetään jälkikäteen, jos se nähdään tarpeelliseksi. Korjaus- ja vianmääritysvaraukset ovat myös pääsääntöisesti selviä. Tähän vaikuttaa paljon, minkälainen asiakas on kyseessä. Välttämättä asiakas ei pysty aina vastaamaan

kaikkiin kysymyksiin, mitä esitetään. Välillä varausta tekevä asiakas ei itse edes ole tietoinen vian laadusta, vaan tekee ajanvarauksen toisen henkilön puolesta.

Työnjohtajien mielestä töiden suunnittelu tuottaa aika ajoin ongelmia. Työnjohtajilla on toisinaan erimielisyyksiä, kuinka työt suunnitellaan päivälle, kun ne saapuvat korjaamolle. Silloin kun vain toinen työnjohtajista hoitaa päivän töiden suunnittelua, niin suunnittelu toimii paremmin. Töiden suunnittelu ajanvarausvaiheessa on selvää molemmille työnjohtajille, koska mekaanikot ovat tuttuja ja on selvillä, minkälaisia töitä he pystyvät tekemään.

Hyötyajoneuvojen työnjohtajat haluaisivat selkeät tehtäväkuvat. Mitään selkeää tehtävien kuvausta ei ole. Molemmat joutuvat tekemään vähän kaikkea, kuten laskutusta, ajanvarausta, ajoneuvojen vastaanottamista ja luovuttamista. Kun toinen työnjohtajista on hallityönjohdossa ja toinen asiakaspalvelussa, niin selvät tehtäväkuvat parantaisivat työn tekemistä. Hyötyajoneuvojen huoltoon voisi sopia yhden mekaanikon, joka tutkisi ja korjaisi ilman ajanvarausta tulevia ajoneuvoja. Tämä selventäisi mekaanikoiden työn tekemistä.

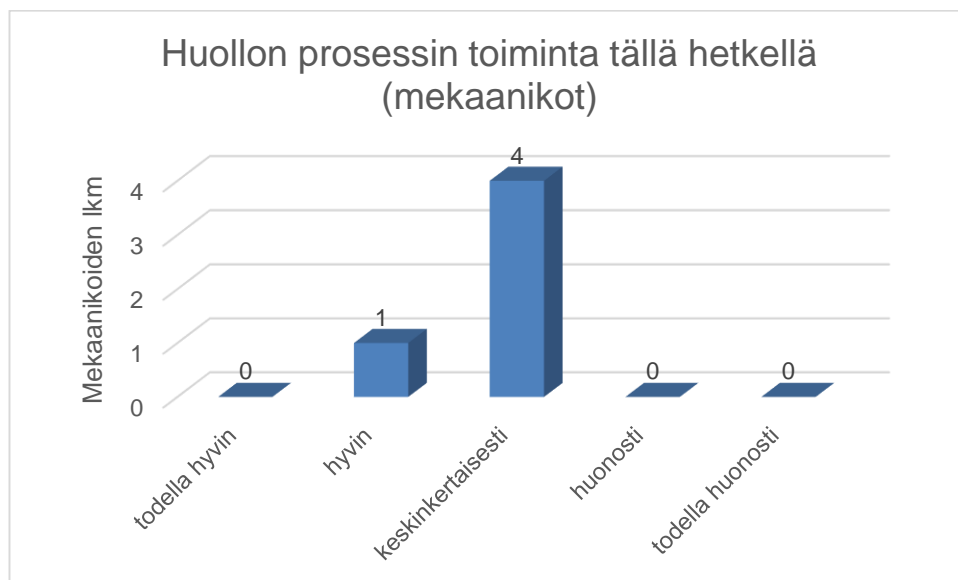
Työnjohtajia haastateltiin lopuksi varaosahenkilöstön kanssa tapahtuvasta yhteistyöstä. Tarvittavat varaosat löytyvät pääsääntöisesti hyllystä. Varsinkin huoltoihin tarvittavat tavanomaiset tarvikkeet löytyvät aina, mutta hieman erikoisemmat osat eivät välttämättä löydy. Erikoisempia varaosia ovat esimerkiksi sähkölaitteet. Tähän on auttanut se, että hyötyajoneuvoilla on oma varaosamyymä, joka ennakoi menekin mukaan tarvittavia varaosia. Ongelmia tulee yleensä silloin, kun hyötyajoneuvohuollon oma varaosamyymä ei ole paikalla. Tällöin tarvittavat erikoisemmat varaosat eivät yleensä löydy hyllystä. Lähes viikoittain varaosia joutuu tilaamaan, kun niitä ei ole hyllyssä.

Työnjohtajat joutuvat käymään varaosissa useasti päivässä. Alakerran työnjohto joutuu käymään useammin varaosissa, kuin yläkerran työnjohto. Varaosien selvittelyssä menee aikaa yleensä 1–10 minuuttia. Tämä riippuu paljon siitä, onko varaosahenkilöstöä poissa ja sattuuko samaan aikaan olemaan mekaanikkoja hakemassa varaosia. Toiset varaosahenkilöt palvelevat nopeammin kuin toiset. Työnjohtajat selvittävät myös paljon itse varaosien hintoja ja saatavuutta ETKA-varaosaohjelmasta. Erikoisempia varaosia joutuu menemään kysymään varaosahenkilöstöltä. Yhteistyö varaosahenkilöstön kanssa toimii tällä hetkellä hyvin. Työnjohtajille on hieman epäselvää se, missä vaiheessa varaosia varataan tai tilataan työlle, joka on varattu ajanvarauskalenteriin. Tuntuu, että välillä osia

ei tarpeeksi ajoissa varata työlle, vaikka työtilaus on lähetetty varaosiin. Työnjohtajilla on epätietoisuutta, seuraako varaosahenkilöstö ajanvarauskalenteria ollenkaan vai varaavatko he vain varaosia tulostettuihin työtilauksiin. Varaosissa on välillä saatavuusongelmia, ja näissä tapauksissa varaosien saapumispäivämäärästä ei ole tarkkaa tietoa aluksi. Tällöin varaosia joudutaan odottamaan todella kauan. Näissä tapauksissa varaosahenkilöstö voisi aktiivisemmin tiedottaa työnjohtajille, jos saapumispäivämäärä tulee näkyviin. Tällä hetkellä hyötyajoneuvojen työnjohtajat joutuvat itse kyselemään varaosien saapumisaikataulua. Kun varaosat tulevat jostain muualta kuin Ruotsista tai Saksasta, niin tiedotus on huonoa.

5.2 Mekaanikoiden haastattelut

Hyötyajoneuvohuollon mekaniikoista yksi mekaniikko kieltäytyi huollon prosessin ja työn suunnittelun haastattelusta. Loput viisi mekaniikkaa suostuivat haastatteluun. Mekaanikoiden haastattelujen perusteella huollon prosessi toimii tällä hetkellä keskinertaisesti tai hyvin. Kuvassa 9 on pylväsdiagrammi, joka havainnollistaa mekaanikoiden vastaukset huollon prosessin toiminnasta.



Kuva 9. Huollon prosessin toiminta tällä hetkellä (mekaanikot)

Töiden suunnittelussa olisi parannettavaa. Mekaanikoiden keskuudessa on havaittu, ettei heillä ole aina varmaa tietoa töiden laajuudesta tai mitä töitä on tulossa. Varsinkin ajoneuvot, jotka tulevat vianmääritykseen aiheuttavat päänvaivaa. Työnjohtajien pitäisi

kysyä paljon tarkemmin viankuvausta, koska tällä hetkellä menee paljon turhaa aikaa siihen, että pitää soitella asiakkaille perään ajoneuvon jo ollessa korjaamolla ja kysellä tarkentavia kysymyksiä. Yleisesti kommunikointi asiakkaiden kanssa pitäisi olla parempaa. Työmääräyksistä huomaa sen, että tekninen tieto työnjohtajilla ei ole aina riittävä. Näissä tapauksissa ajoneuville ei ole yleensä varattu tarpeeksi aikaa korjaamolle ja tarvittavia osia ei ole ennakoitu työlle. Nykyisin on tullut myös paljon lisää muistettavaa ja kirjattavaa töiden teon ohessa. Esimerkiksi pitää katsoa tarkkaan läpi ajoneuvojen korin kunto ja kirjata, jos siinä havaitaan jotain naarmuja tai kolhuja. Tällaiset toimenpiteet pidentävät toimeksiannon valmistumista.

Mekaanikoiden mielestä huollon prosessissa toimii hyvin tällä hetkellä varaosien saataavuus. Se on parantunut huomattavasti siitä, mitä se oli aiemmin. Välillä on tietenkin ongelmia varaosien saatavuudessa, mutta se on ymmärrettävää, jos esimerkiksi kyseistä tai kyseisiä varaosia ei ole aiemmin tarvittu. Työilmapiiri on hyvä ja kaikki tulevat kyllä toimeen keskenään. Töitä mekaniikoille on tällä hetkellä sopivasti. Tämä vaihtelee välillä niin, että töitä ei ole tarpeeksi tai sitten niitä on liikaa. Kun töitä on päiväksi liian vähän tai liian paljon, töiden laajuuden arviointi on yleensä mennyt vikaan. Pienille töille saataan varata liikaa aikaa ja suuremmille töille taas liian vähän aikaa. Tässäkin nähdään se, että tekninen tieto on tärkeää, jotta osataan ennakoida töitä varatessa sopivasti aikaa. On myös ollut sellaisia hetkiä vuodesta, kun töitä ei yksinkertaisesti vain ole tarpeeksi koko päivälle.

Mekaanikoiden haastattelujen mukaan huollossa havaittuihin lisätöihin on yleensä varattu tarpeeksi aikaa kalentereissa. Tavanomaiset lisätyöt saadaan kyllä hoidettua päivän aikana, kuten jarrupalojen tai jarrulevyjen vaihto, mutta jos jotain isompaa löytyy, niin yleensä varataan suoraan asiakkaalle vain uusi aika asiakkaalle. Vanhemmille ja enemmän ajetuille ajoneuvoille pitäisi aina muistaa varata kalenteriin reilusti aikaa, koska näistä aina löytyy jotain lisää laitettavaa. Tämä valitettavasti unohtuu välillä, ja silloin lisätöitä ei ehditä tekemään. Ilman ajanvarausta tulevat ajoneuvot tuovat oman haasteensa töiden suunnitteluun. Välillä tuntuu, että töitä otetaan vain vastaan ja laitetaan päällekkäin työn alle. Pahimmillaan näissä tapauksissa mikään työ ei valmistu. Tällaisissa tapauksissa pitäisi ajoissa ymmärtää, että asioita vain pahennetaan, jos keskenräisiä töitä ei hoideta loppuun. Täytyy myös ajoissa reagoida tuleviin töihin ja muuttaa tarvittaessa varauksia, niin että sovitut työt ehditään hoitaa. Noin kerran kuukaudessa korjaamolle tulee ajoneuvoja, joille on unohtunut tehdä ajanvaraus. Työnjohtaja on voi-

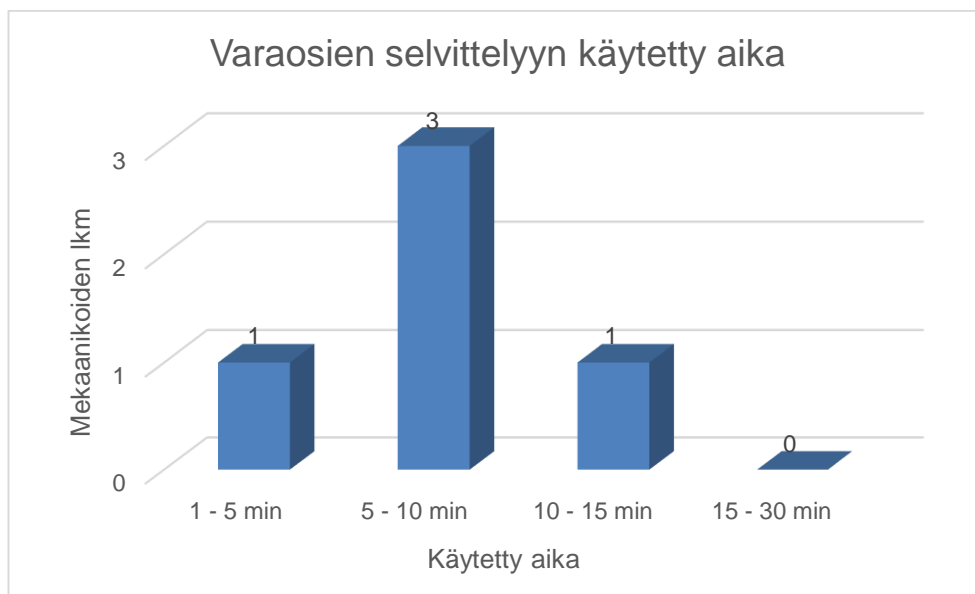
nut sopia asiasta kyllä asiakkaan kanssa, mutta on unohtanut merkitä sen ajanvarauskalenteriin. Nämä työt sekoittavat pahasti päivän töiden läpivientiä. Onneksi näitä on nyt ollut harvemmin.

Mekaanikoiden mielestä huoltoajanvaraukset ovat pääsääntöisesti hyvin tehty ja selvästi. Nämä ovat parantuneet huomattavasti aiemmista varauksista. Korjaus- ja vianmääritysajanvarauksissa olisi parannettavaa. Näissä on lähes jatkuvasti se vika, ettei vain kysellä asiakkaalta tarpeeksi tietoa, ennen kuin ajoneuvo tulee korjaamolle. Pitäisi uskaltaa vain reippaasti kysellä asiakkailta, vaikka se voisi tuntua itsestä hölmöltä.

Mekaanikoiden haastattelujen mukaan päivän töiden suunnittelua olisi hyvä parantaa. Välillä ei ole selvää jaottelua tehty siitä, mikä työ otetaan ensimmäisenä aamusta työnalle. Kirjoitustaulun käyttö unohtuu välillä ja seuraavan päivän töiden listaa ei ole tarpeeksi ajoissa laitettu näkyvillä. Nämä aiheuttavat paljon epätietoisuutta siitä, mitä töitä on tulossa. Seuraavan päivän töiden listan pitäisi olla viimeistään edellisen päivän lopuksi näkyvillä. Näin ei kumminkaan ole ollut. Keskenräisiin töihin voisi paremmin ja selvemmin merkitä sen, milloin niitä on tarkoitus jatkaa. Välillä on epätietoisuutta esimerkiksi siitä, että jatketaanko keskenräistä työtä heti seuraavana aamuna vai tuleeko joku toinen työ, joka pitää hoitaa ensin. Informaatio saisi kulkea paremmin mekaanikon ja työnjohtajien välillä. Eniten informaatiokatkoksia tuntuu olevan heti aamusta ja loppuillapäivästä, koska tällöin on vain yksi työnjohtaja enää paikalla.

Mekaanikoita haastateltiin lopuksi varaosaosaston kanssa tapahtuvasta yhteistyöstä. Mekaanikot joutuvat käymään varaosapuolella päivittäin hakemassa varaosia. Normaalisti mekaanikot vierailevat varaosapuolella kahdesta kymmeneen kertaan päivässä. Riippuen ajoneuvon tehtävistä töistä voi saman ajoneuvon kohdalla joutua käymään useammin kuin yhden kerran hakemassa varaosia. Tarvittavat varaosat löytyvät pääsääntöisesti hyvin hyllystä ja osien hakua helpottaa paljon niiden ennakkokerääminen. Hyötyajoneuvojen oma varaosamyymä on helpottanut varaosien saantia huomattavasti. Kun tarvittavia varaosia ei löydy hyllystä, puhutaan enemmänkin viikoittaisesta tai jopa kuukausittaisesta asiasta. Lähes aina varsinkin tavanomaiset varaosat löytyvät hyllystä, niin kuin pitääkin. Varaosien selvittelyyn käytetty aika vaihtelee. Tähän vaikuttaa esimerkiksi se, kuinka monta varaosamyymää on paikalla ja kuinka moni mekaanikko on samaan aikaan kyselemässä varaosia. Suurin osa mekaanikoista on sitä mieltä, että aikaa kuluu keskimäärin 5–10 minuuttia yhtä varaosakäyntiä kohden. Loput mekaanikoista oli sitä

mieltä, että aikaa kuluu 1–5 minuuttia tai 10–15 minuuttia varaosakäyntiä kohden. Seuraavana on pylväsdiagrammi (kuva 10), josta näkee kuinka pitkään mekaanikoiden mielestä keskimäärin varaosien selvittely vie aikaa yhtä käyntiä kohden.



Kuva 10. Varaosien selvittelyyn käytetty aika

Nykyisin varaosien selvittelyssä menee vähemmän aikaa kuin aiemmin. Varaosapuolen ja huollon puolen yhteistyö toimii hyvin, jopa varaosapäällikkö on aktiivisesti ollut auttamassa varaosien saannissa. Yhteistyön kehittämiseksi sisäpuhelin voisi olla käytännöllinen mekaanikoiden ja varaosamyymäjien välille. Tällöin mekaanikoiden ei tarvitsisi aina mennä varaosapuolelle paikan päälle selvittämään asioita. Tämä tietenkin edellyttäisi sitä, että joku varaosamyymjä olisi aina vastaamassa puhelimeen. Yhteistyö toimii hyvin, kun varaosamyymjiä on paikalla.

5.3 Varaosahenkilöstön haastattelut

Kaksi varaosamyymjää on pääasiassa hyötyajoneuvojen huollon prosessissa ja työn suunnittelussa mukana. Toinen varaosamyymjä vastaa varaosien ennakkokeräämisestä, kun ajoneuvoille tehdään ajanvaraus. Toinen varaosamyymjä hoitaa mekaanikoiden päivän aikana tarvitsemien varaosien selvittelyä, tilaamista ja myymistä. Molemmat varaosamyymjät suostuivat haastatteluun.

Varaosamyyjien haastattelujen mukaan varaosien ja huollon puolen yhteistyö toimii pääasiallisesti hyvin. Jonkun verran on epäselviä tapauksia sekä ennakkotilauksien että päivän aikana tehtävien tilausten puolella. Suurimaksi osaksi vikaa on siinä, ettei tarpeeksi tarkkaan selvitetä mitä halutaan. Kun tiedettäisiin heti varaosiin tullessa, mitä varaosia tarvitaan, niin asioiden käsittely sujuisi nopeammin. Varaosat löytyvät yleensä hyllystä, jos niitä päivän aikana tarvitaan. Poikkeuksina ovat erikoisemmat osat, joita menee harvoin. Päivän aikana tarvittavien osien saantia ja tilauksia on helpottanut lokero, johon merkitään, milloin jokin tietty varaosa on loppunut hyllystä. Tällöin tiedetään tilata näitä osia lisää hyllyyn valmiiksi. Tällä on saatu parannettua varaosien saatavuutta. Varaosamyyjien mukaan suurin osa tarvittavista ja kysytyistä varaosista löytyy hyllystä. Suurin osa tarvittavista ja kysytyistä varaosista on huollon tavanomaisia tarvikkeita. Kun ajoneuvolle on varattu huoltoaika, niin ennakkokeräyksen kautta osat ehditään vielä tilaamaan, niin että ne ovat hyllyssä ennen kuin ajoneuvo saapuu huoltoon. Yleensä osat löytyvät Ruotsista, jolloin osat saadaan tilattua jo seuraavan arkipäivän iltapäiväksi. Varaosat joudutaan välillä tilaamaan Saksasta asti, jolloin osia joudutaan odottamaan yhdestä kahteen viikkoa. Pääsääntöisesti varaosien ennakkokeräys tehdään valmiiksi viikon päästä tuleviin töihin asti.

Lähes päivittäin ennakkokeräysvaraosamyyjä joutuu tilaamaan tarvittavia osia, koska niitä ei ole hyllyssä. Tuulilasit ovat yksi yleisimmistä varaosista, mitä ei ole hyllyssä. Tämä johtuu siitä, ettei huoltoliikkeessä ole varaosatiloja säilyttää osia ja varaston arvo kasvaisi merkittävästi. Päivän aikana tarvittavia varaosia löytyy lähes aina hyllystä, vaikka mekaanikko voi käydä kyselemässä uusia varaosia jopa kymmenen kertaa päivässä. Päivän aikana tarvittavien osien selvittelyyn menee aikaa viidestä kymmeneen minuuttia. Joskus aikaa menee pidempään, jos tarvittava osa on harvinaisempi. Ennakkokeräyksen kautta varaosien selvittelyyn menee aikaa yleensä vain yhdestä viiteen minuuttiin.

Varaosamyyjien mielestä ennakkokeräykseen tulevat huoltovaraukset ovat pääsääntöisesti selviä. Tämä riippuu paljon siitä, kuka on tehnyt ajanvarauksen. Selkeyttä on tullut paljon, ja huoltopaketti helpottavat varaosien selvittelyä. Valitettavasti joskus myyty huoltopaketti on väärä, ja tämä huomataan vasta silloin, kun auto tulee paikan päälle huoltoliikkeeseen, koska varaosamyyjät eivät tarkasta ennakkoon, onko huoltopaketti oikea juuri kyseiselle ajoneuvolle. Internetin kautta tehdyt ajanvaraukset ovat ongelmallisia. Näistä puuttuu todella usein jotain varaosia ja niitä lisäillään sitten jälkikäteen. Korjaus- ja vianmääritysvaraukset saisivat olla selvempiä. Usein joutuu paljon miettimään, mitä

osia työlle halutaan. Kun ei tiedetä varmaksi, mitä varaosia työlle tarvitaan, niin ajoneuville voisi tehdä niin sanotun ennakkotarkastuksen. Tässä ennakkotarkastuksessa tarkastettaisiin ja varmistettaisiin, mitä osia ajoneuvoon tarvitaan ja varattaisiin sitten vasta aika korjaukselle. Huolto-, korjaus- ja vianmääritysvaraukset ovat tästä huolimatta koko ajan parantuneet.

5.4 Havainnot korjaamotiloissa

Korjaamotiloissa tehdyt havainnot tukevat haastattelujen perusteella saatuja vastauksia. Työtilaukset ovat selvästi parantuneet, kun hyötyajoneuvohuollon työnjohtajat alkoivat tehdä itse kaikki ajanvaraukset. Tämä vähensi väärää ajanvarauksia, paransi mekaanikoiden ja työnjohtajien yhteistyötä sekä paransi kokonaistyytyväisyyttä. Hyötyajoneuvojen mekaanikot pääsääntöisesti hakevat aina ensimmäisenä huollettavan tai korjattavan ajoneuvon työpisteelleen, ja tämän jälkeen noudetaan ennakkoon varatut varaosat. Kirjoitustaululta ja työmääräyslokeroista mekaanikot yleensä heti tietävät, minkä ajoneuvon he ottavat ensimmäisenä työn alle. Epäselvissä tapauksissa mekaanikot ovat yhteydessä työnjohtajaan ja varmistavat, missä järjestyksessä ajoneuvot menevät työn alle. Töitä hyötyajoneuvohuollossa on vaihtelevasti. Suoraan ei voi sanoa, mihin vuodenaikaan olisi eniten töitä ja milloin vähiten.

Kun molemmat työnjohtajat ovat paikalla, hyötyajoneuvohuollon prosessi toimii hyvin. Toinen vastaa tällöin hallityönjohdosta ja toinen pysyy suurimman osan ajasta asiakaspalvelussa. Toisen työnjohtajan ollessa poissa paikalla olevan työnjohtajan työkuorma kasvaa, mikä on normaalia. Tämä aiheuttaa enemmän odotusta mekaanikoiden puolella, koska työnjohtajalla kestää hieman pidempään selvittää yksin esimerkiksi kustannusarvioita ja ottaa yhteyttä asiakkaisiin. Selvitystyötä hidastaa myös se, ettei ole selvitetty tarpeeksi tarkkaan viankuvausta jo ajanvarausvaiheessa tai ajoneuvon vastaanottovaiheessa.

Työn suunnittelussa olisi parannettavaa. Seuraavan päivän työlista on jäänyt laittamatta ajoissa esille mekaanikoille ja kirjoitustaulun merkinnät ovat jääneet tekemättä. Kun näitä ei ole tehty edellisenä päivänä, mekaanikot ovat hyvin epätietoisia siitä mitä töitä heille on seuraavana päivänä tulossa. Usein työlista ja kirjoitustaulun merkinnät on tehty vasta

seuraavana aamuna ja välillä vasta sen jälkeen, kun asiakkaat on saatu aamusta palveltua. Mekaanikoiden lokeroissa ei ole aina selvästi merkitty, mikä työ jatkuu seuraavana päivänä ensimmäisenä.

Hyötyajoneuvojen oma varaosamyyjä on parantanut paljon hyötyajoneuvohuollon toimintaa. Varaosat löytyvät nopeammin ja paremmin hyllystä verrattuna siihen, kun siellä ei ollut omaa varaosamyyjää. Varaosien menekkiä seurataan paljon aktiivisemmin ja varaosapääällikkö on myös ollut hyvin mukana parantamassa toimintaa. Myös varaosien ennakkokerääminen on parantunut huomattavasti aiemmasta. Ennakkokeräykseen tulee nykyisin harvemmin tilauksia, jotka eivät ole täysin selviä, mutta näistä on selvitty hyvin kommunikoimalla työnjohtajien kanssa. Yleisesti kommunikointi toimii hyvin osastojen välillä.

Mekaanikoiden ja työnjohtajien yhteistyötä ovat parantaneet yhteiset matkat, joita järjestetään muutaman kerran vuodessa. Tällä on myös saatu parannettua työmotivaatiota sekä työilmapiiriä. Yhteistyötä parantaa myös se, että hyötyajoneuvojen työnjohtajat ja mekaanikot ovat pysyneet samoina nyt jo pidemmän aikaa. Molemmiin puolin on opittu tuntemaan paremmin, mikä helpottaa töiden tekemistä ja kommunikointia.

5.5 Vierailu Volkswagen Center Airportiin

Volkswagen Center Espoon hyötyajoneuvojen huollon prosessin ja työn suunnittelun parantamiseksi järjestettiin yhden päivän mittainen vierailu Volkswagen Center Airportin tiloihin. Lyhyen yhden päivän vierailun aikana tehtiin havaintoja siitä, mitä eroa näiden liikkeiden toiminnassa on hyötyajoneuvojen huollon prosessissa ja työn suunnittelussa. Volkswagen Center Airport käyttää samoja tietojärjestelmiä kuin Volkswagen Center Espoo.

5.5.1 Huollon prosessi ja työn suunnittelu

Vierailulla seurattiin hyötyajoneuvojen työnjohtajien ja mekaanikoiden toimintaa. Ensimmäisenä eroavaisuutena oli se, ettei hyötyajoneuvojen huoltoon ollut vuoronumerojärjestelmää. Toisena oli se, että asiakaspalvelutilat ja korjaamotilat ovat samalla tasolla. Hyötyajoneuvohuolto on kokonaan erillään henkilöautohuollosta. Verrattuna Volkswa-

gen Center Espooseen henkilöauto- ja hyötyajoneuvohuollon tiskit ovat samassa paikassa ja korjaamotilat on yhdistetty. Työnjohtajien on helppo ja nopea liikkua korjaamotilojen ja asiakaspalvelun välillä. Asiakkaat menivät vuorotellen työnjohtajan tiskille tuomaan ajoneuvoaan huoltoon tai korjaukseen. Työnjohtaja otti työt vastaan ja kävi ne läpi asiakkaan kanssa. Kun kyseessä oli määräaikaishuolto, niin työnjohtaja ei tulostanut huoltoselostetta työmääräyksen väliin. Huoltoselosteen tulostamisen ja täyttämisen suoritti kokonaisuudessaan mekaanikko. Tämä ei kuulunut työnjohtajien toimenkuvaan. Myöskään tyytyväisyyslomaketta ei laitettu yhdenkään työmääräyksen väliin. Volkswagen Center Airportissa on kaksi työnjohtajaa ja seitsemän mekaanikkoa. Seuraavaksi havaittiin, että mekaanikoille ei ollut omia lokeroita, joihin päivän työtehtävät olisi laitettu. Työmääräyslokeroita oli vain yksi ja tähän lokeroon laitettiin kaikki päivän työt. Aamuvuorossa oleva työnjohtaja jakoi työtehtävät mekaanikoille. Hyötyajoneuvojen mekaanikot eivät tiedä ennakoon, mitä töitä heille on tulossa. Vasta aamulla, kun työnjohtaja jakaa töitä, he tietävät minkälaista työtä he alkavat tekemään. Mekaanikoille ei ole ennakoon nähtävissä tulevien töiden listaa tai kirjoitustaulua. Mekaanikot menevät hakemaan aina uuden työn työnjohtajilta, kun edellinen työ on valmis. Aina ennen työn aloittamista mekaanikot laittoivat auton keulalle suojat. Suojainten käyttö oli hyvin hallussa.

Hyötyajoneuvoille tekevät ajanvarauksia henkilöautopuolen huoltoneuvojat ja hyötyajoneuvojen työnjohtajat. Tämä on aiheuttanut ongelmaa töiden läpiviennissä. Ajanvaraukset ovat usein väärin tehtyjä. Aikaa on varattu liian vähän tai liian paljon. Ajanvarausvaiheessa ei ole niinkään väliä, mille mekaanikolle varaus tehdään, koska hyötyajoneuvojen työnjohtaja jakaa työt aamulla ja kaikki mekaanikot pystyvät tekemään monipuolisesti töitä. Ajanvarausvaiheessa ei ollut tarvetta tulostaa työtilausta varaosiin. Varaosamyyjät tarkkailevat omatoimisesti huollon ajanvarausjärjestelmää. Yleensä kaikki päivän työt tulevat aamusta ja nouto on iltapäivän puolella. Jos odottavia asiakkaita tulee, niin ne työt ovat yleensä heti aamusta, eivät keskellä päivää. Työnjohtajat osallistuvat töiden alustavaan diagnosointiin. Tarvittaessa työnjohtaja esimerkiksi käy lukemassa hyötyajoneuvon vikamuistin tai mittaa yleismittarilla akun jännitetason. Työnjohtajien ja mekaanikoiden välinen yhteistyö tuntui toimivan. Ilmapiiiri oli hyvä, ja kaikki olivat tuttuja toisilleen. Molemmat työjohtajat ovat taustaltaan varaosamyyjiä ja siirtyneet aikanaan huollon puolelle. Sekä aamuvuoron työnjohtaja että iltavuoron työnjohtaja hoitavat hallityönjohtoa ja asiakaspalvelua. Heille ei ole sovittu mitään työnjakoa. Molemmat tekevät tarvittaessa kumpaakin päivän aikana.

Töiden luovutuksia takaisin asiakkaille tekivät molemmat työnjohtajat. Asiakkailta ei mennyt pahemmin aikaa jonottamiseen. Yleensä toinen työnjohtaja oli aina tiskillä päivystämässä tai sen läheisyydessä. Laadunvalvontaa päivän aikana kävi suorittamassa hyötyajoneuvotiimin ulkopuolinen työntekijä. Kaikki sen päivän työt menivät laadunvalvonnasta läpi. Jälkiseurantaa ei pystynyt yhden päivän aikana tutkimaan.

5.5.2 Hyötyajoneuvo- ja varaosaosaston yhteistyö

Varaosaosaston ja hyötyajoneuvohuollon välinen yhteistyö ei tuntunut toimivan. Tämän yhden päivän aikana tuli ainakin kolme tapausta, joissa mekaanikot olivat käyneet varaosien puolella kysymässä varaosia ja siellä oli sanottu, että niitä ei ole tai ei saa enää kuluvalle päivälle. Kun hyötyajoneuvojen työnjohtaja sitten itse tarkasti varaosajärjestelmästä osien saannin, niin niitä kuitenkin löytyi joko omasta hyllystä tai viereisestä toimipisteestä sai varaosasiirtona saman päivän aikana. Tällaiset toimet aiheuttivat paljon kitkaa hyötyajoneuvohuollon ja varaosaosaston välillä. Yksi mekaanikko tuli kertomaan päivän aikana työnjohtajille, että varaosaosastolla ei ollut ketään vapaana myymässä varaosia. Varaosamyymäjät olivat menneet purkamaan saapunutta varaosakuormaa, ja kun mekaanikko oli mennyt kysymään heiltä varaosia, niin yksikään varaosamyymjä ei suostunut palvelemaan, vaan he jatkoivat kuorman purkua. Kuormaa oli siis purkamassa useampikin varaosamyymjä. Työnjohtajat kertoivat, että tämä ei ollut ensimmäinen kerta, kun varaosapuolella tapahtuu tällaista. Siihen on odotettu muutosta, mutta sitä ei ole tapahtunut.

6 Tulokset

Haastatteluiden ja havaintojen perusteella on tehty seuraavat päätelmät. Hyötyajoneuvojen huollon prosessissa ja työn suunnittelussa on ongelmakohtia, jotka vaativat parannuksia.

6.1 Ajanvaraus

Kun verrataan itseopiskeluohjelman huollon prosessin vaiheita saatuihin vastauksiin ja havaintoihin, nähdään että ajanvarausvaiheessa on erityisen tärkeää kuunnella tarkasti

asiakasta, kirjata ylös kaikki, mitä on sovittu, kysyä mahdollisimman paljon lisäkysymyksiä ja lopuksi käydä läpi sovitut asiat. Tällä varmistetaan mahdollisimman hyvä palvelukokemus asiakkaalle. (Huollon ydinprosessi n.d.) Tällä hetkellä vianmääritys- ja korjausajanvarauksissa kysellään asiakkaalta liian suppeasti vian kuvausta. Kun ajoneuvo on jo korjaamolla, niin todella useasti on tarvetta jatkokysymyksille. Nämä tiedot voitaisiin selvittää jo ajanvarausvaiheessa. Hieman ongelmia on myös teettänyt ajanvarausvaiheessa muistettavien yleisten lisäkysymysten esittäminen asiakkaalle. Näiden lisäkysymysten määrä on kasvanut niin, että kaikkia kysymyksiä ei muisteta aina esittää. Jos ajoneuvo on tulossa esimerkiksi määräaikaishuoltoon, on asiakkaalta kysyttävä tarvetta sijaisautolle ja huollon lisäpalveluille, kuten ilmastointihuollolle tai ajoneuvon pesuille. Asiakkaalta kysytään myös löytyykö ajoneuvosta huoltokirja. Jos löytyy, se pyydetään ottamaan mukaan ajoneuvoa huoltoon tuodessa. Mikäli huoltokirjaa ei ole, tämä kirjaan työtilaukselle.

6.2 Töiden vastaanotto ja valmistelevat työt

Kun ajoneuvolle on tehty ajanvaraus, on tärkeää muistaa tehdä valmistelevat työt ajoissa. Työtilauksella on oltava näkyvissä kaikki sovitut asiat, kuten esimerkiksi tarvittavat varaosat on ennakoitava työlle valmiiksi, korvaava liikkumistapa on varattava ja auton huoltohistoria sekä tehtaan laadunparannuskampanjat tarkistettava. (Huollon ydinprosessi n.d.) Hyötyajoneuvohuollossa nämä tehdään pääasiassa hyvin. Joskus unohdetaan merkitä sovitut asiat ajanvarauskalenteriin. Pahimmillaan koko ajanvaraus puuttuu. Kun jokin asia ei mene suunnitelmien mukaan, niin työnjohtajat ottavat aktiivisesti asiakkaisiin yhteyttä ja tarvittaessa siirtävät ajanvarausta. Määräaikaishuoltoihin tarvittavia varaosia saadaan varattua hyvin, kun työtilaukseen on selvästi kirjattu mitä tehdään. Varaosien ennakkoinnissa ja varauksessa olisi parannettavaa, kun kyseessä on vaativampi korjaustoimenpide. Tämä kertoo siitä, että tekninen tietotaito saisi olla parempaa. Varaosien selvittely tapahtuu yleensä melko nopeasti. Vaikeammissa tapauksissa aikaa kuluu paljon siihen, että yritetään selvittää, mitä varaosia tarvitaan ja mistä niitä saadaan. Tämä hidastaa työn tekemistä. Välillä varaosien saapumisilmoituksessa on ongelmia. Tämä ongelma ilmenee, kun tilattava varaosa on sellainen, jonka saapumisaikataulua ei näe suoraan. Näitä varaosia ovat esimerkiksi sellaiset varaosat, joita ei ole ennen tarvittu ja kyseessä on yleensä vielä melko uusi ajoneuvo. Tällaisissa tapauksissa työnjohtajien ja varaosahenkilöiden keskinäinen yhteistyö voisi toimia paremmin.

Autoa vastaanottaessa korjaamolle on tarkistettava järjestelmällisesti ja perusteellisesti, mitä työmääräykseen on kirjattu. Tarvittaessa kirjataan vielä asiakastoiveet, puutteet ja sovitut asiat. Lopuksi asiakkaalta otetaan allekirjoitus ja informoidaan toimeksiantoon osallistuvaa mekaanikkoa työstä. (Huollon ydinprosessi n.d.) Nämä sujuvat pääasiassa hyvin hyötyajoneuvohuollossa. Useana aamuna mekaniikoilla ei ole tarpeeksi ajoissa tietoa, mitä työtä aletaan ensimmäisenä päivän aikana tekemään. Myös mekaanikoiden työlistojen esille laitto ja kirjoitustaulun päivitys unohtuu useasti tehdä tarpeeksi ajoissa. Ilman ajanvarausta saapuvat työt aiheuttavat usein ongelmia töiden organisoinnissa. Kun ilman ajanvarausta saapuva hyötyajoneuvo on esimerkiksi poliisi- tai taksiajoneuvo, niin se on pystyttävä tutkimaan ja korjaamaan mahdollisimman pian. Nämä ajoneuvot tutkitaan lähes aina vielä saman päivän aikana, kun ne saapuvat korjaamolle. Tämä aiheuttaa sen, että muiden päivän aikana sovittujen töiden valmistuminen viivästyy ja pahimmillaan jopa venyy seuraavalle päivälle. Kun yksityishenkilön tai yksityisyrittäjän ajoneuvo tulee ilman ajanvarausta korjaamolle, niin se laitetaan korjaamojonoon ja merkitään ajanvarauskalenteriin seuraavaan vapaaseen kohtaan.

6.3 Töiden tekeminen ja varaosapalvelut

Työn aloittamisessa on toimeksianto luettava ja hoidettava tarkasti ja perinpohjaisesti. Aikataulussa on pysyttävä. Jos näyttää siltä, ettei siinä pysytä, asiakasta on informoitava ajoissa. Mahdollisista lisätöistä on myös informoitava asiakasta. (Huollon ydinprosessi n.d.) Työmääräykseen on yleensä kirjattu selvästi, mikä on toimeksiantona. Määräaikaishuollot ovat lähes aina selvästi kirjattuna ja työmääräyksestä selviää mitä tehdään. Muutamia poikkeuksia näissä ovat ne ajoneuvot, joista ei ennakkoon ole tiedossa korjaushistoriaa. Korjaus- ja vianmäärittystoimeksiannot aiheuttavat usein ongelmia. Työmääräykseen kirjatut viankuvaukset ovat puutteellisia. Oleellinen tieto on jäänyt kysymättä asiakkaalta, ja tämä hidastaa ja vaikeuttaa työn tekemistä. Mekaanikoiden tekemät työmääräysmerkinnät ovat pääasiallisesti kunnossa, mutta työmääräyksen lisäksi täytettävät dokumentit aiheuttavat mekaniikoille ongelmia ja pidentävät ajoneuvon valmistumisaikataulua. Tämän aiheuttaa se, että lisädokumenttien määrä on kasvanut. Työmääräyksen lisäksi voi joutua esimerkiksi täyttämään huoltoselosteen, huoltokirjan, koritarkastuslomakkeen, katsastuspalvelulomakkeen tai kuntotarkastuslomakkeen. Dokumenttien määrä riippuu siitä, mitä toimeksiantoja asiakas on pyytänyt. Nykyisin on myös muistettava laittaa jokaisen korjaamolla asioivan asiakkaan ajoneuvoon tyytyväisyyslomake.

Tässä lomakkeessa kerrotaan siitä, kuinka Volkswagen-merkkihuolto pyrkii aina pitämään asiakkaansa todella tyytyväisenä. Varaosahenkilöstöä ei ole aina tarpeeksi töissä. Tämä aiheuttaa sen, että mekaanikot joutuvat odottamaan tarvittavia varaosia normaalia kauemmin ja työn valmistumisaikataulu pitenee. Tällaisia hetkiä tulee mekaanikoiden työpäivän alussa ja lopussa. Seuraavassa on Wille Keipin insinööriyöstä otettu vertailukohta mekaanikoiden ajankäyttöön varaosapuolella.

Keipin seurantajaksolla havaittiin, että keskimäärin mekaniikoilta kuluu aikaa varaosissa asiointiin noin 16 minuuttia päivässä. Varaosaennakkoinnin laiminlyönti on suurin syy odotusaikoihin varaosissa. Varaosamyynnin etsiessä uutta varaosaa mekaniikko joutuu odottamaan. Lisätyörivin kysyminen on tärkeää muistaa kysyä jo ajanvarausvaiheessa. Hakiessa ennakkokerätyt varaosat, mekaniikko joutuu jäämään odottamaan varaosamyynnä, jotta tämä etsii lisätyörivin edellyttämät osat. Lisätyörivillä kysytään asiakailta halukkuutta uusia lasinpyyhkimiä tai lisäysöljypulloa. Seurantajaksolla havaittiin myös, että varaosamyynnin hakiessa esimerkiksi tuulilasinpyyhkijöitä, mekaniikko meni tupakalle ja varaosa odotti melkein koko tupakoinnin ajan. Jos varaosien ennakointi olisi ollut oikein alun perin, tätä ylimääräistä tupakkataukoa tuskin olisi tullut. Kaikissa tilanteissa varaosamyynnin aktiivisuus ei ollut ammattitaitoista. Ennen kuin varaosamyynit palvelevat mekaniikkaa, he halusivat hoitaa jonkin toisen työn pois alta ensin. Tämän keskeneräisen työn olisi voinut hoitaa esimerkiksi myöhemmin ja palvella mekaniikkaa heti. (Keipi 2014: 33–34.) Verrattuna tähän Wille Keipin insinööriyöhön – joka tehtiin Volkswagen Center Airportiin – mekaniikoilla menee enemmän aikaa varaosissa asiointiin Volkswagen Center Espoossa (kuva 10) kuin Volkswagen Center Airportissa. Keipin tutkimuksen mukaan mekaanikot joutuvat odottamaan varaosia 16 minuuttia päivässä. Volkswagen Center Espoossa vain yhtä varaosapuolen vierailua kohden mekaniikoilla menee aikaa 5–10 minuuttia. Tämä aika perustuu täysin mekaanikoiden omiin mielipiteisiin. Wille Keipin insinööriyössä on kelloitettu mekaniikkojen aikataulu tarkemmin. Jos verrataan pelkästään mekaanikoiden mielipiteisiin, niin Wille Keipin työssä mekaniikoiden oma näkemyksen mukaan varaosissa käyntiin kuluu päivässä aikaa noin 31 minuuttia (Keipi 2014: 19). Tästä huomataan se, että välttämättä todellisuus on muuta kuin mekaniikosta itsestä tuntuu. Varaosien ennakkoinnissa oli vaikeuksia myös Volkswagen Center Espoossa aiemmin enemmän, mutta nykyisin ei niinkään paljoa.

6.4 Laadunvalvonta ja luovutuksen valmistelu

Huolellisesti suoritettun huollon tai korjauksen jälkeen on tärkeää huolehtia laadunvalvonnasta ja luovutuksen valmistelusta. Tämä on tärkeää, että voitetaan asiakkaan luottamus esimerkillisellä työllä ja palvelulla, sekä vahvistetaan luottamusta myös pitkällä tähtäimellä. Kun ajoneuvoa luovutetaan asiakkaalle, on kaiken oltava jo valmista. Tarvittavat dokumentit kuten huoltokirja löytyvät ja niihin on täytetty tehdyt asiat. Kaikki sovitut asiat on hoidettu ja ne näkyvät asiakkaan laskussa. (Huollon ydinprosessi n.d.) Hyötyajoneuvojen laadunvalvonta toimii. Asiakkaille ehditään ajoissa ilmoittaa, jos lisätyötä aiheutuu. Monesti näissä tapauksissa varataan uusi aika lisätöiden korjauksille. Dokumentteihin on hyvin kirjattu, mitä asioita on tehty ja mitä huollossa on havaittu. Mekaanikot ovat huolellisia ja tarkkoja suorittamisissaan toimeksiannoissa. Tämä näkyy myös siinä, että uusintakorjauksien määrä on laskenut.

Kun asiakas tulee hakemaan ajoneuvoa huollosta, hänen kanssaan käydään läpi tehdyt työt, lasku, varmistetaan ajoneuvon luovutus ja kysytään asiakkaalta, oliko hän tyytyväinen saamansa palveluun. (Huollon ydinprosessi n.d.) Luovutustilanteissa hyötyajoneuvohuollossa ei ole ollut ongelmia. Tehdyt toimenpiteet ovat usein asiakkailla jo ennakoon tiedossa, koska heille on soitettu tehdystä työstä. Luovutuksen valmistelut on hoidettu hyvin, koska henkilöautojen työnjohtajatkin voivat luovuttaa hyötyajoneuvoja asiakkaille takaisin.

6.5 Jälkiseuranta

Jälkiseuranta on myös tärkeä osa huollon prosessia. Korjaamokäynnin jälkeen asiakailta vielä kysytään tyytyväisyyttä heidän saamaansa palveluun. Näiden tulosten perusteella tehdään jatkotoimenpiteitä ja muutoksia. (Huollon ydinprosessi n.d.) Jälkiseurannan tulokset ovat olleet pääasiassa hyviä hyötyajoneuvohuollossa. Pieni notkahdus on tapahtunut alaspäin. Osa syynä tähän on se, että on ollut työntekijöiden poissaoloja. Toinen syy on se, että osa asiakkaista luulee antavansa jo kiitettävän arvosanan vaikka itse asiassa he antavat vain hyvän tai tyydyttävän arvosanan. Tämä selviää silloin, kun asiakkaille soitetaan asiakastyytyväisyyspuhelu korjaamokäynnin jälkeen.

6.6 Vierailu

Volkswagen Center Airport vierailun perusteella selvisi, että kahden toimipisteen välillä on jonkin verran eroja toimintatavoissa. Ottaen huomioon, että vierailu oli vain yhden päivän mittainen, tietoa ehti saada suhteellisen paljon. Hyötyajoneuvojen huollon ajanvaraukset toimivat tällä hetkellä paremmin Volkswagen Center Espoossa, koska hyötyajoneuvojen työnjohtajat hoitavat itse varaukset. Tämä nostaa tietysti työnjohtajien työkuormaa, mutta töiden suunnittelu ja töiden läpivienti on helpompaa. Töiden vastaanotto tapahtuu ilman vuoronumeroita, mutta muuten melkein samalla tavalla kuin Espoossa. Poikkeuksina ovat seuraavat: Volkswagen Center Espoon työnjohtajat laittavat aina tyytyväisyyslomakkeen työmääräyksen väliin ja mikäli kyseessä on määräaikaishuolto, niin samalla laitetaan työmääräyksen väliin huoltoseloste. Airportissa huoltoselosteet laitetaan vasta mekaanikoiden toimesta. Volkswagen Center Airportin hyötyajoneuvomekaanikot eivät tiedä ennakkoon, mitä töitä heille on tulossa. Työnjohtajat päättävät vasta työpäivän alussa minkä työn kukin mekaniikko tekee. Airportin mekaanikot pystyvät kumminkin monipuolisesti tekemään töitä, joten töiden suunnittelu ennakkoon ei tuota niin paljon ongelmia. Itse työn tekeminen sujuu pääsääntöisesti hyvin. Vaikeammissa tapauksissa mekaanikot tekevät hyvin yhteistyötä keskenään ja työnjohtajien kanssa. Laadunvalvonta toimii ja töiden luovutus takaisin asiakkaille sujui ongelmitta. Varaosaston ja hyötyajoneuvohuollon yhteistyössä on parannettavaa. Näiden osastojen välillä tuntui olevan ongelmia, jotka olisi hyvä saada selvitettyä. Hyötyajoneuvojen työnjohtajat joutuvat itse hoitamaan varaosien selvittelyn, mikä kuuluisi varaosamyyjille.

7 Parannusehdotukset

Hyötyajoneuvohuollon ajanvarausvaiheeseen olisi käyttää muistilistaa (liite 3). Suurimpana ongelmana on se, ettei asiakkailta kysellä tarpeeksi vian kuvausta. On tärkeää ajatella itsensä mekaanikon rooliin ja miettiä, mitä haluaisi tietää ennen kuin ajoneuvo tulee korjaukseen. Miten vika ilmenee, missä päin ajoneuvoa vika ilmenee, miltä se kuulostaa, vaikuttaako moottorin lämpötila, vaikuttaako ulkoilman lämpötila, ilmeneekö vika jatkuvasti vai satunnaisesti, onko häiriövaloja havaittavissa ja kuinka pitkään vika on ilmenyt? Pelkästään näillä kysymyksillä voidaan selvittää paljon, ennen kuin ajoneuvo on tulossa korjaamolle. Mikäli näidenkin kysymysten jälkeen tuntuu, että ei ole varma, min-kälaisen ajanvarauksen tekee, niin voisi pyytää asiakasta tulemaan ennakkoon käymään

paikan päällä. Tällöin ajoneuvolle voisi tehdä saapumistarkastuksen. Tässä selvitettäisiin mitä ajoneuvolla pitäisi tehdä tai mitä varaosia pitäisi varata työlle. Korjaustyö tehtäisiin erikseen. Tähän olisi hyvä varata ajanvarauskalenteriin joku ajankohta.

Töiden vastaanotossa on tärkeä lukea työmääräys tarkkaan läpi, koska tässä vaiheessa voidaan esittää lisäkysymyksiä asiakkaalle ja tarvittaessa tehdä muutoksia siihen, mitä korjauksia tai huoltoa ollaan tekemässä ajoneuvolle. Tämä antaa paremman ja ammattimaisemman kuvan huoltoliikkeestä kuin se, että soitetaan asiakkaalle perään.

Töiden valmistelussa on tärkeää tarkastaa ajanvaraukset ja varmistaa, että kaikki tarvittavat tiedot löytyvät työtilaukselta. Kun huomataan, että jotain olisi voinut selvittää tarkemmin tai on unohtunut kysyä, niin voidaan vielä lisätä kysymyksiä työtilaukselle. Nämä kysymykset voidaan sitten esittää asiakkaalle vielä ajoneuvoa vastaanotettaessa. Työnjohtajien on hyvä varmistaa aina viimeistään edellisenä päivänä, seuraavan päivän työtilaukset. Olisi suositeltavaa tehdä tämä jo kaksi päivää ennen, niin aikaa jäisi enemmän työtilauksen muutokselle. Ajanvaraukset on löydettävä aina huollon ajanvarauskalenterista. Ajanvarausten kirjaaminen kalenteriin ei saa unohtua. Työnjohtajien kesken olisi hyvä sopia viikoittain yhteinen tarkastushetki ajanvarauksiin. Tässä he voisivat käydä läpi yhdessä tulevat toimeksiannot ja miettiä samalla, ettei mitään ole unohtunut kirjata ylös. Tarvittaessa tähän voidaan ottaa mekaanikkoja mukaan.

Mekaanikoilla ei ole aina näkyvissä seuraavan päivän työlistaa tai mitä on tulossa. Tämä parantuisi sillä, että hyötyajoneuvomekaanikoille annettaisiin yhdet yhteiset kirjautumistunnukset Solteq AS -huollon ajanvarausjärjestelmään. Näillä tunnuksilla pääsisi vain katsomaan, mitä töitä on tulossa, jos tulevan päivän työlistaa ei ole näkyvissä tai kirjoitustaulu on unohtunut päivittää.

Varaosapalveluiden kehitys on ollut hyvää, mutta vielä on hieman ongelmia varaosien ennakkoinnissa. Kun havaitaan, että ei ole selvää, mitä osia halutaan, niin hyötyajoneuvohuolto ja varaosaosasto voisi keskenään keskustella ennakkoon, niin että tarvittavat varaosat ehditään vielä tilata. Toiseksi hyötyajoneuvojen työnjohtajat voisivat selvittää ennakkoon määräaikaishuollon lisätöiden tarpeen. Nykyisin määräaikaishuollon lisätöiden tarvetta kysytään asiakkaalta, vasta autoa vastaanotettaessa korjaamolle. Kun tämän kysyisi asiakkailta ennakkoon, niin mekaanikoiden ei tarvitsisi mennä varaosiin erikseen hakemaan esimerkiksi tuulilasinpyyhkijöitä. Ennakkovaraosamyyjä voisi varata nämäkin jo valmiiksi ennakkokeräyshyllylle.

Jälkiseurannan kannalta olisi hyvä, että asiakkaille kerrottaisiin ennakoon se, että heille on tulossa asiakastytytyväisyyskysely. Esimerkiksi ajoneuvoa luovuttaessa voisi asiakkaalle kertoa, että häneltä tullaan kysymään jälkikäteen vielä asiakastytytyvääisyyttä. Olisi hyvä pyrkiä saamaan asiakas kertomaan palaute jo etukäteen. Tarkoitus on saada asiakas pysymään jatkossakin samassa huoltoliikkeessä. Ennen kuin asiakkailta kysytään – ajoneuvoa luovuttaessa – tyytyväisyyttä hänen saamaansa asiakaspalveluun, niin olisi hyvä varmistaa, että asiakas ymmärtää kysymyksen tärkeyden. Pyritään samaan asiakas kertomaan tyytymättömyytensä ennen ajoneuvon luovutusta. Asiakkaalle voisi myös avata, millä tavalla jälkikäteen lähetettävän kyselyn arvosana-asteikko toimii, jotta asiakas ymmärtää antamansa arvosanan tärkeyden.

8 Yhteenveto

Tämän insinööriyön tavoite oli selvittää Volkswagen Center Espoon hyötyajoneuvojen huollon prosessin ja työn suunnittelun ongelmat. Ongelmakohtat selvisivät haastattelujen, havainnointien ja vierailun perusteella. Näihin ongelmakohtiin saatiin lopuksi luotua parannusehdotuksia.

Huollon ajanvaraukseen on luotu muistilista (liite 3), joka koostuu seuraavista kysymyksistä: miten vika ilmenee, missä päin ajoneuvoa vika ilmenee, miltä se kuulostaa, vaikuttaako moottorin lämpötila, vaikuttaako ulkoilman lämpötila, ilmeneekö vika jatkuvasti vai satunnaisesti, onko häiriövaloja havaittavissa ja kuinka pitkään vika on ilmennyt. Näillä kysymyksillä pyritään parantamaan vian kuvausta ja sitä kautta tekemään paremman ajanvarauksen sekä ennakoimaan paremmin varaosia työlle. Hyötyajoneuvoille olisi hyvä tehdä saapumistarkastus, jos epäilee, ettei ole selvää, mitä varaosia varataan työlle.

Työtilauksia on käytävä läpi ennakoon vähintään kaksi päivää ennakoon. Viikoittain on suositeltavaa pitää yhteinen tarkastushetki, johon otetaan tarvittaessa mekaanikkoja mukaan.

Mekaanikoille olisi suositeltavaa luoda yhdet yhteiset tunnuksat Solteq AS -ajanvarausjärjestelmään. Tällä voidaan varmistaa, se että mekaanikot tietävät, mitä töitä on tulossa. Varaosamyjät ja hyötyajoneuvojen työnjohtajat voisivat jutella keskenään paremmin vaikeammin saatavista varaosista, tai jos on epäselvää, mitä varaosia tilataan

työlle. Työnjohtajat voisi selvittää ennakkoon lisätöiden tarpeen, jotta ennakkovaro-osamyyjä voisi varata ne valmiiksi mekaanikolle.

Pyritään saamaan asiakas kertomaan tyytymättömyytensä ennen ajoneuvon luovutusta, jotta asiakas saataisiin pysymään huoltoliikkeen asiakkaana. Asiakkaille on suositeltavaa kertoa ennakkoon, että heiltä kysytään asiakastyytyväisyyttä myös jälkikäteen. Asiakkaalle voisi myös avata, millä tavalla jälkikäteen lähetettävän kyselyn arvosana-asteikko toimii, jotta asiakas ymmärtää antamansa arvosanan tärkeyden.

Tätä insinööriä voidaan hyödyntää jatkotutkimuksia ajatellen. Jatkotutkimuksissa voisi esimerkiksi selvittää ovatko vian kuvaukset parantuneet ja onko saapumistarkastukset otettu käyttöön sekä onko näistä ollut hyötyä. Lisäksi voisi selvittää, ovatko mekaanikot paremmin tietoisia siitä, minkälaisia toimeksiantoja on tulossa huoltoon. CSS-portaalin kautta voisi tehdä jatkotutkimuksia asiakastyytyväisyyden tarkkailuun.

Lähteet

Haapala, Lauri. 2014. Vakauttamisen vuosikymmen 2004 – 2013. Oulu: Volkswagen-Audi Kauppiat ry.

Huollon ydinprosessi n.d. Itseopiskeluohjelma. Huoltokoulutus. VV-Auto Group Oy.

Keipi, Wille. 2014. Henkilöautohuollon tuottavuuden parantaminen. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Auto- ja kuljetustekniikka. Jälkimarkkinointi.

Volkswagen Liikkumisturva. 2015. Verkkodokumentti. VV-Auto Group Oy. <http://www.volkswagen.fi/vv-auto/vw5.nsf/html/rahoitusjahuolenpito_liikkumisturva?open>. Luettu 30.8.2015

VV-Auto. 2015. Jälkimarkkinointi. Verkkodokumentti. VV-Auto Group Oy. <<http://www.vv-auto.fi/>>. Luettu 30.8.2015.

Haastattelulomake (mekaanikot ja työnjohtajat)

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa hyötyajoneuvojen varaosamyyjien, mekaanikojen ja työnjohtajien keskuudessa havaittuja ongelmakohtia huolto-prosessista ja työn suunnittelussa. Näiden pohjalta pyritään luomaan kehitysehdotuksia esiin tulleisiin ongelmakohtiin

1. Miten huollon prosessi mielestäsi toimii tällä hetkellä? (valitse yksi vaihtoehto)
Perustele vastauksesi lyhyesti.
 - a) todella hyvin
 - b) hyvin
 - c) keskinkertaisesti
 - d) huonosti
 - e) todella huonosti

2. Mikä on mielestäsi nykyisessä huollon prosessissa heikointa?

3. Mikä toimii mielestäsi parhaiten nykyisessä huollon prosessissa?

4. Onko töitä nykyisin mielestäsi työpäiväksi.. (valitse yksi vaihtoehto)
Perustele vastauksesi lyhyesti.
 - a) liikaa
 - b) sopivasti
 - c) liian vähän

5. Onko esim. huollon lisätöille mielestäsi riittävästi aikaa työpäivänä?
Perustele vastauksesi lyhyesti.
 - a) kyllä
 - b) ei

6. Millä tavalla ilman ajanvarausta tulevat huolto- tai korjaustyöt vaikuttavat huolto-prosessin ja työn suunnitteluun mielestäsi?

7. Ovatko huoltovaraukset mielestäsi selviä? (valitse yksi vaihtoehto)
Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) kyllä
 - b) ei
8. Ovatko korjaus- tai vianmääritysvaraukset mielestäsi selviä? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) kyllä
 - b) ei
9. Tuottaako päivän töiden suunnittelu mielestäsi ongelmia? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) kyllä
 - b) ei
10. Onko ajanvarausvaiheessa töiden suunnittelu selvää? (valitse yksi vaihtoehto)
Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) kyllä
 - b) ei
11. Mitä muuttaisit huollon prosessissa tai töiden suunnittelussa, jos voisit?
12. Löytyvätkö tarvittavat varaosat yleensä hyllystä? (valitse yksi vaihtoehto)
Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) kyllä
 - b) ei
13. Kuinka usein tarvittavia varaosia ei löydy hyllystä? (valitse yksi vaihtoehto)
Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) päivittäin
 - b) viikoittain
 - c) kuukausittain

14. Toimiiko varaosien ja huollon puolen yhteistyö mielestäsi? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.

- a) kyllä
- b) ei

15. Kuinka useasti päivässä joudut käymään kysymässä varaosia?

16. Kuinka pitkään keskimäärin varaosien selvittely vie aikaa? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.

- a) 1 – 5 min
- b) 5 – 10 min
- c) 10 – 15 min
- d) 15 – 30min

17. Mitä muuttaisit varaosien ja huollon yhteistyössä, jos voisit?

Haastattelulomake (varaosamyyjät)

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa hyötyajoneuvojen varaosamyyjien, mekaanikojen ja työnjohtajien keskuudessa havaittuja ongelmakohtia huoltoprosessista ja työn suunnittelussa. Näiden pohjalta pyritään luomaan kehitysehdotuksia esiin tulleisiin ongelmakohtiin

1. Toimiiko varaosien ja huollon puolen yhteistyö mielestäsi? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
 - a) kyllä
 - b) ei

2. Löytyvätkö tarvittavat varaosat yleensä hyllystä? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
 - a) kyllä
 - b) ei

3. Kuinka usein tarvittavia varaosia ei löydy hyllystä? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
 - a) päivittäin
 - b) viikoittain
 - c) kuukausittain

4. Kuinka useasti mekaanikot tai työnjohtajat käyvät päivässä kysymässä varaosia?

5. Kuinka pitkään keskimäärin varaosien selvittely vie aikaa? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
 - a) 1 – 5 min
 - b) 5 – 10 min
 - c) 10 – 15 min
 - d) 15 – 30min

6. Mitä muuttaisit varaosien ja huollon yhteistyössä, jos voisit?
7. Ovatko ennakkokeräykseen tulevat huoltovaraukset mielestäsi selviä? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) Kyllä
 - b) Ei
8. Ovatko ennakkokeräykseen tulevat korjaus- ja vianmääritysvaraukset mielestäsi selviä? (valitse yksi vaihtoehto) Perustele vastauksesi lyhyesti.
- a) Kyllä
 - b) Ei

Muistilista huollon ajanvaraukseen

1. Miten vika ilmenee?
2. Missä päin ajoneuvoa vika ilmenee?
3. Miltä se kuulostaa?
4. Vaikuttaako moottorin lämpötila?
5. Vaikuttaako ulkoilman lämpötila?
6. Ilmeneekö vika jatkuvasti vai satunnaisesti?
7. Onko häiriövaloja havaittavissa?
8. Kuinka pitkää vika on ilmennyt?