

Mika Kujanpää

Korikorjaamon työnjohtajien ajankäytön optimointi ja työtehtävien määrittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri
Auto- ja kuljetustekniikka
Opinnäytetyö
1.4.2011

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Mika Kujanpää Korikorjaamon työnjohtajien ajankäytön optimointi ja työtehtävien määrittäminen 27 sivua + 5 liitettä 1.4.2011
Tutkinto	Insinööri
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Koulutuspäällikkö Pertti Ylhäinen Jälkimarkkinointipäällikkö Ismo Väisänen, Autokeskus Oy Tikkurila
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Autokeskus Oy:n korikorjaamon työnjohtajan työtehtävät ja löytää ratkaisuja ajankäytön optimoimiseksi. Opinnäytetyö toimii yhtenäisenä toimintamallina, joka määrittelee korikorjaamon työnjohtajan työtehtävät. Työtehtävien kartoituksen tarkoituksena on helpottaa uusien työnjohtajien töiden aloittamista ja työtehtävien kokonaiskuvan hahmottamista.</p> <p>Tutkimusmenetelminä työssä on käytetty Autokeskuksen eri toimipisteiden korikorjaamoiden työnjohtajien haastatteluja ja omakohtaista kokemusta.</p> <p>Korikorjaamon työnjohtajilta vaaditaan asiakaspalveluhenkisyttä, korikorjauksen teknistä asiantuntemusta ja työnjohtamiskykyä. Työssä käsitellään kaikkia näitä osa-alueita. Työaika on rajallinen ja työtehtäviä on paljon. Ajankäytön optimoinnin tavoitteena on löytää ratkaisuja työnjohtajien työn tehostamiseksi. Tehostamisen tavoitteena ovat kustannussäästöt ylityötuntien vähentämisen avulla.</p> <p>Työn lopussa esitellään ratkaisuja ajankäytön optimoimiseksi. Tärkeimpinä ratkaisuina nousivat esiin muun muassa toimintatapojen muuttaminen, työnjohtajien työvälineiden parantaminen, muutoksien parempi ennakointi ja osastojen välisen yhteistyön parantaminen.</p>	
Avainsanat	korikorjaamo, työtehtävät, ajankäyttö

Author(s) Title	Mika Kujanpää Optimization of car body manager's time use and defining of car body garage manager's tasks
Number of Pages Date	27 pages + 5 appendices 1 April 2011
Degree	Engineer
Degree Programme	Automotive and transport engineering
Specialisation option	Aftersales marketing
Instructor(s)	Principal Lecturer Pertti Ylhäinen Project Manager Ismo Väisänen, Autokeskus Oy Tikkurila
<p>The aim of this Bachelor's thesis was to define car body garage manager's tasks in Autokeskus and find solutions to optimize time use. This Bachelor's thesis works as a coherent model to define car body garage manager's tasks. The objective of this survey is to help new car body managers at the beginning of their career.</p> <p>Observations and interviews were used as research methods in the study of the differences between the management in the different branches of car body garage of Autokeskus. I have also used my own experience in the study.</p> <p>Car body garage managers are required customer care, technical expertise of the car body repair process and management abilities. All these sectors are covered in this Bachelor's thesis. Work time is limited and there are lots of tasks. The objective of time use optimization is to find solutions to stimulate manager's work. The objective of stimulation is to find cost benefits of reduced overtime hours.</p> <p>The solutions to optimize time use are introduced in the final chapters of this Bachelor's thesis. The most important solutions were to change the normal practices, to update manager's equipment, to anticipate changes better and to improve co-operation between departments.</p>	
Keywords	car body garage, assignment, time use

Sisällys

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	1
2	Autokeskus Oy	2
3	Tutkimusmenetelmät	4
4	Korikorjaamon työnjohtajan työnkuvaus	5
4.1	Vahingon haltuunotto ja vaurion kuvaaminen	5
4.2	Vahinkojen arviointi	7
4.3	Sijaisauto	7
4.4	Työtilaus	7
4.5	Korjauskustannuslaskelma ja laskutusluvut	8
4.6	Purkuosat ja varaosat	9
4.7	Työmääräys	10
4.8	Töiden delegointi	10
4.9	Maahantuojan takuukorjaukset	11
4.10	Korikorjauksen takuu ja reklamaatiot	12
4.11	Töiden luovutus	13
4.12	Laskutus	13
4.13	Laatustandardit	14
4.14	Työnjohtajien koulutus	15
5	Ajankäyttötutkimus	16
5.1	Haastattelut	16
5.2	Ajankäyttö työnjohtajien näkökulmasta	17
6	Ajankäytön optimointi	20
6.1	Toimintatapojen muuttaminen	20
6.2	Osastojen välinen yhteistyö	21
6.3	Työnjohtajan työvälineet	22
6.4	Muutoksien ennakointi	23
7	Johtopäätökset	25

Liitteet

Liite 1. Käyttötarveselvitys

Liite 2. Työtilaus

Liite 3. Työmääräys

Liite 4. Laaduntarkastuslomake

Liite 5. Kysymykset

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee korikorjaamon työnjohtajan työtehtäviä sekä ajankäyttöä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa korikorjaamon työnjohtajan työtehtävät sekä löytää ratkaisuja ajankäytön optimoimiseksi. Työmenetelmänä on käytetty haastatteluja. Hyödynnän myös omakohtaista kokemustani kyseisessä työssä.

Opinnäytetyö on toteutettu Autokeskukselle Tikkurilan jälkimarkkinointipäällikön toiveesta. Opinnäytetyö toimii yhtenäisenä toimintamallina, joka on tarkoitettu Autokeskuksen työnjohtajille. Työssä määritellään korikorjaamon työnjohtajan työtehtävät. Tarkoituksena on, että uudet työnjohtajat voivat hyödyntää tätä toimintamallia. Selvitän työnjohtajien nykyistä ajankäyttöä ja pyrin löytämään parannusehdotuksia ajankäyttöön.

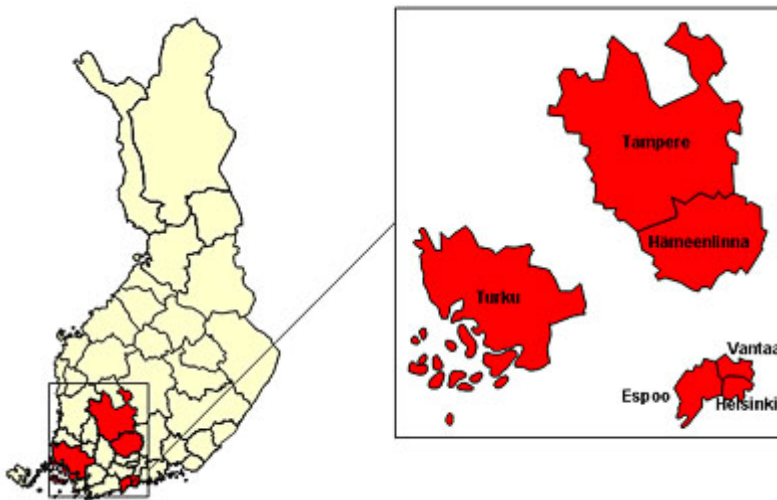
Työskentelen Autokeskus Tikkurilassa korikorjaamon työnjohdossa. Olisin itse toivonut selkeää toimintaohjeistusta aloittaessani korikorjaamon työnjohdossa. Uskon, että tulevat työnjohtajat hyötyvät tästä työstä.

Olen huomannut ongelmia muun muassa työajan käytössä. Työtehtäviä on erittäin paljon. Asiakaspalvelu, laskutuslupien varmistaminen ja kustannuslaskelmien teko vievät paljon aikaa ja monissa Autokeskuksen toimipisteissä työnjohtajat joutuvat tekemään ylitöitä saadakseen kaikki työtehtävät hoidetuiksi. Ajankäytön optimoinnin avulla pyrin löytämään ratkaisuja työnteon tehostamiseksi ja ylityötuntien vähentämiseksi. Ylityötuntien vähentäminen toisi merkittävän vuotuisen kustannussäästön.

Työnjohtajien on otettava entistä tarkemmin huomioon maahantuojien laatustandardit. Laatustandardit koskevat muun muassa työnlaadun jatkuvaa tarkkailua, virheiden ylös kirjaamista ja työtilojen järjestystä. Standardien noudattaminen on tärkeä osa työnjohtajien työnkuvaa. Työssäni käsittelem myös näitä laatustandardeja.

2 Autokeskus Oy

Autokeskus Oy perustettiin vuonna 1934 [1]. Vuosien saatossa Autokeskus on laajentunut seitsemään täyden palvelun Autotaloon, jotka palvelevat suurimmilla markkina-alueilla Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Tampereella, Raisiossa ja Hämeenlinnassa (kuva 1) [2]. Autokeskuksissa toimitaan yhteisten toimintatapojen mukaan. Mikäli jokin toimintatapa todetaan hyväksi jossain toimipisteessä, voidaan tätä toimintatapaa hyödyntää muissakin pisteissä. [3]



Kuva 1. Autokeskus suurimmilla markkina-alueilla [2].

Autokeskus Oy:n vauriokorjaamot

Autokeskuksen vauriokorjaamot toimivat viidessä eri autotalossa, Konalassa, Tikkurilassa, Raisiossa, Tampereella ja Hämeenlinnassa. Hämeenlinnan toimipisteessä toimii pelkkä peltikorjaamo. Muissa toimipisteissä toimii peltikorjaamo sekä maalaamo. Autokeskus on seuraavien tehtaiden ja maahantuojien hyväksymä valtuutettu vauriokorjaamo: Nissan, Fiat, Alfa Romeo, Lancia, Dodge, BMW, Mini, Peugeot, Jeep ja Chrysler. Autokeskuksella on korikorjaamon turvatekniikan korkein korjaamoluokitus. Palveluihin kuuluvat muun muassa pelti- ja maalaustyöt, muovikorjaukset, lasinvaihdot, korimittaukset ja smart-pienkorjaukset. [4] Seuraavassa kappaleessa käsitellään esimerkkinä tilastotietoa Autokeskus Tikkurilan vauriokorjaamosta.

Autokeskus Tikkurilan vauriokorjaamon työnjohtajat käsittelevät kuukausittain noin 120 työmääräystä. Vuosittain työmääräyksiä käsitellään noin 1400 kappaletta. Autokeskus

Tikkurilan vauriokorjaamossa työskentelee tällä hetkellä 3 peltiseppää, 2 maalaria ja 2 työnjohtajaa. Erillistä varaosamyymää ei ole. Maalaamon liikevaihto on vuosittain noin 440 000 euroa, josta varaosien osuus on noin 56 000 euroa. Peltipuolen liikevaihto on vuosittain noin 1 200 000 euroa, josta varaosien osuus on noin 660 000 euroa. Autokeskuksen vauriokorjaamoiden työmäärien eroja henkilöä kohden vertaillaan tehokkuusluvuilla. Tehokkuusluvut vaihtelevat toimipisteittäin. [5]

Laatu varmistetaan käyttämällä vain alkuperäisiä valmistajatehtaan hyväksymiä varaosia korjauksissa. Auton takuu ja koritakuu säilyvät korjauttamalla auton Autokeskuksessa. [4]

Korjauksen ajaksi on mahdollista saada sijaisauto. Vastapuolen vakuutusyhtiö maksaa sijaisauton, kun se on liikkumisen kannalta välttämätön ja asiakkaan tekemä käyttötarveselvitys (liite1) on hyväksytty. Sijaisautopalvelut Autokeskukselle tarjoaa Hertz Autovuokraamo. [6]

3 Tutkimusmenetelmät

Työn tutkimusmenetelmänä on käytetty omakohtaista kokemusta sekä haastatteluja. Työssä on käytetty yksilöhaastatteluja, joissa on haastateltu Autokeskus Tikkurilan, Autokeskus Tampereen sekä Autokeskus Konalan korikorjaamon työnjohtajia.

Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonhankinnan menetelmiä. Siinä on keskeistä molempien osapuolten, haastattelijan ja haastateltavan, välinen vuorovaikutus. Haastatteluvuorovaikutuksella on merkittävä osa tiedon tuottamisen prosessissa. Kaikki osapuolet osallistuvat tiedon tuottamiseen haastattelutilanteessa. [7, s. 9, 12–13.]

Haastattelulla on erityinen tarkoitus ja päämäärä joten tutkija ohjaa keskustelua tiettyihin aiheisiin. Tutkimuksen tavoite ohjaa haastattelua. [7, s. 22–23.] Haastattelut voidaan jakaa strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin [7, s. 11]. Olen työssä käyttänyt strukturoituja haastatteluja. Olen esittänyt valmiiksi laadittuja kysymyksiä ja kysymykset on kysytty samassa järjestyksessä kaikissa haastatteluissa. Kysymykset löytyvät liitteestä 5. Valmiilla kysymyksillä pyritään olemaan vaikuttamatta haastateltavan vastauksiin omilla mielipiteillä [7, s. 11].

Haastattelun aluksi tutkija selvittää tehtävänsä kertomalla tutkimuksesta ja sen tavoitteista haastateltavalle [7, s. 24]. Haastatteluihin liittyy erilaisia tutkimuseettisiä kysymyksiä. Luottamuksellisuus on yksi eettinen peruste. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että haastateltavien on tiedettävä haastattelun tarkoitus ja että haastattelijan on säilytettävä ja käsiteltävä tietoja luottamuksellisesti. Haastateltavien anonymiteettiä on myös varjeltava tutkimusraporttia kirjoittaessa. Haastateltaville on hyvä informoida mahdollisuudesta perua osallistumisensa. [7, s. 17]

Ennen haastatteluja on tehty suullinen sopimus haastateltavien kanssa ja haastateltaville on kerrottu tutkimuksesta sekä sen tavoitteista ja tarkoituksesta. Haastateltaville on myös annettu tutkijan yhteystiedot. Tällä käytännöllä haastateltava voi tarvittaessa ottaa yhteyttä tutkijaan haastattelujen jälkeen [7, s. 18].

Haastattelujen tuloksia käsitellään myöhemmin luvuissa 5 Ajankäyttötutkimus ja 6 Ajankäytön optimointi.

4 Korikorjaamon työnjohtajan työnkuvaus

Korikorjaamon työnjohtajan työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelu, työnjohto, yhteyden pitäminen vakuutusyhtiöihin ja yhteistyöyrityksiin, vuokra-autojen luovutus ja varaosien tilaaminen. Työtehtäviin kuuluu myös laskutus, laskutuslupien varmistaminen, korjauskustannuslaskelmien teko, ongelmien ratkaiseminen, laatutarkastukset, takuuasioiden käsittely ja reklamaatioiden hoitaminen.

Työprosessi alkaa vauriokorjaamalla asiakkaan tuodessa auton tarkastettavaksi. Autokeskuksen työnjohtaja tekee auton vahinkotarkastuksen ja korjauskustannuslaskelman vauriokorjaamalla. Korjauskustannuslaskelma lähetetään vakuutusyhtiön vahinkotarkastajalle, joka tarkastaa ja hyväksyy laskelman. [4]

4.1 Vahingon haltuunotto ja vaurion kuvaaminen

Auton korjausprosessi alkaa, kun asiakas saapuu korjaamolle ensimmäisen kerran näyttämään vaurioitunutta autoa. Työnjohtaja käy asiakkaan kanssa tarkistamassa auton vauriot. Asiakas osoittaa korjattavat vauriot ja työnjohtaja valokuvaa auton sekä vauriokohdat.

Aluksi autosta otetaan yleiskuva (kuva 2). Vaurioita kuvatessa tulee ottaa huomioon, että yleiskuvassa tulee näkyä auton rekisterikilpi ja vaurioituneet kohdat [8].



Kuva 2. Yleiskuva [9].

Seuraavaksi otetaan vauriokuva vauriokohdista noin metrin etäisyydeltä [9]. Kuvassa 3 nähdään esimerkki vauriokuvasta. Vauriokuva tulisi ottaa sellaisesta kulmasta, että esimerkiksi peltipinnan lommo näkyy selvästi. Salamankäyttöä tulisi välttää, koska lommot eivät välttämättä näy salamavalon heijastuessa vauriokohdan pintaan.



Kuva 3. Vauriokuva [9].

Vauriokohdasta voi ottaa tarvittaessa myös lähikuvan, esimerkiksi muovipuskurin hiushalkeamat saa näkyviin vain kameran makroasetusta käytettäessä. Tarvittaessa vaurioalue rajataan teippaamalla [8]. Kuvassa 4 on esimerkki lähikuvasta.



Kuva 4. Lähikuva [9].

4.2 Vahinkojen arviointi

Työnjohtajan tarkastaessa autoa ensimmäistä kertaa on tärkeää, että auto tarkastetaan mahdollisimman perusteellisesti, jotta pystytään ennakoimaan, mitkä osat on vaihdettava. Nämä osat tilataan valmiiksi korjausta varten. Tämä jouduttaa varsinaista vauriokorjausta huomattavasti, koska varaosia ei tarvitse jäädä odottamaan auton ollessa työn alla. Kaikkia vaurioituneita osia ei kuitenkaan pystytä tietämään ennakkoon.

Auton ensimmäisessä tarkastuksessa on tärkeää, että työnjohtaja selvittää, kuinka monta korjattavaa vauriota autossa on, jotta jokaiselle vauriolle voidaan tehdä oma korjauskustannuslaskelma. Ajanvarauksen yhteydessä asiakkaalta kysytään, onko hän tehnyt vahinkoilmoituksen ja onko laskutuslupa yhtiöltä selvä. Mikäli asiakas ei ole tehnyt vahinkoilmoitusta, häntä pyydetään tekemään se välittömästi vakuutusyhtiöön, joko kirjallisesti tai internetin kautta.

4.3 Sijaisauto

Asiakkaalla on mahdollisuus vuokrata sijaisauto korjauksen ajaksi. Vakuutusyhtiö korvaa 94 % vuokra-auton kuluista syyttömälle osapuolelle, mikäli asiakas on tehnyt käyttötarveselvityksen (liite 1) vastapuolen vakuutusyhtiöön ja vakuutusyhtiö on hyväksynyt sen. Autokeskuksen sijaisautoista huolehtii Hertz.

Hertz huolehtii myös sijaisauton laskutuksesta. Työnjohtajan tehtäväksi jää sijaisauton varaaminen ja vuokrasopimuksen täyttäminen. Autokeskus Tikkurilassa ei ole erillistä Hertzin toimihenkilöä, vaan työnjohtajat huolehtivat vuokra-autojen luovutuksesta.

4.4 Työtilaus

Auton tarkastuksen jälkeen työnjohtaja varaa CD400-tietokoneohjelman avulla asiakkaalle korjausajan. Korjausaika määräytyy vaurion laajuuden mukaan, pienet vauriot 2–3 arkipäivää, keskikokoiset vauriot 4–5 arkipäivää ja suurissa vauriokorjauksissa työaika on noin 1,5–2 viikkoa. Työnjohtaja arvioi oman

kokemuksensa perusteella sepän korjaukseen tarvitsemat työtunnit ja merkitsee ne ajanvarausjärjestelmään. Työnjohtaja laskee kustannuslaskelman myöhemmin.

Seuraavaksi työnjohtaja laatii kirjallisen työtilauksen (liite 2), joka laaditaan AUNE-ehdojen mukaisesti [10]. Työtilaukseen tulee aina asiakkaan ja työnjohtajan allekirjoitus [8]. Työtilaus tulostetaan kolmena kappaleena, yksi asiakkaalle, yksi työnjohtajalle ja yksi varaosien tilausta varten.

Työtilaukseen merkitään korjattavat kohteet ja tarvittavat varaosat. Lisäksi työtilaukseen merkitään auton tiedot, auton kilometrit, asiakkaan tiedot ja maksajan tiedot. Vahingon aiheuttajan ollessa toinen osapuoli, kirjataan vastapuolen rekisterinumero, nimi ja vakuutusyhtiö työtilaukselle. Korjaustyön maksajana on aina työntilaaaja, kunnes laskutuslupa vakuutusyhtiöön on selvä.

4.5 Korjauskustannuslaskelma ja laskutusluvut

Asiakkaan varattua ajan vauriokorjaukseen, työnjohtaja laskee Wincabas-ohjelman avulla korjauskustannuslaskelman ja siirtää laskelmaan vauriokuvat. Wincabas-ohjelmassa on valmiit ohjeajat ja varaosien hinnat yleisimpien automallien korjausta varten. Oikaisun ja muovikorjauksen ohjeajat voidaan laskea ohjelman avulla pinta-alan mukaan. Ohjelmasta löytyvät myös valmiiksi lasketut osien maalauspinta-alat. Pelkkä korjauskustannuslaskelma maksaa asiakkaalle 94,09 euroa, jos asiakas ei sitoudu Autokeskuksen työtilaukseen.

Valmis laskelma lähetetään sähköisesti vakuutusyhtiöön ja varaosatilauksella lähetetään varaosamyyjälle. Vakuutusyhtiön tarkastaja tarkistaa kustannuslaskelman ja pyytää tarvittaessa lisäkuvia tai selvitystä ja lähettää vastausviestissään laskutusluvan, mikäli vahinkoilmoitus on käsitelty ja hyväksytty. Korjauskustannuslaskelma pyritään tekemään jo ensimmäisellä kerralla mahdollisimman kattavasti, jotta siihen ei tulisi suuria muutoksia, kun auto tulee varsinaiseen korjaukseen. Korjattavia vaurioita ei saa kuitenkaan lähteä arvailemaan, vaan laskelman täytyy perustua varmaan tietoon.

Korjaustöiden laskutusluvut varmistetaan vakuutusyhtiöstä yleensä auton korjausta edeltävällä viikolla. Suurin osa laskutusluvista saadaan vahinkotarkastajalta

kustannuslaskelman vastauksen mukana. Osassa tapauksista vahingon käsittely on kesken ja laskutuslupa joudutaan soittamaan myöhemmin. Työnjohtaja listaa seuraavan viikon saapuvat korjaukset ja tarkistaa autokohtaisesti laskutuskuvan. Puuttuvista luvista soitetaan vakuutusyhtiöön.

4.6 Purkuosat ja varaosat

Autovahinkokeskus on Autokeskuksen yhteistyökumppani. AVK on luonut oman purkuosien sähköisen tilausjärjestelmän (kuva 5). Jos auton korjauskustannukset kasvavat liian suuriksi, AVK:lta voidaan kysyä purkuosia. Purkuosa tarkoittaa lunastetusta ajoneuvosta purettua ehjää varaosaa. Purkuosien avulla auton korjaushintaa saadaan alemmaksi. Purkuosia voidaan käyttää yli 6 vuotta vanhoihin ajoneuvoihin. Purkuosien käytölle täytyy olla asiakkaan lupa.

AVK
AUTOVAHINKOKESKUS OY

KÄYTTÄJÄ
Toni Ahonen
Edellinen kirjautumisesi oli
27.4.2011 13:44:56
[Omat tiedot](#)
[Kirjaudu ulos](#)

PALVELUT
[Uutisarkisto](#)
[Virheraportti](#)

HYÖTYOSAPALVELU
[Pääsivu](#)
[Perusvarasto](#)
[Korjaamot](#)

UUTISET
27.1.2011
[Poikkeukselliset aukioloajat perjantaina 4.2.2011](#)
22.12.2010
[AVK suljettuna jouluaattona ja uudenvuodenaattona](#)
28.10.2010
[Pirkkalan toimipisteen hälytysjärjestelmä muuttuu.](#)

Hyötyosapalvelu - Autokeskus Oy Tikkurila
[\[Luo uusi kysely\]](#)

Yhteenveto Kesken ¹ Julkaistut ⁰ Vastaukset ⁰ Tilatut ⁰ Toimitus ⁰ Valmiit ⁰ Peruutetut ⁰

Keskeneräiset / julkaisemattomat kyselyt:

Lähtettäjä	Viite	Saapunut	Vastaus viim.	Avattu	Välitetty	Vastattu	Lähtetäjän vastaus	Toimitus	Valmis arkistointiin
Toni Ahonen	Keskeneräinen	27.4.2011	29.4.2011						

Purkamaille lähetetyt / julkaistut kyselyt:
Ei löytynyt lähetettyjä kyselyitä.

Vastaukset purkamoilta:
Et ole saanut purkamolta vielä yhtään vastausta kyselyihisi.

Lähetetyt tilaukset:
Ei löytynyt lähetettyjä tilauksia.

Toimituksessa:
Ei löytynyt lähetettyjä tilauksia.

Kuva 5. AVK:n hyötyosapalvelu.

Mikäli tarkastaja pyytää kustannuslaskelman vastauksessa purkuosien käyttöä, työnjohtaja lähettää purkuosakyselyn AVK:n järjestelmään. Autovahinkokeskuksessa tarkistetaan purkuosien saatavuus, joka sitten ilmoitetaan työnjohtajalle. AVK:n tilausjärjestelmä on helppokäyttöinen ja nopea käyttää. Tilatut purkuosat saapuvat tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan jopa seuraavana arkipäivänä.

Korjauksissa tarvittavat varaosat tilataan yleensä viikkoa ennen korjausta. Tämä johtuu muun muassa varastotilojen rajoittuneisuudesta. Mikäli varaosa ei ehdi saapua ajoissa, työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja siirtää korjausaikaa. Tällainen tilanne tulee vastaan onneksi äärimmäisen harvoin, koska suurin osa varaosista löytyy keskusvarastolta tai Euroopasta, jolloin toimitusaika on 1–4 arkipäivää. Harvinaisempien automallien varaosat tilataan heti, kun asiakas on käynyt näyttämässä autoa ja työtilaus on tehty.

4.7 Työmääräys

Auton saapuessa varattuun vaurikorjaukseen, työtilaus muutetaan työmääräykseksi (liite 3), joka käydään asiakkaan kanssa läpi. Asiakas ja työnjohtaja allekirjoittavat työmääräyksen. Työmääräyksen liitteeksi tulostetaan vauriokustannuslaskelma ja auton avaimet laitetaan tulopesunaulaan. Tässä vaiheessa työmääräykseen on kirjattu vahinkopäivä, alkuperäisen laskelman tarkastaja, laskutuslupa ja korjauksen aloituspäivä. Mikäli maksajana on Pohjola-vakuutusyhtiö, työmääräyksen väliin laitetaan turvatarkastuslista. Pohjolan asiakkaille Autokeskus tekee ilmaisen auton turvatarkastuksen, joka sisältää renkaiden, tuulilasin, jarrujen ja valojen kunnan tarkastuksen. Lisäksi työmääräyksen väliin laitetaan laaduntarkastuslomake (liite 4).

Laskutusluvan ollessa selvä se on kirjattuna työmääräykseen. Jos laskutuslupa puuttuu, pyytää työnjohtaja asiakasta selvittämään asian vakuutusyhtiön kanssa. Laskutusluvan puuttuessa asiakas vastaa kaikista korjauskustannuksista. Epäselvät laskutusluvut pyritään selvittämään ennen kuin auto tulee korjaukseen.

4.8 Töiden delegointi

Työnjohtaja jakaa työt peltisepille ja informoi tarvittaessa peltiseppiä epäselvissä tapauksissa. Peltiseppi korjaa auton työmääräyksen ja kustannuslaskelman mukaan. Mitä selvempiä työmääräys ja kustannuslaskelma ovat, sitä vähemmän työnjohtaja joutuu puuttumaan auton korjaukseen eri vaiheissa. Jos auton korjauksessa ilmenee huomattavia lisäyksiä alkuperäiseen kustannuslaskelmaan verrattuna, peltiseppi ottaa lisävaurioista lisäkuvat ja ilmoittaa asiasta työnjohdolle. Työnjohtaja korjaa laskelmaan lisätyöt ja lähettää korjatun laskelman vakuutusyhtiöön. Iäkkäämpien autojen korjauskustannuskatto selvitetään jo hyvissä ajoin, jotta korjaus sujuisi ongelmitta.

Korjauskustannuskatto tarkoittaa sitä korjaussummaa, jonka vakuutusyhtiö suostuu maksamaan auton korjauksesta. Mikäli korjaussumma ylittyy, auto lunastetaan.

Toisinaan tulee tilanteita, jolloin kaikkia ennalta tilattuja töitä ei pystytä tekemään omassa toimipisteessä. Tällaisessa tilanteessa käytetään alihankkijoita. Alihankintatöitä käytetään yleensä vain kun se on välttämätöntä. Työt pyritään hoitamaan ensisijaisesti omassa toimipisteessä. Autokeskus vastaa siitä, että alihankkijoiden työnlaatu vastaa merkkikorjaamon laatuvaatimuksia.

4.9 Maahantuojan takuukorjaukset

Asiakkaan tullessa näyttämään takuukorjausta, työnjohtaja käy asiakkaan kanssa tarkastamassa auton. Työnjohtaja tutkii ja valokuvaa vaurioituneen kohdan ja selvittää onko korjaus takuuasia. Maahantuojan takuun piiriin eivät kuulu ulkopuolisen aiheuttajan aiheuttamat maalipinnan vauriot eli esimerkiksi kiveniskun tai nastojen aiheuttamat ruostevauriot (kuva 6). Työnjohtaja tarkistaa myös mahdolliset viitteet siitä, onko maalipinta alkuperäinen vai korjausmaalattu. Mikäli maalipinta ei ole alkuperäinen, maahantuoja ei vastaa mahdollisista maalipinnan vaurioista.



Kuva 6. Ulkoisen aiheuttajan aiheuttama maalipinnan vaurio.



Kuva 7. Mahdollinen takuun piiriin kuuluva maalipinnan vaurio.

Työnjohtajan todetessa auton maalipinnan vaurion kuuluvan mahdollisesti takuun piiriin (kuva 7), tekee työnjohtaja ennakkohyväksynnän maahantuojan takuujärjestelmään. Ennakkohyväksynnän teko kestää 5–30 minuuttia maahantuojasta riippuen. Maahantuojan vastaus tulee parin viikon sisällä. Jos korjaukseen tulee hyväksytty vastaus, työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja varaa korjausajan. Takuukorjauksen laskutuksen hoitaa erillinen takuosasto Raisiossa. Työnjohtajan tehtävä on varmistaa, että työ määräys on täytetty maahantuojan vaatimalla tavalla ja asentajat ovat leimanneet työriveille.

4.10 Korikorjauksen takuu ja reklamaatiot

Reklamaatiotapaukset selvitetään tapauskohtaisesti ja jokaiseen reklamaatioon suhtaudutaan vakavasti. Reklamaatio voi koskea esimerkiksi työn viivästymistä, työn laatua, katkosta asiakkaan ja korjaamon yhteydenpidossa tai maalipinnan sävyeroja. Reklamaatio tapahtuu yleensä asiakkaan noutaessa autoaan. Asiakkaan reklamoidessa esimerkiksi työn laadusta työnjohtaja käy asiakkaan kanssa tarkastamassa auton. Mikäli työnjohtaja toteaa työn laadussa puutteita, auto korjataan pikimmiten tai asiakkaalle sovitaan uusi korjausaika, asiakkaalle sopivan aikataulun mukaan.

Reklamaatioita on suhteellisen vähän korjattavien autojen kokonaismäärään verrattuna. Jokainen reklamaatiotapaus vie hyvin paljon työnjohtajan työaikaa, koska syyt reklamaatioon on selvitettävä.

Työn laatu varmistetaan erillisellä prosessilla, josta kerrotaan tarkemmin luvussa 4.13. Reklamaation koskiessa työn laatua laadunvalvonnan ketjussa on tapahtunut virhe. Virheeseen johtaneet syyt pyritään selvittämään ja asiasta annetaan asianosaisille työntekijöille palautetta.

4.11 Töiden luovutus

Valmiiden autojen työmääräykset kerätään yhteen lokeroon, jonka työnjohtajat tyhjentävät useasti työpäivän aikana. Työmääräyksestä tarkistetaan laskutuslupa ja asiakkaan mahdollinen omavastuuosuus. Työnjohtaja tarkistaa myös onko asiakas tilannut lisätöitä. Lisätyöt maksaa yleensä asiakas itse. Työnjohtaja korjaa työmääräyksen laskutusrivit ja tulostaa asiakkaan käteiskuitista esikatselun. Käteiskuittia ei tulosteta tässä vaiheessa, koska asiakas ei välttämättä nouda autoa saman päivän aikana. Maksamattomat käteiskuitit joudutaan muuten hyvittämään työpäivän päätteeksi.

Työnjohtaja ilmoittaa auton valmiiksi, joko soittamalla tai lähettämällä tekstiviestin asiakkaalle. Tekstiviestiin on kirjattu asiakkaan korjauksesta maksettava omavastuuosuus, korjaamon aukioloaika ja mahdollisten lisätöiden kustannukset. Asiakkaan noutaessa autoaan työnjohtaja käy läpi asiakkaan kanssa autolle tehdyt korjaustyöt. Asiakas saa työnjohtajalta halutessaan korjauskustannuslaskelman, josta ilmenevät peltityöt, maalaukset ja käytetyt varaosat. Mikäli autolle on tehty ohjauskulma- tai korimittauksia, asiakas saa pöytäkirjat mukaansa.

4.12 Laskutus

Työn valmistuttua työnjohtaja tarkistaa työlle myydyt varaosat, sekä sepän ja maalarin mahdollisesti tekemät lisäykset. Työnjohtaja korjaa kustannuslaskelman ja lisää kuvia tarvittaessa. Lopuksi työnjohtaja lähettää korjatun kustannuslaskelman vakuutusyhtiöön ja laskuttaa työrivit kustannuslaskelman mukaan.

Valmis vaurikorjaus pyritään laskuttamaan vakuutusyhtiöön mahdollisimman nopeasti, koska silloin korjaustyö on työnjohtajan ja työntekijöiden tuoreessa muistissa. Laskujen lähteminen työn valmistuspäivänä on myös korjaamolle hyödyksi. Suurin osa vakuutusyhtiöiden laskuista lähetetään sähköisesti. Vakuutusyhtiöön lähetettävän laskun täytyy vastata korjauskustannuslaskelmaa.

4.13 Laatustandardit

Asiakkaan valitessa korjaamoja työn ja asiakaspalvelun laatu vaikuttaa valintaan huomattavasti. Korjaamon laadulla tarkoitetaan työn ja asiakaspalvelun laatua. Asiakaspalvelun laatua voidaan mitata asiakkaille tehtävillä kyselyillä. Työn laatua taas voidaan mitata jatkuvilla laatutarkastuksilla.

Työn laatutarkastuksen suorittavat peltiseppä, maalari ja työnjohtaja. Jokaisen työmääräyksen väliin on laitettu laaduntarkastuslomake (liite 4). Laaduntarkastuslomakkeessa on arvioitu peltitöiden laatua ja maalauksen onnistumista. Peltiseppä ja maalari tarkistavat oman työnsä jäljen laaduntarkastuslomakkeen mukaan. Työnjohtaja tekee lopullisen laatutarkastuksen ja allekirjoittaa laaduntarkastuslomakkeen. Kaikki reklamaatiot ja korjausprosessissa tapahtuneet virheet kirjataan ylös Excel-taulukkoon. Virhetaulukkoon kootuista virheistä ja reklamaatioista keskustellaan korikorjaamon kokouksissa, joissa on koko henkilöstö paikalla.

Merkkikorjaamon tuntiveloitushinta on korkeampi kuin riippumattomien korjaamoiden, joten asiakkaat odottavat saavansa parempaa ja luotettavampaa palvelua ja työnlaatua merkkikorjaamoilta. Tämä asettaa merkkikorjaamoille haasteen, sillä merkkikorjaamo joutuu vastaamaan asiakkaan odotuksiin. Yksittäinenkin tyytymätön asiakas voi kertoa kokemuksistaan monelle tutulle, mutta tyytyväinen asiakas kertoo harvemmin eteenpäin positiivisista kokemuksistaan.

Autokeskus mittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä asiakaspalveluun kuukausittain lähetettävillä tekstiviesteillä. Tekstiviesteissä kysytään a, b, c -vaihtoehdoilla asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun. Kyselyiden tulokset julkaistaan kuukausittain yrityksen intranetissä, josta voi seurata oman toimipisteen menestystä. Kysely on jaettu automerkeittäin.

Myös korjaamon siisteys vaikuttaa laatuun. Työkalujen täytyy olla niiden omilla paikoillaan ja metalli-, paperi- ja sekajätteet viedään omiin keräysastioihinsa. Maalaamon maalausammio pidetään puhtaana ja suodattimet vaihdetaan säännöllisin väliajoin. Työpäivän päätteeksi jokainen työntekijä siivoaa oman työpisteensä ja laittaa tavarat paikoilleen. Tämä koskee peltiseppiä, maalareita ja työnjohtajia.

Kaikkien näiden toimien ansiosta Autokeskuksella on Autoalan keskusliiton laatusertifikaatti. Autokeskus on sitoutunut noudattamaan AKL:n korjaamopalvelu- ja ympäristöohjelmaa [11].

4.14 Työnjohtajien koulutus

Autokeskus järjestää yhdessä maahantuojien ja maalivalmistajien kanssa koulutustilaisuuksia korikorjaamon työntekijöille. Koulutustilaisuuksiin osallistuvat yleensä työnjohtajat, peltisevät sekä maalarit. Osa koulutuksista on tarkoitettu ainoastaan työnjohtajille. Koulutukset järjestetään yleensä TTS:n eli Työtehoseuran tiloissa Rajamäellä. Kaikista Autokeskuksen toimipisteistä osallistuu työntekijöitä yhteisille koulutuspäiville. Koulutukset kestävät yleensä 1–2 päivää. Koulutuksia järjestetään vuosittain.

Koulutuksen aiheita ovat muun muassa uudet automallit ja niiden vauriokorjaus, uusien automallien kolarikäyttäytyminen ja uudet maalausmenetelmät. Osastopäällikkö tekee koulutussuunnitelman ja valitsee koulutukset sekä koulutettavat työntekijät.

5 Ajankäyttötutkimus

"Aikaa on täysin riittävästi. Kyse on vain tehtävien tärkeysjärjestyksestä."

Peter Drucker

Olen toiminut korikorjaamon työnjohtajana parin vuoden ajan. Työpäivät kuluvat erittäin nopeasti. Ylimääräistä aikaa ei käytännössä ole. Työnjohtajalla on jatkuvasti tekemättömiä töitä. Työpäivän aikana ei välttämättä ehdi hoitamaan kaikkia työasioita, vaan jotkin työasiat on siirrettävä seuraavalle työpäivälle. Selvitän seuraavissa luvuissa työnjohtajien mielipidettä heidän omasta ajankäytöstään ja yritän löytää ratkaisuja ajankäytön tehostamiseen.

Nykyaikana ajankäytöstä puhuttaessa puhutaan usein arvoperusteisesta ajankäytöstä. Valinnat ajankäytössä perustuvat arvoihin. Arvoperusteinen ajankäyttö työ- ja yksityiselämässä vähentää syyllisyyttä tekemättömistä asioista, ja ihminen saavuttaa paremman symmetrian. [12, s. 47].

5.1 Haastattelut

Haastattelin Autokeskuksen työnjohtajia saadakseni heidän näkökulmansa ajankäyttöön ja ajankäytön ongelmiin. Haastatteluihin osallistui Tikkurilan, Konalan ja Tampereen korikorjaamon työnjohtajia. Työnjohtajien ikä vaihteli 27 ikävuodesta 41 ikävuoteen. Työnjohtajien työkokemus alalta oli 3 vuodesta 21 vuoteen. Kokemus varsinaisista työnjohdon tehtävistä vaihteli 5:n ja 12 vuoden välillä. Kaikki aikovat toimia nykyisessä työtehtävässä 3–5 vuoden kuluttua.

Haastattelut koostuivat 17 kysymyksestä (liite 5). Haastattelujen viiden ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää haastateltavien ikä, koulutustausta, kokemus alalta, kokemus työnjohdon tehtävistä ja aikomus jatkaa nykyisessä tehtävässä 3–5 vuoden kuluttua. Näiden kysymysten perusteella haluttiin kartoittaa haastateltavien taustatietoja ja sitoutumista nykyiseen työtehtävään.

Taustatietojen kartoittamisen jälkeen haastateltavilta kysyttiin työpäivän keskimääräisestä pituudesta, ylitöiden tekemisestä sekä työajan käytöstä. Kysymysten avulla selvitettiin ylityötuntien määrää ja sitä, minkälaisiin työtehtäviin työaika kuluu eri

työnjohtajilta. Työnjohtajia pyydettiin myös arvioimaan, kuinka paljon heiltä kuluu keskimääräisenä työpäivänä aikaa asiakastapaamisiin, kustannuslaskelmien tekoon ja muokkaukseen, puheluihin, töiden laskutukseen ja sähköpostin käsittelyyn. Vastausten avulla työtehtävät pystyttiin jakamaan eniten ja vähiten aikaa vieviin työtehtäviin.

Työnjohtajilta kysyttiin myös, mihin työtehtäviin he tarvitsisivat lisää aikaa ja mitkä asiat siirretään helpoiten seuraavalle työpäivälle. Vastausten avulla suunniteltiin tehostamistoimenpiteet niille työtehtäville, joiden suorittamiseen työnjohtajat tunsivat tarvitsevansa lisää aikaa. Haastattelun loppupuolella kysyttiin työnjohtajien ajatuksia työajankäytön tehostamiseen ja mikä heidän mielestään nopeuttaa ja mikä hidastaa työsuoritusta. Nämä kysymykset olivat haastattelun oleellisin osa, ja vastausten avulla on rakennettu pohja ajankäytön optimoinnille.

Viimeiset kysymykset koskevat työnjohtajien lukumäärää toimipisteissä ja työnjohtajien mielipidettä maahantuojien takuutapausten käsittelyyn kuluva työajasta. Työnjohtajien lukumäärällä haluttiin selvittää, onko työnjohtajia liikaa, sopivasti vai liian vähän eri toimipisteissä. Viimeisellä kysymyksellä selvitettiin, riippuuko takuutapausten käsittelyyn kuluva aika työnjohtajasta vai itse takuujärjestelmästä.

5.2 Ajankäyttö työnjohtajien näkökulmasta

Haastatteluista ilmeni, että työnjohtajan keskimääräinen työpäivä vaihtelee kahdeksan ja yhdeksän tunnin välillä. Joissakin tilanteissa työpäivät saattavat venyä jopa kymmenen tunnin mittaisiksi. Pidempien työpäivien syynä on yleensä laskutusjakson katkeaminen. Jokaisen kuukauden 15. ja viimeinen päivä laskutusjakso katkeaa. Näihin päivämääriin mennessä kaikki valmiit työt on laskutettava pois. Mikäli työnjohtajalle on kertynyt huomattavasti laskuttamattomia töitä, työnjohtajan on hoidettava laskutukset tarvittaessa ylitöinä. Laskutuksiin menee aikaa muutamasta minuutista useisiin kymmeneen minuutteihin riippuen laskutettavan työmääräyksen sisällöstä. Työnjohtaja joutuu keskittymään laajempien korjaustöiden laskutukseen enemmän, jolloin kaikki katkokset häiritsevät laskutusprosessia. Laskutettaessa laajempaa vauriokorjausta, työnjohtajan työ keskeytyy yleensä useasti laskutuksen aikana.

Työnjohtajien oma asenne vaikuttaa myös työpäivän pituuteen. Työnjohtaja, joka vastaanottaa asiakkaan ja avaa työmääräyksen, hoitaa yleensä kyseisen työn laskutukseen asti. Työnjohtajien työpäivien pituudet riippuvat paljolti siitä kuinka monta asiakasta he vastaanottavat viikoittain ja kuinka monta työmääräystä he avaavat viikoittain. Asiakas on helppo käännä toiselle työnjohtajalle vetoamalla esimerkiksi kiireeseen.

Työnjohtajia oli haastateltavien mukaan sopiva määrä toimipisteissä. Työnjohtajien lukumäärä on kuitenkin laskettu aivan minimitasoon. Mikäli yksikin työnjohtaja puuttuu, aiheuttaa se muille työnjohtajille huomattavasti suuremman työtaakan. Kaikkia töitä ei ehdi tekemään työpäivän aikana ja työnjohtajien stressi kasvaa.

Työnjohtajien ajankäyttö samantyyppisiä tehtäviä kohden jakautuu suurimmaksi osaksi tasaisesti viikon aikana. Poikkeuksen muodostaa laskutusten eräpäivä. Laskutusten hoitaminen vie suurimman osan työpäivästä, koska laskutus jakautuu helposti vain muutamalle päivälle kuukaudessa. Kuukauden viimeisenä päivänä suurin osa työpäivästä voi olla pelkkää laskutusten hoitamista. Normaaleina työpäivinä eniten työaikaa vievät asiakastapaamiset ja sähköpostin käsittely. Vähiten työaikaa vievät puhelut ja kustannuslaskelmien teko.

Haastatellut henkilöt kuvasivat työtehtäviään poikkeavasti, vaikka kaikki toimivat samoissa työtehtävissä. Osa työnjohtajista hoitaa vain heille kuuluvat työt eli asiakastapaamiset, kustannuslaskelmat, laskutukset ja takuuasiat. Osa työnjohtajista taas tekee heille kuulumattomia töitä eli etsii varaosia, maalaa tarvittaessa listoja tai muita vastaavia osia, kiillottaa auton maalipintaa ja niin edelleen. Ylimääräisiä töitä tekevien työnjohtajien työpäivä on pidempi kuin pelkästään omia töitään hoitavien työnjohtajien.

Työnjohtajat siirtävät helpommin seuraavalle työpäivälle sellaisia tehtäviä, joiden välitön hoitaminen ei ole välttämätöntä. Tällaisia tehtäviä ovat muun muassa laskutus ja kustannuslaskelmien teko. Monet työnjohtajat sanoivat siirtävänsä sellaisia asioita myöhemmin hoidettavaksi, jotka eivät näy asiakaspalvelussa. Asiakkaan kannalta ei ole merkitystä lähetetäänkö kustannuslaskelma vakuutusyhtiöön heti työtilauksen yhteydessä vai esimerkiksi pari viikkoa ennen korjausta. Monet haastatelluista

mainitsivat siirtävänsä maahantuojien takuutapausten käsittelyn myöhemmin hoidettavaksi. Myös sellaiset asiat siirretään myöhemmin hoidettavaksi, jotka vaativat usean osaston yhteistyötä. Korikorjaamon työnjohtaja voi esimerkiksi pyytää varaosamiestä tarkistamaan harvinaisen automallin varaosien saatavuuden ja hinnat. Varaosamies ei välttämättä hoida omaa osuuttaan heti, vaan tekee sen kun ehtii muilta töiltään. Tällaisessa tilanteessa työnjohtaja joutuu lykkäämään kustannuslaskelman tekoa ja odottamaan tarvitsemiaan tietoja.

Monet korikorjaukset vaativat myös mekaanista korjausta. Haastatteluista selvisi, että huoltopuolen ja koripuolen korjausten yhteen sovittaminen on toisinaan hankalaa ja aikaa vievää. Työn läpimeno viivästyy, kun autoa ei saada esimerkiksi mekaaniselle puolelle korjattavaksi. Tämä tuottaa ylimääräistä työtä työnjohtajalle.

Takuutapausten todettiin vievän erittäin paljon aikaa ja takuujärjestelmien olevan kankeita käyttää. Takuukorjauksia ei tule eteen jokaisena työpäivänä, mutta silloin kun niitä joutuu hoitamaan, työ koettiin monimutkaiseksi ja hankalaksi riippuen paljolti maahantuojasta ja käytettävästä takuujärjestelmästä.

6 Ajankäytön optimointi

Ehdotuksia ajankäytön tehostamiseen olivat muun muassa työnjohtajien työtehtävien tasaisempi jakautumien työnjohtajien kesken, tietokoneohjelmien parempi suunnittelu, omien toimintatapojen muuttaminen, rästitöiden vähentäminen, työrauha, keskittyminen omiin työtehtäviin, vanhojen töiden hoitaminen ennen uusien töiden aloittamista, eri osastojen välisen yhteistyön tehostaminen ja vaikeiden asioiden hoitaminen mahdollisimman nopeasti.

6.1 Toimintatapojen muuttaminen

Työnjohtajien työtehtävien tasaisempi jakautuminen tehostaisi työnjohtajien toimintaa. Haastatteluissa tuli ilmi, että osa työnjohtajista avaa huomattavasti enemmän työmääräyksiä, kuin toiset työnjohtajat. Työpaineet kasautuvat helposti muutamalle työnjohtajalle, ja se johtaa muun muassa ylityötuntien kasautumiseen. Työtehtävien tasaisemmalla jakamisella työpaineet jakautuisivat tasaisemmin ja työt tehtäisiin huolellisemmin.

Työnjohtajien tulisi huolehtia yhdessä asiakkaiden tasaisesta jakamisesta työnjohtajien kesken. Asiakkaan saapuessa korjaamoon, asiakas menee helposti ensimmäisenä istuvan työnjohtajan luokse. Työnjohtajan pitäisi ohjata vähintään joka toinen asiakas seuraavalle työnjohtajalle ja niin edelleen. Osastopäällikkö voisi seurata avattujen työmääräysten lukumäärää kuukausittain ja ilmoittaa työnjohtajille, mikäli työmääräykset eivät jakaudu tasaisesti.

Osa työnjohtajista toivoi enemmän omaa työrauhaa. Laajojen korjaustöiden laskutus on hankala prosessi, joka vie paljon aikaa ja vaatii keskittymistä. Optimitilanteessa laskutuksen voisi hoitaa alusta loppuun ilman keskeytyksiä. Työnjohtajan ollessa omalla työpisteellään työnjohtaja joutuu kuitenkin myös palvelemaan asiakkaita. Asiakkaan saapuessa korjaamolle työnjohtaja keskeyttää laskutuksen ja siirtyy palvelemaan asiakasta. Ratkaisu tähän voisi olla se, että työpaikalla olisi yksi työpiste, jossa ei tarvitsisi hoitaa asiakaskontakteja, vaan voisi keskittyä hoitamaan laskutusta ja kustannuslaskelmien korjaamista. Työnjohtaja voisi keskittyä yhteen asiaan kerrallaan ja saisi nopeammin eri työtehtävät hoidettua. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi

sopimalla työnjohtajien kesken, kuka hoitaa asiakaskontaktit ja kuka hoitaa laskutukset työpäivän aikana.

Työnjohtajien tulisi hoitaa vain heille määritellyt työtehtävät. Haastatteluissa ilmeni, että osa työnjohtajista hoitaa myös heille kuulumattomia työtehtäviä. Ajatus on sinällään hyvä, mutta ei toimi käytännössä. Työnjohtajat, jotka tekivät ylimääräisiä töitä, jäivät useasti myös ylitöihin ja heille jäi rästihommia muita työnjohtajia enemmän. Korikorjaamon työnjohtajan tulisi keskittyä ainoastaan hänelle määrättyihin työtehtäviin, koska työtehtäviä on paljon ja työaika on rajallinen.

Työnjohtajan tulisi laskuttaa vähintään 5 työmääräystä päivittäin. Tällä tavalla estettäisiin laskutettavien työmääräysten kasautuminen kuukauden viimeiselle päivälle. Optimitilanteessa työmääräys laskutettaisiin samalla, kun työ ilmoitetaan valmiiksi. Tärkeintä olisi hoitaa aina yksi työ alusta loppuun. Silloin työnjohtajalle ei kasautuisi niin paljon hoitamattomia töitä.

Nämä muutokset toimintatavoissa eivät vaadi rahallista panostusta, vaan ainoastaan parempaa suunnittelua. Korikorjaamon osastopäällikkö voisi tiedottaa näistä muutoksista palaverissa ja muutokset saataisiin käyttöön välittömästi.

6.2 Osastojen välinen yhteistyö

Osastojen välistä yhteistyötä tulisi myös parantaa. Varaosaosaston ja työnjohtajien välisen yhteistyön täytyy sujua moitteettomasti, koska varaosat ovat elintärkeitä korjaamon toiminnan kannalta. Puuttuvien varaosien metsästys ei kuulu korikorjaamon työnjohtajan tehtäviin, vaan varaosamyyjien täytyy huolehtia varaosapalveluiden toimimisesta.

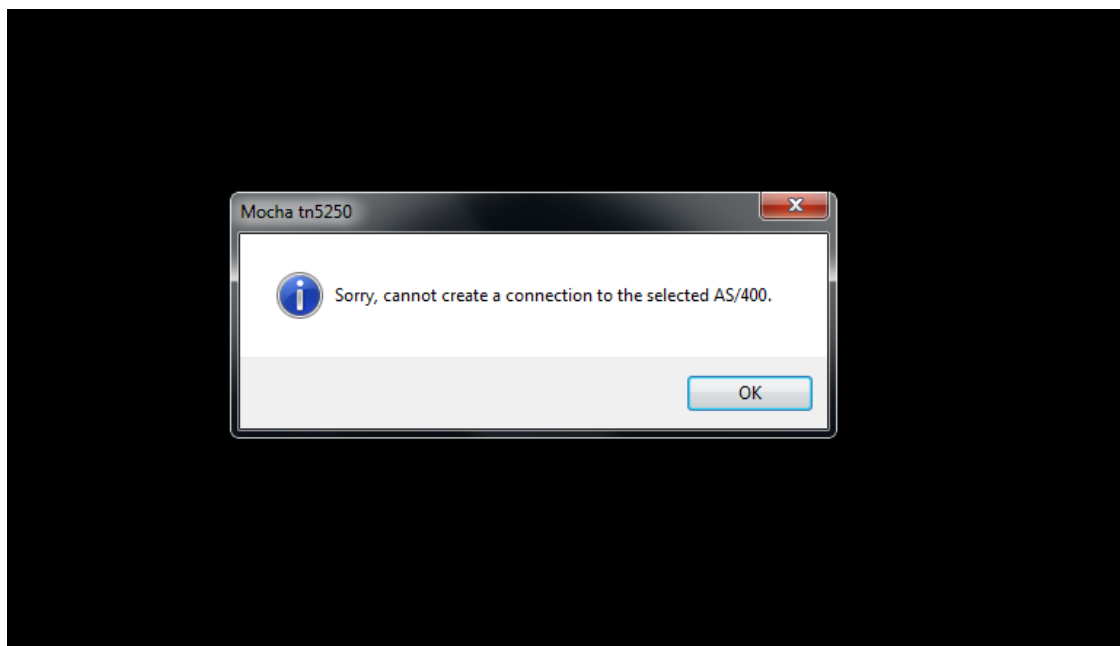
Monet korikorjaustyöt vaativat myös mekaanista korjausta. Mekaaniset korjaukset hoitaa erillinen osasto ja korjauksista on sovittava erikseen. Työn nopean läpimenon kannalta on tärkeää, että jokainen osasto hoitaa oman osansa nopeasti. Korikorjaamon työnjohtajien mukaan yhteistyö mekaanisen puolen kanssa ei suju jouhevasti.

Ratkaisuna tähän olisi varaosaosaston, mekaanisen korjaamon ja korikorjaamon osastopäälliköiden viikoittainen palaveri, jossa käsiteltäisiin mahdollisia ongelmia ja sovittaisiin esimerkiksi 2 työpäivää viikossa, jolloin yksi varaosamyyjä palvelee ainoastaan korikorjaamoa. Osastopäälliköt myös valvoisivat erikseen sellaisten korjaustöiden läpimenoa, jotka vaativat usean osaston yhteistyötä.

Varaosapuolen ongelmien ratkaisuna olisi myös uuden varaosamiehen palkkaaminen. Tämä on kuitenkin poissuljettu vaihtoehto, koska uuden henkilön palkkaaminen tulisi kalliimmaksi, kuin työnjohtajien ylitöiden tekeminen. Tässä luvussa mainittujen ratkaisujen toteuttaminen ei kuitenkaan maksaisi mitään, koska ratkaisut keskittyisivät ainoastaan töiden suunnittelun parantamiseen. Nämä ratkaisut voitaisiin ottaa käyttöön parin viikon aikataululla ja niistä vastaisivat osastopäälliköt.

6.3 Työnjohtajan työvälineet

Työnjohtajan tärkeimmät työkalut ovat tietokone ja korjaamon tietokoneohjelmat. Lähes kaikki työvaiheet ajanvarauksesta laskutukseen kirjataan CD400-tietokoneohjelmalla. Yhtä tärkeitä työvälineitä ovat sähköposti ja Wincabas-ohjelma. Monet työnjohtajista nostivat esiin tietotekniset ongelmat (kuva 8), jotka hidastavat työskentelyä.



Kuva 8. CD400-ohjelman yhteysvirhe.

Muutaman minuutin viivästys tietokoneohjelman toimimattomuuden takia ei tunnu suurelta asialta, mutta virheen toistuessa monta kertaa työpäivän aikana, hukkaan kuluva työaika kertautuu moninkertaiseksi.

Korikorjaamoiden osastopäälliköiden tulee huolehtia Wincabas-ohjelman päivityksestä. Wincabas-ohjelma päivittyy muutaman kerran vuodessa. Päivitykseen kuuluu muun muassa varaosien hintojen ja uusien automallien päivitys.

Korjaamon tietokoneohjelmien tiheämpi päivittäminen ja käytettävyyden parantaminen ratkaisisivat tämän ongelman, myös teknisen tuen saamista pitäisi helpottaa. Teknisen tukihenkilöstön lisääminen yhdellä työntekijällä olisi yksi ratkaisu. Tukihenkilö voisi hoitaa kaikkia Autokeskuksen toimipisteitä etätyönä. Jälkimarkkinointipäälliköiden tulisi neuvotella seuraavassa kokouksessa mahdollisuudesta palkata uusi tekninen neuvoja Autokeskukselle. Tietokoneongelmiin työntekijöiltä kuluva aika tulisi kartoittaa tarkemmin ja laskea sen perusteella kannattavuus uuden työntekijän palkkaamiselle. Jälkimarkkinointipäällikön pitäisi organisoida työnjohtajien ja teknisten tukihenkilöiden välinen palaveri parin kuukauden välein, jotta työnjohtajat voisivat kertoa ongelmakohtista ja parannusehdotuksista suoraan teknisille tukihenkilöille.

6.4 Muutoksien ennakointi

Työnjohtajien mielestä toimipisteissä on tarpeeksi työnjohtajia. Yhdenkin työnjohtajan puuttuminen aiheuttaa kuitenkin välittömästi ongelmia ja työt kasautuvat paikalla oleville työnjohtajille. Yllättäviä poissaoloja, esimerkiksi sairastapauksia, ei voida ennakoida, mutta suunnitellut poissaolot tiedetään ennakkoon. Poissaolutapauksissa olisi tärkeää suunnitella ajankäyttöä ja karsia vähemmän tärkeitä työtehtäviä. Työnjohtajien tulisi sopia keskenään, mitkä asiat hoidetaan yllättävien poissaolojen aikana ja mitkä asiat voidaan siirtää myöhemmälle.

Työnjohtajien lomakausien alkaessa kaikki tehtävät työt tulisi suunnitella siten, että töissä olevat työnjohtajat eivät kuormittuisi liikaa. Tämä onnistuisi muun muassa muokkaamalla ajanvarauskalenteria ja tekemällä mahdollisimman paljon valmistelevia töitä etukäteen. Työnjohtajien, peltiseppien sekä maalareiden lomat olisi hyvä suunnitella siten, että yhden työnjohtajan ollessa lomalla, myös vähintään yksi maalari

ja peltiseppä olisivat lomalla. Paikalla olevat työnjohtaja pystyisivät hoitamaan työtehtävänsä oman työaikansa sisällä. Työnjohtajille ei kasautuisi liian paljon paineita, eikä stressiä ja tämä auttaisi myös työssä jaksamiseen ja työtarkkuuteen.

Muutoksien parempi ennakointi tarkoittaisi käytännössä sitä, että korikorjaamon osastopäällikkö tekisi aikataulusuunnitelman aina puolenvuoden välein. Kaikki tulevat lomamat, koulutukset ja muut ennalta tiedetyt poissaolot kirjattaisiin tähän aikataulusuunnitelmaan. Aikataulusuunnitelmalla varmistettaisiin, että työnjohtajien, peltiseppien ja maalareiden suhde pysyy sopivana. Peltiseppiä ei saa olla liikaa maalareihin nähden ja päinvastoin. Suunnitelman noudattaminen olisi korikorjaamon osastopäällikön vastuulla. Suunnitelmassa tulisi myös tutkia mahdollisuutta siirtää työnjohtajia pääkaupunkiseudulla toimipisteestä toiseen tarvittaessa. Aikataulusuunnitelmaan tulisi myös miettiä toimintasuunnitelma monen työntekijän sairastumisen tai muun yllättävän poissaolon varalle. Käytetäänkö silloin alihankkijoita, ja jos käytetään, niin ketkä toimivat alihankkijoina ja pystyvätkö he ottamaan suuren määrän korjauksia vastaan lyhyellä varoitusajalla? Korikorjaamon osastopäällikkö voisi suunnitella kuukauden ajan tätä aikataulupohjaa, ja kahden kuukauden sisällä tämä aikataulusuunnitelma voitaisiin ottaa käyttöön. Aikataulusuunnitelma tehtäisiin uudelleen aina puolen vuoden välein. Tämän suunnitelman laatiminen ei aiheuttaisi lisäkustannuksia, mutta tehostaisi korikorjaamon toimivuutta.

Näiden kaikkien toimien avulla pyrittäisiin vähentämään ylityötunteja puoleen nyky määrästä. Ylityötuntimäärä vaihtelee toimipistekohtaisesti. Keskimääräinen ylityötuntimäärä on 10 tuntia kuukaudessa työnjohtajaa kohden. Vuositasolla kustannukset ovat noin 3200 euroa per henkilö. Autokeskus Konalan toimipisteessä toimii yhteensä 5 työnjohtajaa ja vuosittaiset ylityökustannukset ovat keskimääräisellä ylityötuntimäärällä laskettuna 16 000 euroa. Ylityötuntien puolittaminen laskisi esimerkiksi Autokeskus Konalassa palkkakustannuksia 8000 eurolla vuosittain [5].

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota kattava tietopaketti uusille korikorjaamon työnjohtajille. Tarkoituksena oli määrittää korikorjaamon työnjohtajien työtehtävät ja esittää ideoita ajankäytön optimointiin. Työssä käsiteltiin korikorjaamoprosessi työnjohtajan näkökulmasta vahingon haltuunotosta aina laskutukseen asti.

Työstä käy ilmi, että korikorjaamon työnjohtajan työnkuva on laaja. Oleellinen asia työssä on yhteistyö eri tahojen kanssa. Näihin kuuluvat muun muassa peltisevät, maalarit, vahinkotarkastajat, alihankkijat, asiakkaat, varaosamyymälät ja maahantuojat. Korikorjaamon työnjohtajan on hallittava asiakaspalvelu, työnjohtaminen ja korikorjauksen tekninen asiantuntemus. Kustannuslaskelmat on tehtävä tarkasti ja auton vaurioiden alustava tarkastus tulee suorittaa huolellisesti. Työnjohtajan vastuulla on laatutarkastuksen lopullinen suorittaminen. Mahdolliset laatuvirheet on huomattava viimeistään tässä vaiheessa, muuten tehty työ on mennyt hukkaan ja seurauksena on pahimmillaan asiakkaan reklamaatio.

Korikorjaamon työnjohtajien ajankäytön ongelmia paikallistettiin haastattelemalla työnjohtajia ja niihin löydettiin ratkaisuja. Ongelmina lueteltiin muun muassa oman työrauhan puuttuminen, tietokoneohjelmien toimintahäiriöt, työtehtävien epätasainen jakautuminen ja niin edelleen. Ongelmiin löydettiin myös ratkaisuja. Tärkeimpinä ratkaisuinä nousivat esiin toimintatapojen muuttaminen, työnjohtajien työvälineiden parantaminen, muutoksien parempi ennakointi ja osastojen välisen yhteistyön parantaminen. Ajankäytön hallinnan parantaminen vähentää ylitöiden tekemisen tarvetta. Tämän ansiosta syntyy kustannussäästöjä vuositasolla ylityötuntien vähentymisen ansiosta. Kustannussäästö on vähintään 1600 euroa vuosittain työnjohtajaa kohden. Myös työssä jaksaminen paranee.

Toivon tämän opinnäytetyön helpottavan uusien korikorjaamon työnjohtajien työn aloittamista. Työ antaa myös ehdotuksia ajankäytön parempaan hallintaan. Sain työstä hyviä ideoita, joista on hyötyä omassa työssäni. Haastattelemalla muiden toimipisteiden työnjohtajia sain uusia näkökulmia työtehtävien hoitamiseen.

Lähteet

- [1] Historia. 2011. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.
<<http://www.autokeskus.fi/autokeskus/yritys/historia/>>.
Luettu 20.4.2011.
- [2] Yritys. 2011. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.
<<http://www.autokeskus.fi/autokeskus/yritys/>>. Luettu 20.4.2011.
- [3] Toiminta-ajatus. 2011. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.
<<http://www.autokeskus.fi/autokeskus/yritys/toimintaajatus/>>.
Luettu 21.4.2011.
- [4] Vauriokorjaamo. 2011. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.
<<http://www.autokeskus.fi/vauriokorjaamo/>>. Luettu 21.4.2011.
- [5] Väisänen, Ismo. 2011. Jälkimarkkinointipäällikkö, Autokeskus Tikkurila, Helsinki. Haastattelu 25.4.2011.
- [6] Sijaisauto korjauksen ajaksi. 2011. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.
<<http://www.autokeskus.fi/vauriokorjaamo/sijaisauto/>>.
Luettu 21.4.2011.
- [7] Ruusuvuori, Johanna & Tiittula Liisa. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino: Tampere.
- [8] Autoalan keskusliiton toimintaohje vauriokorjaamoille, vahingon haltuunotto sekä sähköisen vahinkotarkastuksen ja vaurioanalyysin toimintaohje. 27.1.2010.
- [9] Kuvausohje. 2011. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.
<<http://www.autokeskus.fi/vauriokorjaamo/pyydakorjausarvio/kuvausohje/>> Luettu 22.4.2011.

- [10] Moottoriajoneuvojen korjausehdot. 2007. Verkkodokumentti. AKL-PALVELU OY.
<<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/sopimusehdot/vakiosopimusehdot/moottoriajoneuvojen-korjausehdot/>>. Luettu 23.4.2011.
- [11] Laatu ja ympäristö. 2011. Verkkodokumentti. Autokeskus Oy.
<<http://www.autokeskus.fi/autokeskus/yritys/laatujaymparisto/>>.
Luettu 24.4.2011.
- [12] Rytikangas, Iina. 2008. Tehokas ajankäyttö. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Käyttötarveselvitys



AUTON KÄYTTÖTARVESELVITYS

Vahingon aiheuttaja	Kuljettajan nimi		Rek.nro	Vahinkonumero
	Vakuutusnottajan nimi		Vakuutusyhtiö	Vahinkopäivä
Vuokralleottaja	Nimi			Puh.nro päivisin (8.00-16.00)
	Ammatti	Osoite		
Vaunotunut ajoneuvo	Rek.nro	Merkki ja malli		Vuosimalli
Leasing	Onko kyseessä leasingauto?			
	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei Mikäli auto on leasingajoneuvo, onko kyseessä		Huoltoleasingyhtiön nimi	
Käyttötarve	<input type="checkbox"/> Rahoitusleasing <input type="checkbox"/> Huoltoleasing			
	<input type="checkbox"/> Työssä	Työn laatu		
	Vuokralle ottaja ajaa työajaja (ei koske asunnon ja työpaikan välisiä matkoja)			
	<input type="checkbox"/> Viikossa	km	<input type="checkbox"/> Kuukaudessa	km
		Työaika klo	Tyomatkan pituus, km	
	<input type="checkbox"/> Asunnon ja työpaikan välisiin matkoihin	Selvitys julkisen liikenteen käyttömahdollisuuksista työmatkalla		
	Muu erityinen syy, perustelu			
	<input type="checkbox"/>			
Vuokraamo (jos tiedossa)	Nimi			Puh.nro
	Osoite			
Työnantaja/yritys	Nimi			Puh.nro
	Osoite			
Allekirjoitus	Paikka ja päivämäärä		Vuokralleottajan allekirjoitus	
Sijaisauton käytön peruste	Vakuutusyhtiö suorittaa käytöstä aiheutuneet kustannukset jäljempänä kerrotulla tavalla, mikäli auton käyttö on riittävän perusteltu tai elinkeinotoiminnassa aiheutuu muutoin kohtuutonta haittaa. Käyttötarveselvitys on annettava tällä lomakkeella tai vastaavat tiedot sisältävällä muulla selvityksellä.			
Vakuutus korvaa	Vakuutus korvaa - 94% päivä- ja kilometrimaksuista tai viikkohinnasta ilman kilometrirajoitusta, kun kyseessä on oma auto tai rahoitusleasing - 100% päivä- ja kilometrimaksuista tai viikkohinnasta ilman kilometrirajoitusta, kun kyseessä on huoltoleasing Jäljennös huoltoleasingsopimuksesta toimitetaan pyydettyessä vakuutusyhtiölle			
Vakuutus ei korvaa	Vakuutus ei korvaa - sijaisauton liittyviä kuluja, kuten polttoaine, omavastuunpoisto yms. - erillistä seisonta-ajan korvausta vuokrausajalta. Omavastuuosuus on 6% vuokrauskustannuksista, joka vastaa keskimäärin auton käyttökustannusten säästöä auton seisonta-aikana (rengas-, korjaus- ja huoltokulut).			
Huomiioon otettavaa autoa vuokrattaessa	Sijaisauton tulee olla kooltaan ja hinnaltaan enintään omaa ajoneuvoa vastaava. Vuokralleottaja vastaa vuokrauskustannusten suorittamisesta, ellei vakuutusyhtiö ilmoita olevansa niistä vastuussa. Selvitä korvattavuus vakuutusyhtiön kanssa.			

If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Työtilaus



TYÖTILAUS

Sivu 1

Tilaaja ..	Maksaja .. 2084 Lasku
	IF VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ OY PL 2024
	20025 IF Teitä palveli

Rek.numero . . .	Kaupintanro . . .
Tuloaika . . .	Valm.aika . . .
Maksuehto . . .	Valm.nro . . .
Yhteystiedot	
Viite . . .	Takuuviite
Puh.nro 1 . . .	Puh.nro 2
Avauspvm . . .	
Merkki . . .	
Malli . . .	
Teht,mallik. . .	Moottorinro.
Korj.mallik. . .	Rek.pv/My.pv . . . / . . .
Vak.yhtiö. . .	KM.
Tarkasta	Tarkastuspvm 00.00.00
Vahinkonro . . .	Omavastuu. . .
Lask.lupa. . .	Aiheuttaja . . .
Lask.lup.pvm 00.00.00	Aih.rekno. . .
Vah.teksti . . .	
Vahinkopvm 00.00.00	
Seisonta-aik. . . - 00.00.00	

Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A
1 P		ETUPUSKURI, YLÄRIMA, VAS		SUUTIN+RUNKO, VAS	SUMUVALO
					, VAS AJOVALO VAIHTO
2 MAAL		MAALAUUS: VASEN LOKASUOJA,		ETUPUSKURI	
3 VALM		ANNETTU AIKA ON ARVIO. ILMOITAMME VALMISTUMISESTA ERIKSEEN SOITOLLA TAI VIESTILLÄ.			
4 P		SIJAJSAUTO C-LUOKKAA			

Käytettyjä osia ei palauteta asiakkaalle.

Hinta-arvio

Hintatiedon voimassaolo

Sovellamme Autoalan Kuluttajaneuvottelukunnan laatimia

moottorijoneuvojen yleisiä korjausehtoja.

Työnjohtajan allekirjoitus

Tilaaajan allekirjoitus

Työmääräys



TYÖMÄÄRÄYS

Sivu 1

Tilaaja ..	Maksaja .. 2438 Lasku
	FENNIA KESKINÄINEN VAKUUTUS- AUTOVAHINGOT
	00017 FENNIA
	Teitä palveli Mika Kujanpää

Rek.numero .	Kaupintanro
Tuloaika . .	Valm.aika . .
Maksuehto . .	Valm.nro . .
Yhteystiedot	
Viite	Takuuviite
Puh.nro 1	Puh.nro 2
Avauspvm . .	
Merkki	
Malli	
Teht,mallik.	Moottorinro.
Korj.mallik.	Rek.pv/My.pv
Vak.yhtiö. . Y-FENNIA	KM.
Tarkasta	Tarkastuspvm 00.00.00
Vahinkonro .	Omavastuu. .
Lask.lupa. .	Aiheuttaja .
Lask.lup.pvm 00.00.00	Aih.rekno. .
Vah.teksti . FENNIA KASKO	
Vahinkopvm	
Seisonta-aika - 00.00.00	

Rivi/Työvaihe	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja	O.A
1 P			OIKEAN ETULOKSUN OIKAISU, ETUPUSKURIN JA ALASUOJAN VAIHTO (ALASUOJAMUOVI TULEE HETI PUSKURIN ALLE)			K
2 MAAL			MAALAUUS DM2			
3 HUOM			HUOMAUTUS! AUTOLLA TIISTAINA HUOLTO !			
4 P			SIJAISAUTO A-LUOKKAA			

Käytettyjä osia ei palauteta asiakkaalle.
Hinta-arvio
Hintatiedon voimassaolo
Sovellamme Autoalan Kuluttajaneuvottelukunnan laatimia moottoriajoneuvojen yleisiä korjausehtoja.

Työnjohtajan allekirjoitus

Tilaaajan allekirjoitus

Laaduntarkastuslomake

Päiväys: / /



Lopullisen laaduntarkastuksen kaavio

Asiakkaan nimi:	Malli:	Rekisterinumero:
-----------------	--------	------------------

Luokittelu	Tarkistettava kohde	Vastuuhenkilön allekirjoitus	Lopputarkastajan tarkistus
Kori	Korjattavan alueen kunto		
	Jakoviivan kunto, pintaero korjatulla alueella.		
	Tiivisteet		
	Ruosteenestokäsittely (mukaan lukien sisäpuolen maalaus)		
	Sadevesitiiviyys		
	Ohjeistuskohteiden huomiotta jättäminen		
Maalipinta	Ulkonäkö (kiilto, maalipinnan epätasaisuus jne.)		
	Pöly (likahiukkaset)		
	Värin yhteensopivuus		
	Maaliruiskeen jakautuminen		
	Irti hiertyminen / valmistelumerkinnot näkyvissä		
	Kiillotusmerkit		
	Maalin valumat, painaumat		
	Poistamaton maalarinteippi		
	Ohjeistuskohteiden huomiotta jättäminen		
Osat Kokoonpano	Osien kiinnitys (puuttuvat osat, virheellinen kiinnitys tai kokoaminen jne.)		
	Mittareiden ja valojen toiminta (mukaan lukien virheelliset johtosarjat)		
	Korjattujen alueiden likaantuminen ja vauriot		
	Asiakkaan jäljelle jääneet esineet ja matkatavarat		
	Ohjeistuskohteiden huomiotta jättäminen		
Turvallisuustarvikk	Jarrut, turvatyyny, turvavyöt (tarkista toiminta ja kiinnitys, jos ne ovat vaurioituneet onnettomuuden tai korjauksen		
Muut	Sadevesivuoto		
	Ulkopuolen ja matkustamon puhdistus (mukaan lukien tuhkakuppi)		
Lopputarkastajan allekirjoitus			

Kysymykset

1. Ikä?
2. Koulutustausta?
3. Kuinka pitkä kokemus alalta?
4. Kuinka pitkä kokemus työnjohdon tehtävistä?
5. Aiotko jatkaa nykyisessä tehtävässä 3-5 vuoden kuluttua?
6. Kuinka pitkä työpäiväsi on keskimäärin?
7. Joudutko tekemään paljon ylitöitä?
8. Kerro työajan käytöstäsi, mihin käytät työaikaa? Työtehtävät?
9. Ehditkö hoitamaan kaikki sinulle kuuluvat työtehtävät työpäivän aikana?
 - mitä jää tekemättä?
10. Arvioi suunnilleen paljon aikaa sinulla kuluu työpäivästä:
 - asiakastapaamisiin
 - kustannuslaskelmien tekoon ja muokkaamiseen
 - puheluihin
 - töiden laskutukseen
 - sähköpostin käsittelyyn
11. Mihin tarvitsisit enemmän aikaa?
12. Mitkä asiat siirrät helpoiten seuraavalle työpäivälle?
13. Onko sinulla ajatuksia työajankäytön tehostamiseen?
14. Mitkä asiat hidastavat työsi suorittamista?
15. Mitkä asiat voisivat nopeuttaa työsi suoritusta?
16. Onko toimipisteessäsi mielestäsi tarpeeksi työnjohtajia?
17. Viekö maahantuojan takuutapauksien käsittely paljon työaikaa?