



TEKNIikka JA LIIKENNE

Auto- ja kuljetustekniikka

Jälkimarkkinointi

INSINÖÖRITYÖ

TAKUUPROSESSI JA -JÄRJESTELMÄ

**Työn tekijä: Pauli Sarajärvi
Työn ohjaaja: Pertti Ylhäinen**

Työ hyväksytty: __. __. 2011

**Pertti Ylhäinen
Lehtori**



ALKULAUSE

Tämä insinööriö tehtiin Atoy Automotive Oy:lle. Toivon insinööriöstäni olevan hyötyä takuuprosessin selkeyttämisessä takuukäsittelyn eri vaiheissa sekä toivon sen helpottavan täsmällisen takuukäsittelyn toteutumista.

Haluan kiittää projektissa mukana olleita tiimpäällikkö Marko Taipalettä sekä kaikkia muita järjestelmän kehityksessä mukana olleita henkilöitä. Lisäksi haluan kiittää Pete Vuorta, joka on auttanut projektin eteenpäin viemisessä.

Espoossa 11.3.2011

Pauli Sarajärvi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä: Pauli Sarajärvi	
Työn nimi: Takuuprosessi- ja järjestelmä	
Päivämäärä: 11.3.2011	Sivumäärä: 34 s. + 4 liitettä
Koulutusohjelma: Auto- ja kuljetustekniikka	Suuntautumisvaihtoehto: Jälkimarkkinointi
Työn ohjaaja: Lehtori Pertti Ylhäinen	
Työn ohjaaja: Tiimipäällikkö Marko Taipale, Atoy Automotive Oy	
<p>Tässä insinööriyössä kuvataan tyypillinen varaosien myyntiketju tehtaalta kuluttajalle ja perehdytään tarkemmin takuuketjun kulkuun kuluttajalta tehtaalle. Työssä käydään läpi takuukäsittelyn eri tasoilla, korjaamalla, varaosaliikkeessä ja maahantuojalla, tehtäviä toimenpiteitä takuuhakemuksen tekemiseen ja käsittelyyn.</p> <p>Työn tarkoituksena on tuoda esille eri takuuketjun tasoilla havaittuja ongelmia. Näistä ongelmista johtuen usein takuuhakemuksen käsittely hidastuu, monimutkaistuu ja aiheutuu ylimääräistä työtä, joka olisi voitu hoitaa kerralla siten, ettei viivytyksiä olisi syntynyt. Esimerkiksi hakemusten puutteiden ja puutteellisten liitteiden takia käsittelyssä voi jäädä huomioimatta sellaisia asioita, joilla olisi ollut vaikutusta lopputulokseen. Tehtaalle lähetettävissä takuuanomuksissa on oltava mukana tarvittavat tiedot ja liitteet, muuten niitä ei käsitellä.</p> <p>Tässä työssä käydään läpi takuukäsittely Atoy Automotive Oy:ssä ja tuodaan esille kokemukseen pohjautuvia näkökantoja ongelmakohtien ratkaisemiseksi ja kehittämiseksi. Työn yksi keskeisimmistä tavoitteista on luoda takuuhakemus- ja raportointijärjestelmä, jonka avulla takuuhakeminen ja -käsittely olisivat nopeampia, yksinkertaisempia ja olisi lisäksi kaikille osapuolille informatiivinen. Järjestelmän tarkoituksena toimia kanavana, jonka kautta takuut anotaan, niistä keskustellaan ja pyydetään mahdollisesti lisätietoja sekä seurataan takuukäsittelyn vaiheita. Lisäksi järjestelmä rakennetaan niin, että ilman riittäviä tietoja ja liitteitä hakemusta ei ole mahdollista lähettää, joten hakemuksen puutteet minimoidaan jo hakemuksen laatimisvaiheessa. Järjestelmän kautta hakemukseen on mahdollista liittää sähköisesti valokuvia, jotka ovat usein huomattavan tärkeitä ongelman kokonaisuuden hahmottamisessa.</p>	
Avainsanat: takuu, takuuhakemus, takuuprosessi, takuujärjestelmä	

ABSTRACT

Name: Pauli Sarajärvi	
Title: Warranty Process and Management System	
Date: 11 March 2011	Number of pages: 34
Department: Automotive and Transport Engineering	Study Programme: After Sales Engineering
Instructor: Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer	
Supervisor: Marko Taipale, Team Manager, Atoy Automotive Oy	
<p>This thesis analyses the process of handling warranties at Atoy Automotive Oy and by highlighting the experience-based views it tries to solve problems that are noticed and develop the warranty handling process. It describes a typical supply chain of spare parts from the factory to the consumer. It takes a closer look at the warranty claims supply chain from the consumer to the factory. The thesis examines the warranty processing at different levels: workshop, spare parts shop and the importer, making the warranty claim and processing the claim.</p> <p>The objective of this thesis is to highlight the problems identified at the different levels of the warranty chain. Because of these problems in processing warranties the application process often slows down and becomes more complicated. This creates extra work that could be treated immediately, without delays. If the warranty claim doesn't have attachments or if the claim has been done incompletely, warranty processing can be left without proper attention. The warranty claim may also be stopped if the claim is not accompanied by all the necessary reports.</p> <p>One of the key objectives of this thesis is to create a warranty claim and reporting system for the company. With this new system the warranty claiming and processing will be faster, more simple, and more informative to all the parties. The system is intended to serve as a channel where warranty claims are made, and discussed, and it will help the users to ask for additional information, and track warranty processing steps. Furthermore, the system will be built so that it is not possible to send the warranty forward in the process without sufficient information on the application and without attachments. In this way it is possible to minimize the deficiencies when making a warranty claim. Moreover, in this system it is possible to accompany the warranty claims with photographs, which are often important when figuring out the overall problem.</p>	
Keywords: warranty, warranty claim, warranty report system	

SISÄLLYS

ALKULAUSE

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	YRITYS	2
2.1	Atoy-konserni	2
2.2	Atoy Automotive Oy	3
2.2.1	<i>Liikeidea ja strategia</i>	<i>4</i>
2.2.2	<i>Kilpailu</i>	<i>4</i>
3	TAKUUKÄYTÄNNÖT JA TAKUIDEN ANOMINEN	5
3.1	Myyntiketju	5
3.2	Takuuketju	6
3.2.1	<i>Korjaamolta vaaditut toimenpiteet</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Varaosaliikkeeltä vaaditut toimenpiteet</i>	<i>10</i>
4	TOIMINTA MAAHANTUOJALLA TAKUUTAPAUKSISSA	14
4.1	Tavaran saapuminen takuupalautuksena	14
4.2	Hakemuksen käsittely palautusosastolla	14
4.3	Takuukäsittelijän takuukäsittely	15
4.4	Takuuhakemusten lähettäminen tavarantoimittajille	16
4.5	Takuuhakemuksen täyttäminen	17
4.6	Tehtaan takuutarkastus ja päätös	19
4.7	Takuupäätöksen lähettäminen asiakkaalle	20
4.8	Takuuosien säilytys ja käsittely	21
4.9	Takuuhakemuksen hyvittäminen asiakkaalle	22
5	MAAHANTUOJAN GOODWILL	23
6	HAVAITUT ONGELMAKOHDAT	24
6.1	Havaitut ongelmakohdat korjaamalla	24
6.2	Havaitut ongelmakohdat varaosaliikkeessä	25
6.3	Havaitut ongelmakohdat maahantuojalla	26

7	TOIMINTAMALLIEN KEHITYS	26
7.1	Toimintamallien kehitys korjaamalla	26
7.2	Toimintamallien kehitys varaosaliikkeessä	27
7.3	Toimintamallien kehitys maahantuojoilla	27
8	TAKUUHAKEMUSJÄRJESTELMÄ	28
8.1	Järjestelmän kuvaus	28
8.2	Järjestelmän edut	32
8.3	Järjestelmän käyttöönotto	32
9	YHTEENVETO	33
	VIITELUETTELO	35

1 JOHDANTO

Atoy Automotive Oy:llä on useita kymmeniä suuria tavarantoimittajia, joiden takuu-aika ja -käytäntö vaihtelevat suuresti. Tavarantoimittajien takuu kattaa toimittamiensa osien osalta valmistusvirheistä ja materiaali-epäpuutteista johtuvat ongelmat. Esimerkiksi iskunvaimennintoimittaja Bilstein myöntää tuotteilleen kahden vuoden takuun ilman kilometrirajoitusta, kun taas yksi pyöränlaakeritoimittajista EKG myöntää tuotteilleen vuoden tai 50 000 km:n takuun. Näistä esimerkeistä käy hyvin ilmi se, että takuukäsittelyyn tuo oman haasteensa myös eri valmistajien takuuajat. Kuitenkin Suomen kuluttajansuojalaki määrittää vastuun eri tavalla, koska kuluttajansuojalain mukaan tuotteen on kestävä sen verran kuin kohtuudella voidaan olettaa kyseisen komponentin käyttöikänsä olevan. Esimerkiksi jakopäänhihnan pyörittävän vesipumpun voidaan kohtuudella olettaa kestävän hihnanvaihtovälin, joka on taas autonvalmistajan määrittämä.

Tämän työn tavoitteena on selventää Atoy Automotive Oy:n takuuprosessin kulkua ja antaa valmiuksia täsmälliseen takuukäsittelyyn. Takuukäsittelyn ongelmat pohjautuvat suurelta osin takuupalautusohjeiden laiminlyöntiin, jolloin käsittelyajat venyvät ja joudutaan tekemään moninkertainen työmäärä, jotta kaikki takuuhakemukseen tarvittavat dokumentit saadaan asiakkailta maahantuojalle takuuhakemuksen liitteeksi. Takuupalautusohjeiden mukaan takuuhakemus on lähetettävä 14 vuorokauden kuluessa takuutyön tekemisestä, jotta tavarantoimittajien määrittämät ehdot takuuhakemusaikojen suhteen voidaan myös täyttää.

Toinen tämän työn tavoite on luoda takuuhakemiseen järjestelmä, joka mahdollistaa takuutapauksien täsmällisen käsittelyn. Järjestelmän toiminta sulkee pois puutteellisten takuuhakemusten lähettämisen asiakkaan suunnasta, jolloin käsittely nopeutuu ja selkeytyy. Järjestelmän on tarkoitus olla informatiivinen myös asiakkaan suhteen, kun takuuhakemuksen vaiheet ovat seurattavissa järjestelmästä käsin. Tällöin sekä asiakkaalla että maahantuojalla on olemassa työkalu, jolla voi seurata takuukäsittelyn vaiheita.

2 YRITYS

2.1 Atoy-konserni

Atoy-konserni toimii neljässä maassa Itämeren ympärillä. Vuonna 2004 yhtiö kasvatti toimintaansa ostamalla ruotsalaisen Ape Fordonskomponenter AB:n. Kaupan myötä konsernin liikevaihto kaksinkertaistui ja toiminta laajeni Suomesta ja Virossa Ruotsiin ja Latviaan. Atoy-konsernin rakenne selviää kuvassa 1 olevasta kaaviosta. [1]

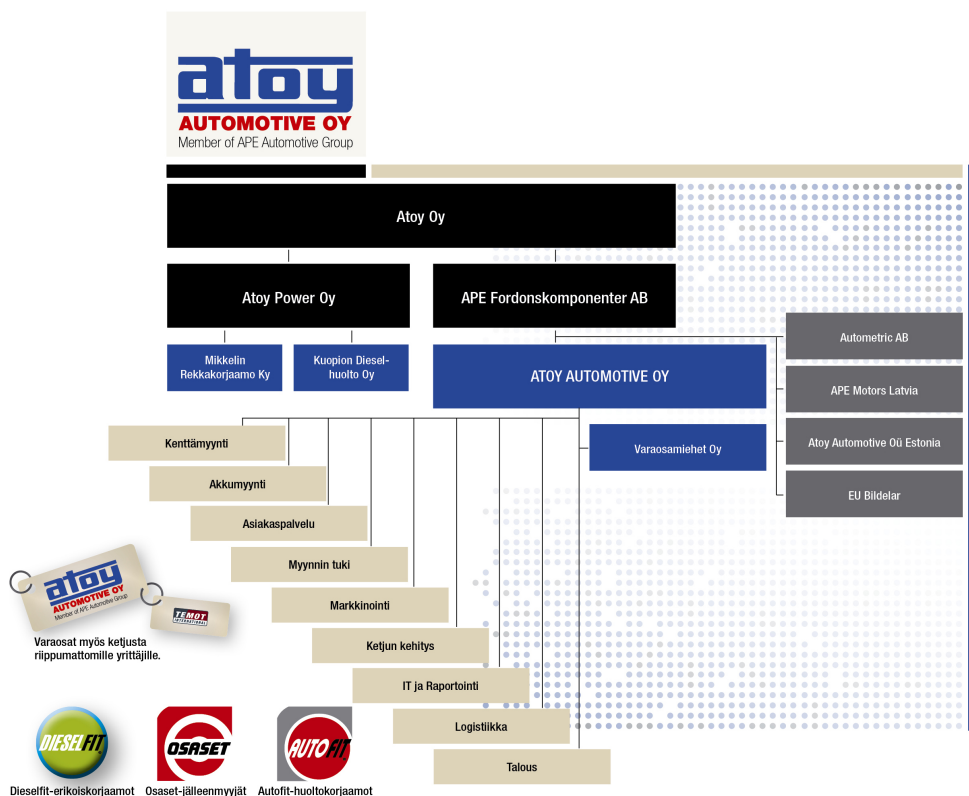
Atoy Oy on yksi Suomen merkittävistä autoalan teknistä kauppaa harjoittavista yrityksistä. Atoy-konserniin kuuluu suoraan Atoy Oy, joka toimittaa korjaamoille korjaamolaitteita ja työkaluja sekä suomalaiselle ajoneuvoteollisuudelle komponentteja ja huoltotarvikkeita. Atoy on panostanut voimakkaasti myös ZF-tuotteiden myynti-, huolto- ja varaosapalveluun.

Atoy Oy:n henkilöautojen varaosakaupan varsinainen tytäryhtiö on Ape Fordonskomponenter AB, joka on yksi Ruotsin suurimmista henkilöautojen varaosia maahantuovista yhtiöistä. Ape Fordonskomponenter toimii Ruotsin ja Suomen lisäksi Virossa ja Latviassa. Suomessa toimiva Atoy Automotive Oy on yksi Suomen suurimmista ja merkittävimmistä henkilöautojen varaosien ja lisätarvikkeiden tukkukauppaan erikoistuneista maahantuojista.

Konsernilla on yhteistyökumppaneina Pohjolassa yli 500 itsenäistä autoalan yritystä ketjukauppiaina ja -korjaamoina. Näistä Suomessa toimii tällä hetkellä 101 Autofit-korjaamo ja 32 Osaset-kauppiasta. Korjaamoita ja kauppiaita palvelee myös sähköinen varaosaluettelo Osalinkki Online.

Atoy-konserniin kuuluu myös Kuopiossa toimiva Atoy Power Oy, jonka toimialueena on raskaan kaluston huolto- ja varaosatoiminnot.

Atoy-konsernin uusimpana aluevaltauksena on henkilö- ja pakettiautojen huoltoon ja korjaukseen keskittynyt Atoy Autohuolto. Atoy Autohuolto on 0–8-vuotiaiden autojen korjaamopalveluihin keskittynyt ketju, jonka kulmakivenä ovat laadukkaat varaosat ja nykyaikaisen korjaamon varustus vastamaan uusien autojen lisääntyneen tekniikan diagnosoinnin ja korjauksen tuomiin haasteisiin. [2]



Kuva 1. Atoy-konsernin organisaatiokaavio. [1]

2.2 Atoy Automotive Oy

Atoy Automotive Oy on auton varaosien ja lisätarvikkeiden maahantuoja ja sen liikevaihto oli vuonna 2010 noin 19,5 miljoonaa euroa. Yritys perustettiin helmikuun lopulla 2007, kun Atoy-konserni yhtiöitettiin ja APE Fordonskomponenter Ab osti autonvaraosien ja lisävarusteiden myynnin emoyhtiö Atoy Oy:ltä. Atoy Automotive toimii samoissa tiloissa emoyhtiö Atoy Oy:n kanssa Espoon Kivenlahdessa, jossa on pääkonttorin lisäksi varasto ja oma varaosaliike, niin sanottu konseptimyymälä.

Henkilöstöä Atoy Automotive Oy:ssä on toimiston puolella 31 henkeä ja varastolla noin 20 henkeä eli yhteensä noin 50 henkeä. Atoy Automotive luottaa Suomessa Autofit-korjaamoketjua. Autofit on eurooppalainen korjaamoketju, jonka taustaorganisaationa toimii Temot International. Autofit-ketju toimii mm. Saksassa, Sveitsissä, Ranskassa, Unkarissa ja Suomessa. Korjaamoketjun lisäksi Atoy Automotive ohjaa ja tekee yhteistyötä Osaset-ketjun kanssa. Osaset-ketju on Suomen vanhin autovaraosa- ja tarvikekaupan ket-

ju, jonka palveluiden tuottamisesta ja markkinoinnista vastaa Atoy Automotive Oy:n ketjuliiketoimintayksikkö.

Vuoden 2010 lopulla Atoy Automotive Oy:n alaisuuteen siirtyi emoyhtiö Atoy Oy:ltä varaosien ja autotarvikkeiden korjaamo- ja kuluttajakauppaan erikoistuneen Varaosamiehet Oy -yhtiö. Varaosamiehet Oy:llä on tällä hetkellä myymälät Espoossa, Tampereella, Jyväskylässä ja Rovaniemellä.

2.2.1 Liikeidea ja strategia

Atoy-konsernin tunnuslause on ”Atoy pitää pyörät pyörimässä”, joka kuvaa myös hyvin Atoy Automotive Oy:n toiminta-ajatusta. Yrityksen päätoimiala on autojen jälkimarkkinat, ja liikeideana on tuottaa ajoneuvojen kunnossapitoon, korjauksiin, varusteluun ja valmistukseen liittyviä tuotteista ja palveluista muodostuvia kattavia kokonaisuuksia yritysasiakkaille. Kullekin tuoteryhmälle on myös oma täsmennetty strategiansa. Atoy Automotive Oy:n strategiana on kehittyä varaosakaupan ja korjaamoiden täyden palvelun toimittajaksi. Yrityksen tavoitteena on rakentaa Suomeen koko maan kattava alueellisten varaosatukkureiden verkosto sekä yhteisen tunnuksen alla toimiva autokorjaamoketju. [3]

2.2.2 Kilpailu

Alalla vallitsee kova hintakilpailu, mutta autojen jatkuvasti teknistyessä hinta kilpailukeinona menettää merkitystään. Kilpailutekijöiksi nousevat yhä voimakkaammin tavaroiden saatavuus, logistisen toimitusputken toimivuus ja nopeus, voimakkaasti kasvavien tuotenimikemäärien helppo ja järkevä hallinnointi sekä asiakkaille toimitettavat sähköiset tilausjärjestelmät ja luettelot. Kilpailu varaosakaupassa on jo saanut uusia muotoja, mistä esimerkkinä ovat tehostuneet kuljetukset ja yhä myöhäisemmät tilausajankohdat. Myös tieto ja sen jakaminen ovat jo nyt merkittäviä, jopa ratkaisevia kilpailutekijöitä autovaraosien kaupassa, ja tiedon merkitys vain kasvaa. Korjaamoalalla ketjuuntumisen myötä ketjun tarjoama koulutus on noussut merkittäväksi kilpailutekijäksi autojen tekniikan ja diagnostiikan monimutkaistuessa. Kilpailu suomalaisilla varaosamarkkinoilla on ollut kovaa, ja tilanne tältä osin tuskin muuttuu lähitulevaisuudessakaan. [3]

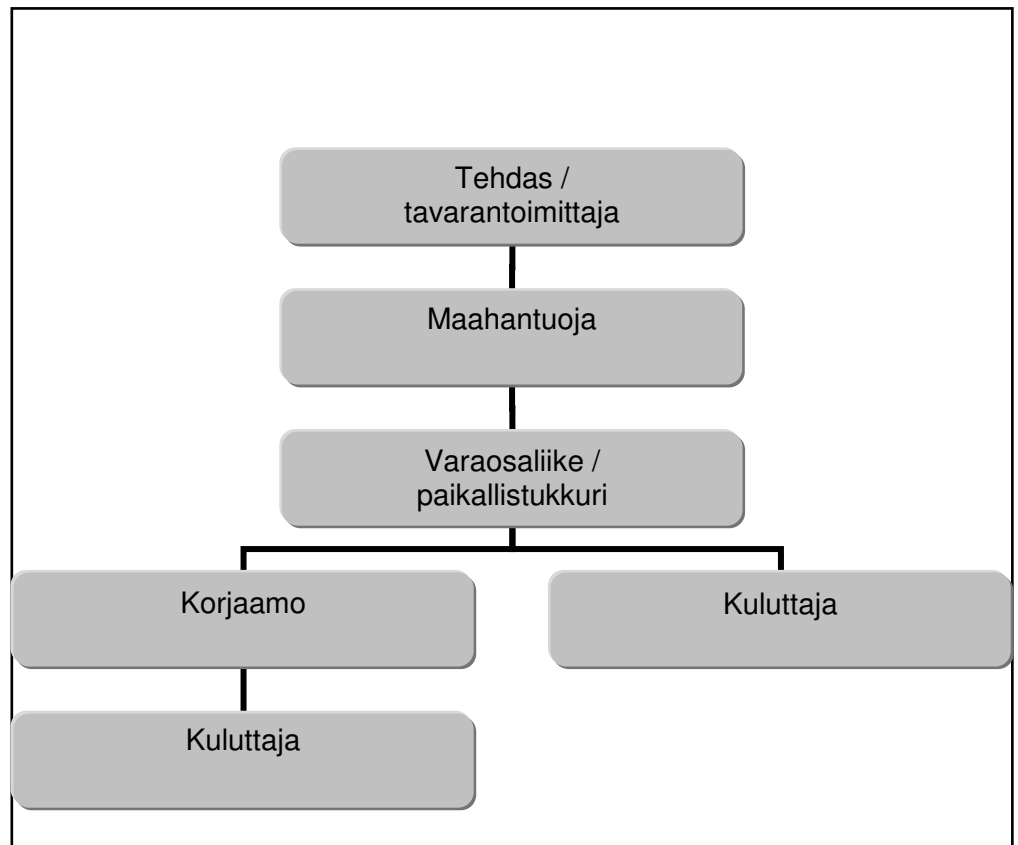
3 TAKUUKÄYTÄNNÖT JA TAKUIDEN ANOMINEN

3.1 Myyntiketju

Atoy Automotive maahantuo eri valmistajien autovaraosia ja lisätarvikkeita. Atoy Automotive käy tukkukauppaa jälleenmyyjänä toimivien varaosaliikkeiden eli ns. paikallistukkureiden kanssa. Paikallistukkurit puolestaan käyvät kauppaa tukkurina paikallisten korjaamojen kanssa ja varaosa- ja tarvikeliikkeenä palvelevat myös kuluttaja-asiakkaita. Yhä suuremmassa osin varaosaliikkeet toimivat paikallistukkureina, eli korjaamot asiakkaina ovat entistäkin merkityksellisemmässä asemassa kuluttajakaupan siirtyessä yhä enenevässä määrin tavaratalotyypiseen kaupankäyntiin. Varaosaliikkeiden merkittävä kilpailutekijä on kuitenkin osaaminen ja palvelu verrattuna tavaratalotyypiseen kaupankäyntiin myös kuluttajakaupassa.

Varaosaliikkeet tarjoavat korjaamoille lähellä olevan kohtuullisen kattavan varaston huolto-osista ja korjauksiin liittyvistä tuotteista, kuten suodattimista sekä jarru- ja alustanosista. Korjaamot pääasiassa tilaavat päivittäin useaan otteeseen varaosaliikkeestä tarvitsemiaan osia, ja varaosaliike tilaa Atoy Automotive Oy:stä sellaiset tuotteet, joita varaosaliike ei ole nähnyt tarpeelliseksi pitää varastossaan. Varaosaliikkeet myös yleensä täydentävät maahantuojan varastosta omaa varastoaan päivittäin myytyjen tavaroiden osalta.

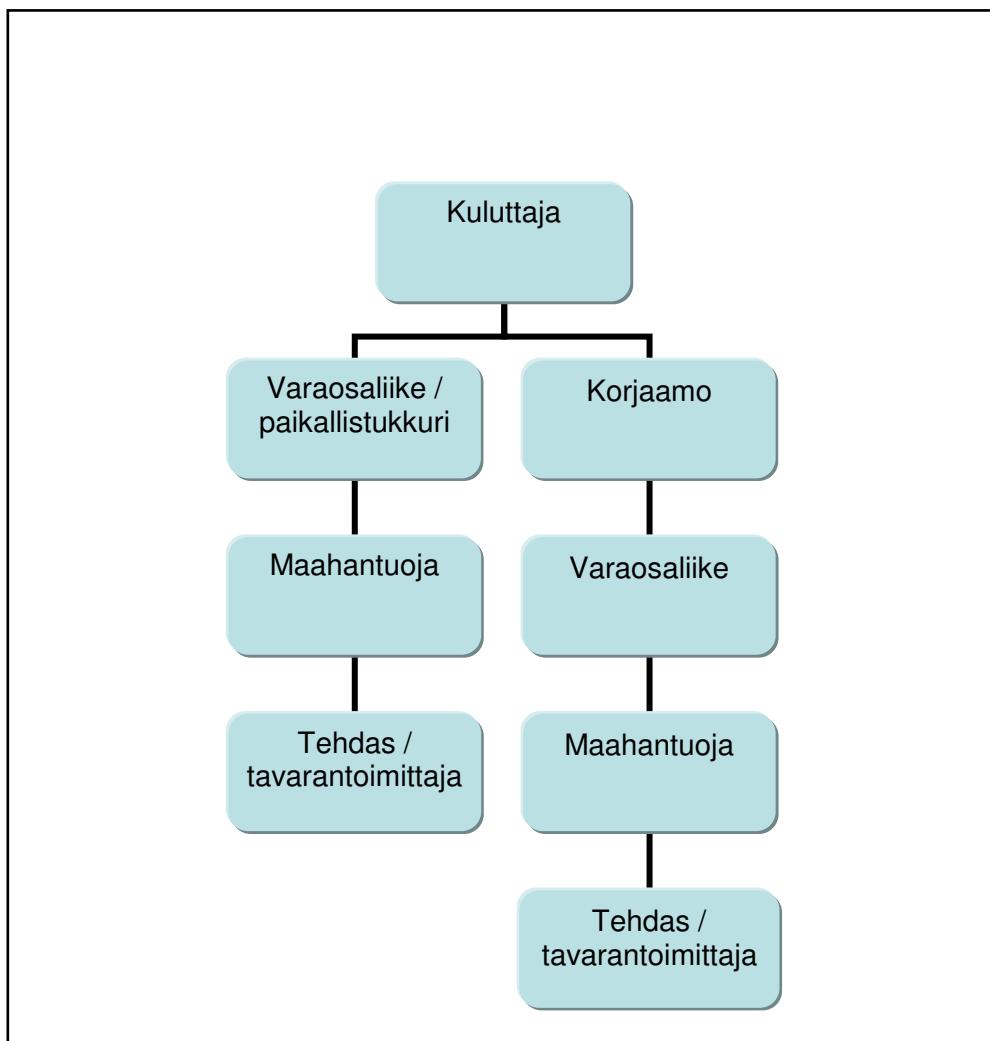
Korjaamot ostavat tarvitsemansa osat varaosaliikkeestä, jotta ne pystyvät palvelemaan kuluttaja-asiakkaitaan ajoneuvojen huolto- ja korjauspalveluiltaan. Tyypillinen korjaamo myös varastoi jonkin verran menekkiosia, kuten öljynsuodattimia, ilmansuodattimia, polttoainesuodattimia, sytytystulppia ja erikoisöljyjä. Seuraavassa kaaviossa (kaavio 1) on kuvattu myyntiketju tehtaalta kuluttajalle.



Kaavio 1. Myyntiketju tehtaalta kuluttaja-asiakkaalle.

3.2 Takuuketju

Jos asiakas kohtaa ongelmia korjaamon tekemän korjauksen jäljiltä, on asiakkaan oltava ensisijaisesti yhteydessä työn suorittaneeseen korjaamoon. Korjaamo ottaa mahdollisimman pian ajoneuvon tarkastukseen, jossa selvitetään ongelman aiheuttaja. Jos korjaamo katsoo, että ongelman mahdollinen aiheuttaja on heidän asentamansa osan laatupoikkeama, on heidän syytä anoa takuuseen maahantuojalta kyseistä komponenttia takuun piiriin kuuluvana virheenä tuotteessa. Tavarantoimittajien takuehtojen mukaan takuu kattaa myös viallisen komponentin asennuksesta aiheutuneet työ- ja kulutuskustannukset sekä tilanteesta riippuen viallisesta komponentista aiheutuneet välilliset korjauskustannukset, jotka ovat aiheutuneet kyseisen komponentin vauriosta. Tällaisessa tilanteessa, jossa viallinen komponentti aiheuttaa laajempia vaurioita, takuuseen anotaan myös aiheutuneet muut vauriot ja korjauskustannukset. Seuraavassa kaaviossa (kaavio 2) on kuvattu takuuhaikemuksen kulku vaihtoehtoisia reittejä pitkin tehtaalle.



Kaavio 2. Takuuhakemuksen kulku tehtaalle takuuketjun mukaisia kanavia pitkin.

3.2.1 Korjaamolta vaaditut toimenpiteet

Korjaamon velvollisuutena on anoa takuuta suoranaisesti varaosaliikkeeltä, jolta korjaamo on kyseisen komponentin ostanut. Varaosaliike pääsääntöisesti tutkii ensin komponentin ja aiheutuneet vauriot dokumentteineen ja lähettää takuuanomuksen käsittelyyn maahantuojalle. Tässä vaiheessa, jo ennen varsinaisen korjauksen aloitusta, on korjaamon hyvä keskustella varaosaliikkeen takuuvastaavan kanssa mahdollisesta oikeasta korjaustavasta ja selvittää aikataulu korjaukselle sekä dokumentoinnin riittävyys. Tarvittaessa jo tässä vaiheessa on syytä olla asiasta yhteydessä maahantuojaan, jotta voidaan varmistaa, minkälainen dokumentointi on syytä tehdä ja mitä osia on syytä lähettää takuuhakemuksen yhteydessä maahantuojalle.

Korjaamon tulee toimittaa varaosaliikkeelle kopio työmääräyksestä (kuva 2), jolla kyseinen komponentti on autoon asennettu. Työmääräyksestä tulee käydä ilmi asennuspäivämäärä, auton tiedot, ajokilometrit ja tehdyt huolto- ja korjaustyöt. Lisäksi korjaamon täytyy toimittaa varaosaliikkeelle kopio työmääräyksestä, jolla on korjattu tästä vaurioituneesta komponentista aiheutuneet kustannukset. Myös tästä työmääräyksestä on käytävä ilmi korjauspäivämäärä, auton tiedot, ajokilometrit ja tehdyt huolto- ja korjaustyöt. Lisäksi on erittäin tarpeellista lisätä työmääräykseen sen ongelman kuvaus, jonka asiakas tai korjaamo on havainnut. Jos kyseessä on laajempi vaurio, on syytä dokumentoida jo purkuvaiheessa vaurioita esim. valokuvaamalla, jolloin takuukäsittelyssä saadaan laajempi ja yksityiskohtaisempi käsitys vaurion laajuudesta ja tarvituista korjaustoimenpiteistä. Työmääräykset on tulostettavissa yleisesti alalla käytettävästä Autofutur-ohjelmasta tai muusta vastaavasta korjaamalla käytössä olevasta tiedonhallintajärjestelmästä. Joissakin tapauksissa on syytä ottaa kopiot auton huoltokirjasta tehdyistä huolloista, jolloin voidaan ottaa takuukäsittelyssä huomioon tehtyjen tai tekemättä jätettyjen huoltotoimenpiteiden mahdollinen vaikutus syntyneeseen vaurioon.

XXXXXXXXXXXX Oy		LASKU		Laskunro	Määräysnr	1
Nuorgamintie XX 99990 NUORGAM		10.8.2010		24679	9316	
11247		Toimitusosoite				
ATOY AUTOMOTIVE OY RUUKINTIE 7-9 02330 ESPOO		XXXXXX XXXXXXXX Kr 4 g 51 N-9950 VARDØ				
		Eräpäivä		24.8.2010	Viiv.korko	10,5
		Viitenro		24679112473		
Reknro	XXX-XXX	Merkki	VW			
Vuosimalli	1998	Malli	PASSAT 1,9TDI STW			
Iskutilavuus	1896	Rek.pvm		Maksutapa	Lasku 14 pv	
Valmisteno	WVWZZZ3BZWE189564			Maksuaika	14 pv netto	
Moott.tyyppi	AFN					
Tuotu	2.6.2010	Km-määrä	278573 km	Teitä palveli	XXXX XXXXXXXXX	
Valmis	16.6.2010	Toimitettu	2.6.2010	Puhelin	016-XXXXXXX	
Muut tiedot 81KW						
Selvitys						
KIRISTIN MONIURAHINNAN HIHNA						
TYÖT Pääasentaja: RH						
<u>Työnro</u>	<u>Tehtävä</u>	<u>Selvitys</u>	<u>Suorittaja</u>	<u>Hinta alv0%</u>	<u>Kpl</u>	<u>Summa Alv%</u>
1	HIHNAKIRISTIN	VAIHTO	RH	100,00 e	1	100,00 e 23
VARAOSAT						
<u>Työnro</u>	<u>Tuotekoodi</u>	<u>Tuotenimi</u>	<u>Hinta alv0%</u>	<u>Määrä</u>	<u>Summa</u>	<u>Alv%</u>
	063-1288	MONIURAHINNAN KRISTINRULLA AUDI-VW	90,16 e	1	90,16 e	23
	SPK1590	Gates moniurahiina	24,26 e	1	24,26 e	23
Alv 23% myynti 263,74 e			Yhteensä (alv 0%)	214,42 e	Työt	100,00 e
Alv 23% osuus 49,32 e					Varaosat	114,42 e
					+ALV	49,32 e
					Yhteensä (sis.alv)	263,74 e
Tilbudet gäller 30 dager						
Käyttäkää maksaessanne seuraavaa viitettä 2 46791 12473						
Pankkiyhteys: OP XXXXXX-XXXXX						
XXXXXXXXXX Oy	Puh. +358(0)16XXXXXXX	Y-tunnus XXXXXX-X	OP	XXXXXX-XXXXX	IBAN: FI000000000000000000000000	
Nuorgamintie XX		ALV REK	OP	XXXXXX-XXXXX	IBAN: FI000000000000000000000000	
99990 NUORGAM		Kotipaikka Utsjoki	OP	XXXXXX-XXXXX	IBAN: FI000000000000000000000000	
	Fax +358(0)16XXXXXXX	www.xxxxxxxxxx.xx	OP	XXXXXX-XXXXX	IBAN: FI000000000000000000000000	
		xxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx.fi	OP	XXXXXX-XXXXX	IBAN: FI000000000000000000000000	


Kuva 2. Autofutur-ohjelmasta tulostettava työmääräys tehdylle työlle.

Edellä mainittujen korjausdokumenttien lisäksi korjaamon tulee toimittaa kaikki vaurioituneet komponentit varaosaliikkeelle. Tapauskohtaisesti voidaan myös sopia, että valokuvat vaurioituneista komponenteista on riittävät,

erityisesti jos kyseessä ovat kooltaan suuret komponentit, joiden lähettäminen on työlästä ja kallista.

3.2.2 Varaosaliikkeeltä vaaditut toimenpiteet

Varaosaliikkeet pääsääntöisesti käyvät kauppaa useiden eri maahantuojajen kanssa, joten varmistettuaan järjestelmistään juuri kyseisen komponentin maahantuojan, jolta ovat komponentin ostaneet, lähettävät ne sen maahantuojalta yhdessä takuuanomuksen kanssa takuukäsittelyyn. Atoy Automotive Oy:llä on erillinen takuuhakemuslomake, joka tulee täyttää takuuta anottaessa. Takuulomake (kuva 3) on tulostettavissa Atoy Automotive Oy:n internet-sivuilta osoitteesta "www.aam.fi" tai Osalinkki Online -varaosaluettelon tiedostopankista.

TAKUUHAKEMUS nro		
JÄLLEENMYyjÄ / KORJAAMO TÄYTTÄÄ		ASIAKAS TÄYTTÄÄ
Palautus: Atoy Automotive Oy Ruukintie 7-9 02330 Espoo		Jälleenmyyjä/korjaamo: Lähiosoite Postinumero ja -toimipaikka
		Asiakasnumero:
Osan ostopvm.	Käyttöönotto-/myyntipvm.	Ajoneuvon/moottorin merkki, malli, teho (kW), vuosimalli ja rek.tunnus
Osan vaurioipvm.	Osalla ajettu km	Mittarilukema (km)
Kpl	Osan tuotenumero	Vaurioituneen osan nimi
		Tilausnumero
Valituksen aihe ja epäilty syy mahdollisimman yksityiskohtaisesti (Älä käytä sanoja "vaurioitunut", "riikki" ilman tarkempaa selvitystä.)		
Asennuspaikka: <input type="checkbox"/> Korjaamon nimi _____ <input type="checkbox"/> Itse asennettu		
Liitä kopio tositteesta koskien mahdollisia työkustannuksia, (Työhyvitykset korvataan Autodatan ohjeaikojen mukaan emme hyvitä aiheutuneita välillisiä kuluja. max. 50€/h) Takuutarkastusta varten palautetut osat		
<input type="checkbox"/> voi romuttaa <input type="checkbox"/> palautettava <input type="checkbox"/> säilytettävä 1 kk		<input type="checkbox"/> Takuuhyvityksenä haluamme <input type="checkbox"/> uudet osat <input type="checkbox"/> hyvitysasku
Asiaa hoitavan nimi, päivämäärä ja puhelin, s-posti		Loppuasiakkaan allekirjoitus, päiväys ja puhelin
		Liitteitä kpl
ANOMINEN: 1. Täytä takuuanomus tarkkaan. Puutteellisesti täytettyä anomusta emme käsittele. 2. Lähetä takuuanomus sekä vaurioituneet osat yhdessä 14 päivän kuluessa korjauksesta. Myöhemmin lähelettyä anomusta emme käsittele. 3. Älä lähetä Atoylle suunnattua laskua. 4. Hylätyn takuun osat palautetaan kustannuksellanne pyydettyäessä. 5. Liitä mukaan kopio "alkuperäisen" asennuksen työmääräyksestä ja jälkikorj. työmääräyksestä. Yli 500 eur korjauksissa on otettava yhteyttä takuukäsittelijään (takuu@atom.fi)		
ATOY AUTOMOTIVE OY TÄYTTÄÄ Takuupäätös <input type="checkbox"/> hyväksyty <input type="checkbox"/> osittain hyväksyty <input type="checkbox"/> hylätty		
		Hyvitetään €
Paikka ja päiväys		
 ATOY AUTOMOTIVE OY Ruukintie 7-9 02330 ESPOO		
Puhelin (09) 68271 Telefaxi (09) 6827 201		ASIAKASPALVELU Puhelin (09) 6827 222
www.aaom.fi automotive@aaom.fi etunimi.sukunimi@aaom.fi Y-tunnus 1630177-2		

Kuva 3. Atoy Automotive Oy:n takuuhakemuslomake

Takuuhakemuksen liitteeksi tulee varaosaliikkeen liittää selvitys myynnistä korjaamolle eli käytännössä kopio laskusta, jolla kyseinen komponentti on myyty korjaamolle. Varsinaisessa takuuanomuslomakkeessa on täytettävä kohta, jossa varaosaliikkeen tulee kertoa ostotilauksen numero, jolla se on kyseisen komponentin ostanut Atoy Automotive Oy:stä tai vaihtoehtoisesti esittää kopio ostotilauslistasta. Lisäksi hakemukseen tulee liittää korjaamon toimittamat dokumentit asennuksesta ja korjauksesta eli käytännössä huolellisesti täytetyt työmääräykset sekä "alkuperäisestä" asennuksesta että tehdystä korjauksesta. Näiden lisäksi, jos korjaamo on toimittanut esim. valoku-

via, on nämä myös syytä liittää hakemukseen. Edellä mainittujen dokumenttien lisäksi varaosaliikkeen tulee huolellisesti pakata korjaamon toimittamat vaurioituneet komponentit, jotta komponentit säilyvät kuljetuksen ajan siinä kunnossa kuin ne ovat olleet autosta irrotettaessa. Usein varaosaliikkeet tallentavat eteenpäin lähetettävät takuuhakemuksensa Autofutur-ohjelmaan, jolloin saadaan hakemukselle ohjelmasta tuleva hakemusnumero. Myös tuloste Autofutur-ohjelman takuuanomuksesta (kuva 4) on usein hyvä liittää maahantuojalle lähetettävään takuuanomukseen.

XXXXXXXXXX Oy		TAKUUANOMUS		Nro	
Nuorgamintie XX 99990 NUORGAM		10.1.2011		916	
Asiakasno: 94640		Toimittaja			
Loppuasiakas: 12403		ATOY OY			
XXXX XXXXXXXX Kr 4 g 51 N-9950 VARDØ		Ruukintie 7-9 02330 Espoo			
Asiakkaan yhteyshenkilö		Toim. yhteyshlö			
Puhelin		Palautuksesta sovittu / pal.nro			
Ajoneuvomalli VW PASSAT 1,9TDI STW 1998		Asennuspaikka Itse			
Ajoneuvolla ajettu		Korjaamon tiedot			
Käyttöaika km					
Hyvitystapa Hyvityslaskussa					
Palautetut osat Romutetaan					
Työkustannukset 123,00					
Tuolekoodi	Tuotenimi	Myyntihinta	Määrä	Lähetenro	Tilausno
VKM31034-1	MICRO-V-HIHNAK. VAG 1.9TDI	147,60 €	1		9985
Myyntipvm: 25.1.2010 Käyttöönottopvm: 25.1.2010 Vauriopvm: 2.8.2010		Vikakuvaus:			
hihnankiristin on väljä, ei kiristä enää					
Käsittelijä: XXXX XXXXXXXX		Käsittelijän puhelin: 016-XXXXXXX			
Asiakkaan allekirjoitus:					

XXXXXXXXXX Oy		Puh. +358(0)16XXXXXXX	Y-tunnus XXXXXX-X	CIF XXXXX-XXXXX	
Nuorgamintie XX		ALV REK.		BIC: OKOYFIHH	
99990 NUORGAM		Kotipaikka Utsjoki		IBAN: FI0000000000000000	
		Fax +358(0)16XXXXXXX		NO XXXXXXXX XXXXX	
		www.xxxxxxxxxx.xx		IBAN:	
		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX			

Kuva 4. Autofutur-ohjelmasta tulostettava takuuhakemus.

4 TOIMINTA MAAHANTUOJALLA TAKUUTAPAUKSISSA

4.1 Tavarán saapuminen takuupalautuksena

Takuuhakemukset saapuvat Atoy Automotive Oy:öön varastolle saapuvan tavarán käsittelyyn, missä tavarapalautukset ja takuupalautukset lajitellaan erilleen. Tavarán palautuksista ja takuupalautuksista varastolla vastaa muutamasta henkilöstä koostuva saapuvan tavarán käsittelyosasto. Hyvin usein takuupalautukset tulevat tavarapalautusten mukana, jolloin käsittelijät erottelvat tavarapalautuksen varsinaisista takuupalautuksista.

Jos takuukäsittelyyn lähetetty hakemus koskee puhtaasti takuuajana vaurioitunutta komponenttia, palautusten käsittelijä tarkistaa hakemuksen ja liitettyt dokumentit. Jos niissä on havaittavissa puutteita, ei takuuhakemusta voida käsitellä, jolloin käsittelijä toimittaa täydennyspyynnön varaosaliikkeelle, joka takuuta on anonut. Tyypilliset puutteet hakemuksessa liittyvät työmääräysten puuttumiseen tai puutteellisuuteen, jolloin takuuta ei voida käsitellä.

4.2 Hakemuksen käsittely palautusosastolla

Takuuhakemuksen ollessa kaikin puolin oikein täytetty riittävine liitteineen palautusten käsittelijä tarkistaa takuuajan voimassa olon. Usein eri valmistajilla on erimittaiset takuuajat. Jotkin valmistajat myöntävät tuotteilleen aikaperusteisen takuuajan, esimerkiksi kaksi vuotta, toiset aikaperusteisen lisäksi ajosuoriteperusteisen, esimerkiksi 20 000 km. Jotkin valmistajat myöntävät tuotteilleen pelkästään ajosuoritteeseen perustuvan takuuajan. Palautusten käsittelijöillä on tieto eri valmistajien myöntämistä takuuajoista. Jos palautusten käsittelijällä ei ole hallussaan riittävää tietoa takuun voimassaolosta, hän voi konsultoida asiasta kunkin tuoteryhmän tuotepäällikköä.

Jos korjauksesta aiheutuneet työkustannukset vastaavat Autodatan ohjeaikajärjestelmän mukaisia korjausaikoja eikä hakemuksessa ole havaittu epäselvyyksiä, hyvitetään hakemus asiakkaalle suoraan palautusosastolta. Jos palautuskäsittelijän mielestä takuuhakemuksessa on epäselvyyksiä tai syntyy epäily mahdollisen asennusvirheen vaikutuksesta komponentin vaurioitumiseen, ei takuuhakemusta hyvitetä suoraan, vaan palautusten käsittelijä toimittaa hakemuksen liitteineen takuuhyllyyn. Palautusten käsittelijöillä on

vahva kokemus ajoneuvojen varaosista ja vaurioista, jolloin takuuhyllään hyvin harvoin päätyy ”tarpeettomia” hakemuksia. Lisäksi palautusten käsittelijöillä on valtuudet hylätä hakemus, jos hakemus on lähetetty huolimatta siitä, että vaurio on johtunut asennusvirheestä. Usein myös palautusten käsittelijät konsultoivat myynnin teknistä tukea takuutapauksissa. Palautusten käsittelijöillä on valtuudet myös hyväksyä hakemus, jos työkustannukset eivät nouse sovitun kustannusrajan yli. Jos hakemus on muuten kunnossa, mutta kustannukset ovat sovittua määrää suuremmat, palautusten käsittelijät toimittavat takuuhakemuksen liitteineen sekä hakemukseen liittyvät vaurioituneet osat takuuhyllään. Lisäksi on sovittu, että palautusten käsittelijät ilmoittavat suuremmista takuutapauksista takuukäsittelijälle.

4.3 Takuukäsittelijän takuukäsittely

Takuukäsittelijä tarkastaa takuuhyllään toimitetut takuuhakemukset sekä lähetetyt liitteet. Käsittelijä tarkastaa, että asennetut osat ovat olleet oikeat kyseiselle ajoneuvolle. Vaurioituneet osat käydään läpi ja tutkitaan mistä ongelma on mahdollisesti aiheutunut. Kokemuksen myötä takuukäsittelijä on harjaantunut tutkimaan kriittisistä paikoista komponentteja mahdollisten asennusvirheiden osalta. Esimerkkinä suuremmasta vauriosta voidaan mainita jakopäävaurio. Tällaisessa vauriossa on tarkemmin syytä tutkia automaattikiristinrullien jousikuorman rajoittimia, joista käy ilmi hakkausjälkiä, jos kiristinvoima on väärin asetettu tai päässyt muuttumaan asetuksen jälkeen. Lisäksi itse hihna kertoo kulumisellaan käyttöolosuhteista todella paljon; esimerkiksi jos hammastus on kulunut hammastuksen pohjasta, hihna on ollut liian kireällä, jos taas hammastuksessa on havaittavissa juurihalkeamaa, voidaan nähdä hihnan olleen liian löysä käyttökohteessaan. Toisena esimerkkinä tyypillisinä takuuanomuksen kohteina voidaan mainita kytkinlevyihin ja -asetelmiin liittyvät ongelmat. Näissäkin komponenteissa on tietyt perusasiat, jotka läpikäymällä saa kattavan kuvan ongelman aiheuttajasta.

Yleisesti ottaen selvissä tapauksissa, joissa on nähtävillä asennusvirheen selkeät merkit, otetaan asiakkaaseen eli varaosaliikkeeseen yhteyttä ja kerrotaan tarkastuksesta ilmenneet asianhaarat. Käsittelijä arvioi omat näkemyksensä ongelman aiheuttajasta ja kertoo nämä takuupäätöksessään yleensä valokuvat havainnollistamiskeinona. Hyvin usein vaurioituneet osat

palautetaan yhdessä takuupäätöksen kanssa asiakkaalle, jotta varaosaliike voi käydä asian läpi yhdessä asiakkaansa kanssa.

4.4 Takuuhakemusten lähettäminen tavarantoimittajille



Edellä kuvatun maahantuojan paikallisen takuukäsittelyn lisäksi yleisempi hoitotapa on lähettää takuuhakemuksen mukana lähetetyt komponentit eteenpäin tehtaan takuutarkastukseen. Tavarantoimittajasta hieman riippuen lähetetään tavarantoimittajan takuuyhteyshenkilölle tapauksesta ensin informaatio, jossa lyhyesti kerrotaan tapahtunut vaurio ja asiakkaan reklamaation sisältö lyhyesti. Lisäksi tässä vaiheessa voidaan mukaan sähköpostiin liittää valokuvia vaurioista, vaurioituneesta osasta ja/tai muusta ongelmaa hyvin kuvaavasta yksityiskohdasta. Yleensä tässä vaiheessa takuuhakemus saa tavarantoimittajalta tapausnumeron, joka toimii reklamaationumerona tehtaan takuuhakemusta lähetettäessä. Yleensä tehdas pyytää lähettämään vaurioituneet osat takuutarkastukseen, jolloin Atoy Automotive Oy:n tilauksenhallintajärjestelmään (ASW) luodaan ostotilaus ”takuupalautus”, joka osoitetaan tavarantoimittajalle, jolle takuutarkastukseen lähetettävät tavarat lähetetään. ASW-tilauksenhallintajärjestelmä antaa ostotilaukselle numeron, jota yleensä käytetään takuutapauksen referenssinumerona. Tällöin mahdollisten tehtaan takuuhyvityksien kohdentaminen on järjestelmässä helpompaa. Lisäksi takuuhakemuksesta liitteineen on otettava pdf-kopiot, ja nämä kopiot tallennetaan palvelimelle kunkin toimittajan omaan takuukansioon. Tällöin hakemus on helposti löydettävissä myöhemmin.

Palvelimella on myös takuukustannusten seurantataulukko, johon takuukäsittelijä täyttää tavarantoimittajalle lähettämänsä takuuhakemuksen tiedot. Tallennettaviin tietoihin kuuluu tavarantoimittajan tiedot, lähetyspäivämäärä, takuuhakemusnumero ja anotut korjauskustannukset. Tähän samaan seurantataulukkoon täytetään myöhemmässä vaiheessa tehtaan takuutarkastuksesta palautuvat päätökset. Tämän seurantataulukon avulla asiakkaiden tiedusteluihin takuuhakemuksen käsittelyn vaiheesta pystyvät myös muut kuin takuukäsittelijät vastaamaan.

4.5 Takuuhakemuksen täyttäminen

Tehtaan takuuhakemukset ovat pääasiassa hyvin samanlaisia keskenään. Takuuhakemuslomakkeesta on käytävä ilmi ilmoittajan ja korjaamon tiedot, ajoneuvon tiedot sekä asennetun komponentin tiedot. Tämän lisäksi lomakkeissa on täytettävät kohdat ajokilometreille ja päivämäärälle asennushetkellä sekä vauriohetkellä.

Esimerkkinä tehdään takuuhakemuksesta Schaeffler Automotive Aftermarket GmbH:n takuuhakemuslomake (kuva 5). Lomakkeen yläreunasta tulee ilmi maahantuoja ja korjaamon yhteystiedot, alempana asennetut osat ja ajoneuvon tiedot ja tiedot asennuksen sekä vaurion ajankohdista. Oikeassa reunassa on täytettävä korjauskustannukset sekä lyhyt kuvaus ongelmasta. Korjauskustannuksista on liitettävä hakemuksen mukaan liitteeksi kopiot työmääräyksistä, sekä ensimmäisestä asennuksesta että vaurioituneiden komponenttien vaihtotyöstä uusiin.

Warranty application no.		Date	Passenger Cars 	
LuK distributor Atoy Automotive Oy Ruukintie 7-9 02330 Espoo, Finland		Cost no.	Garage XXXXXXXXXXXX Oy	
Wholesaler XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX		Vehicle owner XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX		<input checked="" type="checkbox"/> commercial <input type="checkbox"/> private
Article	Article no.	Pieces	Code	
Clutch				
Clutch plate				
Release plate	510001610	1		
RepSet			Fitting costs 629,30	
INA/LuK products				
Miscellaneous				
Make/model VW Transporter 2.5TDI SYNCRO		Year 2000	Cause of complaint <input type="checkbox"/> not clearing <input type="checkbox"/> slips <input type="checkbox"/> grabs <input type="checkbox"/> noises <input checked="" type="checkbox"/> leaking	
Chassis no./engine no./code WV1ZZZ70Z1H059470 / ACV			<input type="checkbox"/> engaged <input type="checkbox"/> disengaged	
Oil type		c.c.		
Fitting	Date 11.8.2009	Mileage/km 363883	Remarks Refill of clutch liquid was needed and problems with using clutch pedal. When opened, leaking from release plate was noticed. Now changed, since no problems.	
Removal	Date 30.3.2010	Mileage/km 395230		
Signature of applicant				
Test result		Notice:		Code
<input type="checkbox"/>	accepted	Claim forms not duly completed will not be processed. A comprehensive assessment can only be carried out if all the components involved with the complaint are returned for inspection. Please also see warranty conditions and handling procedures!		1
<input type="checkbox"/>	rejected			2
				3
				4
				5
				6
				7
				8
				9
				10
Date				
Signature				
		LuK-Aftermarket Service oHG · Paul-Ehrlich-Strasse 21 · D-63225 Langen Telefon (0 61 03) 753-0 · Telefax (0 61 03) 753-295		

Kuva 5. Esimerkki tehtaan takuuanomuslomakkeesta täytettynä.


Hakemus tulee täyttää huolellisesti ja liittää mukaan kopiot työmääräyksistä, joista käy tehdyt työt, asennuspäivämäärä sekä ajokilometrit. Lisäksi työmääräyksistä on hyvä käydä ilmi työvaiheet, vaihdetut osat ja kustannukset kullekin työlle ja osalle. Työmääräyksistä tulee kääntää englanniksi selvitys töistä ja osista sekä selventää kunkin liitteen sisältö ja tarkoitus. Usein on myös hyvä kääntää työmääräykseen tallennettu asiakkaan kuvaus ongel-

masta sekä sen ilmenemisolosuhteista ja muista mahdollisista takuun käsittelyyn vaikuttavista seikoista.

Takuukäsittelijä tallentaa tehtaalte lähettämänsä hakemukset pdf-kopioina palvelimelle toimittajien kansioihin, jotta hakemukset ovat myöhemmin löydettävissä tarpeen niin vaatiessa. Lisäksi asiakkaan takuuhakemuksesta ja sen yhteydessä lähetetyistä liitteistä on hyvä säilyttää kopiot myös paperisina takuukäsittelijän takuuhakemuskansiossa. Lisäksi takuukäsittelijä tallentaa lähetettyjen takuuanomusten tiedot edellisessä luvussa 4.4 mainittuun takuukustannusten seurantataulukoon.

4.6 Tehtaan takuutarkastus ja päätös

Tehtaan takuukäsittely yleisesti ottaen kestää parista viikosta pariin kuukauteen. Kun tehdas on suorittanut ja raportoinut tarkastuksen, ilmoittaa tehtaan yhteyshenkilö tarkastuksen tuloksen yleensä sähköpostilla ja lähettää vaurioituneet osat yhdessä tarkastusraportin kanssa takaisin maahantuojalle. Jos vaurio on johtunut virheestä tuotteessa, lähettää tehdas hyvityslaskun takuuehtojen mukaisten kustannusten kattamiseksi. Jos taas tarkastuksessa on ilmennyt muusta kuin tuotevirheestä johtuva vaurio, tehdas antaa lausuntonsa vaurioon johtuneista syistä ja lähettää tarkastuspöytäkirjan yhdessä vaurioituneiden osien kanssa takaisin maahantuojalle. Alla esimerkkinä ensimmäinen sivu (kuva 6) tehtaan takuutarkastusraportista, joka on tullut vastauksena kohdassa 4.5 esimerkkinä olleeseen anomukseen (kuva 5). Takuutarkastusraportti kokonaisuudessaan liitteenä (liite 1).



Schaeffler Automotive Aftermarket GmbH & Co. KG - Durlach 1105 - D-83201 Leoben

ATOY Automotive Oy
 Garantieabteilung
 Ruukintie 7-9
 02330 Espoo

Garantieantrag 8038923	Ihr Ansprechpartner Peter Jonny Bell	Kommunikationsmittel Telefon: 06103-7534570 Telefax: 06103-753259 EMail: peter.bell@schaeffler.com	Datum / Zeichen 2010-08-19 / PJB
---------------------------	---	---	-------------------------------------

Test result

Dear Sir/Madam,

we received from you a CSC 510 0016 10 for checking and damage diagnosis.


The conclusions after the inspection are as follows:

The Concentric Slave Cylinder was in leak test not liquid tight. (Main test)

After resolving into single components we found out that the seal of the CSC is swollen and damaged after contamination with mineral fluid.



...

Commerzbank Baden-Baden 1 163 377 06 (BLZ 662 400 02) IBAN DE 25 824 0002 0118 3377 06 BIC COBADE33HAN	Postbank Frankfurt ST 02-803 (BLZ 500 100 60) IBAN DE 67 5001 0040 0005 7028 03 BIC PBNKDE33HAN	Periodisch haftende Gesellschaften: Schaeffler Holding GmbH & Co. KG Sitz: Herzogenaurach Registergericht: Amtsgericht Fürth HRB
2081 Commerzbank Leipzig 3 423 739 00 (BLZ 538 400 05) IBAN DE 22 5084 0005 0362 3733 00 BIC COBADE33HAN	HRA 31054 Offenbach USt IdNr.: DE 143760558 Steuer-Nr.: 3363610804	

Kuva 6. Tehtaan takuutarkastusraportti vastauksena kohdassa 4.5 esimerkkinä käytettyyn hakemukseen.

4.7 Takuupäätöksen lähettäminen asiakkaalle

Takuukäsittelijän tehtävä on laatia takuupäätös tavarantoimittajan tarkastusraportin pohjalta. Pääsääntöisesti Atoy Automotive Oy noudattaa takuupää-

töksissään tavarantoimittajan tarkastusraportin mukaisia päätöksiä, joten takuupäätöksessä on pyrittävä lyhyesti ja selkeästi käymään läpi tehtaan tarkastuksessa havaitut seikat.

Tavarantoimittajat pidättävät takuehtojensa mukaan oikeuden olla paljastamatta laadullisesta ongelmasta tai materiaalipoikkeamasta aiheutuneiden vaurioiden syitä. Jos tehdas hyvittää takuuhakemuksen, ei maahantuojaa saa tietää ongelman syytä.

Tavarantoimittajan tarkastusraportit ovat pääsääntöisesti englanninkielisiä, joten myös sen puolesta on hyvä kirjoittaa takuupäätökseen myös suomeksi tarkastuksessa havaitut asiat. Takuupäätöksessä käytetään Atoy Automotive Oy:n virallista kirjepohjaa ja se tulee tulostaa värillisenä ja allekirjoittaa. Takuuhakemuksen liitteeksi tulee liittää kopio tehtaan alkuperäisestä tarkastusraportista. Kielteisistä takuupäätöksistä tulee aina lähettää asiakkaalle kirjallinen takuupäätös.

4.8 Takuosien säilytys ja käsittely

Takuuhakemuksessa asiakkaan tulee täyttää kohta, jossa kysytään takuutarkastukseen lähetettyjen osien kohtalosta. Asiakas voi valita lomakkeessa joko osien romutuksen, palautuksen tai säilytyksen kuukauden ajaksi. Käytännössä kaikki takuutarkastukseen lähetetyt osat säilytetään kunnes takuupäätös on annettu. Toisinaan tavarantoimittaja ei halua palautettavaksi kuin osan vaurioituneista komponenteista, jolloin loput asiakkaan palauttamattomat komponentit säilytetään kunnes tehtaan päätös saapuu. Jos takuupäätös on kielteinen, palautetaan asiakkaalle vaurioituneet komponentit asiakkaan niin halutessa. Usein vaurioituneet komponentit yhdessä takuutarkastusraportin kanssa antavat asiakkaalle mahdollisuuden havaita itse esimerkiksi vaurioon johtaneesta asennusvirheestä jääneet merkit komponenteissa.

Jos asiakas ei halua osia palautuksena takaisin, säilytetään osia kohtuullisen ajan. Kokemuksen mukaan useasti asiakas palaa asiaan pidemmänkin ajan päästä ja kyselee vaurioituneiden osien perään, joten niitä on hyvä säilyttää jonkin aikaa. Käytännössä säilytysaika takuukäsittelijällä vaihtelee 3–6 kk:n välillä. Tämän säilytyksen jälkeen osat romutetaan ja kierrätetään mahdollisuuksien mukaan. Vastuu säilytyksestä ja loppukäsittelystä on takuukä-

sittelijällä, jonka tehtävä on toimittaa säilytysajan jälkeen osat romutettavaksi ja edelleen kierrätettäväksi mahdollisuuksien mukaan. Käytännössä tämä hoituu varaston palautusosastolla, jossa on erilliset keräyspisteet esimerkiksi metalliromulle ja öljyisille jätteille.

4.9 Takuuhakemuksen hyvittäminen asiakkaalle

Jos tehtaan takuutarkastuksen mukaan tehdas hyvittää vauriosta aiheutuneet kustannukset, Atoy Automotive Oy hyvittää poikkeuksetta hyvitykset täysimääräisenä asiakkaalle. Takuuhakemuksessa asiakkaalla on mahdollisuus valita, haluaako asiakas hyvityksenä uudet osat vai hyvityslaskun. Käytännössä hyvityslasku on useimmiten valittu vaihtoehto, koska asiakas on jo joutunut tilaamaan vaurioituneiden osien tilalle uudet, joten uusille osille on harvemmin enää tarvetta.

Jos asiakas haluaa tilalle uudet osat, takuukäsittelijä luo myyntijärjestelmässä takuutilauksen, johon lisätään vaurioituneet osat. Tämä tilaus kirjautuu järjestelmässä takuuna, jolloin tästä tilauksesta ei muodostu asiakkaalle laskua vaan tilauksesta muodostuu yrityksen sisäinen lasku. Tilauksesta kuitenkin muodostuu keräyslista varastolle, josta tavarat toimitetaan asiakkaalle.

Takuukäsittelijä luo asiakkaalle hyvityslaskun, jos asiakas on valinnut takuuhakemuksessa sen hyvitysmuodoksi. Tämä hyvityslaskun luominen myyntijärjestelmässä tapahtuu vastaavalla tavalla kuin tilauksen lisääminen, mutta tämä tilaus ei muodostu kerättäväksi varastoon, vaan tilauksesta muodostuu asiakkaalle hyvityslasku.

5 MAAHANTUOJAN GOODWILL

Atoy Automotive Oy pitäytyy pääasiallisesti tavarantoimittajien takuuraportin mukaisissa päätöksissä. Jos tehtaan päätös ei ole takuukäsittelijän mielestä oikeudenmukainen, tai muusta syystä kohtuullinen kaikille osapuolille, voi kysymykseen tulla ns. maahantuojan goodwill-hyvitys eli takuun ulkopuolinen hyvitys. Myös tehdas tekee joissakin tapauksissa päätöksen hyvittää hyvän tahdon eleenä esimerkiksi vaurioituneet osat, mutta pidättää tarkastuksessa esiin tulleisiin asianhaaroihin pohjautuen oikeuden olla hyvittämättä aiheutuneita muita kustannuksia.

Goodwill-hyvitys voi tulla kysymykseen, jos päätöksen katsotaan tukevan jatkuvuutta ja kaupallisuutta asiakassuhteessa. Kussakin päätöksessä arvioidaan Atoy Automotive Oy:n ja asiakkaan välinen suhde ja mahdollisen vaikutus asiakassuhteen ylläpitoon ja kehittämiseen. Päätöksellä on myös oltava lisäarvoa tuova vaikutus kaupankäyntiin eli goodwill-hyvityksen on laskettu vaikuttavan markkinoinnin tukena yrityksemme imagoon.

Goodwill-hyvityksen lähtökohtana useimmissa tapauksissa pidetään hyvitysjärjestelyä, jossa kaikilla myyntiketjun osapuolilla on intressit hyvittää asiakasta. Tällaisessa tapauksessa tehdas voi olla myös mukana esimerkiksi osien osalta, maahantuoja ottaa osuuden työkustannuksista, varaosaliike osallistuu kustannuksiin omalta osaltaan sekä korjaamo myös omalla osuudellaan. Jos tehdas ei ole mukana goodwill-hyvityksessä, silloin usein kustannukset jaetaan maahantuojan, varaosaliikkeen ja korjaamon kesken. Poikkeustapauksissa maahantuoja osallistuu kustannuksiin ainoastaan varaosaliikkeen kanssa, jos päämääränä on sekä korjaamon että asiakkaan hyvittäminen.

Joissakin tapauksissa varsinaisen takuuajan jälkeen voidaan goodwill-hyvitystä myös soveltaa siten, että arvioidaan komponentille kohtuullinen kestoikä ja saavutettu käyttöhyöty. Jos esimerkiksi komponentin arvioidusta kohtuullisesta käyttöhyödystä on saavutettu puolet, voi maahantuoja osallistua muiden myyntiketjun osapuolien kanssa hyvitykseen, joka kattaa puolet syntyneistä kustannuksista. Pääperiaatteena kuitenkin aina goodwill-hyvityksissä on ns. talkootapa, jossa kaikki myyntiketjun osapuolet osallistuvat tavoitteenaan asiakassuhteen ylläpito kaikissa portaissa.

6 HAVAITUT ONGELMAKOHDAT

Korjaamoalalla noudatetaan yleisesti toiminnassa Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) laatimia moottoriajoneuvojen korjausehtoja. Näiden korjausehtojen mukaan korjaamolla on oikeus omalla kustannuksellaan korjata tekemänsä virhe. [4]

Korjaamot usein pyytävät ongelmien ilmetessä asiakkaan takaisin korjaamolle, jos asiakas ilmoittaa havaitsemastaan virheestä korjaamon tekemässä työssä, jotta voivat korjata virheen omalla kustannuksellaan. Virheen korjauksen tulee tapahtua kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä. Näiden ehtojen noudattamisessa ei ole havaittu mainittavia puutteita, mutta on olemassa joitakin tyypillisiä ongelmia, jotka pitkittävät ja hankaloittavat takuutapausten selvittämistä.

6.1 Havaitut ongelmakohdat korjaamolla

Yleisesti ottaen korjaamoilla on havaittavissa muutamia tyypillisiä ongelma-kohtia takuutapausten hoidossa. Korjaamon jatkuvan kiireen luomat paineet tuovat osaltaan lisähaasteen takuutapausten täsmälliseen ja riittävään hoitoon. Toisaalta korjaamon kyky dokumentoida tehdyt työt riittävällä tarkkuudella tuo omat haasteensa, vaikka useimmissa tapauksessa digitaalikameralla otetut valokuvat työn purkuvaiheessa auttaisivat huomattavasti kokonaisuuden hahmottamisessa ja toisivat näin laajemman näkemyksen myös ylemmissä portaissa takuuhakemuksen lisänä. Dokumentoinnin tyypillinen puute on ongelman selvityksessä, jolloin kirjallisessa takuuhakemuksessa ei ole esitetty riittäviä tietoja ongelmasta.

Joissakin tapauksissa ongelmia on tuonut osaamisen rajallisuus, jolloin virheellisin tai puutteellisin toimenpitein korjattu ajoneuvo on saapunut myöhemmin korjaamolle takaisin havaitun ongelman vuoksi. Esimerkiksi jakohihnan kiristintöimilaitteen virheellinen asetus on voinut aiheuttaa hihnan tuhoutumisen ja korjaamo on korjannut vauriot uudelleen virheellisillä korjaustoimenpiteillä ajatellen, että ongelma on johtunut hihnan laatuvirheestä eikä kiristimen väärin asettamisesta.

Takuuprosessin kannalta ongelmalliseksi on havaittu myös vaurioituneiden komponenttien toimittaminen yhdessä kirjallisten dokumenttien kanssa varaosaliikkeelle ohjeiden mukaisen ajan sisällä, jolloin käsittelyaika kokonaisuudessaan venyy pitkäksi.

6.2 Havaitut ongelmakohdat varaosaliikkeessä

Korjaamot toimittavat takuutyön vaurioituneet osat yhdessä komponentin asennuksen työmääräyksen ja korjauksesta tehdyn työn työmääräyksen. Työmääräyksen tilalta käy myös laskukopio tai vastaava, josta käy ilmi tarvittavat tiedot:

- auton tiedot
- asennuspäivämäärä
- ajokilometrit
- tehdyt työt ja niiden kustannukset.

Lisäksi korjaamon on hyvä toimittaa valokuvia, jos vauriot ovat laajemmat.

Varaosaliikkeen tulisi varmistaa komponentin toimittaja ja laatia takuuhakemus sille tukkurille, jolta komponentin on hankkinut. Tässä tunnistuksessa on toisinaan ongelmia, koska komponenteissa ei aina ole logoa tai muuta valmistajan tunnusta, mutta yleensä myyntiajankohdan ja ostotilausten perusteella se on mahdollista selvittää. Viimeistään tässä vaiheessa varaosaliikkeen pitäisi vaatia korjaamolta riittävät dokumentit maahantuoijalle toimitettavaa takuuhakemusta varten, koska varaosaliikkeen tehtävänä on koota dokumentit ja liittää ne varsinaisen maahantuoijan takuuhakemuksen liitteeksi. Tässä vaiheessa viimeistään ongelman kuvaus tulisi tarkasti kirjata takuuhakemukseen, mutta hyvin usein ongelman kuvaus on hyvin niukka tai kokonaan puutteellinen.

Yksi merkittävä ongelma varaosaliikkeillä, kuten korjaamoillakin, on jatkuva kiire ja työn hektisyys, jolloin keskittyminen takuuhakemusten hoitoon jää heikoksi. Tästä syystä hakemukset ovat usein puutteellisia ja niiden toimittaminen eteenpäin maahantuoijalle saattaa kestää hyvinkin kauan.

6.3 Havaitut ongelmakohdat maahantuojalla

Maahantuojan varastolle tulevat takuupalautukset yhdessä tavarapalautusten kanssa samoissa laatikoissa asiakkailta. Ongelmana on tavaroiden erottelemattomuus, jolloin palautusten ja takuiden käsittelyä tehdään samaan samalla, jolloin käsittely hidastuu ja vaikeutuu.

Takuutapauksista tulee harvoin ennakkotietoa maahantuojalle. Takuuhakemuslomakkeeseen on lisätty viimeisimmässä päivityksessä kohta, jossa pyydetään ottamaan takuukäsittelijään yhteyttä, jos arvion mukaan korjauskustannukset nousevat yli 500 €:oon.

Pääasiassa yhteydet tavarantoimittajiin ja tehtaisiin toimii hyvin, mutta toisinaan vastaukset viipyvät pitkään. Takuutarkastusten ajat saattavat venyä hyvinkin pitkiksi, jos tavarantoimittaja lähettää komponentin vielä eteenpäin valmistajalle tai tutkimuslaboratorioon toiseen toimipaikkaan. Tutkimusten viipyminen aiheuttaa kaikille osapuolille ylimääräisiä tiedusteluja ja vaivannäköä.

7 TOIMINTAMALLIEN KEHITYS

7.1 Toimintamallien kehitys korjaamolla

Suurin puute korjaamoissa on havaittu olevan dokumentoinnin puute. Dokumentointi on syytä ottaa korjaamotasolla yleiseksi menettelytavaksi takuutapauksissa. Digitaalikameralla valokuvien ottaminen vaurioista ei varmasti veisi kovinkaan paljon työaikaa ja olisi useimmissa tapauksissa hyödyksi.

Valokuvien tallentaminen tietokoneelle esimerkiksi rekisteritunnuksen perusteella nimettyihin kansioihin olisi selkeä ja yksinkertainen tapa säilyttää kuvat vaurioista ja miksei myös tehdyistä erityistoimenpiteistä tilanteen mukaan.

Korjaamojen tulisi olla käytössä jonkinlainen työtilausten arkistointimenetelmä. Useimmissa korjaamoissa on käytössä Autofutur-ohjelma, joka tallentaa auton huoltohistorian ja työmääräykset koneelle. Jos tällaista järjestelmää ei ole, niin ainakin pienemmällä korjaamolla kopiot autojen työkuiteista voisi ar-

kistoida auton tietojen mukaan, esimerkiksi mappeihin rekisterinumeron perusteella. Tällöin takuutapauksissa olisi helpommin käytössä huoltohistorian dokumentit.

7.2 Toimintamallien kehitys varaosaliikkeessä

Varaosaliikkeessä tulisi nimetä vastuulliset henkilöt hoitamaan takuutapauksia, jos näin ei ole jo tehty. Tällöin yhteydenpito korjaamon ja varaosaliikkeen välillä olisi takuutapausten osalta selkeämpää ja samalla tulisi myös selkeä yhteyshenkilö maahantuojan suuntaan.

Takuutapausten hoitoon tulisi varata aikaa, jolloin olisi mahdollista käydä ajatuksen kanssa takuutapaukset läpi, täyttää takuuhakemukset huolella sekä laittaa hakemuksen mukaan tarvittavat liitteet. Takuutapausten hoitoon riittäisi todennäköisesti, varaosaliikkeen koosta riippuen, tunnista muutama tuntiin viikossa.

Sekä varaosaliikkeen että maahantuojan toimintaa helpottaisi takuupalautusten laittaminen erillisiin laatikoihin erotettuna tavarapalautuksista. Varaosaliikkeen olisi syytä tehdä erilliset lähetyslistat takuupalautuksista, mikä selkeyttäisi toimintaa myös maahantuojan varastolla. Lähetysdokumentit kannattaisi myös arkistoida, jolloin mahdollisten kadonneiden lähetysten etsintä olisi mahdollista. Tiedossa on useampia tapauksia, joissa lähetykset ovat kuljetusliikkeiden toimesta kadonneet ja lähetysdokumenttien puuttuessa niiden etsiminen on käytännössä mahdotonta.

7.3 Toimintamallien kehitys maahantuojalla

Maahantuojan tulisi vaatia takuupalautukset erillisinä palautuksina, jolloin palautusten lajittelu ja käsittely olisi selkeämpää. Lisäksi maahantuojan olisi syytä vaatia asiakkailtaan tarkempaa takuuhakemusten täyttämistä sekä yleisesti ottaen takuupalautusohjeiden noudattamista.

Takuiden seuranta pohjautuu tällä hetkellä hyvin pitkälti takuukäsittelijän arkistointiin ja seurantaan, koska käytössä ei ole tietoteknistä järjestelmää takuutapausten seurantaan. Toisinaan tehtaan takuuraporttien saaminen kes-

tää pitkään ja seuranta käsittelyyn lähetettyjen takuuhakemusten osalta ei ole kovin täsmällistä. Asiakkailta saapuvien takuuhakemusten ja tehtaalle lähetettävien hakemusten seurantaan ja hallintaan on syytä kehittää tietotekninen seurantajärjestelmä.

8 TAKUUHAKEMUSJÄRJESTELMÄ

8.1 Järjestelmän kuvaus

Yksi tämän työn tavoitteista oli luoda takuuhakemusjärjestelmä, joka minimoi puutteellisten takuuhakemusten lähettämisen. Järjestelmän tarkoitus on olla avuksi takuuhakemuksen täyttämässä asiakkaalla sekä selkeyttää käsittelyä maahantuojalla. Hakemuksesta ja siihen liittyvistä yksityiskohdista voidaan keskustella järjestelmän kautta sekä liittää sähköiseen hakemukseen työmääräykset ja valokuvia sähköisesti. Lisäksi järjestelmän ansiosta takuukäsittelyn seuranta on mahdollista.

Takuuhakemusjärjestelmä on tarkoitus yhdistää Osalinkki Online -varaosaluetteloon, jolloin hakemuksen täyttäminen tapahtuisi Osalinkissä takuuhakemus-valikon kautta. Takuuhakemus-valikossa avautuu ensin vaihtoehdot eli joko uuden hakemuksen tekeminen tai hakemuksen seuranta. Kuvassa 7 on esitetty järjestelmän ensimmäisen vaiheen toimintakaavio. Jos halutaan tehdä uusi hakemus, niin valitaan valikosta ”uusi hakemus”, jolloin järjestelmä avaa uuden takuuhakemuksen täytettäväksi. Järjestelmä antaa automaattisesti hakemukselle hakemusnumeron ja päivämäärän.

Asiakkaan on täytettävä ajoneuvon rekisterinumero, jonka perusteella järjestelmä hakee ajoneuvon tiedot, jotka ovat kuvassa lihavoituna. Tässä ajoneuvon tietojen haussa käytetään Osalinkissä käytössä olevaa rekisterinumeron perusteella toimivaa ajoneuvotietojen hakua. Toimintakaaviossa vihreällä pohjalla on esitetty kohdat, jotka asiakkaan tulee täyttää, kun taas keltaisella pohjalla olevat tiedot tulevat täytettyjen tietojen pohjalta automaattisesti. Seuraavaksi asiakkaan on täytettävä vaurioituneen komponentin käyttöaika, eli päivämäärät ja ajokilometrit asennus- sekä vauriokohtiin. Järjestelmä laskee alapuolelle automaattisesti käyttöajan ja käyttökilometrit.

TAKUUHAKEMUS-VALIKKO			
		UUSI HAKEMUS	
		HAKEMUKSEN SEURANTA	
UUSI TAKUUHAKEMUS		Hakemusnumero: 00000001	(automaattinen)
		Päivämäärä: 15.3.2010	(automaattinen)
AJONEUVON REKISTERINUMERO		FGV-599	(täytetään)
Ajoneuvon tiedot:			
SKODA 4D OCTAVIA SEDAN 1.6FSI-85-B-1Z/258			
Rekisteröintipvm	24.3.2005		
Mallivuosi	2005		
Valmistenumero	TMBBB61Z052055594		
kW	85		
Moottorikoodi	BLF		
Käyttöaika:			
	Asennuspäivämäärä	5.1.2010	Km: 98000
	Vauriopäivämäärä	15.2.2011	Km: 122000
	Komponentin ikä	13kk	Km: 24000

Kuva 7. Takuuhakemusjärjestelmän ensimmäinen vaihe.

Seuraavassa vaiheessa (kuva 8) takuuhakemukseen tulee täyttää vaurioituneen tai vaurioituneiden osien tiedot. Vaurioituneista osista tulee täyttää kappalemäärä, osan tuotenumero ja -nimi sekä sen ostotilauksen numero, jolla osa on tilattu Atoy Automotive Oy:ltä. Järjestelmä näyttää ensin yhden rivin, jolle osien tiedot täytetään, mutta jos osia on enemmän kuin yksi, niin ensimmäisen rivin alapuolelle tulee nappi, jolla rivejä saa lisää. Näin järjestelmän käyttöliittymä pysyy selkeämpänä.

Seuraavaksi hakemuksen toisessa vaiheessa täytetään tiedot vaurioituneen osan tai osien asennuksesta sekä takuutarkastettujen osien säilytyksestä, palautuksesta tai romutuksesta. Järjestelmä antaa mahdollisuuden valita vaihtoehdoksi joko korjaamon, johon tulee lisätiedoksi korjaamon nimi, tai valintaruudun avulla voidaan valita "itse asennettu" -kohta. Tämän kohdan alapuolella valitaan osien kohtalo takuukäsittelyn jälkeen. Lisäksi tässä vaiheessa valitaan vielä takuuhyvityksen toimitustapa, eli haluaako asiakas hyvityksenä uudet osat vai hyvityslaskun.

VAURIOITUNEIDEN OSIEN TIEDOT:			
Määrä	Osanumero	Tuotenimi	Ostotilausnumero Aam:lta
2	986221023	Sytytyspuola	8150768

Lisää rivejä

Korjaamon tiedot: Korjaamon nimi Itse asennettu

Palautetut osat: Voi romuttaa Palautetaan Säilytetään 1kk

Hyvityksen haluamme: Uudet osat Hyvityslasku

Kuva 8. Takuuhakemusjärjestelmän toinen vaihe.

Takuuhakemuksen kolmannessa vaiheessa (kuva 9) täytetään tiedot korjauksesta. Korjauksesta on syytä saada tiedot asennus- ja vauriopäivän lisäksi korjauskustannuksista sekä itse vauriosta. Kolmannessa vaiheessa asiakkaan tulee kirjoittaa selvitys, josta käy ilmi ongelman kuvaus ja muut takuuhakemuksen käsittelyyn mahdollisesti vaikuttavat lisätiedot. Kolmannessa vaiheessa takuuhakemukseen liitetään pdf-kopiot työmääräyksistä ja tarpeen mukaan valokuvat. Viimeisenä kohtana takuuhakemuksessa on täytettävä ilmoittajan yrityksen ja yhteyshenkilön tiedot sekä sähköpostiosoite. Sähköpostiosoite on tärkeä tieto, koska järjestelmä lähettää sähköpostiin ilmoituksen, jos hakemukseen tulee muutoksia, esimerkiksi lisätietopyyntöjä.

HAKEMUKSEN LIITTEET		
Työmääräys alkup. asennuksesta	Selaa	Lisää hakemukseen
Työmääräys korjauksesta	Selaa	Lisää hakemukseen
Lisää kuvia	Selaa	Lisää hakemukseen
Ongelman kuvaus mahdollisimman tarkasti		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Sytytyskatkoksia, tallentaa vikakoodin diagnostiikkaan, uusittu puola, sen jälkeen ok. </div>		
Ilmoittajan tiedot	Yritys	Korjaamo Oy
	Asiakasnumero	98768
	Yhteyshenkilö	Kalle Kauppias
	Puh.nro	050-5005000
	Sähköposti	kalle.kauppias@kauppa.fi

Kuva 9. Takuuhakemusjärjestelmän kolmas vaihe

Hakemuksen viimeisessä vaiheessa takuuhakemuksen tekijä voi tallentaa hakemuksen myöhempää lähettämistä varten tai lähettää hakemuksen. Käyttäjä voi muokata hakemusta vielä myöhemmin, jos hakemus tallennetaan myöhempää lähettämistä varten. Järjestelmä ei anna lähettää puutteellista hakemusta, vaan palauttaa käyttäjälle informaation, että kaikkia tarvittavia kohtia ei ole täytetty ja merkitsee puutteelliset kohdat punaisella. Joskus voi olla sellainen tilanne, että kaikkia kohtia ei voida täyttää, jolloin järjestelmä kysyy hakemuksen lähettäjältä, lähetetäänkö hakemus puutteellisilla tiedoilla vaikka hakemusta ei välttämättä voida käsitellä.

Hakemuksen lähettämisen jälkeen hakemus siirtyy järjestelmässä maahan tuojan takuukäsittelijälle käsiteltäväksi. Jos takuukäsittelijä hyväksyy hakemuksen, hän kirjoittaa hakemukseen vastauksen viestikenttään, että hakemus on hyväksytty ja lisätiedoksi hyvityslaskun numero. Takuukäsittelijä voi myös pyytää tarkempia valokuvia tietyistä kohdista, jos näkee sen tarpeelliseksi. Jos takuukäsittelijä katsoo, että vaurioituneet osat tulee lähettää maahan tuojalle tarkempaa tarkastusta ja mahdollista tehtaan tarkastusta varten, lisää käsittelijä hakemuksen viestikenttään lähetyspyynnön. Järjestelmä lähettää tästä pyynnöstä takuuhakemuksen lähettäjälle automaattisesti sähköpostin hakemukseen tehdystä merkinnästä. Hakemuksen lähettäjä tulos-

taa palautettavien osien mukaan järjestelmästä takuuhakemuksesta kopion, jolloin maahantuojan käsittelijä tietää, että mihin hakemukseen palautetut osat yhdistetään. Hakemuksen lähettäjä löytää myös lähettämänsä hakemuksen ”hakemuksen seuranta” -osiosta.

8.2 Järjestelmän edut

Järjestelmän avulla minimoidaan puutteellisten hakemusten saapuminen, jolloin käsittely helpottuu ja selkeytyy. Kun hakemuksen saapuvat tarvittavilla tiedoilla varustettuna, takuukäsittelijän ei tarvitse pyytää puutteelliseen hakemukseen täydennyksiä, jolloin se vähentää käsittelyaikaa ja käsittelyssä voidaan ottaa huomioon kaikki päätökseen vaikuttavat tekijät.

Jos päätös voidaan tehdä valokuvien perusteella, vältetään tavaroiden lähettämistä, mikä puolestaan nopeuttaa käsittelyä ja vähentää tavaroiden lähettämistä aiheutuvia kustannuksia. Samalla myös palautusosaston työmäärä vähentyy, jolloin käsittely myös palautusosastolla nopeutuu. Monissa tapauksissa kuitenkin osat on syytä pyytää palautuksena maahantuojalle romutettavaksi, ettei samoista osista tule myöhemmin anomuksia uudelleen. Jos hakemuksesta on jo tehty hyvitys ennen maahantuojalle saapumista, voi palautusosasto romuttaa osat eikä uutta takuukäsittelyä enää tarvita.

Takuukäsittelijä merkitsee järjestelmään takuuhakemukseen kommenttina, jos takuuhakemuksen vaurioituneet komponentit lähetetään tehtaalte tarkastukseen. Käsittelyn vaihe on siis koko ajan nähtävissä järjestelmästä, jolloin asiakas voi tarvittaessa tarkistaa käsittelyn tilan, eikä hänen tarvitse soittaa tiedustellakseen takuuhakemuksen tilaa. Jos tiedusteluja kuitenkin maahantuojalle tulee, on tieto nähtävissä järjestelmästä, jolloin vastauksen käsittelyn tilasta voi antaa kuka tahansa takuuhakemusosion käyttöoikeuden omaavista henkilöistä.

8.3 Järjestelmän käyttöönotto

Järjestelmän tietotekninen toteutus hoidetaan konsernin sisäisesti it-osaston toimesta. Takuuhakemusjärjestelmä integroidaan Osalinkki Online -järjestelmään, ja järjestelmän käyttöoikeudet annetaan varaosaliikkeiden

takuuasioista vastaaville sekä takuukäsittelyyn osallistuville henkilöille maahantuojalla.

Järjestelmän toimivuutta tullaan kokeilemaan noin 6 kk:n kokeilujakson ajan muutamassa varaosaliikkeessä. Kokeilun aikana käydään järjestelmän kehitykseen liittyvistä asioista ja järjestelmän toimivuudesta vähintään kaksi keskustelua. Kokeilun lopuksi mahdolliset havaitut ongelmakohdat ja kehitystarpeet tullaan käymään läpi ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat muutokset järjestelmään ennen varsinaista käyttöönottoa.

Takuuhakemusjärjestelmän käytöstä tullaan laatimaan kirjallinen takuuhakemusjärjestelmän käyttöohje, jossa käydään järjestelmän hakemuksen täyttämisen vaiheittain läpi. Käyttöohje lähetetään varaosaliikkeiden takuuvastaaville. Lisäksi Atoy Automotive Oy:n myyntiedustajat koulutetaan järjestelmän käyttöön, jolloin he voivat asiakaskäynneillään opastaa järjestelmän käyttämisessä varaosaliikkeiden henkilökuntaa.

9 YHTEENVETO

Tässä työssä on kuvattu takuuprosessi, jonka mukaan takuukäsittely Atoy Automotive Oy:ssä hoidetaan. Prosessin kuvaukseen on otettu mukaan koko takuuhakemusketju kuluttaja-asiakkaalta tehtaallesi asti, jolloin saadaan hahmotettua prosessi kokonaisuudessaan. Työssä käydään läpi prosessin vaiheet eri tasoilla sekä tuodaan esille havaittuja ongelmakohtia kullakin tasolla.

Takuutapausten käsittelyyn vaikuttavat monella eri tasolla tehdyt toimenpiteet. Jos jollakin tasolla käsittely hoidetaan huolimattomasti, se vaikuttaa muiden käsittelyyn osallistuvien toimintaan ja aiheuttaa takuuhakemuksen käsittelyn viivästymisen tai jopa hylkäämisen, vaikka ongelma olisi johtunut laadullisesta poikkeamasta.

Korjaamon tulisi arkistoida tehdyt työt ajoneuvokohtaisesti. Yksinkertaisimmillaan tämä hoituisi Autofutur-ohjelman työmääräysten käyttämisellä, jolloin järjestelmästä on haettavissa auton huoltohistoria työmääräyskohtaisesti. Lisäksi korjaamon käytäntöihin tulisi ottaa vaurioiden valokuvaaminen jo purkuvaiheessa, jolla vaurion laajuus on havainnollistettavissa takuuhakemuk-

seen. Matkapuhelimen kameralla otetut valokuvat jäävät usein laadultaan liian heikoiksi, joten valokuvaamiseen olisi hyvä hankkia digitaalikamera.

Varaosaliikkeessä pitäisi olla takuukäsittelyyn nimetty vastuuhenkilö, joka toimisi yhteyshenkilönä korjaamoille sekä maahantuojalle. Tälle vastuuhenkilölle järjestettäisiin viikoittain aikaa käsitellä ja lähettää eteenpäin takuuhakemukset. Varaosaliikkeen vastuuhenkilö lähettää viikoittain takuupalautukset maahantuojalle erillisinä lähetyksinä, jolloin käsittely maahantuojalla nopeutuu.

Maahantuojan tulisi vaatia takuupalautukset erillisinä lähetyksinä, jolloin ne olisi selkeästi erotettavissa tavarapalautuksista. Tällöin käsittely selkeytyisi ja nopeutuisi. Takuiden hakemiseen kehitetään järjestelmä, jonka kautta takuuhakemukset täytetään ja lähetetään maahantuojalle käsittelyyn. Järjestelmä rakennetaan niin, että puutteellisten hakemusten lähettäminen ei ole mahdollista, jolloin hakemukset tulevat kerralla riittäväillä tiedoilla. Takuuhakemukseen on mahdollista liittää valokuvia työmääräysten lisäksi. Tarvittaessa maahantuoja pyytää takuupalautuksena vaurioituneet osat, joiden mukaan varaosaliike liittää järjestelmästä tulostetun takuuhakemuksen. Järjestelmään tulee osio, jossa lähetettyjen takuuhakemusten käsittelyvaihetta voidaan seurata sekä varaosaliikkeessä että maahantuojalla, jolloin vältetään turhilta kyselyiltä.

Tämän työn tavoitteeksi asetettiin takuuprosessin kulun selventäminen ja takuuhakemusjärjestelmän kehittäminen. Takuuprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti jokaisella käsittelyn tasolla, jolloin syntyy selkeä käsitys toiminnan kokonaisuudesta. Tässä työssä on lisäksi kuvattu takuuhakemusjärjestelmä, joka tullaan integroimaan Osalinkki Online -järjestelmään, jolloin takuuhakemusten tekeminen, seuranta ja käsittely selkeytyvät.

VIITELUETTELO

- [1] Atoy Automotive Oy. 2010. Verkkodokumentti. <<http://www.aam.fi>>. Luettu 15.1.2011.
- [2] Atoy Autohuolto Oy. 2010. Verkkodokumentti. <<http://www.atoyautohuolto.fi>>. Luettu 15.1.2011.
- [3] Atoy-konsernin liiketoimintasuunnitelma. 2009. Atoy Oy. Konsernin sisäinen julkaisu.
- [4] Moottoriajoneuvojen korjausehdot. 2007. Verkkodokumentti. Autoalan kuluttajaneuvottelukunta (AUNE) <<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/sopimusehdot/vakiosopimusehdot/moottoriajoneuvojen-korjausehdot/>>. Luettu 16.2.2011.

XXXXXXXXXXXX Oy

Nuorgamintie XX
99990 NUORGAM

LASKU

10.8.2010

Laskunro
24679Määräysnro
9316

11247

ATOY AUTOMOTIVE OY
RUUKINTIE 7-9
02330 ESPOO

Toimitusosoite

XXXXX XXXXXXXX
Kr 4 g 51
N-9950 VARDØEräpäivä 24.8.2010 Viiv.korko 10,5
Viitenro 24679112473

Reknro	XXX-XXX	Merkki	VW		
Vuosimalli	1998	Malli	PASSAT 1,9TDI STW		
Iskutilavuus	1896	Rek.pvm		Maksutapa	Lasku 14 pv
Valmistenro	WVWZZZ3BZWE189564			Maksuaika	14 pv netto
Moott.tyyppi	AFN				
Tuotu	2.6.2010	Km-määrä	278573 km	Teitä palveli	XXXX XXXXXXXX
Valmis	16.6.2010	Toimitettu	2.6.2010	Puhelin	016-XXXXXXX

Muut tiedot 81KW

Selvitys

KRISTIN MONIURAHINNAN
HIHNA

TYÖT		Pääasentaja: RH				
Työnro	Tehtävä	Selvitys	Suorittaja	Hinta alv 0%	Kpl	Summa Alv %
1	HIHNAKRISTIN	VAIHTO	RH	100,00 e	1	100,00 e 23

VARAOSAT					
Työnro	Tuotekoodi	Tuotenimi	Hinta alv 0%	Määrä	Summa Alv %
	063-1288	MONIURAHINNAN KRISTINRULLA AUDI-VW	90,16 e	1	90,16 e 23
	SPK1590	Gates moniurahiha	24,26 e	1	24,26 e 23

Alv 23% myynti 263,74 e	Yhteensä (alv 0%)	214,42 e	Työt	100,00 e
Alv 23% osuus 49,32 e			Varaosat	114,42 e
			+ALV	49,32 e
			Yhteensä (sis.alv)	263,74 e

Tilbudet gäller 30 dager

Käyttäkää maksaessanne seuraavaa viitettä 2 46791 12473

Pankkiyhteys: OP XXXXXX-XXXXX

XXXXXXXXXXXX Oy	Puh. +358(0)16XXXXXXX	Y-tunnus XXXXXX-X	OP	XXXXXX-XXXXX
Nuorgamintie XX		ALV REK.	BC: OKOYFIHH	IBAN: FI00000000000000000000
99990 NUORGAM		Kotipalkka Utsjoki	Deb Nor	NO XXXXXX XXXXXX
	Fax +358(0)16XXXXXXX	www.xxxxxxxx.xx	BC:	IBAN:
	xxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx.fi			

XXXXXXXXXX Oy

Nuorgamintie XX
99990 NUORGAM

TAKUUANOMUS

10.1.2011 Nro
918

Asiakasnro: 94640

Loppuasiakas: 12403

XXXX XXXXXXXX
Kr 4 g 51
N-9950 VARDØ

Toimittaja

ATOY OY
Raukintie 7-9
02330 Espoo

Asiakkaan
yhteyshenkilö

Puhelin

Ajoneuvomalli VW PASSAT 1,9TDI STW 1998

Ajoneuvolla ajettu

Käyttöaika km

Hyvitystapa Hyvityslaskussa

Palautetut osat Romutetaan

Työkustannukset 123,00

Toim. yhteyshlö

Palautuksesta
sovittu / pal.nro

Asennuspaikka itse

Korjaamon tiedot

Tuotekoodi	Tuotenimi	Myyntihinta	Määrä	Lähetenro	Tilausnro
VKM31034-1	MICRO-V-HIHNAK. VAG 1.9TDI	147,80 €	1		9985
Myyntipvm: 25.1.2010 Käyttöönottopvm: 25.1.2010 Vauriopvm: 2.8.2010					
Vikakuvaus: hihnankiristin on väljä, ei kiristä enää					

Käsittelijä: XXXX XXXXXXXX

Käsittelijän puhelin: 018-XXXXXXX

Asiakkaan allekirjoitus:

XXXXXXXXXX Oy

Nuorgamintie XX
99990 NUORGAM

Puh. +358(0)16XXXXXXX Y-tunnus XXXXXXX-X

ALV REK.

Kotipaikka Utsjoki

Fax +358(0)16XXXXXXX www.xxxxxxxxxx.xx

xxxxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxx

OP
BIC: OKOYFIHH
Deb Nor
BIC:

XXXXXX-XXXXX
IBAN: FI0000000000000000
NO XXXXXXXX.XXXXX
IBAN:

Passenger Cars 

Warranty application no.		Date		
LuK distributor Atoy Automotive Oy Ruukintie 7-9 02330 Espoo, Finland		Cost no.	Garage XXXXXXXXXXXX Oy	
Wholesaler XXXXX XXXXXXXXXXXXX		Vehicle owner XXXXXX XXXXXXXXXXXXX		<input checked="" type="checkbox"/> commercial <input type="checkbox"/> private
Article	Article no.	Pieces	Code	
Clutch				
Clutch plate				
Release plate	510001610	1		
RepSet			Fitting costs 629,30	
INA/LuK products				
Miscellaneous				
Make/model VW Transporter 2.5TDI SYNCRO		Year 2000	Cause of complaint	
Chassis no./engine no./code WV1ZZZ70Z1H059470 / ACV		<input type="checkbox"/> not clearing <input type="checkbox"/> slips <input type="checkbox"/> grabs <input type="checkbox"/> noises <input checked="" type="checkbox"/> leaking		
Oil type		c.c.	<input type="checkbox"/> engaged <input type="checkbox"/> disengaged	
Fitting	Date	11.8.2009	Remarks	
	Mileage/km	363883	Refill of clutch liquid was needed and problems with using clutch pedal. When opened, leaking from release plate was noticed. Now changed, since no problems.	
Removal	Date	30.3.2010		
	Mileage/km	395230		
Signature of applicant				

Test result		<p>Notice:</p> <p>Claim forms not duly completed will not be processed.</p> <p>A comprehensive assessment can only be carried out if all the components involved with the complaint are returned for inspection.</p> <p>Please also see warranty conditions and handling procedures!</p>	Code
<input type="checkbox"/>	accepted		1
<input type="checkbox"/>	rejected		2
			3
			4
Date		5	
Signature		6	
		7	
		8	
		9	
		10	



LuK-Aftermarket Service oHG · Paul-Ehrlich-Strasse 21 · D-63225 Langen
Telefon (061 03) 753-0 · Telefax (061 03) 753-295

01.01.11/ymc



Schaeffler Automotive Aftermarket GmbH & Co. oHG - Postfach 1105 - D-63301 Langen

ATOY Automotive Oy
 Garantietaivutus
 Ruukintie 7-9
 02330 Espoo

Garantietaivutus
 8038923

Ziv. vastuuhenkilö
 Peter Jonny Bell

Kommunikointikanava
 Telefon: 06103-7534570
 Telefax: 06103-753259
 EMail: peter.bell@schaeffler.com

Päivä / Numero
 2010-08-19 / P1B

Test result

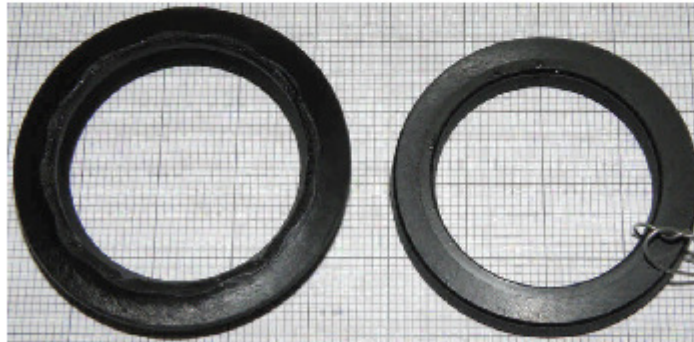
Dear Sir/Madam,

we received from you a CSC 510 0016 10 for checking and damage diagnosis.

The conclusions after the inspection are as follows:

The Concentric Slave Cylinder was in leak test not liquid tight. (Main test)

After resolving into single components we found out that the seal of the CSC is swollen and damaged after contamination with mineral fluid.



swollen, damaged seal

normal seal

...

Commerzbank Baden-Baden 1 803 377 00 (BLZ 692 400 00)
 IBAN DE 25 8024 0002 0116 3337 00
 BIC COBADE33HAN

268
 Commerzbank Langen 3 623 733 00 (BLZ 906 400 00)
 IBAN DE 22 5098 0005 0392 3733 00
 BIC COBADE33HAN

Postbank Frankfurt 57 02-600 (BLZ 250 100 60)
 IBAN DE 57 5001 0000 0005 0026 00
 BIC PSBKDE33HAN

HRA3184, Offenbach
 USt-IdNr.: DE 43376048
 Steuer-Nr.: 31030/10004

Parent company holding company
 Schaeffler Holding GmbH & Co. KG
 Sitz: Herten
 Registergericht: Amtsgericht Pöchlarn

SCHAEFFLER GROUP
 AUTOMOTIVE



Schaeffler Automotive Aftermarket GmbH & Co. oHG - Postfach 185 - D45301 Lagen

- 2 -

The consequence is a leaking CSC and a malfunction of the clutch.

The part delivered to you by Schaeffler Automotive Aftermarket undergo a final check in which function and dimensional stability is checked.

Schaeffler AAM takes sole responsibility for guaranteeing freedom from defects in materials and workmanship.

On the basis of these test results Schaeffler AAM feels unable to comply with the requests in the warranty claim.

Kind regards

Schaeffler Automotive Aftermarket oHG

i. A. Klaus Full
Technical service department
Failure analysis / Warranty

i. A. Peter Jonny Beil
Technical service department
Failure analysis / Warranty

Commerzbank Baden-Baden 1 85 377 00 (BLZ 692 400 02)
IBAN DE 25 824 002 0116 3377 00
BIC COBADE33HAN

268
Commerzbank Lagen 3 623 333 00 (BLZ 368 400 05)
IBAN DE 22 508 005 0392 3733 00
BIC COBADE33HAN

Postbank Frankfurt 57 03-605 (BLZ 250 100 60)
BANDE57 5001 0080 0005 3026 00
BIC PBNKDE33HAN

HFA3184, Offenbach
UST-ID-Nr.: DE 43376598
Steuernr.: 35036/10004

Perälytölkä holländis Geseilschaft
Schaeffler Holding GmbH & Co. KG
Stiz: Hietogenrauch
Registriergericht: Antwerpen dt. Föth 18/1A

SCHAEFFLER GROUP
AUTOMOTIVE