

Marko Kröger

UUDEN AUTON  
VARUSTELUPROSESSIN  
KEHITTÄMINEN  
AVAINVAUNUN KUOPION  
TOIMIPISTEESSÄ

Opinnäytetyö  
Auto- ja kuljetustekniikka


Maaliskuu 2011




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  				
<b>Tekijä(t)</b> Marko Kröger	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Auto- ja kuljetustekniikka				
<b>Nimeke</b>  Uuden auton varusteluprosessin kehittäminen Avain Vaunun Kuopion toimipisteessä					
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Työn tavoitteena oli tarkastella ja kehittää Avain Vaunun Kuopion toimipisteen uuden auton luovutusprosessia teknisen palvelun kannalta. Työssä käsiteltiin, mitä autoliikkeen sisällä tapahtuu sillä välin, kun asiakas on auton tilannut ja saa sen käyttöönsä. Tämä toiminta ei itsessään suoranaisesti näy asiakkaalle ulospäin, mutta talonsisäisesti toimiva prosessi on erittäin tärkeää.</p> <p>Aiheesta ei juuri ole aikaisempaa tietoa tai julkaisua. Prosessin runko on kuvattu laatukäsikirjassa suppeassa muodossa. Työn toteutuksessa käytettiin apuna tätä runkoa, ja saadut tulokset ja kehitysideoit ovat käytännön työssä tehtyjä.</p> <p>Muutamia kehitysideoita prosessista löytyi, joten työn tavoitteet täyttyivät. Tehtyjen toimintatapamuutosten ja kehitysideoiden tarkoituksena on selkeyttää ja yksinkertaistaa prosessia. Se, mitä kehitysideoita lopullisesti otetaan vielä käyttöön ja miten ne tulevat toimimaan, aika näyttää.</p>					
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  Varustelu, prosessi					
<b>Sivumäärä</b> 24	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Kieli</b></td> <td style="width: 33%;"><b>URN</b></td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	<b>Kieli</b>	<b>URN</b>	Suomi	
<b>Kieli</b>	<b>URN</b>				
Suomi					
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>  					
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Jarkko Peltonen	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Avain Vaunu, Kuopio				

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<b>Date of the bachelor's thesis</b>	
<b>Author(s)</b> Marko Kröger	<b>Degree programme and option</b> Car and transport technology	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Process from order to delivery		
<b>Abstract</b>  <p>The purpose of this thesis was consider and develop the process from order to delivery in Avain Vaunu in Kuopio. The thesis approach what happens inside the car shop in the meanwhile the customer ha ordered a car and gets it transfer to use. This operation is not visible to customer, but from the organizations point of view it is very important how the process works in practice.</p> <p>There is no previous knowledge or publication of this subject. The skeleton of the process is described briefly in the quality book. This thesis in based on that. Results and ideas are experiential findings at work</p> <p>The aims of this thesis achieved because a few development ideas was found from the process. Time will tell which ideas will be implemented and how the suggestions will work in practice</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b>  Order, delivery, process		
<b>Pages</b> 24	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Jarkko Peltonen	<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Avain Vaunu	

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 AVAIN VAUNU YRITYKSENÄ.....	2
3 VARUSTELUPROSESSIN KUVAUS .....	3
3.1 Varustelutilaus.....	3
3.2 Auton tietojen perustaminen järjestelmiin .....	4
3.3 Ajanvaraus.....	7
3.4 Lisävarusteiden myynti ja alihankintatyöt .....	9
3.5 Auton saapuminen ja vastaanottaminen.....	10
3.6 Luovutushuolto ja varustelu .....	11
3.7 Auton pesu ja luovutukseen järjestäminen.....	12
4 PROSESSISSA HAVAITUT ONGELMAT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN .....	12
4.1 Varustelutilaus.....	13
4.2 Auton tietojen perustaminen järjestelmiin .....	14
4.3 Ajanvaraus.....	14
4.4 Lisävarusteiden myynti ja alihankintatyöt .....	15
4.5 Auton saapuminen ja vastaanottaminen.....	15
4.6 Luovutushuolto ja varustelu .....	16
4.7 Pesu ja luovutukseen järjestäminen.....	17
5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	17
6 POHDINTA .....	20
LÄHTEET .....	21

## 1 JOHDANTO

Insinööriytyössäni keskityn Avain Vaunun Kuopion toimipisteen uuden auton varusteluprosessin kehittämiseen. Työn tarkoituksena on tutkia prosessia ja löytää sieltä mahdollisia ongelmakohtia sekä tuottaa näihin ongelmiin ratkaisuehdotuksia.

Uuden auton varusteluprosessi on sinällään haasteellinen, koska siinä on mukana lähes kaikki liikkeen eri osastot, kuten automyynti, työnjohto ja varasosat. Siksi prosessin toimivuus onkin erittäin tärkeää sekä sisäisesti talon että asiakkaan kannalta. Loppuun on koottu havaitut ongelmakohdat ja ratkaisuehdotukset sekä niiden toimivuuden arviointi. Ongelmat on poimittu kokemukseräisesti, sillä olen vastannut korjaamon puolelta uuden auton varustelusta muutamia vuosia. Tämän vuoksi aiheen valinta insinööri-työhön kävi varsin helposti.

Hyvin suunniteltu ja toteutettu varusteluprosessi auttaa automyyntiä sekä teknistä palvelua saavuttamaan yrityksen vision sekä parhaan mahdollisen asiakastyytyvyyden, joka on yksi sekä yrityksen, maahantuojien että valmistajien arvoista. Tavoitteena on, että auto on luovutuskunnossa 3-4 päivän kuluessa saapumisesta /1/. Tästä syystä pohdin työssäni, kuinka osastojen välinen yhteistyö saataisiin toimimaan mahdollisimman vaivattomasti ja jouhevasti.

Oman haasteensa työhön tuo automyyntin ja teknisen palvelun toimiminen kahdessa eri kiinteistössä, vaikkakin kiinteistöt sijaitsevat hyvin lähellä toisiaan. Vuonna 2007 tekniselle palvelulle valmistui uudet toimitilat vanhan kiinteistön vastapäätä samalle kadulle. Automyynti jäi vanhaan rakennukseen, ja entiset korjaamotilat saneerattiin automyyntin käyttöön. Automyyntin laajennus on suunnitteilla, mutta sitä ei ole vielä aloitettu

Itse olen työskennellyt Avain Vaunulla vuodesta 2001 lähtien, aluksi kesätöissä. Ensimmäisen kesän olin mekaanikkona ja toisen kesän varaosamyynnä. Vuodesta 2003 lähtien toimin mekaanikkona vuoteen 2007 saakka, minkä jälkeen siirryin työnjohtotehtäviin ja siinä samalla toimin myös avustavana varaosamyynnä. Nykyään toimin vain työnjohdossa. Kokemusta on siis karttunut erilaisista teknisen palvelun tehtävistä.

## 2 AVAIN VAUNU YRITYKSENÄ

Avain Vaunu on vuonna 1964 alun perin Kuopioon perustettu autoliike. Nykyään yritys toimii Varkaudessa (1987), Joensuussa (1973) ja Iisalmessa (1993). Henkilöstöä Avain Vaunussa on n.100 ja liikevaihto noin 50 miljoonaa euroa.

Avain Vaunun edustamia merkkejä ovat tällä hetkellä Volvo-, BMW-, Renault- ja Dacia henkilöautot sekä Renault tavara-autot. Yritys vastaa näiden myynnistä, huolto- ja varaosapalveluista sekä vauriokorjauksista. BMW:n myynti ja huoltopisteinä toimivat Kuopio ja Joensuu, ja Iisalmessa toimii huoltopalvelut. Vuoteen 1998 saakka Avain Vaunulla oli myös Volvon raskaankaluston myynti ja huoltopalvelut. /2./

Vuonna 1998 Avain Vaunu siirtyi Keski-Suomessa toimivan, vuonna 1930 perustetun Hämeen Autovarusteen omistukseen. Tähän saakka Avain Vaunu oli kuopiolainen perheyrittäjä. 1.1.2011 alkaen nämä kaksi yritystä fuusioituvat yhdeksi juridiseksi yritykseksi nimeltä Hämeen Autovaruste Oy. Avain Vaunu jatkaa kuitenkin edelleen samalla markkinointinimellä toimintaansa. /2./

Volvon edustus Avain Vaunulla on ollut yrityksen perustamisesta lähtien. Pikku hiljaa liiketoiminta on kasvanut ja mukaan on tullut uusia merkkejä sekä kiinteistöjä on remontoitu ja uusia rakennettu. Ensimmäinen Renault luovutettiin asiakkaalle 1989. BMW on tullut mukaan kuvioihin vuonna 2008 ja Dacia 2010.

/2./

Tällä hetkellä Avain Vaunusta myydään noin 650 uutta ja 1500 käytettyä autoa vuosittain, mikä on noin 30- 40 % normaalimarkkinoita alhaisempi. Suuret investoinnit kiinteistöihin niin automyynnin kuin teknisen palvelun puolella on tehty pitkän ajan tähtäimellä, ja tavoitteena onkin päästä 3000 myytyyn autoon vuosittain. Suomessa tavoitteena on myydä 150 000 uutta henkilöautoa. /2./

### 3 VARUSTELUPROSESSIN KUVAUS

Uuden auton varusteluprosessi on varsin monivaiheinen prosessi, johon liittyy aikamoinen joukko ihmisiä autotalon eri osastoilta. Seuraavassa on kuvaus varusteluprosessin toimintatavoista yrityksessä.

#### 3.1 Varustelutilaus

Varustelutilaus (kuva 1) on sähköinen kaavake, jonka automyyjä täyttää asiakkaan kanssa varustelua varten kaupan teon yhteydessä. Varustelutilaukseen merkitään asiakkaan tilaamat tehtaalla asennetut lisävarusteet sekä teknisen palvelun asentamat varusteet. Myyjä lähettää auton varustelutilauksen varustelun työnjohtajalle ja ajoneuvosihteerille sähköpostitse heti kaupan varmistuttua. Varustelutilauksessa tulee olla seuraavat tiedot:

- tilausnumero, auton tilauksen seurantaan varten.
- asiakastiedot, nimi ja osoite
- arvioitu saapumispäivä
- tarkat auton tiedot
- asennettavat lisävarusteet
- muut tarvittavat tiedot, kuten alihankintatyöt, talvirenkaat yms. /1./

Tärkeitä tietoja varustelun kannalta ovat myös auton väri (takailmanohjaimet), sisustuksen väri (matot) ja takaiskunvaimentimien tyyppi, jos autossa on tasonsäätösarja (vetokoukku).

Varustelutilaukseen tulevista muutoksista myyjä ilmoittaa puhelimitse, lähettämällä uuden varustelutilauksen sähköpostitse tai mieluiten käymällä varustelutyönjohtajan luona, jolloin muutokset kirjataan varustelutilaukseen. Puutteelliset varustelutilaukset palautetaan myyjälle täydennystä varten. /1./

**Oiva Voutilainen/HAVAV**  
16.11.2010 12:47

Vastanottaja: Varustelutilaus Kuopio  
kopio  
piilokopio  
Aihe: Huollon työpöytä - Avain Vaunu Oy/Uudet Volvot, VOLVO S60 T3 Momentum 0

Vm	1999	Moott.	Vasso	K.VO	Vasi	Vastuu	Vainu
					702		3601

**Malli & Malli:**  
VOLVO S60 T3 Momentum

**Lisävarusteet / Tehdassennus:**  
Metallihäiri  
Ostokassin päihin  
Polttoaine toiminen lämmitys ajastimella  
Sähköisesti säätävät ulkoiset lasit  
Etumakuusiturvavyöryön poiskytkentä  
Varustepaketti Driver Support  
Audio High Performance MultiMedia  
RTI Navigointi (saatii MM audion)

**Lisävarusteet:**  
Kikarengas aluvaranne "Oden" 215/55R16 HKPLR

**Lisätiedot:**  
Huom! Tilatkaa takareenkaat ajoissa! Esittelyauto

Takapyyryt,  Alle Mfeliidit,  Kapellit  
 Lohkolämmitys, palkka.  Sisäpistoke

Asiakkaan nimi Avain Vaunu Oy/Uudet Volvot	Puhelin 0500652251
Käyttäjän nimi Hallman Jarmo	Puhelin 050-307 0703
Laskutusosoite Kavonle 40	Postiosoite 70700 KUOPIO
Asiakkaan edellinen auto	Vaihdon rekisterinumero

Päiväys 16.11.2010 12:47:05	Myyjä Oiva Voutilainen/HAVAV	Henkilönumero
<a href="#">Huollon sähköpostiosoitte:</a> Varustelutilaus Kuopio		

Huollon työpöytä on lähetetty 16.11.2010 12:46:58  
-> lähettäjä: Oiva Voutilainen, vastaanottaja(t): Varustelutilaus Kuopio.

475 lukematonta asiakirjaa jäljellä

## KUVA 1. Varustelutilaus

Varustelutilaus olisi suotavaa liittää liitteeksi työtilaukseen, josta varustelija voi halutessaan tarkastaa lisävarusteet tai niiden asennukseen liittyviä tietoja. Tällä voidaan ehkäistä ajanvarauksen yhteydessä syntyviä inhimillisiä virheitä.

## 3.2 Auton tietojen perustaminen järjestelmiin

Tilattuaan auton myyjä saa tilausjärjestelmästä alustavat auton tiedot ja tilausnumeron. Nämä tiedot siirretään CD400:lle, josta ajoneuvosihteeri täydentää auton tiedot (kuva 2). Tässä vaiheessa auto perustetaan järjestelmiin tilausnumeroa rekisterinumeroa käyttäen. Volvoissa sekä BMW:ssä tilausnumerot ovat kuusinumeroisia. Renault'n tilausnumerot ovat muodossa esim. A0001 ja Dacian D0001. Renault ja Dacia autoja perustettaessa rekisterinumeroa käytetään myös tilausnumeroa, jonka eteen lisätään vielä toimipisteen numero esimerkiksi 11A0001.



IstuntoA - [24 x 80]

Tiedosto Muokkaa Näytä Tietoliikenne Toiminnot Ikkuna Ohje

AV/HAV DAJ01Y AJONEUVO - MUUTOS 10-11-16

Tehtaan mallikdi . . .F4 \_\_\_\_\_ Tila TILATTU sivu 1/4  
 Korj.mallik. F4/versio \_\_\_\_\_ Ajoneuvokortti . . 11 1100573  
 Rekisterinumero . . . 290381 \_\_\_\_\_ Korj.tr/VDS.F4 10 VOLVO HENKILÖAU  
 Valmistenumero . . .F4 YV1 \_\_\_\_\_ Rp-numero . . . . \_\_\_\_\_  
 Ajoneuvomerkki . . .F4 VOLVO \_\_\_\_\_ Valmistajan malli. 134 \_\_\_\_\_  
 Ajoneuvon malli. . .F4 S60 \_\_\_\_\_ Tyypikoodi . . .F4 \_\_\_\_\_  
 Ajoneuvon mallin jatke T3 Momentum \_\_\_\_\_  
 Ajoneuvolaji . . . .F4 5 Henkilöauto Värrikoodi . . . F4 702 PUN FLAM  
 Vuosimalli . . . . . 2011 Ovien lkm \_\_\_\_\_ Värrikoodi . . . F4 \_\_\_\_\_  
 Moott.tilavuus / cm3 . . . / \_\_\_\_\_ Sisäväri . . . .F4 \_\_\_\_\_  
 Moottorin numero \_\_\_\_\_ Sisustus. . . .F4 \_\_\_\_\_  
 Käyttövoimakoodi . .F4 0 Bensiini Tyyppi. . . . .F4 SE Sedan  
 Jarrutyyppi. . . . .F4 \_\_\_\_\_ Merkkikoodi . .F4 \_\_\_\_\_  
 Avaimen numero . . . . \_\_\_\_\_ 2.avaimen numero. \_\_\_\_\_  
 Radiokoodi . . . . . \_\_\_\_\_ Turvakoodi . . . . \_\_\_\_\_  
 Takuuviite . . . . .F4 \_\_\_\_\_  
 Viimeinen myyntipv . . 00.00.00 \_\_\_\_\_ Rekisteröinti pvm 00.00.00  
 Ensimmäinen myyntipv . 00.00.00 \_\_\_\_\_ 1. rekist.pvm . . 00.00.00  
 Katsastus päivä . . . 00.00.00 \_\_\_\_\_ Ennakkorek.pvm . 00.00.00

F2=Päivitys F4=Luettelo F10=Lisäv. F12=Paluu F22=Tekstit F24=Muu

MÄ a 03/025

1902 - Istunnon aloitus on onnistunut. \\PDC\_KUOPIO\PR111 Käytössä Ne04:

KUVA 2. Auton tietojen perustaminen cd400:lle

IstuntoA - [24 x 80]

Tiedosto Muokkaa Näytä Tietoliikenne Toiminnot Ikkuna Ohje

AV/HAV DAJ01Y AJONEUVO - MUUTOS 10-11-16

Rekisterinumero . . . 290381 Kaupintanumero \_\_\_\_\_ sivu 2/4  
 Omistaja . . . . .F4 \_\_\_\_\_ Autom.asiakas F4 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ RooliF4 \_\_\_\_\_ Myynn. jälk. sopimus . \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Huollon oletusmaksaja 9 (1/2/3/9)  
 \_\_\_\_\_ Huollon oletustilaaaja 3 (1/2/3/9)

Haltija . . . . .F4 \_\_\_\_\_ Muu . . . . .F4 30430120  
 \_\_\_\_\_ RooliF4 \_\_\_\_\_ AVAIN VAUNU OY/UUDET VOLVOT  
 \_\_\_\_\_ RooliF4 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ KAIVOTIE 40  
 \_\_\_\_\_ 70700 KUOPIO  
 \_\_\_\_\_ Puh 0500652251  
 \_\_\_\_\_ Kanta-as.F4 \_\_\_\_\_

Käyttäjät . . . . .F4 88888888  
 ESI\_TIL\_290381/O\_VOUTILAINEN RooliF4 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 VÄRI 702/3601 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Puh \_\_\_\_\_  
 Sähköposti \_\_\_\_\_

F2=Päivitys F4=Luettelo F10=Lisäv. F12=Paluu F22=Tekstit F24=Muu

MÄ a 02/057

1902 - Istunnon aloitus on onnistunut. \\PDC\_KUOPIO\PR111 Käytössä Ne04:

KUVA 3. Asiakastietojen perustaminen cd400:lle

Seuraavalle sivulle (page down) päivitetään asiakkaan tiedot (kuva 3) seuraavasti. Omistaja- kenttään voidaan hakea omistajan tiedot, jos asiakkaalle on perustettu asiakasnumero. Muutoin kenttä voidaan jättää tyhjäksi. Käyttäjäkenttään haetaan asiakasnumerolla 88888888 käteisasiakas ja nimi riville muutetaan asiakkaan ja myyjän nimi. Osoiteriville syötetään tilausnumero ja sisäverhoilun värikoodi varaosia varten.

Muu -kenttään haetaan yrityksen sisäinen maksaja. Huollon oletusmaksajaksi merkitään 9 ja oletustilaajaksi 3, jolloin tarvittavat tiedot tulostuvat työmääräykselle.

Rekisterinumerot muutetaan oikeiksi ja valmistenumerot lisätään, kun kuljetusyhtiön kuljetustilaukset saapuvat sähköpostiin (kuva 4).

https://webmail.artio.net/?popup\_view=1&mailbox=INBOX&index=4755&actionID=view\_attach&id=1&mime - Windows Internet Explorer

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkakut Ohje

Muunnna Valitse

Google Haku Jaa Kirjautu sisään Tämä sivusto on TURVALLINEN Ilmoita meille

PDFCreator eBay Amazon Options

**Vastaanottaja:**

**314 - AVAIN-VAUNU OY (KUO) - 16.11.10 15:52:49**

Toimitettu perille viimeisen 2:n pC\$ivC\$n aikana

Merkki	Malli	VC\$ri	Valmistenumero	Rekno.	Ajoneuvonro	Toimitettu	Toimitus viimeistC\$C\$n
• Volvo	V60/155	tunt	TV1FW5250B1007990		000289788	Ti - 16.11.10 12:47	To - 18.11.10 08:00

Lastattu viimeiselle kuljetusetapille

Merkki	Malli	VC\$ri	Valmistenumero	Rekno.	Ajoneuvonro	arv. toim.aika	Toimitus viimeistC\$C\$n
• Volvo	V60/155	must	TV1FW5251B1007715	URG-556	000289789		Ti - 23.11.10 08:00

Bookattu viimeiselle kuljetusetapille

Merkki	Malli	VC\$ri	Valmistenumero	Rekno.	Ajoneuvonro	Toimitus viimeistC\$C\$n
• Volvo	V60/155	must	TV1FW5251B1007715	URG-556	000289789	Ti - 23.11.10 08:00

SE MC\$kisellC\$ kuljetusvalmiina satamassa/terminaalissa

Merkki	Malli	VC\$ri	Valmistenumero	Rekno.	Ajoneuvonro	Toimitus viimeistC\$C\$n
• Volvo	V60/155	must	TV1FW5251B1007715	URG-556	000289789	Ti - 23.11.10 08:00

LC\$hettC\$C\$:

SE MC\$kinen Logistics Oy  
Asiakaspalvelutoimistot:

TURKU	HANNO	VANTAA	KOTKA	ESTONIA/Paldieki
puh: 02-4155721	puh: 09-61558631	puh: 09-61558631	puh: 05-3400311	puh: +372 655 57 07
fax: 02-4155720	fax: 09-61558630	fax: 09-61558630	fax: 05-3400312	fax: +372 651 08 81
semktu@se-makinen.fi	semhko@se-makinen.fi	semhki@se-makinen.fi	semktk@se-makinen.fi	semest@se-makinen.fi

**KUVA 4. Sähköpostiin saapunut kuljetustilaus, josta on nähtävissä lähiaikoina saapuvat autot**

### 3.3 Ajanvaraus

Työnjohtaja varaa varusteluajan HTA:lle heti, kun varustelutilaus on saatu ja kun auton tiedot on perustettu CD400 järjestelmään. HTA on korjaamon ajanvaraus- ja mekaanikkojen kalenterinhallintaohjelma sekä tilaustensyöttöjärjestelmä.

HTA hakee auton ja asiakkaan tiedot CD400 järjestelmästä rekisterinumeron perusteella (kuva 5). Aika varataan ennakoidun toimituspäivämäärän mukaan + yksi päivä, jolla varmistetaan, että auto on saapunut. Tilausjärjestelmät antavat ennakoidut toimituspäivät. Auton valmistumista ja toimituspäivää voidaan seurata tehtaan järjestelmistä. /1./

Volvolle aikaa luovutushuoltoon varattaessa pyritään käyttämään oikeita työvaihenumeroita, jolloin HTA:lta voidaan tulostaa luovutushuoltopöytäkirja. Renaulteissa voidaan käyttää myös samaa työvaihetta, koska ohjeaikana on käytetty samaa aikaa ja luovutushuoltopöytäkirjaa ei saada HTA:lta tulostettua.

Volvon lisävarusteiden työvaiheet löytyvät helpoiten lisävarusteluettelosta, johon ne on merkitty. Renaultin lisävarusteiden asennusajat löytyvät myös lisävarusteluettelosta, mutta työvaihenumeroita sieltä ei löydy. Tässä tapauksessa voidaan käyttää työvaihenumeroa ”1” ja muokataan tekstirivi vastaamaan tehtävää työtä ja ohjeaika muutetaan lisävarusteluettelon mukaiseksi.

BMW:t saapuvat toistaiseksi jälleenmyyjille jo luovutushuollettuina, joten niille luovutushuoltoa ei tarvitse tehdä. Käytännössä auto kuitenkin tarkastetaan pikaisesti päällisin puolin ja tarkastetaan tärkeimmät kohteet, kuten moottorin nestetasot. BMW:n lisävarusteiden asennusajat ja työvaihenumerot löytyvät BMW:n järjestelmästä nimeltä KSD.

Kun aika on varattu HTA:lle, siirretään varustelutilaus ”käsitelty” kansioon. Täältä ne pystytään myöhemmin tarvittaessa etsimään.

Kuopiossa on yksi varustelija, jolle varustelut pääosin varataan. Hänen poissa ollessa aikoja varataan myös muille mekaniikoille mahdollisuuksien mukaan. Pätevyys varustelutehtäviin on jokaisella mekaanikolla.

Jos autoja saapuu kerralla suurempi määrä, voidaan käytettävissä olevan ajan puitteissa hyödyntää myös muiden mekaanikoiden odotusaikaa. Näyte- ja esittelyautojen luovutushuolloilla ei yleensä ole välitöntä kiirettä, jolloin niitä voidaan käyttää myös ns. täytteinä.

Yleensä varattavan ajan pituus riippuu lisävarusteiden määrästä vaihdellen 1-6 tunnin välillä.

Auton varusteluajasta ja auton luovutusajankohdasta keskustellaan auton saavuttua automyyjän kanssa. Hyvänä tapana olisi kysyä auton valmistumisesta varustelusta, ennen kuin sovitaan auton luovutusaika asiakkaan kanssa. Tällä varmistetaan, että tarvittavat varusteet löytyvät hyllystä tai ehditään tilata ja auto on varmasti valmis asiakkaalle luovutettavaksi.

**Huoltovaraus 290381 - IBM Lotus Notes**

Tiedosto Huokkaa Näytä Luo Toinnot Oltje

290381 Rekisterihaku: Kilometrilukema: 0

VOLVO S60 T3 Momentum 134 IIII 2011 YV1

Huoltoväli ei tiedossa, autoa ei löytynyt maahantuojan tietokannasta

A 11 : 1117934 B : C :  
 Ei ilmastoitua  Manuaalinen ilmastointi  Automaattinen ilmastointi

Sijaisauto:  Tarvitaan Ilmoitus valmistumisesta:  Puhelin  SMS  Email  
Rengashotelli:  Tarvitaan Huoltotiedustelu:  kyllä  ei  
Tyytyväisyyskysely:  kyllä  ei

Käyttäjä: ESI TIL 290381/O VOUTILAINEN GSM:  
Puhelin:  
Sähköposti:

Asiakasnumero: 88888888  
Lähiosoite: VÄRI 702/3601  
Postino ja -toimipaikka:

Yhteystieto: ESI TIL 290381/O VOUTILAINEN

Kanta-asiakas: 0

Omistaja (0)  
Haltija (0)

Muu AVAIN VAUNU OYAJUDET VOLVOT (38438128) puh 0500652251 KAIVOTIE 40, 70700 KUOPIO

Huollon maksaja: Muu AVAIN VAUNU OYAJUDET VOLVOT Luottokelpoisuus: Sisäinen Luottoraja 1682000, avoin saldo 6352  
lasku

Huollon tilaaja: Käyttäjä  
Ennakkotilaustomake Huolto-ohjelman haku

Ajoneuvon tekstit  
Työn tekstit  
Kampanjat: Autoa ei löytynyt maahantuojan tietokannasta

Toimipiste: 11  
GPSS

Paketti	Työriisit	17120-2	2	2	88,38
	LUOVUTUSHUOLTO	77211	-	0,5	42,34
	TALVIRENKAAT ALLE. ODEN 215/55R16 HKPLR				
	KITKARENKAILLA				
Huollon kesto (h):	2,5			2,5	130,72

Asentaja: Jani Saarelainen/HAUAV Mekaanikko  
Huoltoaika: 10.01.2011 08:00:00 - 10.01.2011 10:36:00 10.01.2011 08:00:00-10.01.2011 10:36:00

KUVA 5. HTA:n näkymä aikaa varattaessa

### 3.4 Lisävarusteiden myynti ja alihankintatyöt

Suurin osa lisävarusteista pyritään pitämään hyllyssä, mutta samalla kuitenkin välttämään liian suuria varastoja. Harvinaisemmat ja vähemmän myytävät tuotteet tilataan erikseen tarvittaessa. Varaosamyynnin olisi hyvä tarkistaa yleisimpien lisävarusteiden määrä varastosta säännöllisin väliajoin, noin kerran kuukaudessa.

Lisävarusteet myydään työmääräykselle ja viedään merkittynä ennakkovaraushyllyyn, josta mekaanikko työn aloittaessaan käy hakemassa osat. Osat, jotka joudutaan tilaamaan, yritetään tilata mahdollisuuksien mukaan varastotilauksessa, jolloin varusteiden toimitusaika on noin viikko. Varastotilauksessa tilattavien osien alennus on yleensä suurempi kuin esimerkiksi päivätilauksessa tilattujen osien alennus. Tämän vuoksi varaosamyynnin onkin tärkeää seurata HTA:n varaosatilauksjärjestelmää päivittäin, että osat saadaan tilattua heti kun uusia ajanvarauksia on syötetty. Päivätilausta käytetään

vain äärimmäisessä tilanteessa. Jos jotakin osaa ei ole saatavilla, informoidaan automyyjää tilanteesta heti. /1/.

Joissakin lisävarusteissa voidaan käyttää tarvittaessa niin kutsuttuja tarvikkeosia. Tavaran toimittajamme tulee olla hyvämaineisia ja toimitettavat tuotteet laadukkaita.

Varastoimistilojen puutteen vuoksi ei ole mahdollista pitää suuria ja tilaa vieviä varusteita, kuten rengaspaketteja tai suksibokseja varastossa. Auton väriin maalatut osat, kuten spoilerit, tilataan vain tilauksesta.

Alihankintatöiden, kuten teippausten, taksamittarien asennuksien, renkaiden, viihdeelektronikan asennuksien, ajanvarauksista ja toimittajista vastaa automyyjä. Alihankintatöihin auto toimitetaan myyjän toimesta yleensä luovutushuollon ja varustelun jälkeen ennen auton pesua. Työnjohtoa on hyvä informoida myös mahdollisista alihankitöistä ja niihin liittyvistä asioista. Tällä voi joskus olla työnjohdollisia vaikutuksia työjärjestelyihin.

### **3.5 Auton saapuminen ja vastaanottaminen**

Kun auto saapuu pihaan, toimittaa kuljetusyhtiö avaimet toistaiseksi teknisen palvelun työnjohdon tiskille tai liikkeen ollessa suljettuna postilaatikkoon, josta ne toimitetaan myyntisihteerille.

Avaimet saatuaan auton myynyt myyjä tarkastaa auton tehdasvarusteet sekä auton kuljetusvaurioiden varalta ohjeiden mukaan. Tarkastuksen yhteydessä myyjä ottaa autosta toisen avaimen ja kansion, joka sisältää auton paperit ja toimittaa ne myyntisihteerille säilömistä varten. Talvella lumen ja jään takia ja kurakelillä auton tarkastaminen on hankalaa. Siinä tapauksessa myyjä toimittaa auton heti pesuun ja tarkastaa auton siten. /1./

Tarkastuksen jälkeen myyjä toimittaa toiset avaimet varustelutyönjohtajan pöydälle olevaan UUSIEN AVAIMET - laatikkoon.

### 3.6 Luovutushuolto ja varustelu

Luovutushuolto alkaa, kun työnjohtaja tulostaa työtilauksen HTA:lta ja luovuttaa sen varustelijalle. Työnjohdon tiskien takana on jokaiselle mekaanikolle oma lokero, johon työtilaukset laitetaan, kun auto saapuu. Uusien autojen työtilauksia ei yleensä tuosteta etukäteen, vaan siinä vaiheessa, kun varustelu-aika on varattu.

Työtilauksen saatuaan varustelija leimaa työn alkaneeksi ja noutaa auton parkkipaikat ja työmääräyksen mukaiset lisävarusteet ennakkovaraushyllystä. Luovutushuolto tehdään Volvoihin Volvon luovutushuoltopöytäkirjan mukaan ja Renaulteihin Renault'n pöytäkirjan mukaan. Kuten edellä on jo mainittu, BMW:t saapuvat jälleenympärylle luovutushuollettuna, jolloin niihin asennetaan vain tilatut lisävarusteet sekä suoritetaan tankkaus ja koeajo.

Tilatut lisävarusteet asennetaan ohjeen mukaan. Useimpiin lisävarusteisiin asennusohjeet löytyvät pakkauksesta. Ohjeiden puuttuessa asennusohjeet löytyvät Volvoihin internet osoitteesta <http://vccs.volvocars.se/accessories/ii/>. Renault'n lisävarusteiden asennusohjeet löytyvät varusteiden pakkauksista. BMW:n ohjeet löytyvät maahan-tuojan palvelimelta.

Luovutushuollon ja varustelun valmistuttua huoltopöytäkirja jätetään autoon täytetty-nä ja allekirjoitettuna joko etupenkille tai hansikaslokeroon, josta automyyjä luovutus-tilanteessa sen löytää ja käy läpi asiakkaan kanssa. Työn tehtyään varustelija kuittaa omalla mekaanikonumerollaan jokaisen tehdyn työrivin eteen työn tehdyksi. /1./

Autolla suoritetaan varustelun jälkeen koeajo ja tankkaus. Autoon tankataan 25 litraa polttoainetta. Koeajon jälkeen auto pysäköidään mahdollisuuksien mukaan lähelle pe-supaiikkaa.

### 3.7 Auton pesu ja luovutukseen järjestäminen

Koeajon jälkeen varustelija toimittaa avaimet pesuosaston seinällä olevaan kaappiin ja työmääräyksen työnjohtoon työn laskutusta varten. Auton valmistuttua työnjohto ilmoittaa valmistumisesta automyyjälle joko soittamalla tai sähköpostilla. /1/.

Tämän jälkeen myyjä on yhteydessä pesuosastolle ja varaa ajan pesuun sekä mahdollisiin käsittelyihin ja lasintummennukseen. Ajanvaraus tapahtuu soittamalla tai paikan päällä käymällä. Aika pyritään varaamaan hyvissä ajoin ja mahdollisimman lähelle sovittua luovutusta, ettei auto pölyynny tarpeettomasti seisoessaan. Pesuosastolla on oma varauskirja, johon merkitään auton merkki, malli mahdollinen rekisterinumero ja tehtävät työt. Toistaiseksi sähköistä ajanvarauskalenteria pesuosastolla ei käytetä. Tehtävistä töistä tehdään aina oma työmääräin, jolle leimataan työn alkaessa. Työn valmistuttua työmääräin laitetaan pöydällä olevaan lokeroon, josta työnjohtajat hakevat säännöllisin ajoin työmääräimet laskutusta varten.

Kun tilatut työt on tehty, toimitetaan auto myynnin alakertaan luovutustilaan odottamaan asiakkaalle luovutusta. Avaimet jätetään vasemman aurinkolipan päälle. Auton valmistumisesta ilmoitetaan myyjälle tai ajoneuvosihteerille, kun auto on viety luovutustilaan. /1./

## 4 PROSESSISSA HAVAITUT ONGELMAT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

Seuraavassa käsittelen prosessissa havaittuja ongelmia, niille parannusehdotuksia ja jo lähiaikoina tehtyjä mahdollisia muutoksia toimintatavoissa. Toimintatavoista ei löytynyt suuria yksittäisiä ongelmakohtia vaan ongelmat ovat varsin pieniä. Monessa kohdassa törmätään vain inhimillisiin virheisiin, joita ei mielestäni ole kovinkaan tärkeää lähteä penkomaan.



#### 4.1 Varustelutilaus

Suurimpana ongelmana varustelutilauksissa ovat puutteelliset tiedot ja erityisesti varsinkin talviaikaan tieto talvirenkaiden toimittajasta. Tehtaalta auto toimitetaan kesärenkailla, ja usein kaupanteon yhteydessä asiakas lupaa itse toimittaa talvirenkaat. Tällöin asiakkaalle pitäisi osata jo tässä vaiheessa antaa suhteellisen tarkka auton saapumispäivämäärä, jotta hän osaisi toimittaa renkaat oikeaan aikaan. Asiakasta tuleekin kehottaa tuomaan renkaat mieluummin liian aikaisin kuin liian myöhään. Myöhästyneet ja puuttuvat renkaat viivyttävät varustelua, ja pahimmassa tapauksessa auto ajetaan ulos odottamaan renkaita varustelun jälkeen. Tämä lisää huomattavasti työtä varsinkin, jos lunta on satanut runsaasti ja auto joudutaan lapioimaan hangesta. Toki alkuperäisten rengaspakettien markkinointia tulee lisätä, jolloin edellä mainitut ongelmat vähenisivät huomattavasti ja se olisi yrityksellekin huomattava lisämyynnin paikka. Toisinaan varustelutilauksista puuttuu kokonaan tieto talvirenkaista. Tässä tapauksessa on otettava yhteyttä myyjään ja kysyttävä tietoa. Tämä on tietysti pieni vaiva, mutta siitäkin huolimatta ylimääräinen työvaihe. Yleensä, jos myyjä lupaa toimittaa renkaat, ne ovat hyvissä ajoin toimitettuna varustelussa.

Nämä ovat pieniä ongelmia ja mielestäni helposti korjattavissa esimerkiksi prosessia kertaamalla myyjien palaverissa myyntipäällikön toimesta.

Toinen ongelma on varustelutilauksien etsiminen jälkikäteen HTA:n sähköpostista. Joskus voi tulla tilanteita, jolloin joku asia pitää varmistaa varustelutilauksesta ja tilaus etsiä sähköpostista. Koska tilaukset ovat kronologisessa järjestyksessä, eikä hakutoimintoa ole on tilaus etsittävä tällä hetkellä vain myyjän nimen perusteella. Varustetilauksen suuresta määrästä johtuen tämä on erittäin hankalaa ja hidasta. Tähän voisi ratkaisuna olla, että perustettaisiin HTA:n sähköpostiin jokaiselle myyjälle oma kansio, johon varustelutilaukset siirrettäisiin, kun varustelu-aika on varattu, ja poistettaisiin, kun auto on luovutettu. Tämä asia otetaan selvitykseen it-osaston kanssa mahdollisimman pian.

## 4.2 Auton tietojen perustaminen järjestelmiin

Auton tietojen perustamisessa järjestelmiin ei ole havaittu ongelmia eikä huomauttamista. Myyntisihteerit tekevät työnsä ajoissa ja huolellisesti heti automyyjän perustettua ajoneuvon alustavat tiedot CD400:lle. Tietojen perustaminen ajoissa on erittäin tärkeää, koska varustelu-aikaa varattaessa auton ja asiakkaan tiedot pitää olla perustettu.

## 4.3 Ajanvaraus

Koko ajanvarausjärjestelmä koki viime vuoden puolella varsinaisen mullistuksen, kun varustelijan ajanvaraus siirrettiin HTA:n kalenteriin. Sitä ennen varustelija ei ollut kalenterissa, ja työt annettiin yleensä saapumis- ja kiireellisyys järjestyksessä. Tämä oli varsin huono toimintatapa, koska aina ei välttämättä ole uusia autoja varustelussa ja näin ollen odotusaikaa saattoi toisinaan tulla liikaa. Nykyään varustelija on normaalisti ajanvarauskalenterin piirissä, jolloin hänelle voidaan ottaa myös asiakastoita varustelutilanteen niin suodessa. Samalla kun ajanvaraus siirrettiin kalenteriin, vastuuta jaettiin ajanvarauksen suhteen useammalle henkilölle. Aikaisemmin koko ajanvarauksesta vastasi vain yksi henkilö, mutta muutoksen myötä kolmella henkilöllä on mahdollista tehdä varusteluiden ajanvarauksia.

Yksi varsin suuri ongelma ajanvarauksessa on autojen toimituspäivien muuttuminen. Lopullista tarkkaa toimituspäivää ei tiedetä kuin vasta muutamaa päivää ennen saapumista, kun kuljetusyhtiöltä tulee kuljetustilaukset sähköpostilla. Joskus näihinkin ilmoitettuihin päiviin voi tulla vielä muutoksia. Ongelma korostuu varsinkin siinä vaiheessa, jos auto tulee useampia päiviä etuajassa. Tässä vaiheessa varauksen siirtäminen aikaisemmaksi voi olla hankalaa, koska kalenterit yritetään luonnollisesti varata mahdollisimman täyteen. Näissä tapauksissa varustelijalle varatut työt pyritään siirtämään muille mekaniikoille ja näin vapauttamaan aikaa kalenterista.

Varsinaista yhtä ja oikeaa ratkaisua tähän ongelmaan ei ole. Toimituspäiviin ei juuri voi vaikuttaa, joten ainoa tapa on tarkkailla aktiivisesti järjestelmistä auton tilaa ja mahdollisesti muuttuneita toimituspäiviä. Myyjät tarkkailevat hyvin myymiensä auto-

jen valmistusta ja saapumista järjestelmistään ja ilmoittavat havaitsemistaan aikataulumuutoksista, jolloin ajanvarauksia voidaan yrittää muuttaa sen hetkisen tiedon mukaiseksi.

#### **4.4 Lisävarusteiden myynti ja alihankintatyöt**

Lisävarusteiden asennuksen yhteydessä törmätään silloin tällöin väärin tilattuihin osiin. Tähän vaikuttavat useammat eri asiat, kuten epähuomiossa vääränlaisen osan tilaaminen, markkinoille tulleet uudet auto- ja moottorimallit sekä viimeaikaiset useat henkilöstössä tapahtuneet muutokset varaosapuolella. Työntekijät varaosissa ovat vaihtuneet ja tilalle on tullut nuoria ja täten varsin kokemattomia myyjiä. Osan aikaa varaosissa on myös ollut vajaamiehitys, joka on aiheuttanut ylimääräistä kiirettä ja näin ollen vahinkoja sattuu enemmän.

Maahantuojaat järjestävät koulutuksia myös lisävarusteiden ja uusien mallien osalta, joihin osallistuminen on ensiarvoisen tärkeää. Lisäksi yrityksen sisäinen koulutus ja talossa pidempään olleiden kokemuksen hyödyntäminen uusien työntekijöiden kouluttamisessa ja perehdyttämisessä on tärkeää. Alihankintatöistä ja niiden ajanvarauksesta vastaavat myyjät, ja tässä toimintatavassa ei ole havaittu ongelmia.

#### **4.5 Auton saapuminen ja vastaanottaminen**

Kuten edellä on mainittu, kuljetusyhtiö toimittaa saapuvien autojen avaimet työnjohdon tiskille tai liikkeen ollessa suljettuna teknisen palvelun postilaatikkoon. Tämä ei mielestäni ole hyvä toimintatapa, koska autoihin on tehtävä saapumistarkastus kuljetusvaurioiden varalta välittömästi autojen saavuttua ja mahdolliset vauriot on ilmoitettava kuljetusyhtiöön ja maahantuojalle 24 tunnin kuluessa autojen saapumisesta. Riskinä tässä toimintatavassa on varsinkin, kun toimitaan kahdessa eri kiinteistössä, että avaimet jäävät ”lojumaan” työnjohdon tiskille ja pahimmassa tapauksessa avaimet on jätetty työnjohtajan pöydälle, joka on poissa töistä. Näissä tapauksissa vauriot jäävät jälleenmyyjän maksettavaksi. Mielestäni helpoin ja yksinkertaisin ratkaisu tähän ongelmaan olisi, että kuljetusliike veisi avaimet suoraan myyntisihteerille ja aukioloaiko-

jen ulkopuolella saapuneita autoja varten hankittaisiin lukollinen postilaatikko automyynnin kiinteistöön. Näin avaimet menisivät suoraan myyntisihteerille, joka toimittaa avaimet myyjille tarkastusta varten.

Toiseksi suureksi ongelmaksi varsinkin mekaanikkojen keskuudessa on noussut puutteelliset ja liian pienet parkkipaikat. Uusille autoille ei ole varsinaisesti varattu parkkipaikkoja, vaan kuljetusyhtiön kuljettaja jättää autot tyhjiin ruutuihin, yleensä teknisen palvelun rakennuksen pihaan. Jos parkkipaikka on täynnä, kuljettaja voi ajaa autot myös automyynnin kiinteistön takapihalla olevalle parkkipaikalle. Tällainen toimintatapa aiheuttaa lisätyötä sekä myyjälle että varustelijalle, koska he usein joutuvat etsimään autoa. Ainakaan toistaiseksi parkkipaikalle ei ole mahdollista varata tilaa uusille autoille pihan ahtauden vuoksi. Kiinteistösuunnittelussa tämä lienee jäänyt huomiomatta, vaikkakin teknisen palvelun kiinteistö on varsin uusi. Talviaikana tämä ongelma korostuu ajoittain, kun pihaan kertyy lumikasoja, jotka peittävät pysäköintiruutuja. Toki nämä kasat tyhjennetään säännöllisesti. Pysäköintitilaongelma tulisi ottaa huomioon mahdollisen automyynnin kiinteistön laajennuksen yhteydessä tulevaisuudessa. Pysäköintitilaa on saatu tämän talven aikana hieman lisää, kun yritys vuokrasi viereisestä liiketilasta tilaa vaihtoautoille. Näin vaihtoautoja saatiin siirrettyä ulkoa lämpimään tilaan ja automyynnin pysäköintipaikoille tilaa uusille autoille.

#### **4.6 Luovutushuolto ja varustelu**

Luovutushuollon ja varustelun osalta ei juuri ongelmia ole havaittu varsinkaan sen jälkeen, kun varustelua alkoi keskitetysti hoitaa yksi henkilö. Ennen keskittämistä varustelut hoidettiin mekaanikoiden toimesta. Varustelut tehtiin asiakastöiden lomassa, eivätkä ne olleet erityisen haluttuja työtehtäviä. Tämä näkyi usein työhön käytetystä runsaasta ajasta. Suurin tekijä varustelun tämänhetkiseen toimivuuteen on ammattitaitoinen ja hyvänasenteen omaava mekaanikko. Lisäksi varustelijalta vaaditaan erityistä huolellisuutta ja tarkkavaisuutta, koska useimmiten varustelun yhteydessä autosta joudutaan irrottamaan ja muokkaamaan suuriakin näkyviä osia, kuten puskureita sekä sisustan osia.

#### 4.7 Pesu ja luovutukseen järjestäminen

Auton pesuun toimittamisen toimintatavassa teimme varustelijan kanssa muutoksen jokin aika sitten. Aikaisemmin auton varusteltuaan varustelija toi auton avaimet työnjohtoon, mistä ne sitten kuljetettiin milloin pesuun tai automyyntiin. Auto myös pysäköitiin joko automyyntin pihaan tai sitten teknisen palvelun pihaan. Yleensä pesuun autoa toimitettaessa autoa sai etsiä ympäri pihaa, ja tähän kului tarpeetonta aikaa. Tämä oli erittäin sekavaa toimintaa. Tästä johtuen päätettiin, että avaimet viedään suoraan pesuosastolle ja auto pysäköidään mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman lähelle pesulan ovea. Jos auton luovutus on pidemmän ajan päästä ja parkkipaikalla ahdasta, auto voidaan ajaa myös automyyntin takapihalle. Avaimet toimitetaan kuitenkin suoraan pesu osastolle.

### 5 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä arvioin jo sekä tehtyjen toimintatapa muutosten toimivuutta että kehitysideoita ja ratkaisuehdotuksia, joita ei ole vielä otettu käyttöön. Kolmantena ryhmänä ovat ongelmat, joihin ei ole ratkaisua ja niihin ei voida merkittävästi vaikuttaa.

Suurin ja ehdottomasti eniten hyötyä tuonut muutos oli ajanvarauksen muuttaminen kalenteriin. Näin on saatu kalenteri myytyä entistä täydemmäksi asiakastöillä, kun uusien autojen varustelussa on hiljaisempaa. Tästä on luonnollisena seurauksena odotusajan pieneneminen, joka on taas tuloksellisesti erittäin tärkeää.

Hyvinä puolina kalenteriin siirtymisessä on myös parempi työnsuunnittelu. Työt ovat selvästi kalenterissa näkyvissä, jolloin asiakastöiden varaaminen on helpompaa ja varauksen voi tehdä kuka tahansa työnjohtajista. Varustelusta valmistumisen arviointi myyjien kanssa on näin myös helpompaa.

Vastuunjako samassa yhteydessä on myös osoittautunut hyväksi ja toimivaksi ratkaisuksi varsinkin loma-aikoina, kun työt eivät ole yhden työntekijän varassa. Nyt kaikki varatut työt on merkitty kalenteriin, josta kaikkien työnjohtajien on helppo järjestää työt kalenterin mukaan eikä varusteluprosessin pyörittäminen käy yhdelle henkilölle

raskaaksi. Nämä tehtävät hoidetaan kuitenkin muiden työnjohdollisten tehtävien lomassa.

Varustelun keskittäminen yhdelle mekaanikolle on koko prosessin kannalta selkeämpää, kuin että varustelut tehtäisiin hajautetusti kaikkien mekaanikoiden kesken. Nyt mekaanikko tekee varusteluja päivästä toiseen, jolloin työhön tulee tietty rutiini ja työt etenevät ripeästi. Hän tuntee myös tarkasti sovitut toimintatavat ja osaa toimia niiden mukaan. Aikaa ei kulu enää turhaan ohjeiden lukemiseen ja asennusohjeisiin perehtymiseen, kuten kävi entisen toimintatavan aikana. Lisäksi jos automyyjillä tai työnjohdolla on varusteluun liittyviä teknisiä kysymyksiä, he tietävät tarkkaan, kenen puoleen kääntyä, kun tietävät, kuka työtä on hoitanut.

Varaosaston ongelmiin on haettu ratkaisua rekrytoimalla tammikuun 2011 aikana kaksi uutta työntekijää lisää ja työnkuvia sekä vastuualueita selkeyttämällä. Uudet työntekijät ovat luonnollisesti vielä kokemattomia, joten tämän ratkaisun vaikutusta ei osata vielä arvioida, mutta uskon vahvasti, että työhön perehdytyksen saatuaan kuormitus jakaantuu tasaisemmin henkilöstölle. Vastuualueita jaettiin viime vuonna viimeksi, mutta sen jälkeen on tullut kaksi henkilövaihdosta, minkä takia toiminta on ollut hieman epäselvää. Vastuualuejako tehdään sitten, kun uudet varaosamyyjät ovat saaneet riittävän perehdytyksen ottaakseen asioita vastuulleen. Tämä vie luonnollisestikin varmaan muutamia kuukausia, mutta tulevaisuudessa näistä toimenpiteistä on vielä iso apu ajatellen koko jälkimarkkinoinnin toimintaa. Tämän lisäksi varaosamyyjät osallistuvat maahantuojien järjestämiin koulutuksiin. Koulutukset on tarkoitus kohdentaa vastuualueiden mukaan, jolloin koulutuksesta saa parhaan mahdollisen tiedon ja hyödyn.

Hyvin toiminut muutos on ollut myös avainten ja auton toimitus pesuosastolle suoraan varustelun jälkeen. Tämä on vähentänyt turhaa avainten kuljetusta ja etsimistä osastojen välillä, prosessin eri vaiheissa. Myös autojen etsiminen ympäri pihoja on vähentynyt, kun auto pyritään pysäköimään mahdollisimman lähelle pesuosastoa. Ajansäästö on näin merkittävää, varsinkin kun toimitaan eri kiinteistöissä.

Toimintatavoissa on muutamia ongelmia, jotka kaipaavat muutoksia mutta joita ei ole vielä tehty. Suurimpana näistä mielestäni on auton saapumiseen liittyvä avaimien toimitus. Ehdottamani ratkaisu avaimien toimittamisesta suoraan automyyntiin hank-

kimalla lukittava, vankka postilaatikko olisi yksinkertaisin mahdollinen ratkaisu, enkä näe mitään syytä, miksei se toimisi. Käytännössä tämä vaatisi vain ilmoituksen ja ohjeistuksen kuljetusyhtiölle sekä tarkoitukseen soveltuvan postilaatikon. Toimintatavan muutos olisi erittäin edullinen ja säästäisi taas aikaa sekä osaltaan yksinkertaistaisi prosessia.

Puutteellisiin varustelutilauksiin mielestäni riittäisi prosessin kertaaminen automyyji-en kanssa. Teknisiä tai toimintatavan muutoksia aihe ei vaadi, vaan kyse on uskoakse-ni vain tahattomista unohduksista. Myös asiakkaiden toimittaessa renkaita tai muita lisävarusteita tulee asiakasta ohjeistaa toimittamaan osat hyvissä ajoin. Täytyy toki muistaa, että tämä ongelma ei toistu usein ja loppujen lopuksi selviää yhdellä puhelin-soitolla. Toinen, varsin harvoin esiintyvä pieni ongelma on varustelutilausten etsimi-nen sähköpostista. Tähän voidaan ehdottamaani ratkaisua kokeilla, jos se on helposti toteutettavissa. Kovin paljon siihen ei kannata aikaa ja energiaa tuhjata, koska vaiva ylittää nopeasti saatavan hyödyn.

Kaikkiin toiminnassa ilmeneviin ongelmiin ei voida itse juurikaan vaikuttaa, ainakaan suoranaisesti. Pysäköintitilaongelmaan on haettu ratkaisua vuokraamalla tilaa vaihto-autoille viereisestä liikekiinteistöstä. Tämä ei tietenkään poista kokonaan ongelmaa eikä mielestäni voi olla lopullinen ratkaisu. Tonttien tämänhetkinen koko ja maastonmuodot eivät salli pysäköintitilojen laajentamista. Tämän vuoksi onkin erittäin tärkeää, että autot pysäköidään huolellisesti ja mahdollisimman tiiviisti, lumet puhdistetaan pihoilta säännöllisesti ja syntyneet kasat poistetaan välittömästi sekä saapuneet uudet autot varustellaan ja luovutetaan mahdollisimman nopeasti asiakkaille.

Myöskään autojen ennakoituihin toimituspäiväpoikkeamiin ei voida itse vaikuttaa. Ainoa keino, jolla ongelmia voidaan yrittää välttää tai ainakin minimoida, on mielestäni auton tilan aktiivinen seuranta tehtaan järjestelmistä ja välitön reagointi muuttuneeseen tilanteeseen. Tilausten seuraaminen aiheuttaa luonnollisesti lisää työtä, mutta on erittäin hyödyllistä. Tilausten seuranta jää auton myyneen myyjän vastuulle. Työnjohdossa varusteluprosessia hoidetaan muiden työnjohdollisten töiden lisäksi, joten aikaa ei riitä seurantaan. Lisäksi myyjillä on tunnukset tarvittaviin järjestelmiin jo valmiina.

## 6 POHDINTA

Työni tarkoituksena oli tarkastella ja kehittää uuden auton luovutusprosessia. Työ on tehty käytännön kokemuksiin perustuen, koska olen itse hoitanut teknisen palvelun puolella tehtävää jo useamman vuoden ajan. Tämän vuoksi työ onkin tehty teknisen palvelun näkökulmasta sivuten toki myös automyyntin roolia.

Viime aikoina prosessia on kehitetty tekemällä varsin suuria toimintatapamuutoksia, ja muutama kohta kaipaa vielä lisäselvityksiä. Tehdyt muutokset ovat tehty tarpeen mukaan, ja ne ovat tehty mielestäni onnistuneesti. Prosessia on saatu yksinkertaistettua ja vastuunjako jaettu ja selvennetty. Yksinkertaistaminen on tärkeää, koska prosessissa on erittäin monta vaihetta ja autoliikkeen kaikki osastot ovat prosessissa mukana. Myös toimiminen automyyntin kanssa eri kiinteistöissä vaatii mahdollisimman yksinkertaiset ja selvät toimintatavat, jotta prosessia voidaan hoitaa vaivattomasti ja kustannustehokkaasti.

Varsinaisia mittareita prosessissa ei ole, vaan toimintaa voidaan arvioida käytännön toiminnan perusteella ja osastojen välisillä palautteilla sekä mahdollisilla asiakaspalautteilla. Toimivat toimintatavat ovatkin yksi asiakastyytyväisyyden kulmakivistä, mikä on myös valmistajien ja maahantuojien yksi tärkeimmistä arvoista.

Kokonaisuutena prosessi toimii varsin hyvin, ja toimintatavat pääosin ovat kaikkien tiedossa. Toiminnan kannalta on tärkeää, että jokainen ymmärtää oma työnsä ja yhteistyön merkityksen eri osastojen välillä. Uudet ideat ja näkemykset ovat tervetulleita matkalla toimivampaan uuden auton varusteluprosessiin.



**LÄHTEET**

Uuden auton varustelu 2010. Toimintaohjelma. Avain Vaunu Oy Kuopio. Osa 8. Prosessit.

Kröger Matti 2010. Opinnäytetyö. Sähköposti. Toimitusjohtaja. 8.11.2010 ja 22.11.2010.