

Mikko Kerkola

# Merkkikorjaamon palveluprosessin kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

18.4.2016

|  |   |
|--|---|
| Tekijä(t)<br>Otsikko   | Mikko Kerkola<br>Merkkikorjaamon palveluprosessin kehittäminen                                    |
| Sivumäärä<br>Aika  | 25 sivua + 2 liitettä<br>18.4.2016  |
| Tutkinto   | Insinööri (AMK)   |
| Koulutusohjelma  | Auto- ja kuljetustekniikka  |
| Suuntautumisvaihtoehto   | Jälkimarkkinointi   |
| Ohjaaja(t)   | Lehtori Pertti Ylhäinen<br>Jälkimarkkinointipäällikkö Timo Hattunen,<br>Autokeskus Oy Hämeenlinna |
| <p>Tämä insinööri työ tehtiin Autokeskus Oy:n Hämeenlinnan toimipisteen toimeksiannosta kevään 2016 aikana. Työn tavoitteena oli löytää korjaamoprosessista osa-alueet, jotka keraävät eniten negatiivista asiakaspalautetta ja kehittää sen mukaisesti jälkimarkkinointihenkilöstölle uudistetut toimintaohjeet.</p> <p>Asiakastyytyväisyyden nykytila kartoitettiin vuonna 2015 saatujen avoimien asiakaspalautteiden perusteella. Asiakaspalautteet jaoteltiin palveluprosessin osa-alueisiin, jotta tuloksista saatiin nostettua esiin eniten kehittämistä tarvitsevat yksittäiset asiat jälkimarkkinointiosastolla.</p> <p>Tuloksista havaittiin, että asiakastyytyväisyyttä alentaa eniten korjaamalla tapahtuvat huolimattomuusvirheet ja huoltoneuvojen vaillinaisen rutiini dokumentoinnissa ja yhteydenpidossa asiakkaisiin.</p> <p>Insinööri työn tuloksena kehitettiin uusi toimintamalli ja lomake työnlaadun jälkitarkastuksia varten mekaniikoille ja päätettiin laajentaa huoltoneuvojen lopputarkastukset koskemaan kaikkia edustettuja merkkejä. Lisäksi luotiin ohjeet huoltoneuvojille parempaan ajanvaraus-tapaan, työmääräysten käsittelyyn ja hintatietojen kirjaamiseen.</p> |   |
| Avainsanat   | asiakastyytyväisyys, korjaamoprosessi, toimintamallien uudistus                                   |

|  |  |
|--|--|
| Author(s)<br>Title   | Mikko Kerkola<br>Developing and Improving Customer Service Process                                   |
| Number of Pages<br>Date  | 25 pages + 2 appendices<br>18 April 2016   |
| Degree   | Bachelor of Engineering  |
| Degree Programme   | Automotive Engineering   |
| Specialisation option  | After Sales Engineering  |
| Instructor(s)  | Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer<br>Timo Hattunen, After Sales Manager,<br>Autokeskus Oy Hämeenlinna |
| <p>Autokeskus Ltd. is a full-service car dealer in Finland owned by a Finnish family company Aro-Yhtymä Ltd. It serves customers via seven dealerships located in Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Hämeenlinna, Raisio and Turku. The range of new car retail sales includes BMW, Nissan, Peugeot, Ford and Skoda. In addition, the service and maintenance represents Chrysler, Dodge, Jeep, Fiat and Alfa Romeo.</p> <p>This Bachelor's thesis was carried out during spring 2016 for the aftersales department of Autokeskus Ltd. Hämeenlinna. The aim of the thesis was to find out sections in the workshop process that gather the lowest score in Autokeskus' customer satisfaction survey, and after that develop an updated procedure for the aftersales personnel.</p> <p>The current state of the customer dissatisfaction was investigated by an open customer feedback received during 2015. The feedbacks were divided into five main categories based on their phase in the workshop process to find out points that primarily need to be improved.</p> <p>The results pointed out that careless finishing of the mechanical work, inadequate routine in documentation or unconcerned communication with customers decrease the customer satisfaction.</p> <p>As a result of this thesis a new form for mechanical work quality inspection was created and expanded to apply all the represented brands. Additionally, a guideline for service advisors was refined to make them succeed better in appointment scheduling, documentation handling and cost estimation.</p> |  |
| Keywords   | customer service, workshop process, process development  |

## Sisälllys

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Johdanto   | 1  |
| 2   | Yritysesittely   | 2  |
| 2.1 | Autokeskus Oy Hämeenlinna                                  | 2  |
| 2.2 | Aro-Yhtymä Oy  | 5  |
| 3   | Autohuollon prosessi                                       | 5  |
| 3.1 | Ajanvaraus   | 6  |
| 3.2 | Työn vastaanotto   | 7  |
| 3.3 | Työsuoritus  | 9  |
| 3.4 | Auton luovutus ja käytön opastaminen                       | 10 |
| 4   | Asiakastyytyväisyys Autokeskuksella                        | 11 |
| 4.1 | Autokeskuksen huollon asiakastyytyväisyyden seuranta       | 12 |
| 4.2 | Automaahantuojiin asiakastyytyväisyyskyselyjärjestelmät    | 13 |
| 4.3 | Muut asiakastyytyväisyyden seurantamenetelmät              | 14 |
| 5   | Avoimien asiakaspalautteiden jaottelu ja tulokset          | 14 |
| 5.1 | Asiakaspalautteiden jaottelu                               | 15 |
| 5.2 | Tulokset   | 16 |
| 6   | Kehitysehdotukset  | 18 |
| 6.1 | Asiakaspalvelu   | 19 |
| 6.2 | Korjaamotyöskentely  | 20 |
| 6.3 | Aikatauluissa pysyminen ja palvelunopeus                   | 22 |
| 7   | Päätelmät  | 24 |
|     | Lähteet  | 25 |
|     | Liitteet   |    |
|     | Liite 1. Huollon häiriölomake                              |    |
|     | Liite 2. Lopputarkastuksen tarkastuslista huoltoneuvojille |    |

## 1 Johdanto

Autoalan jatkuvasti kasvava kilpailu nostaa asiakaspalvelun merkityksen yhä korkeammalle. Autokannan vanhetessa merkkikorjaamoiden on enemmän kiinnitettävä huomioita uusien asiakkaiden hankinnan ohella jo olemassa olevien asiakassuhteiden ylläpitoon. Riippumattomien korjaamoiden ketjuuntuminen on lisääntynyt, mikä nostaa niiden asiakaspalvelun ja työn laatua sekä voimistaa markkinointia. Miksi asiakas valitsisi sitten huoltopistekseen merkkikorjaamon, jos saman työsuorituksen saa ostettua toisaalta edullisempaan hintaan?

Merkkikorjaamoiden on vaikeaa kilpailla hinnoittelulla asiakkaista, sillä niiden toimintakuluihin poiketen riippumattomista korjaamoista vaikuttaa merkittävästi autovalmistajien asettamat vaatimukset henkilöstön koulutustasosta, korjaamon varustelusta ja toimipisteiden yhdenmukaisista tiloista. Autovalmistajien merkkiliikkeille antaman taustatuen ja lisäpalveluiden konkreettinen merkitys on haasteellista saada näkyviin loppukäyttäjälle asti eikä pelkästään alkuperäisvaraosien käyttö tai viimeisimmän standardin mukaiset asiakastilat automatisoi asiakasvirtaa merkkiliikkeeseen. Merkkikorjaamoiden tulokseen vaikuttavat merkittävästi takuukorjausten ohella yritysten tai autoleasing- ja vakuutusyhtiöiden tuomat asiakkaat, mutta pelkästään niiden avulla ei päästä asetettuihin tavoitteisiin. On saatava yksittäiset autoilijat käyttämään merkkikorjaamon palveluita myös ajoneuvojen vanhetessa, ja tässä asiakaspalvelun rooli korostuu. Hyvä palvelu tuottaa lisäarvoa asiakkaalle, ja nykyään siitä ollaan valmiita jopa maksamaan.

Tässä insinööriyössä käsitellään Autokeskus Oy Hämeenlinnan jälkimarkkinointipalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia. Työn tavoite on löytää saaduista asiakaspalautteista huolto- ja korjauspalveluiden asiakaskokemukseen eniten negatiivisesti vaikuttavat osa-alueet ja antaa kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi saatujen tulosten pohjalta. Asiakastyytyväisyyden nykytila selvitettiin aluksi tutkimalla vuoden 2015 avoimia asiakaspalautteita.

Insinööriyö on tehty Autokeskus Oy Hämeenlinnan toimeksiannosta kevään 2016 aikana työn ohella. Olen suorittanut insinööriopintoihin sisältyvät harjoittelu- ja työssäoppimisjaksot yrityksessä ja työskentelen siellä tällä hetkellä BMW:n huoltoneuvojana.

## 2 Yritysesittely

Autokeskus Oy on suomalaisen perheyriksen Aro-Yhtymän omistama täyden palvelun autokauppaketju. Yritys perustettiin vuonna 1934 alun perin Chrysler Corporation valmistamien Dodge-henkilöautojen maahantuontia varten [1]. Sen toiminta-alueeseen kuuluu Pääkaupunkiseutu, Pirkanmaa, Kanta-Häme ja Varsinais-Suomi. Vuonna 2015 sen liikevaihto oli 315 miljoonaa euroa ja se työllisti 520 henkilöä. Yrityksen toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Vantaalla, Espoossa, Hämeenlinnassa, Tampereella, Raisiossa ja Turussa.

Autokeskus Oy:n uusien henkilö- ja hyötyajoneuvojen valikoimiin kuuluvat Nissan, BMW, Peugeot, Ford ja Skoda. Valtuutetun merkkihuollon edustukseen kuuluvat lisäksi Fiat, Alfa Romeo, Jeep, Chrysler, Dodge ja MINI.

Autokeskuksen tärkein voimavara on osaava ja motivoitunut henkilöstö. Toimipisteiden keskeinen sijainti, uusimmat tuotteet ja nykyaikaiset tietojärjestelmät ovat Autokeskuksen vahvuuksia. [2]

### 2.1 Autokeskus Oy Hämeenlinna

Hämeenlinnan toimipiste on aloittanut toimintansa vuonna 2001. Se sijaitsee Kaurialan kaupunginosan autokaupan keskittymässä Helsinki–Tampere-moottoritien ja kaupungin keskustan läheisyydessä. Sen palveluihin kuuluvat uusien ja käytettyjen autojen myynti, merkkihuolto ja vauriokorjaus. Vuonna 2015 toimipiste työllisti 34 henkilöä.

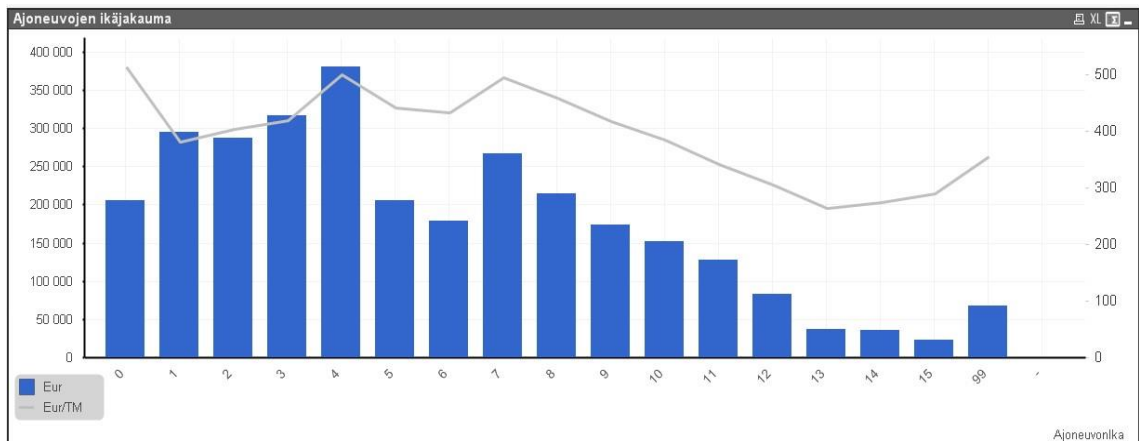
Uusien autojen myynnin merkkiedustukseen kuuluvat Nissan, BMW ja Peugeot. Osasto työllistää kaksi myyntipäällikköä ja kaksi automyyjää. Vaihtoauto-osastolla työskentelee kaksi myyjää ja myyntipäällikkö. Sekä uusien että käytettyjen autojen kaupan päivittäisiä käytännön asioita ja autojen rekisteröintejä hallinnoi autosihteeri.

Huollon ja jälkimarkkinoinnin merkkiedustukseen kuuluvat myytyjen merkkien lisäksi Chrysler, Dodge, Jeep, Fiat ja Alfa-Romeo. Lisäksi Multiservice-brändin alla toimiva monimerkkihuolto suorittaa tavanomaiset huollot ja korjaukset kaikille automerkeille. Jälkimarkkinointiosastolla työskentelee kahdeksan teknistä toimihenkilöä: jälkimarkkinointi-

päällikkö, huoltoneuvojat, myymäläpäällikkö, varaosamyyjä sekä hallityönjohtajat. Mekaanikkoja ja peltiseppiä on yhteensä 13, ja heidän päivittäisestä työllistamisestä autojen huolto- ja korjaustoimenpiteiden parissa ja töiden aikataulutuksesta huolehtivat hallityönjohtajat. Huoltoneuvojat vastaavat töiden vastaanottamisesta, yhteydenpidosta asiakkaisiin, laskutuksesta, autojen luovutuksesta, takuuanomuksien tekemisestä sekä reklamaatioiden käsittelystä. Myymäläpäällikön toimenkuva on huolehtia varaosavaraston kierrosta ja sisällöstä, tuotteiden tilaamisesta ja huolinnasta sekä yhdessä varaosamyymäjän kanssa suorittaa ennakkokeräilyt varatuille töille. Jälkimarkkinointipäällikkö toimii osaston kaikkien työntekijöiden esimiehenä vastaten koko korjaamon toiminnasta.

Vuonna 2015 Autokeskus Oy Hämeenlinnan jälkimarkkinointiosaston liikevaihto oli 3,3 miljoonaa euroa ja työmääräyksiä käsiteltiin yhteensä 7307 kappaletta. Työmyynnin ja varaosamyynnin suhdeluku oli 1,36 ja laskutettuja työtunteja kertyi 14683.

Alla olevassa kuvassa 1 on esitetty ajoneuvojen ikäjakauma ja tuottavuus ikäluokittain Autokeskus Oy Hämeenlinnan korjaamolla vuonna 2015. Kuvasta havaitaan, että tuottavin ikäluokka oli neljä vuotta, jonka työmääräyksiä laskutettiin noin 380 000 euron arvosta. Euroja työmääräystä kohden kerryttivät eniten alle yksivuotiaat autot, joiden vikoja korjataan pääasiallisesti autovalmistajien tehdastakuisiin. Tätä vanhemmista autoista eniten työmääräystä kohden tuottivat neljä ja seitsemän vuotta vanhat autot. [3]



Kuva 1. Ajoneuvojen ikäjakauma Autokeskus Oy Hämeenlinnan korjaamolla, missä sinisillä palkeilla on kuvattuna kunkin ikäluokan kokonaistuotto (Eur) ja harmaalla kuvaajalla keskimääräinen työmääräyksen loppusumma (Eur/TM) kussakin ikäluokassa [3]

Seuraavassa taulukossa on esitetty ajoneuvojen merkkijakauma Autokeskus Oy Hämeenlinnan korjaamolla. Taulukossa on esitetty kaikkien Autokeskus Oy:n toimipisteiden yhteensä edustamat merkit. Kohdalla ”monimerkki” tarkoitetaan muille merkeille kuin merkkihuollon edustamille merkeille suoritettuja huoltoja tai korjauksia. Kohtaan ”ei tiedossa” lukeutuvat puutteellisesti korjaamojärjestelmään perustetut ajoneuvot tai ajoneuvojen merkittömille lisälaitteille- ja varusteille työmääräysten kautta suoritettut korjaukset.

Taulukko 2. Ajoneuvojen merkkijakauma korjaamolla [3]

| <b>Merkki</b> | <b>%-osuus</b> |
|---------------|----------------|
|               | 100 %          |
| BMW           | 34 %           |
| NISSAN        | 21 %           |
| PEUGEOT       | 21 %           |
| MONIMERKKI    | 8 %            |
| EI TIEDOSSA   | 4 %            |
| FIAT          | 4 %            |
| JEEP          | 2 %            |
| CHRYSLER      | 2 %            |
| ALFA ROMEO    | 2 %            |
| DODGE         | 1 %            |
| FORD          | 1 %            |
| SKODA         | 0 %            |
| MINI          | 0 %            |
| LANCIA        | 0 %            |

Kaikki Hämeenlinnan toimipisteen palvelut sijaitsevat samassa rakennuksessa. Alihankintatiloissa teetetään omien toimintojen ohella autojen pesu- ja ehostuspalveluita (Premium Fix Oy) ja tuulilasien vaihtoja (A-V Hjelm Oy). Lisäksi vauriokorjaamon maalaustyöt teetetään paikallisella alan toimijalla (Hotpaint Oy). Huollon sijaisautopalvelun toimittaa autovuokraamoyritys Hertz, jonka henkilökunta ylläpitää sijaisautojen nouto- ja palautuspalvelua Autokeskus Oy Hämeenlinnan tiloissa.

Kaikista autotalon toiminnoista vastaa autotalonjohtaja.



## 2.2 Aro-Yhtymä Oy

Aro-Yhtymä Oy kuuluu Suomen pitkäaikaisimpiin autoalan toimijoihin. Konsernin liiketoiminta käsittää Autokeskus Oy:lle kuuluvan autojen ja autotarvikkeiden vähittäiskaupan lisäksi varaosien ja autotarvikkeiden logistiikkatoiminnot, joita hoitaa vuonna 2006 perustettu Aro Parts Logistics Oy Helsingin Konalassa. Aro-Yhtymä-konsernin tärkeimpänä tavoitteena on kehittää Autokeskus Oy:n liiketoimintaa ja kannattavuutta. Emoyhtiö vastaa myös Autokeskus Oy:n hallintopalveluista. Lisäksi Aro-Yhtymä Oy omistaa 50 prosenttia Katepal Oy:n osakekannasta. [4]

Ennen kesäkuuta 2015 merkittävän osan Aro-Yhtymän liiketoimintaa muodosti autojen logistiikkaan erikoistunut Aro Vehicle Logistics Oy, jonka liiketoiminnot ja henkilökunta siirtyivät kokonaisuudessaan 15.6.2015 allekirjoitetun sopimuksen jälkeen SE Mäkinen Logistics Oy:lle [5]. Tällä yrityskaupalla Aro-Yhtymä halusi kohdentaa voimavarojaan yhä enemmän Autokeskus Oy:n liiketoiminnan ja kannattavuuden parantamiseksi.

Konsernin yhteisiin arvoihin kuuluvat tyytyväinen asiakas, toiminnan laatu, toisten arvostaminen ja liiketoiminnan kannattavuus [6].

## 3 Autohuollon prosessi

Henkilöautohuollon prosessi voidaan jakaa neljään päävaiheeseen: ajanvaraukseen, työn vastaanottoon, työsuoritukseen ja auton luovutukseen. Asiakastytyväisyydelle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi vaiheiden on toimittava saumattomasti yhdessä. Ajanvarauksen sujuvuus antaa korjaamolle hyvät lähtökohdat luoda onnistunut palvelutapahtuma ja mutkaton työn vastaanotto palvelee sekä asiakasta että mekaanikon työtä. Työsuorituksen seuranta ja asiakkaan ajan tasalla pitäminen antaa prosessista huolitellun kuvan ja edistää myyntiä, kun taas auton luovutuksessa on huolehdittava siitä, että kaikki asiakkaan toivomukset on tullut täytetyiksi ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä sovittu ennen asiakkaan lähtöä.

### 3.1 Ajanvaraus

Ensimmäinen ja tärkein erillinen vaihe korjaamoprosessissa on ajanvaraus. Asiakkaaseen luotu onnistunut ensikontakti vaikuttaa läpi prosessin muiden vaiheiden ja edesauttaa asetetun asiakastytyväisyystavoitteen saavuttamista.

Ajanvarauksessa kartoitetaan asiakkaan käynnin syy, varataan sille korjaamolta tarvittavat henkilöresurssit ja laitteisto sekä myydään tai tilataan varaosat työlle tarpeen mukaan. Käynnin syy on kirjattava ajanvaraukselle mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta tulevaa työmääräystä voidaan käsitellä korjaamalla eri työntekijöiden kesken ilman epäselvyyksiä ja ajanhukkaa. Käyntiin tarvittava aika määritellään huoltotöissä autovalmistajien ohjeaikojen perusteella ja vianmääritystöissä huoltoneuvojan kokemukseen perustuvan arvion mukaan. Ylimoitettu aikavaraus heikentää korjaamon tuottavuutta ja pidentää jonoa huoltoon, vastaavasti niukka aikavaraus heikentää huoltotyön laatua ja kasvattaa uusintakäynnin riskiä. Aikavaraus sijoitetaan korjaamojärjestelmään käynnin syyn perusteella joko vianmääritys- tai huoltomekaanikolle tai peltisepälle. Kunkin mekaanikon osaamistaso on yksilöllinen ja vaihtelee automerkeittäin. Korjaamojärjestelmän kalenterin ylläpidosta vastaa jälkimarkkinointipäällikkö, joka kirjaa ylös esimerkiksi työntekijöiden koulutus- ja sairauspäivät sekä eliminoi muista syistä käytöstä poistetut resurssit. Kalenterin ajantasaisuus on ensiarvoisen tärkeää töitä varattaessa, sillä se vaikuttaa merkittävästi töiden suunnitteluun ja huoltojonoon. Mikäli varaus on tehty väärälle mekaanikolle, johtaa se seuraaviin ei-toivottuihin asioihin:

- työ on siirrettävä toiselle tekijälle reaaliaikaisesti, mikä edistää asentajien epätasaista kuormitusta
- aikataulut venyvät
- asiakkaalle paljastuessaan laatumielikuva korjaamon toiminnasta heikkenee.

Ajanvarauksen Autokeskuksen huoltoon voi tehdä paikan päällä toimipisteessä, puhelimitse, Internetsivuston kautta ja sähköpostitse. Puhelimitse tehtäviä varauksia hallinnoidaan kaikkien toimipisteiden osalta keskitetysti Helsingin Konalassa sijaitsevasta Call-center-palvelukeskuksesta arkipäivisin klo 7–17. Huoltovarauslomakkeen Internetissä voi täyttää ympäri vuorokauden, minkä jälkeen se ohjautuu asiakkaan toivomaan toimi-

pisteeseen, mistä otetaan yhteys asiakkaaseen lomaketietojen perusteella. Ajanvarauksen yhteydessä kirjataan asiakkaan toivomus noutoajasta sekä tieto siitä, odottaako asiakas työn valmistumista paikan päällä vai jääkö auto työpäivän ajaksi toimipisteeseen. Matkan keskeyttäneissä akuuteissa tapauksissa tieto korjaamolle saapuvasta autosta tulee useimmiten tiepalveluyrityksen kautta. Huollon ajanvarauksia tekevillä toimihenkilöillä on käytössään lisäksi huollon häiriölomake (liite 1), jonka avulla voidaan karottaa vianmäärittelytyön pohjatietoja yhdessä asiakkaan kanssa. Korjaamojärjestelmänä Autokeskus Oy:llä on käytössään CDK Globalin kehittämä Automaster.

Ajanvaraus saattaa olla muuttumassa merkittävästi lähitulevaisuudessa. Enää asiakkaan ei tarvitse huolehtia autonsa huollon tarpeesta ja muistaa varata huoltoaikaa korjaamolta, vaan asiakasta lähestytään korjaamon puolesta. Käytännössä tämä on mahdollista ajoneuvotekniikan kehityksen myötä, kun lähes jokaisessa auton liikkuvassa osassa on tunnistin, joka ilmaisee vikatilán tai huollon tarpeen totutun kiinteän huoltovälin sijaan. Autojen kytkeytyminen verkkoon mahdollistaa auton pitää yhteyttä autovalmistajan palvelimeen, joka edelleen välittää auton tiedot lähimpään huoltopisteeseen reaaliajassa. Autokeskuksen edustamista merkeistä BMW:llä on ollut käytössä tämän kaltainen järjestelmä vuoden 2016 alusta lähtien maahantuoduissa uusissa autoissa.

### 3.2 Työn vastaanotto

Työn vastaanotto on varsinaisen huolto- tai korjaustapahtuman ensimmäinen vaihe, jossa asiakas kohtaa huoltoyrityksen ja muodostaa ensivaikutelman toimipisteestä. Pysäköinnin sujuvuus ja selkeät opasteet ovat ensivaikutelman luomisessa merkittävässä roolissa ja niistä aiheutuvat ongelmat tulevat lähes poikkeuksetta esiin saaduissa asiakaspalautteissa. Autoliikkeet sijaitsevat pääsääntöisesti kaupunkikeskustojen ulkopuolella ja itse huoltotapahtuma vie merkittävästi aikaa, joten asiakkaiden on suunniteltava päivän muut tapahtumat autohuollon aikataulun ehdoilla. Tämä lisää suorituspainetta korjaamolla entisestään.

Valtaosa päivän töistä vastaanotetaan aamulla heti huoltopisteen auettua, Autokeskus Oy Hämeenlinnan huolto palvelee arkisin klo 7–17. Päivittäinen ruuhkahuippu työn vastaanotossa osuu aikavälille 7:30–8:30, jolloin avainasemassa ovat huoltoneuvojat, joiden on kyettävä palvelemaan asiakkaita samanaikaisesti määrätietoisesti, ripeästi ja laaduk-

kaasti. Asiakkaalle on luotava tunne, että häntä kuunnellaan ja palvellaan aidon henkilökohtaisesti, mikä vaatii huoltoneuvojalta kykyä työskennellä paineen alla ja tehdä useita asioita samanaikaisesti. Huoltoneuvojien osaaminen ja koulutus jakautuu merkeittäin, ja mekaniikoilla ja asiakkaat pyritään ensisijaisesti ohjaamaan oman automerkin parhaiten hallitsevalle henkilölle. Ruuhka-aikaan tullaan kuitenkin päivittäin tilanteeseen, jossa asiakkaita on kyettävä palvelemaan merkin asemesta nopeus etusijalla. Tällöin huoltoneuvojan on hallittava useita merkkejä yleisellä tasolla ja oltava motivoitunut asiakaspalvelija, joka toteuttaa ensisijaisesti asiakkaan toiveet.

Käytännössä työn vastaanotto etenee vaiheittain siten, että ensimmäiseksi asiakkaalta kysytään auton rekisterinumero ja avataan tehty ajanvaraus korjaamojärjestelmästä. Samalla voidaan ohjata asiakas toiselle huoltoneuvojalle, jos merkki ei ole omaa erikoisalaa ja kyseisen merkin vastaanottopiste on vapaana. Ajanvarauksen sisältö kerrataan yhdessä asiakkaan kanssa ja varmistetaan, että kaikki tarpeellinen on tullut kirjatuksi. Lisäyksiä voidaan vielä tässä vaiheessa tehdä, mutta on ensiarvoisen tärkeää kertoa asiakkaalle, että lisätyöt tehdään mahdollisuuksien mukaan ja laajamittaisille lisätöille on varattava erillinen aika. Tämä aiheutuu käytännössä siitä, että aikaresurssi ja mekaniikko korjaamolta ovat ajanvarauksen yhteydessä varattu tiedossa olleiden töiden mukaan. Kun työsisällöstä saavutetaan yhteisymmärrys, ajanvaraus muutetaan työmääräykseksi korjaamojärjestelmässä. Työmääräyksen ja ajanvarauksen suurin käytännön ero on, että asentaja leimaa työlle työmääräysnumeron perusteella ja näin ollen laskutus on mahdollista.

Työmääräyksestä otetaan allekirjoitettavat tulosteet molemmille osapuolille ja kirjataan siihen vielä ajoneuvon sijainti pysäköintialueella, nouto-aika tai tieto siitä, jos asiakas odottaa työn valmistumista paikan päällä. Erikseen kysytään lupa vielä pieniin lisätöihin, joita ovat mm. lasinpesunestesäiliön täyttö, pyyhkijänsulkien ja palaneiden polttimoiden uusinta ja jarrupalojen- tai levyjen vaihto tarvittaessa. Asiakasta pyydetään vastaamaan kuhunkin kohtaan joko K = kyllä, E = ei tai S = kysytään lupa puhelimitse tarvittaessa. Lopuksi huoltoneuvoja tulostaa mahdolliset liitteet kuten mekaanikon huoltokortin ja vie ne yhdessä työmääräyksen ja asiakkaan auton avaimien kanssa hallityönjohtajalle, joka vastaa työn välittämisestä mekaniikolle. Tässä vaiheessa voidaan vielä antaa suullisesti työtä koskevia pieniä lisämainintoja korjaamolle, mutta epäselvyyksien ja unohdusten välttämiseksi pyritään aina siihen, että kaikki tieto on kirjallisena työmääräyksellä.

Huolellisesti laaditulla työmääräyksellä taataan mekaanikolle mahdollisuus suorittaa tilattu työ tehokkaasti, laadukkaasti ja tavoiteajassa, mikä vaikuttaa väistämättä asiakastyytyväisyyteen ja korjaamon tuottavuuteen.

### 3.3 Työsuoritus

Autokeskus Oy Hämeenlinnan mekaanikot ovat erikoistuneita joko huoltokorjaukseen, vianmääritykseen tai vauriokorjaukseen ja työskentelevät arkipäivisin klo 8–16. Työnjohtajien toimistotilassa kullakin asentajalla on nimetty lokerikko, johon päivän työmääräykset on jaoteltu automerkin perusteella ja joihin on merkitty työn tavoiteaikataulu. Mekaanikko valitsee työmääräyksen aikataulun perusteella ja kysyy tarvittaessa työhön liittyviä lisätietoja hallityönjohtajalta. Tätä voidaan pitää yhtenä saumakohtana prosessissa ja työmääräykseen kirjatun tiedon merkitys korostuu. Yksinkertaistettuna suullisesti annettu lisätieto on tässä vaiheessa kulkenut ensin asiakkaalta huoltoneuvojalle ja edelleen hallityönjohtajalle, jonka on kyettävä kertomaan se mekaanikolle alkuperäisessä muodossaan. Tarpeelliset lähtötiedot saatuaan mekaanikko suorittaa aloitusleimauksen korjaamojärjestelmässä, poimii työlle varatut varaosat rekisterinumeron perusteella esikäteishyllystä ja noutaa auton pysäköintialueelta korjaamolle.

Mekaanikon on autolle saavuttuaan tutustuttava siihen huolellisesti ja kirjattava kaikki havaitut puutteet työmääräykselle. Ideaalitulanteessa tällä aikaansaadaan lisämyyntiä, toisaalta vähintään turvataan autoliikkeen asema mahdollisissa reklamointitapauksissa esimerkiksi korivaurioista. Ensisilmäyksen jälkeen mekaanikko siirtää ajoneuvon korjaamolle tai koeajaa sen tarvittaessa, minkä jälkeen itse korjaus voidaan aloittaa. Huolto- tai vianmääritystyö etenee työmääräykselle kirjatun mukaisesti ja työn edistymistä seuraa työn vastaanottanut huoltoneuvoja, joka myös vastaa yhteydenpidosta asiakkaaseen ja laskee kustannusarviot havaittujen vikojen korjaamiselle. Työnaikainen seuranta on avaintekijä lisämyynnin kannalta ja asiakkaan pitäminen ajan tasalla luo välittävän kuvan huoltoyrityksestä.

Työn valmistuttua mekaanikko koeajaa auton ja varmistaa, että asetetut tavoitteet on saavutettu ja kirjaa mahdollisesti korjaamatta jääneet asiat selkeästi työmääräykselle. Lopuksi työmääräys palautetaan huoltoneuvojalle, joka kuittaa työmääräyksen laskutusvalmiiksi ja ilmoittaa asiakkaalle työn valmistumisesta joko tekstiviestillä tai soittamalla.

Valmistumisilmoituksen yhteydessä on aina mahdollisuuksien mukaan ilmoitettava huollon kokonaiskustannus ja kerrottava asiakkaalle, jos autolle on välittömästi varattava uusi korjausaikaa eikä sillä ajamista suositella ennen lisäkorjausta. Tällä myös ehkäistään merkittävästi autojen luovutuksen ruuhkautumista iltapäivisin, kun yhteyttä asiakaisiin pidetään tasaisesti päivän aikana

### 3.4 Auton luovutus ja käytön opastaminen

Saatuaan ilmoituksen työn valmistumisesta asiakas voi noutaa auton huollosta. Luovutuksessa asiakkaan kanssa käydään huoltotapahtuma vaiheittain lävitse ja selvitetään kohdat autossa, joissa on havaittu puutteita ja tarvittaessa varataan uusi korjausaika. Työn vastaanoton yhteydessä annetussa kustannusarviossa on pysyttävä mahdollisimman tarkasti ja perusteltava asiakkaalle aukottomasti mahdolliset syyt siitä poikkeamiseen. Epäselvä laskutus, vaillinaiset dokumentit ja epätietoisuus huoltotapahtuman sisällöstä heikentävät asiakastyytyväisyyttä poikkeuksetta. Epätietoisuus muodostuu ongelmaksi ruuhka-aikaan, jos auton luovuttaa eri henkilö, joka sen on vastaanottanut. Huoltoneuvojen aktiivisella yhteistyöllä tätä on kuitenkin helppoa ehkäistä. Luovutuksen päätteeksi asiakasta opastetaan auton oikeaoppisesta käytöstä ja ylläpidosta hienotunteisesti ja asiakkaan tietotaso huomioon ottaen.

Onnistuneella luovutustapahtumalla saadaan asiakas todennäköisesti käyttämään tarjottuja palveluita myös tulevaisuudessa, mutta kolmessa prosessin edeltävässä vaiheessa saavutettujen onnistumisten arvoa voidaan myös menettää epäonnistumalla tässä vaiheessa.

#### **4 Asiakastyytyväisyys Autokeskuksella**

Asiakaskokemusten seuranta tullut osaksi päivittäistä työrutiinia autoliikkeissä, ja se ohjaa voimakkaasti toiminnan kehittämistä yhä asiakaslähtöisemmäksi. Seuraamalla asiakastyytyväisyyttä aktiivisesti voidaan toiminnan ongelmakohtiin puuttua ajoissa ja ylläpitää hyvää tekemistä niissä kohdissa, joissa tavoiteltu suoritustaso on jo saavutettu. Hyvä asiakaspalvelu on merkittävä kilpailuetu, ja se voidaan kokea jopa perusteeksi maksaa korkeampi loppusumma hankitusta palvelusta tai tuotteesta.

Autokeskus Oy:n tavoitteena on olla autoalan johtava toimija, jonka tärkeimpänä perusarvona on tyytyväinen asiakas. Tämän saavuttamiseksi Autokeskuksessa pyritään aina mahdollisimman hyvään asiakaspalveluun ja asiakkaiden esiin nostamien vahvuusalueiden edelleen kehittämiseen. [7]

Toiminnan vastuullisuutta ja laatua kaikissa autotaloissa ohjaavat Autoalan Keskusliiton AKL ISO9001 -toimintaohjelma ja AKL ISO14001 -ympäristöohjelma. Näiden sertifikaattien kautta Autokeskus Oy on sitoutunut kehittämään asiakaspalvelun ja korjaamotyön laatua pyrkien alentamaan samanaikaisesti toiminnan ympäristövaikutuksia. [8]

#### 4.1 Autokeskuksen huollon asiakastyytyväisyyden seuranta

Autokeskus Oy käyttää huollon asiakaskokemusten seurantaan yhteisesti kaikkien automerkkien asiakkaille tekstiviestillä auton huoltotapahtuman jälkeen lähetettävää kyselyä. Vuonna 2015 kyselyitä lähetettiin Autokeskus Oy Hämeenlinnan asiakkaille yhteensä 3648 kappaletta. Kyselyä ei lähetetä ilman asiakkaan suostumusta tai yrityksen sisäisten töiden, kuten uusien autojen varusteluiden, kalustoautojen korjausten tai vaihtoautojen kuntotarkastusten jälkeen. Palvelun on kehittänyt SN4 International Oy. Kyselyssä asiakasta pyydetään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit huoltopalveluitamme lähipiirillesi?
  - Kysymyksen asteikko on 0–10, missä 0 = erittäin epätodennäköisesti ja 10 = erittäin todennäköisesti
2. Informoitiinko sinua seuraavasta huoltoajankohdasta tai korjaustarpeista?
  - Vastausvaihtoehdot: K = kyllä ja E = ei
3. Ehdottiko huoltomyyjäsi sinulle huoltoosi liittyen muita tuotteita tai palveluitamme?
  - Vastausvaihtoehdot: K = kyllä ja E = ei
4. Johtuiko heikko palvelutaso A) teknisestä, B) asiakaspalvelullisesta vai C) jostain muusta syystä?

Lähetetyistä 3648 kyselystä vastauksia saatiin yhteensä 972. Edellä mainittuihin kysymyksiin vastauksia saatiin kysymysjärjestyksessä 972, 352, 331 ja 70 kappaletta.

Kyselyn lopuksi asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus antaa avoin palaute. Tässä insinööriydessä on asiakastyytyväisyyden nykytilan kartoittamiseksi käyty läpi vuonna 2015 Hämeenlinnan toimipisteeseen lähetetyt avoimet palautteet, joita on yhteensä 215 kappaletta.



Palveluntarjoaja on kehittänyt toimipisteiden toimihenkilöiden käyttöön saatujen palautteiden läpikäyntiä varten erillisen SN4-mobile-sovelluksen. Sovelluksessa palautteita voidaan seurata kolmen päätekijän mukaan: ajanvarauksen laadunseuranta, huollon asiakaskokemuksen seuranta ja vauriokorjaamon asiakaskokemuksen seuranta. Palautteet voidaan viedä sovelluksesta Excel-taulukkomuotoon, mistä palaute voidaan kohdentaa asiakkaaseen nimen tai auton rekisterinumeron perusteella. Tämä mahdollistaa huoltotapahtuman yhdistämisen työn vastaanottaneeseen huoltoneuvojaan, jolloin palautteiden läpikäynnistä toimipisteissä saadaan yhä täsmällisempää. Palautteita voidaan myös rajata suoraan haluttujen tekijöiden mukaan. Rajauskohteena voidaan käyttää edellä mainittuja kysymyksiä tai valitsemalla tietty ajanjakso. Lisärajausena voidaan käyttää seuraavia:

- huoltomyyjä
- maksaja
- mekaanikko
- mekaaninen työ tai vauriokorjaus
- automerkki
- toimipiste.

Tässä työssä palautteet rajattiin huollon asiakaskokemuksen seurantaan, toimipisteeseen ja ajanjaksoon 1.1.2015–31.12.2015. Muuten palautteet lajiteltiin erilliseen taulukkoon (taulukko 3) eikä sovelluksen valmiita raportointiominaisuuksia käytetty.

#### 4.2 Automaahantuojiin asiakastytyväisyyskyselyjärjestelmät

Autokeskus Oy:n huollon edustamilla merkeillä on lisäksi käytössään maahantuojiensa ylläpitämät sähköpostilla asiakkaalle lähetettävät asiakastytyväisyyskyselyt, joita käytetään aktiivisesti hyödyksi toiminnan kehittämiseksi. Näissä kyselyissä on kuitenkin Autokeskus Oy:n yleiseen, edellä kuvattuun kyselyyn verrattuna kysymysten asettelussa

huomioitu voimakkaammin autovalmistajien yksilölliset asiakastytyväisyyden keskittymisalueiden asettamat vaatimukset. Kyselyt vaativat myös, että asiakkaan sähköpostiosoite on tiedossa korjaamalla. Sähköpostiosoitetta kysytään työn vastaanoton yhteydessä, mutta aina sitä ei kuitenkaan ole saatavilla tai asiakkaat eivät halua luovuttaa sitä korjaamon käyttöön. Tämä alentaa kyselyyn vastanneiden määrää sen ohella, että kyselyyn vastaaminen laajuutensa vuoksi vaatii useimmiten aikaa vähintään 15–20 minuuttia. Koska tämän insinööriyön tarkoituksena on löytää kaikkien Autokeskus Oy Hämeenlinnan huollon edustamien merkkien asiakastytyväisyyttä yleisesti heikentäviä palveluprosessin osa-alueita, päätettiin automaahantuojen kyselyjärjestelmät sulkea työn ulkopuolelle.

#### 4.3 Muut asiakastytyväisyyden seurantamenetelmät

Asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät toimihenkilöt ja myyjät saavat suoraa palautetta asiakkailta päivittäin työssään ja tekevät havaintoja asiakaspalvelun ongelmakohdista. Palautteen ja havaintojen kirjaaminen on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta, ja Autokeskus Oy:llä on käytössään tähän tarkoitukseen erillinen palautteen kirjaamislomake yrityksen sisäisessä verkossa. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös esimerkiksi Autokeskuksen internetsivuston palautelomakkeen kautta.

## 5 Avoimien asiakaspalautteiden jaottelu ja tulokset

Aikavälillä 1.1.2015–31.12.2015 Autokeskus Oy Hämeenlinnan lähetettyjen 3648 asiakastytyväisyyskyselyn 972 vastauksesta avointa palautetta sisälsi 215 vastausta. Avoimien palautteiden tulkinta aloitettiin lukemalla kaikki palautteet lävitse, minkä jälkeen ne lajiteltiin palveluprosessin valikoitujen osa-alueiden mukaisesti asiakaspalveluun, tekniseen työsuoritukseen, sovittujen aikataulujen pitämiseen tai asiakaspalvelun nopeuteen ja alihankintaan. Sijaisautopalvelut, autopesut ja tuulilasien vaihdot lukeutuvat alihankintaan. Valittujen osa-alueiden ulkopuolelle jääneet palautteet asetettiin kohtaan ”muut”.

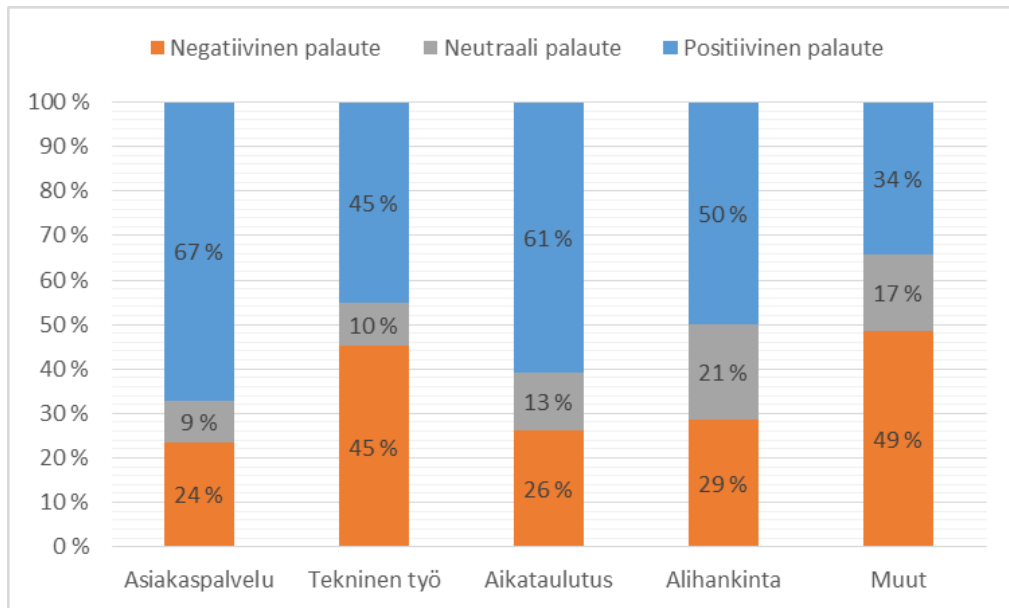
## 5.1 Asiakaspalautteiden jaottelu

Lajiteltaessa negatiivisille palautteille annettiin arvoksi –1 ja positiivisille vastaavasti 1. Neutraalit ja sellaiset palautteet, joiden sanomaa ei tarkkaan kyetty määrittämään merkittiin nolllaksi. Palautteiden lajittelua on havainnollistettu taulukossa 3.

Taulukko 3. Avoimien asiakaspalautteiden jaottelu

| Palautteen luonne | Asiakaspalvelu | Tekninen työ | Aikataulutus ja palvelun nopeus | Alihankinta | Muut | Yhteensä (kpl) |
|-------------------|----------------|--------------|---------------------------------|-------------|------|----------------|
| Negatiivinen (-1) | 33             | 23           | 12                              | 4           | 17   | 89             |
| Neutraali (0)     | 13             | 5            | 6                               | 3           | 6    | 33             |
| Positiivinen (1)  | 94             | 23           | 28                              | 7           | 12   | 164            |
| Yhteensä (kpl)    | 140            | 51           | 46                              | 14          | 35   | <b>286</b>     |

Yksittäisen avoimen palautteen pituus vaihtelee sanasta muutamaan lauseeseen, ja se voi sisältää sekä positiivista että negatiivista palautetta. Moniosaiset palautteet jaettiin osiin, jos esimerkiksi asiakaspalvelua oli keuhuttu mutta työsuorituksessa oli moitteita. Taulukosta 3 havaitaan, että palautteiden osituksen jälkeen kaikille osa-alueille palautteita kertyi yhteensä 286, mistä 140 koski asiakaspalvelua, 51 teknistä työtä, 46 töiden aikataulutusta ja palvelunopeutta, 35 muita asioita ja 14 alihankintatöitä.



Kuva 4. Avoimien asiakaspalautteen luonne ja prosenttiosuudet osa-alueiden mukaan

## 5.2 Tulokset

Taulukkoa 3 ja kuvaa 4 tutkittaessa havaitaan, että valtaosa vuoden 2015 avoimista palautteista koski asiakaspalvelua, osituksen jälkeen niitä oli yhteensä 140 kappaletta ositetusta kokonaismäärästä 286. Palautteista kävi ilmi, että asiakaspalvelusta annettiin negatiivinen palaute, jos huoltoneuvontaan oli hankalaa saada yhteys puhelimitse, asiakasta ei pidetty ajan tasalla auton korjauksen edistymisestä tai kustannusarvio ei pitänyt paikkaansa. Negatiivisten palautteiden osuus asiakaspalvelusta oli 24 prosenttia eli 33 kappaletta. Positiiviset palautteet koskivat pääasiassa itse asiakaspalvelutilannetta paikan päällä ja aktiivista yhteydenpitoa asiakkaaseen. Positiivisten palautteiden osuus oli 67 prosenttia eli 94 kappaletta. Neutraaleiksi määriteltiin 9 prosenttia eli 13 kappaletta.

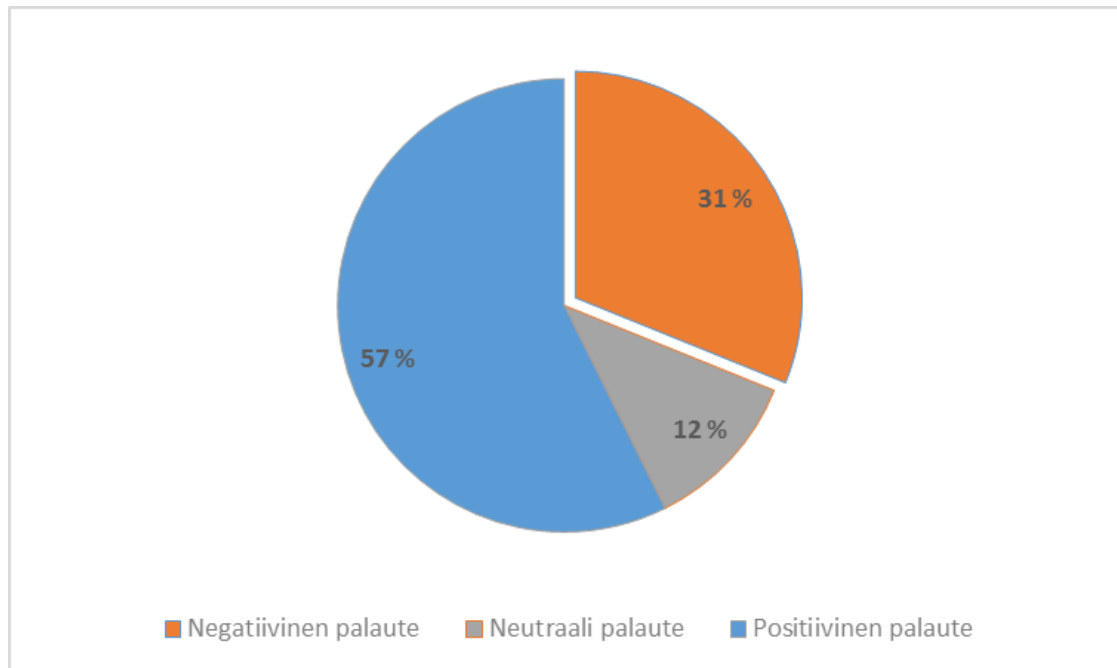
Teknisestä työstä annettiin 51 palautetta eli 18 prosenttia ositetusta kokonaismäärästä. Sekä negatiivisia että positiivisia oli 45 prosenttia eli 23 kappaletta. Teknisestä työstä annettiin positiivinen palaute, jos työ saatiin suoritettua ennalta sovitun mukaisesti ja havaituista puutteista kerrottiin asiakkaalle. Negatiiviset palautteet koskivat huolimattomuusvirheitä tai huonoa viimeistelyä, kuten auton osien kiinnittämistä vaillinaisesti takaisin paikalleen. Neutraalien osuus oli 10 prosenttia eli 5 kappaletta.

Töiden aikataulutuksesta ja asiakaspalvelun nopeudesta annettiin yhteensä 46 palautetta eli 16 prosenttia kokonaismäärästä. Tästä negatiivisten osuus oli 6 prosenttia eli 12 kappaletta. Negatiivinen palaute annettiin, mikäli auton sovituksessa valmistumisaikataulussa ei pysytty, huoltoneuvontaan paikan päällä joutui jonottamaan kohtuuttoman pitkään tai huollosta ei oltu yhteydessä asiakkaaseen sovittuna aikana. Positiivisia palautteita annettiin auton ennakoitua nopeammasta valmistumisaikataulusta tai mikäli auton sai korjaamolle ilman ajanvarausta välittömästi huoltotarpeen ilmetyä. Palautteista valtaosa, 61 prosenttia eli 28 kappaletta oli positiivisia. Neutraaleita oli 13 prosenttia eli 6 kappaletta.

Alihankintaa, kuten sijaisautopalvelua, tuulilaisen vaihtoja tai autopesupalveluita palautteiden kokonaismäärästä koski 5 prosenttia eli 14 kappaletta. Palaute oli positiivinen, jos esimerkiksi sijaisauto oli toivotun mallinen tai sellainen saatiin asiakkaan matkan keskeyttäneissä tapauksissa järjestettyä nopealla aikataululla. Positiivisten palautteiden osuus oli 50 prosenttia eli 7 kappaletta. Negatiiviseksi alihankintapalveluissa koettiin, jos sijaisauto oli epäsiisti, autopesu huonosti suoritettu tai tuulilasin vaihdosta aiheutui autoon uusi vika. Negatiivisia palautteita oli 29 prosenttia eli 4 kappaletta. Alihankintaa koskevia neutraaleita palautteita jäi näin ollen 21 prosenttia eli 3 kappaletta.

Asiakaspalautteet, joita ei vaillinaisen tai epäselvän sisältönsä vuoksi voitu luokitella mihinkään edellä mainituista oli 12 prosenttia kokonaismäärästä eli 35 kappaletta. Näistä positiivisia oli 34 % eli 12 kpl, negatiivisia 49 % eli 17kpl ja neutraaleita 17 % eli 6 kpl. Kohtaan muut lueteltiin myös valitukset tiedossa olleista korjauskustannuksista. Epäselvät kustannusarvot ja asiakkaalle yllätyksenä tulleet kulut lueteltiin negatiiviseksi palautteeksi asiakaspalvelusta.

Kaikkien positiivisten, negatiivisten ja neutraalien palautteiden osuus kokonaismäärästä on havainnollistettu kuvassa 5.



Kuva 5. Asiakaspalautteiden prosenttiosuudet kokonaismäärästä

## 6 Kehitysehdotukset

Tutkituista palveluprosessin osa-alueista havaittiin kehitettävää eniten korjaamotyöskentelyn viimeistelyssä huolimattomuusvirheiden välttämiseksi. Asiakaspalvelussa on päästy jo hyvälle tasolle ja sovitut aikataulut pääsääntöisesti pitävät, mutta kustannusarvot ja puheluliikenne on saatava paremmin hallintaan ja asiakkaiden jonotusaikaa lyhennettävä ruuhka-aikana. Alihankintatöistä saatiin niin pieni osa palautteiden kokonaismäärästä, että havaitut puutteet ja ongelmat päätettiin käydä lävitse yhteistyökumppanin kanssa palaverin muodossa. Koska alihankintapalveluiden kehittäminen myös ensisijaisesti kuuluu niiden tarjoajille, ei niihin tässä työssä kirjattu varsinaisia kehitysehdotuksia. Jotta kohtaan ”muut” kirjattujen palautteiden määrää saataisiin alennettua ja siirrettyä saadut palautteet selvästi jollekin rajatulle osa-alueelle, pyydetään asiakaspalvelutyöntekijöitä kertomaan lähetettävästä kyselystä asiakkaille muutamalla sanalla ja tähdentämään sen merkitystä toiminnan kehittämisessä.

## 6.1 Asiakaspalvelu

Kustannusarvion kirjaaminen jokaiselle työmääräykselle rutiininomaisesti otetaan ensimmäiseksi uudeksi tavoitteeksi asiakaspalvelutilanteessa. Arvio on kirjattava viimeistään ennen työmääräyksen tulostamista, mutta ensisijaisesti pyritään kertomaan se asiakkaalle jo ajanvarauksen yhteydessä. Kustannusarviota kirjattaessa on huomioitava, että mahdolliset lisätyöt eivät kuulu perushintaan. Kun hintatieto on asiakkaalla ennen korjausta, vältetään turhilta erimielisyyksiltä luovutuksen yhteydessä. Mikäli korjauksen edetessä havaitaan korjaustarpeita, jotka nostavat käynnin loppusummaa on niistä ilmoitettava asiakkaalle ja kysyttävä lupa korjauksille. Päivitetty kustannusarvio kirjataan työmääräykselle poistamatta alkuperäistä arviota ja siinä viitataan puhelinkeskusteluun tai muuhun millä lupa korjaukselle on saatu. Viitattaessa kirjataan ylös myös kellonaika ja päivämäärä milloin lupa saatiin.

Vianmääritystyöstä veloittettava loppusumma muodostuu vian etsintään kuluneen ajan ja tuntiveloituksen kertoimena. Tämän päälle tulevat mahdolliset korjaukset ja niissä tarvittavat varaosat. Korjaustyön osuus loppusummasta muodostuu valmistajan ohjeajan ja tuntiveloituksen kertoimena. Ennen työmääräyksen allekirjoittamista varmistetaan, että kirjattuna on kyseiselle automerkille sovellettava vianmäärityksen tuntihinta ja asiakas on ymmärtänyt edellä kuvatun vianmäärityksen kustannusrakenteen. Ellei valmiiksi ole jo sovittu, että vian saa korjata hinnasta huolimatta, soitetaan asiakkaalle vielä ennen korjauksen aloittamista ja annetaan arvio loppusummasta.

Maaliskuusta 2016 alkaen Autokeskus Oy on käyttänyt puheluliikenteen hallintaan kotimaisen Cuuma Communications Oy:n kehittämää ohjelmistoa. Järjestelmän perusideana on vastaamattomien puheluiden tietojen kerääminen selainpohjaiseen sovellukseen. Jos asiakkaalle ei ehditä vastaamaan, hän saa automaattivastauksen, jossa kerrotaan, että asiakaspalvelu on hetkellisesti ruuhkautunut ja hänelle soitetaan mahdollisimman pian takaisin. Yhteisesti sovitun mukaisesti puhelu poimitaan järjestelmästä ja siihen soitetaan vähintään kahden tunnin sisällä takaisin. Takaisinsoiton jälkeen puhelu kuittaantuu hoidetuksi. Ensisijaisesti puheluita hoitaa kuitenkin Callcenter-palvelukeskus ja mikäli asiakkaan ongelmaan ei löydy ratkaisua sitä kautta, puhelu ohjataan toimipisteeseen. Tämä on vähentänyt huomattavasti huoltoneuvojen ylikuormitusta paikan päällä toimipisteessä ja vähentänyt reklamaatioita puheluiden hoitamisesta. Asiakkaat

saavat nykyisen järjestelmän avulla myös helpommin yhteyden suoraan oman automerkin vastaavaan huoltoneuvojaan entisen mallin sijaan, missä puheluihin vastasi ensimmäiseksi ehtinyt henkilö.

Huoltoneuvojen suorittamia huolto- ja korjaustöiden lopputarkastuksia vaatii toistaiseksi yhden automerkin asiakaspalvelustandardi kaikista Autokeskus Oy Hämeenlinnan edustamista merkeistä. Automerkkiä ei voida tuoda esiin tässä työssä standardin salassapitovelvoitteen vuoksi. Lopputarkastusten tarkoituksena on tarkistaa suoritettun työn laatu, auton siisteys ja työhön liittyvä dokumentaatio. Lopputarkastuksen avulla voidaan myötävaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, kun huoltoneuvoja on itse tarkistanut auton ja voi keskustella työn tuloksista asiakkaan kanssa yhä henkilökohtaisemmin ja itsevarmasti. Uutena tavoitteena on tehdä lopputarkastuksista osa kaikkien merkkien huoltoneuvojen päivittäistä rutiinia. Minimitavoitteena on suorittaa lopputarkastus kymmeneen prosenttiin vuoden työmääräyksistä, joka vuoden 2015 lukujen (7307 työmääräystä) mukaan tarkoittaisi noin kahta autoa päivässä. Lopputarkastuksen päätteeksi merkitään työmääräykselle K = kyllä kohtaan ”lopputarkastus suoritettu”, joka tulostuu Automaster–korjaamojärjestelmästä oletusarvoisesti. Tarkastuksissa havaitut puutteet, joita ei kyetä paikkaamaan välittömästi ennen asiakkaan saapumista noutamaan autoa, kirjataan työmääräykselle. Lopputarkastuksia ei ole pakko dokumentoida muulla tavalla, mutta Autokeskus Oy:llä on kuitenkin käytössään lopputarkastuksen tarkastuslista (liite 2), jota voidaan hyödyntää ensimmäisten tarkastusten yhteydessä kunnes niiden tekeminen sujuu rutiininomaisesti.

Töiden aikataulutuksen ja palvelunopeuden kehittämisestä kerrotaan luvussa 6.3.

## 6.2 Korjaamotyöskentely

Korjaamolla tapahtuvat huolimattomuusvirheet nousivat selvästi esiin vuoden 2015 avoimissa palautteissa. Kategoriaan ”tekninen työ” luettiin yhteensä 51 palautetta, joista 45 prosenttia oli negatiivisia. Palautteet koskivat hyvin yksinkertaisia asioita, kuten esimerkiksi jonkin osan huonoa kiinnitystä, minkä johdosta auto oli alkanut vuotamaan nestettä heti korjaamokäynnin jälkeen. Huolimattomuusvirheiden karsimiseksi päätettiin, että mekaanikot alkavat suorittaa pareittain toistensa tekemiin töihin jälkitarkastuksia. Kaikkia autoja ei voida tarkistaa ajan rajallisuuden vuoksi ja siksi, että jatkuva toisten työjäljen



tarkastaminen voi vaikuttaa mekaanikon kuvaan omasta ammattitaidosta, koettuun luotamukseen ja heikentää yhteistyökykyä korjaamalla. Tavoitteeksi otetaan kuitenkin vähintään yksi tarkastus päivässä, mikä tarkoittaa noin kahta autoa mekaanikkoa kohti kuukaudessa. Auto on pyrittävä nostamaan aina tarkastuksen yhteydessä, ja siksi onkin suositeltavaa, että työn suorittanut mekaanikko pyytää välittömästi työn valmistuttua tarkistavaa mekaanikkoa tekemään tarkastuksen, kun auto on vielä nosturilla.

Jälkitarkastuksia varten kehitettiin erillinen lomake (kuva 6), jonka tarkastuksen suorittava mekaanikko täyttää tarkastuksen yhteydessä. Lomakkeesta pyrittiin luomaan tärkeimmät teknisen työn osa-alueet kattava, mutta toisaalta yksinkertainen ja helppo, jotta tarkastukseen ja sen dokumentointiin kuluisi mahdollisimman vähän aikaa. Tarkastuslomakkeita tulostetaan tarpeen mukaan mekaanikkojen työpisteille. Tarkastuksen jälkeen sen suorittanut mekaanikko ottaa kopion lomakkeesta ja säilyttää sen omalla työpisteellä, alkuperäinen liitetään työmääräykseen, joka viedään huoltoneuvojalle.

| MEKAANIKON JÄLKITARKASTUS                           |                      |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| Työmääräysnumero                                    | <input type="text"/> | Rekisterinro.        | <input type="text"/> |
| Päivämäärä:   | <input type="text"/> |                      |                      |
| Tarkastuskohteet                                    | Kyllä                | Ei                   | Huomioitavaa         |
| Näkykö nesteuotoja?                                 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Onko irrallaan käytetyt osat kunnolla kiinnitetty?  | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Palaako varoitusvaloja?                             | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Onko huoltokortti täytetty ja allekirjoitettu?      | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Korivaurioita?                                      | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Yleinen siisteys ok?                                | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Nostettinko auto tarkastuksen yhteydessä?           | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Alustarakenteet ok? (älä merkitse, jos ei nostettu) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Lukkopulttiadapteri palautettu autoon?              | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Työn suorittajan asentajanumero                     | <input type="text"/> |                      |                      |
| Jälkitarkastuksen suorittajan asentajanumero        | <input type="text"/> |                      |                      |
| Jälkitarkastuksen suorittajan allekirjoitus:        | <input type="text"/> |                      |                      |

Kuva 6. Mekaanikon jälkitarkastuslomake

### 6.3 Aikatauluissa pysyminen ja palvelunopeus

Autokeskus Oy:n kaikkien toimipisteiden korjaamojärjestelmä muuttui 1.2.2016 alkaen, millä on ollut merkittävä vaikutus korjaamon töiden aikataulutukseen. Edeltävän ohjelmiston aikaan mekaanikot oli jaettu järjestelmässä kuormitusryhmiin, kuten esimerkiksi BMW-huoltoon tai Nissan-sähkötoihin, ja päivän työmääräysten jakaminen asentajille perustui lähes täysin hallityönjohtajien senhetkiseen näkemykseen asentajien työtilanteesta. Tällöin asiakkaille jouduttiin useimmiten myymään korjaamolle sellaisia aikoja, että auto tuodaan aamuseitsemän- ja yhdeksän välillä toimipisteeseen ja noudetaan työpäivän päätteeksi klo 16–17. Täsmällisiä korjausaikoja myytiin kaksi kappaletta sekä aamukahdeksaksi että kello kahdeksitoista, mikä on pieni osa kaikista päivän työmääräyksistä. Nämä korjausajat myös myytiin yleensä ensimmäisenä loppuun, ja sellaista saattoi joutua jonottamaan useita päiviä. Tämä nousi esiin myös tutkituissa palautteissa negatiivisena asiana, kun asiakas joutui suunnittelemaan koko päivän autohuollon ehdoilla eikä tarkkaa työn valmistumisaikaa voitu aina määrittää.

Korjaamojärjestelmän vaihtumisen yhteydessä kullekin mekaanikolle luotiin oma päiväkohtainen kalenteri, mikä mahdollistaa yhä täsmällisempien korjausaikojen myynnin. Asiakaspalautetta muutoksesta on ehditty saamaan toistaiseksi lähinnä suullisesti paikalla, mutta kokemuksen mukaan asiakkaat ovat huomanneet muutoksen ja ovat siihen tyytyväisiä. Täsmällisiä korjausaikoja voidaan myydä kuitenkin vain silloin, kun korjauksen tai huollon kesto voidaan arvioida valmistajan ohjeaikojen tai kokemuksen perusteella. Käytännössä tämä vaatii, että autossa oleva vika tai huollon tarve on ennalta tiedossa.

Vianmääritysaikaa myytäessä huoltoneuvojen tulee edelleen jämäkästi kertoa asiakkaalle, että vian paikantamiseen vaadittavaa aikaa on toisinaan mahdotonta arvioida etukäteen. Tällöin auto tulee saada toimipisteeseen työpäivän ajaksi ja huoltoneuvojan on varattava sille riittävät resurssit korjaamolta. Asian ryhdikäs esille tuominen voi olla toisinaan haasteellista, mutta vastaavasti ilmenee positiivisesti asiakaspalautteissa, kun työlle on varattu riittävästi aikaa ja auto saadaan yhdellä korjaamokäynnillä kuntoon. Jos vikaan ei ole saatavilla automerkin maahantuojan tai valmistajan järjestelmästä ennakkotapausta tai siitä ei ole aiempaa kokemusta korjaamalla, on asiakkaille kerrottava, että

varsinaiselle korjaukselle saatetaan joutua varaamaan erillinen aika ja tilamaan tarvittavat varaosat. Lisäarvoa tuottaakseen huoltoneuvojen tulisi tässä yhteydessä tarjota aktiivisemmin maksullisia sijaisautoja korjausten ajaksi.

Uutena vaiheena aikataulujen täsmällistämiseksi ja palvelun nopeuttamiseksi otetaan käyttöön autojen ennakkotarkastukset vianmääritysvarauksissa. Huoltoneuvojen tulee aina mahdollisuuksien mukaan lähteä yhdessä asiakkaan kanssa koeajamaan auto ennen vianmääritystä ja korjausta, millä saadaan täsmennettyä työmääräyksille kirjattavaa vian kuvausta ja korjaamolle tehtävän aikavarauksen pituutta. Asiakkaiden ja korjaamon puheessaan käyttämät käsitteet saattavat erota merkittävästi toisistaan, ja paikan päällä autossa huoltoneuvojan suorittamalla ennakkotarkastuksella saadaan tiedot työmääräykselle suoraan sellaisessa muodossa, miten ne parhaiten korjaamon sisällä ymmärretään. Tilanteen mukaan tiedot kirjataan muodossa: miten, missä ja milloin vika ilmenee. Jos vika esiintyy hyvin tarkkaan rajatuissa olosuhteissa, on suositeltavaa käyttää valmista huollon häiriölomaketta (liite 1).

Asiakaspalvelun nopeuteen paikan päällä toimipisteessä vaikuttaa merkittävästi huoltoneuvojen korjaamalla hallinnoimat työt, kertyneet tarjous- ja soittopyynnöt, takuuanomukset sekä reklamaatiot. Kun lisähenkilöstön rekrytointi ei ole mahdollista on olemassa olevia resursseja tehostettava. Huoltoneuvojen aktiivisella yhteistyöllä yli merkirajojen voidaan Autokeskus Oy Hämeenlinnan kaltaisessa pienehkössä toimipisteessä nopeuttaa palvelua ja estää sen ruuhkautumista. Sopimalla etukäteen kullekin huoltoneuvojalle säännöllisesti toistuva keskeytyksetön ajanjakso työajasta, saadaan asiakaspalvelu sekä paikan päällä että muissa kanavissa sujumaan. Aamu- ja iltaruuhkissa merkkiorientoituneisuus on kyettävä jättämään hetkellisesti taka-alalle ja palveltava paikan päälle tulevia asiakkaita automerkistä tai asiasta riippumatta. Hämeenlinnan toimipisteen neljä huoltoneuvojaa työskentelevät kukin neljänä arkipäivänä viikossa klo 7–17, ja kullakin on vuorollaan yksi arkipäivä vapaa. Kollegan jäädessä arkivapaalle on edellisen päivän päätteeksi käytävä lävitse mahdolliset vapaapäivälle tehdyt työtilaukset ja muut asiakkaiden kanssa sovitut asiat, jotta asioiden selvittelyyn hukkuva aika voidaan minimoida.

## 7 Päätelmät

Tutkituista vuoden 2015 avoimista palautteista voitiin huomata, että valtaosasta negatiivisia palautteita voidaan päästä eroon kiinnittämällä huomiota enemmän yksityiskohtiin ja tekemällä asiat huolellisesti loppuun asti. Tyytyväisistä asiakkaista ja hyvästä palvelusta on otettava yhteinen päämäärä ja varsinkin monimerkkiliikkeessä yhteistyön merkitys korostuu, kun eri automerkkejä edustavat asiakaspalveluhenkilöt työskentelevät lähekkäin.

Korjaamotyöskentelyn huolimattomuusvirheiden ehkäisyä varten tässä työssä kehitetty mekaanikon jälkitarkastuslomake ja Autokeskus Oy:n valmis huoltoneuvojan lopputarkastuslomake sisältävät osittain päällekkäisiä asioita. Jotta lomakkeiden täyttämistä ja tulkinnasta saataisiin yhtenäinen näkemys, tulisi täytetyt lomakkeet käydä jatkossa yhdessä mekaanikkojen ja huoltoneuvojen kesken säännöllisesti lävitse. Huoltoneuvojen tulisi suorittaa lopputarkastus aina mahdollisuuksien mukaan autoon, johon mekaanikko on tehnyt jälkitarkastuksen. Näin ollen saataisiin kerättyä vertailukelpoisia lomakkeita ja mahdollisista näkemuseroista tarkastuslistojen täyttöön tai havaittuihin virheisiin liittyen olisi helpompi keskustella konkreettisten esimerkkien kautta.

Vianmäärityksen ajanvarauksen yhteydessä huoltoneuvojen tulee yhä aktiivisemmin tarjoutua asiakkaan mukaan koeajolle tekemään ennakkotarkastus asianmukaisten pohjatietojen kartoittamiseksi. Kaikissa vastaanotetuissa töissä on jatkossa oltava kirjattuna vähintään suuntaa antava kustannusarvio, jotta vältetään turhilta erimielisyyksiltä hinnoitteluun liittyen. Uuden korjaamojärjestelmän salliessa myydä useampia täsmällisiä korjausaikoja on ominaisuutta käytettävä hyödyksi ja siihen liittyvistä kysymyksistä keskusteltava aktiivisesti.

Merkkiliikkeen riippumatonta korjaamo korkeampi tuntiveloitus ei muodostu esteeksi palvelujen ostamisessa, kun asiakkaan rahoille luodaan odotukset täyttävä ja jopa ylittävä vastine niin asiakaspalvelussa kuin korjaamotyön laadussa.

## Lähteet

- [1] Yrityksen historia. 2016. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.  
<<https://www.autokeskus.fi/autokeskus/historia/>>. Luettu 16.2.2016.
- [2] Yritysesittely. 2016. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.  
<<https://www.autokeskus.fi/autokeskus/>>. Luettu 16.2.2016.
- [3] Sähköpostiviesti. 2016. Jälkimarkkinointipäällikkö Timo Hattunen, Autokeskus Oy Hämeenlinna. Sähköpostikeskustelu 22.3.2016.
- [4] Konsernin toiminnot. 2016. Verkkodokumentti. Aro-Yhtymä Oy.  
<<http://www.aro.fi/aryhtyma/>>. Luettu 16.2.2016.
- [5] Tiedote. 2015. Verkkodokumentti. Aro-Yhtymä Oy.  
<[http://intra.aro.fi/tiedotteet/extrat/20150602\\_aro\\_vehicle\\_logistics\\_oy\\_n\\_liiketoiminta\\_siirtyy\\_se\\_makiselle/](http://intra.aro.fi/tiedotteet/extrat/20150602_aro_vehicle_logistics_oy_n_liiketoiminta_siirtyy_se_makiselle/)>. Luettu 16.2.2016.
- [6] Konsernin yhteiset arvot. 2016. Verkkodokumentti. Aro-Yhtymä Oy.  
<<http://intra.aro.fi/konserni/>>. Luettu 16.2.2016.
- [7] Arvot ohjaavat toimintaamme. 2016. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.  
<<http://www.autokeskus.fi/autokeskus/vastuullisuus/arvot/>>. Luettu 28.3.2016.
- [8] Vastuullista autoilua. 2016. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.  
<<http://www.autokeskus.fi/autokeskus/vastuullisuus/>>. Luettu 28.3.2016.
- [9] Huollon häiriölomake. 2016. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.  
<<http://www.autokeskus.fi/huolto/hairiolomake/>>. Luettu 4.4.2016.
- [10] Lopputarkastuksen tarkastuslista. 2015. Excel-työkirja. Teuvo Möykkymäki. Luettu 4.4.2016.

## Huollon häiriölomake [9]

Muistathan, että mitä yksityiskohtaisemman häiriökuvakseen annat, sitä enemmän säästämme aikaa ja kustannuksia vianmääritystilanteissa. Tämä lomake on tarkoitettu taustatiedoksi työnjohtajalle ja mekaanikolle. Kiitos, että täytät häiriölomakkeen huolellisesti.

### Täytettävät kentät \*

|   |   |
|---|---|
| Asiakkaan nimi *  | <input type="text"/>                            |
| Puhelinnumero *   | <input type="text"/>                            |
| Email   | <input type="text"/>                            |
| Toimipiste  | Valitse <input type="button" value="▼"/>        |
| Merkki *  | Valitse merkki <input type="button" value="▼"/> |
| Rekisterinumero *   | <input type="text"/>                            |
| Mittarilukema   | <input type="text"/>                            |
| Työmääräysnumero  | <input type="text"/>                            |
| Autossa esiintyvän häiriön kuvaus<br><a href="#">1. riville tulee asian otsikko, jonka jälkeen jatkuu asian tarkempi kuvaus.</a><br>Max. pituus 450 merkkiä | <input type="text"/>                            |
| Korjaamokäynnin syy *   | Valitse <input type="button" value="▼"/>        |
| Mistä päin autoa aistit häiriön tulevan<br>(täytetään vain Ääni / tärinä -tapauksissa)  | Valitse <input type="button" value="▼"/>        |

### Häiriön tilannetekijät:

|   |                      |    |                      |       |
|---|----------------------|----|----------------------|-------|
| Ajonopeus (km/h) (mistä - mihin) *  | <input type="text"/> | -  | <input type="text"/> | km/h  |
| Moottorin kierros-luku (1/min)<br>(vain Käynti ja Ääni / tärinä -tapauksissa) | <input type="text"/> | -  | <input type="text"/> | 1/min |
| Ajomatka kylmäkäynnistyksen jälkeen, kun häiriö ilmenee *                     | <input type="text"/> | km |                      |       |
| Ulkoilman lämpötila *   | <input type="text"/> | -  | <input type="text"/> | (°C)  |

|   |   |
|---|---|
| Sää ja keli *<br><a href="#">valitse yksi tai useampi</a>                                       | <input type="checkbox"/> Kelistä riippumaton<br><input type="checkbox"/> Kuivalla kelillä<br><input type="checkbox"/> Kostealla kelillä<br><input type="checkbox"/> Vesisateessa<br><input type="checkbox"/> Rankkasateessa<br><input type="checkbox"/> Lumisateessa<br><input type="checkbox"/> Pölyväällä pakkaslumella<br><input type="checkbox"/> Nuoskalumella |
| Mikä merkinvalo syttyy/palaa häiriön esiintyessä (katso käyttöohjekirja) *                      | <input type="text"/>  |
| Mikä teksti syttyy/palaa häiriön esiintyessä (englannin-/saksan-/italian -/suomen kielinen) *   | <input type="text"/>  |
| Moottori lämpötila<br><a href="#">valitse yksi tai useampi</a>                                  | <input type="checkbox"/> Moottori, kylmä<br><input type="checkbox"/> Moottori, puolilämmin<br><input type="checkbox"/> Moottori, kuuma  |
| Auton käyttötilanne häiriön esiintyessä, ajotilanne<br><a href="#">valitse yksi tai useampi</a> | <input type="checkbox"/> Kiihdytys, kevyesti<br><input type="checkbox"/> Kiihdytys, puoliteholla<br><input type="checkbox"/> Kiihdytys, täydellä kaasulla<br><input type="checkbox"/> Tasakaasulla ajo<br><input type="checkbox"/> Jarrutus, moottorilla<br><input type="checkbox"/> Jarrutus, jalkajarrulla<br><input type="checkbox"/> Muu ajotilanne             |
| Vaihteisto  | <input type="text" value="Valitse"/>  |
| Vaihteenvaihtimen asento häiriön esiintyessä<br><a href="#">valitse yksi tai useampi</a>        | <input type="text"/>  |
| Häiriön esiintymistiheys, kuinka usein  | <input type="text"/>  |
| Autolle annettu apukäynnistysvirtaa vain Käynti -tapauksissa                                    | <input type="text" value="Valitse"/>  |
| Mikäli kyllä, milloin pvm   | <input type="text"/>  |
| Auto tankattu vain Käynti -tapauksissa  | <input type="text"/>  |
| Milloin   | <input type="text"/>  |
| Missä   | <input type="text"/>  |
| Mitä polttonestettä   | <input type="text" value="Valitse"/>  |
| Kuinka paljon autolla on ajettu tankkauksen jälkeen km  | <input type="text"/>  |
| Onko häiriötä yritetty korjata itse   | <input type="text" value="Valitse"/>  |

|  |  |
|--|--|
| Onko häiriötä yritetty korjata toisessa korjaamossa viimeisimmän 6 kuukauden aikana        | Valitse  |
| Milloin, mitä tehty ja mitä varaosia vaihdettu, missä korjaamossa<br><a href="#">Puh.</a>  |  |
| Autossa epämääräinen haju  | Valitse  |
| Onko tien pinnan laadulla vaikutusta asiaan  | Valitse  |
| Tienpinnan laatu<br><a href="#">valitse yksi tai useampi</a>                               | <input type="checkbox"/> asfaltti<br><input type="checkbox"/> uusi asfaltti<br><input type="checkbox"/> urille kulunut asfaltti<br><input type="checkbox"/> routakouhemia asfaltissa<br><input type="checkbox"/> sillan liikuntasäama<br><input type="checkbox"/> kuoppa asfaltissa<br><input type="checkbox"/> kääntäessä vasemmalle<br><input type="checkbox"/> kääntäessä oikealle<br><input type="checkbox"/> ajettaessa auto katukiveyksen yli, kori kiertyy<br><input type="checkbox"/> kivikatu<br><input type="checkbox"/> soratie<br><input type="checkbox"/> kuoppainen soratie<br><input type="checkbox"/> nimismiehen kiharainen soratie<br><input type="checkbox"/> kuoppainen asfaltoitu parkkipaikka<br><input type="checkbox"/> kuoppainen sorapintainen parkkipaikka<br><input type="checkbox"/> luminen kuoppainen auraamaton tie / parkkipaikka |
| Häiriön esiintymispaikan osoite, jotta autoa voidaan koeajaa tarvittaessa samassa paikassa |  |
| Onko häiriö tullut jonkun erityisen tapahtuman jälkeen                                     | Valitse  |
| Autoon asennettu lisävarusteita  | Valitse  |
| Vanteet<br>vain <a href="#">Ajettavuus ja Ääni/tärinä -tapauksissa</a>                     | Valitse  |
| Radiokoodi<br><a href="#">ei ole käytössä kaikissa merkeissä/malleissa</a>                 |  |
| Avainkoodi<br><a href="#">ei ole käytössä kaikissa merkeissä/malleissa</a>                 |  |

Muuta asiaan liittyvää

Lomakkeen täyttäjät

Päivämäärä

Esikatsela

\* pakollinen kenttä

Kiitos, että täytit häiriölomakkeen huolellisesti!



## Lopputarkastuksen tarkastuslista huoltoneuvojille [10]

# LOPPUTARKASTUS.

## TARKASTUSLISTA

Työmääräys

Rek. Nro

Päivämäärä: \_\_\_\_\_

**Tarpeettomat kohdat yliviivataan työnjohdon toimesta!****Dokumentaatio**

|  | Kyllä                    | Ei                       | Huomioita |
|--|--------------------------|--------------------------|-----------|
| Työmääräys täytetty oikein                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Huoltoseloste täytetty oikein                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Huoltokirja / sähköinen huoltokirja täytetty / siirretty       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Muut dokumentit liitteenä (esim. suuntausraportti, päivämäärä) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |

**Tarkastukset**

|  | Kyllä                    | Ei                       | Huomioita |
|--|--------------------------|--------------------------|-----------|
| Mootoritilan siisteys                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Auton ulkopuolen siisteys              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Vaurioita (kolhut, painaumat, naarmut) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Vauriot merkitty työmääräykseen        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Sisustan siisteys                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |

**Tekninen tarkastus**

|   | Kyllä                    | Ei                       | Huomioita |
|---|--------------------------|--------------------------|-----------|
| Huoltoilmaisin resetoitu                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Operaatoraportti tulostettu                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Avainmuisti päivitetty                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Varoitusvalot                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |
| Tehtyjen korjaustöiden silmämääräinen tarkastus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____     |

Tehtyjen korjaustöiden tarkastus (työnjohto määrittelee erikseen tarpeen)

---



---



---



---

Suoritettavan koeajon pituus \_\_\_\_\_ km, suoritettu \_\_\_\_\_ km

Koeajo (mittarilukema alussa: \_\_\_\_\_ km, mittarilukema koeajon jälkeen: \_\_\_\_\_ km)

Huomioita: \_\_\_\_\_

Parkkipaikan merkintä työmääräykselle sekä avaimenperään: parkkipaikka \_\_\_\_\_

Tarkastuksen suoritti: \_\_\_\_\_