

Olli Puustinen

# Korikorjaamon asiakaspalvelun kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Insinööri (AMK)  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Insinöörityö  
18.4.2012

Tekijä(t) Otsikko	Olli Puustinen Korikorjaamon asiakaspalvelun kehittäminen
Sivumäärä Aika	73 sivua + 3 liitettä 18.4.2012
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Jälkimarkkinointipäällikkö Sarno Pitenius Korikorjaamopäällikkö Jouni Myller Lehtori Pertti Ylhäinen
<p>Tämä insinöörityö tehtiin VV-Auto Helsingin vauriokorjaamolle yhteistyössä VV-Auto Helsingin jälkimarkkinointipäällikön ja korikorjaamopäällikön kanssa. VV-Autotalot Oy myynti- ja huoltotoiminnaltaan on yksi Suomen suurimpia autoliikkeitä. VV-Autotalot Oy kuuluu Kesko-konserniin. VV-Autotalot Oy:llä on Etelä-Suomessa neljä eri toimipistettä, jotka sijaitsevat Turussa, Espoossa, Vantaalla sekä Helsingissä.</p> <p>Työn päätavoite oli löytää ratkaisuja osastojen välisen yhteistyön tehostamiseen sekä asiakaslähtöisempään hoitamiseen, sillä useat Helsingin pisteen osastot ovat jäljessä Suomen merkkikorjaamoiden TOP 20 -tasoa asiakastytyväisyydessä, uusintakorjauksissa sekä asiakasuskollisuudessa. Työssä esitellään tarkkailujakso ja jakson aikana esille nousseita esimerkkitalanteita sekä käydään läpi muita tilanteita, joissa vaaditaan monen osaston yhteistyötä. Työtä varten tehtiin myös asiakaskysely korikorjaamon asiakkaille, joka jaettiin kolmeen pääalueeseen, joilla mitattiin tyytyväisyyttä asiakaspalveluun ja työn laatuun sekä asiakasuskollisuutta.</p> <p>Työssä käydään läpi päämiehen asettama huollon ydinprosessi korikorjaamon näkökulmasta ja luodaan toimintaohje yhteistyötilanteita varten. Ohje sisältää osastokohtaisia polkuja, jotka pohjautuvat suoraan em. ydinprosessiin. Toimintaohje tullaan ottamaan käyttöön myöhemmässä vaiheessa. Korikorjaamon asiakastytyväisyyskyselyn tulokset on analysoitu ja mietitty, mitä asiakkaat haluavat ja tarvitsevat tulevaisuudessa. Työssä käydään läpi vastauksia ja ratkaisuja. Osa ratkaisuista voidaan toteuttaa jo nyt, osa jää varmasti tulevaisuuteen tietojärjestelmien kehitystarpeiden takia yms.</p> <p>Insinöörityön aikana ja sen jälkeen korikorjaamon toimintatapoihin tehtyjä muutoksia tullaan seuraamaan uudella asiakaskyselyllä syksyllä 2012, ja yhteinen toimintaohje auttaa varmasti osastoja tunnistamaan omat vastuunsa ja velvollisuutensa erilaisissa yhteistyötilanteissa autotalon sisällä.</p>	
Avainsanat	asiakastytyväisyys, huollon ydinprosessi, korikorjaamo, huolto, yhteistyö, toimintaohje

Author(s) Title	Olli Puustinen Development of Body Repair Shop's Customer Service
Number of Pages Date	73 pages + 3 appendices 18 April 2012
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Sarno Pitenius, After Sales Supervisor Jouni Myller, Body Repair Shop Manager
<p>This Bachelor's thesis was carried out for VV-Auto Helsinki body repair shop, in co-operation with the After Sales Supervisor and Body Repair Shop Manager. VV-Autotalot Oy is one of Finland's largest car dealers with sales and service functions in Finland. VV-Autotalot Oy is part of the Kesko Group. There are 4 different VV-Autotalot Oy locations in southern Finland. The offices are located in Turku, Espoo, Vantaa and Helsinki.</p> <p>The main objective of the thesis was to find solutions to make inter-departmental co-operation more efficient, and customer-oriented, because VV-Autotalot Oy Helsinki is behind the corporation's Finnish TOP 20 -charts in customer satisfaction, customer loyalty, and repeated repairs. This thesis firstly presents the observation period, which brought up examples of situations that involve inter-departmental co-operation, secondly analyzes a number of other situations that require inter-departmental co-operation. This thesis also includes a customer service satisfaction survey which was divided into three main areas to evaluate satisfaction with customer service, quality of work and customer loyalty.</p> <p>After the presentation of the observation period and the examples of different situations of inter-departmental co-operation, the thesis analyzes the core process for car service that is set by AUDI AG. The guidelines for future inter-departmental co-operation created in this work, are based on the same core process for car service. Then the results from the customer satisfaction survey are analyzed and some thought is given to what customers may want and need in the future. These factors are analyzed to find answers and solutions for tomorrow. Some solutions can be implemented now, some will remain unimplemented for now and maybe given a re-think later.</p> <p>In conclusion, the changes carried out in the body repair shop to the operations during this thesis, will be monitored with a new customer satisfaction survey in the fall of 2012. The new guidelines for inter-departmental co-operation will remain unimplemented for now, but it seems that in the future they certainly will help the departments of this company to identify their own responsibilities and obligations through the various customer service situations to make the process more customer-oriented.</p>	
Keywords	customer satisfaction, core process for car service, body repair shop, car service, co-operation, instructions

## Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Yritys	2
3	Tarkkailujakso	3
3.1	Case 1	3
3.2	Case 2	4
3.3	Case 3	5
4	Korikorjaamon prosessi	7
4.1	Vauriotarkastus	7
4.2	Työn tilaus/ajanvaraus	9
4.3	Työn valmistelu	10
4.4	Työn vastaanotto	12
4.5	Työn suoritus	12
4.6	Työn varmistus/laadunvalvonta	13
4.7	Työn luovutus ja laskutus	14
4.8	Jälkiseuranta	15
4.9	Korikorjaamon työnjohdon työnkuva ydinprosessin ulkopuolella	15
4.9.1	Asiakaspalvelu	16
4.9.2	Takuut	16
4.9.3	Reklamaatiot	17
4.9.4	Yhteistyö vakuutusyhtiöiden kanssa	18
5	Yhteistyön kuvaus, ongelmakohdat sekä ratkaisut	19
5.1	Yhteiset työt	19
5.1.1	VV-Auto Helsinki, huolto	19
5.1.2	VV-Auto Helsinki, muut osastot	20
5.2	Ongelmat korikorjaamon ja osastojen välisessä yhteistyössä	21
5.2.1	VV-Auto Helsinki, Huolto	21
5.2.2	VV-Auto Helsinki, muut osastot	22
5.3	Ratkaisuja korikorjaamon ja osastojen väliseen yhteistyöhön	23
5.3.1	VV-Auto Helsinki, Huolto	23
5.3.2	VV-Auto Helsinki, muut	24

5.4	Toimintaohje yhteisien töiden suorittamiseen	25
5.4.1	Rakenne	26
5.4.2	Esimerkit	26
6	Korikorjaamon asiakaspalvelun sisäinen kehittäminen	29
6.1	Asiakaskysely	29
6.2	Asiakaskyselyn tulokset ja analysointi	34
6.2.1	Painoarvoasettelu	36
6.2.2	Asiakaspalvelun laatu	37
6.2.3	Työn laatu	46
6.2.4	Asiakasuskollisuus	48
6.2.5	Ristiinvertailu	54
6.3	Kehitysideat	61
6.3.1	Korikorjaamon sijaisauto	61
6.3.2	Korikorjaamon aukioloajat	61
6.3.3	Asiakaskyselyn tulosten tuomat kehityskohteet	68
7	Yhteenveto	71
	Lähteet	73
	Liitteet	
	Liite 1. Asiakaskysely	
	Liite 2. Korikorjaamon ja huollon välinen toimintaohje	
	Liite 3. Korikorjaamon ja muiden jälkimarkkinointiosastojen välinen toimintaohje	

## 1 Johdanto

Tällä hetkellä VV-Autotalot Oy Helsinki on monilla jälkimarkkinoinnin osastoilla jäljessä konsernin muiden korjaamoiden Suomen TOP 20 -tasoa asiakastyytyväisyydessä, asiakaskollisuudessa sekä uusintakorjauksissa. Tämän insinööriyön tavoite on löytää ratkaisuja VV-Autotalot Oy Helsingin korikorjaamon ja muiden osastojen välisen yhteistyön sekä korikorjaamon asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Ensisijainen tavoite tällä työllä on löytää ratkaisuja vajaan vuoden mittaisen seurannan aikana ilmitulleiden esimerkkitapauksien tehokkaampaan ja asiakaslähtöisempään hoitamiseen. Esimerkkitapauksissa on havaittavissa, että yhteistyö eri jälkimarkkinoinnin osastojen välillä on ollut erittäin passiivista. Työssä seurataan huoltoon, takuukäsittelyyn, autonvuokraukseen, automyyntiin sekä uusien autojen varusteluun liittyviä osastoja. Ulkopuolelle työstä on jätetty autotalossa jo hyvin toimiva suuri itsenäisempi kokonaisuus kuten varaosat sekä erittäin vähän yhteistyötä korikorjaamon kanssa tekevät talousosasto sekä vaihtoautot.

Tässä työssä perehdytään myös korikorjaamon prosessiin ja työnjohdon työnkuvaan. Tällä tavalla keskitytään kehittämään työnjohdon työnkuvaan liittyvää asiakaspalvelua sekä ratkaisemaan ongelmia, jotka liittyvät suoranaisesti asiakaspalveluun. Ulkopuolelle jäävät asiakaspalvelun laatuun liittyvät ympäristöseikat, kuten sijainti ja tilat. Tavoitteena on pystyä tarjoamaan asiakkaille asiakaslähtöisempää ja johdonmukaisempaa palvelua huollon ja korikorjaamon tämänhetkisistä tiloista ja tällä tavalla saada asiakkaista tyytyväisempiä ja uskollisempia.

## 2 Yritys

VV-Autotalot Oy Helsinki sijaitsee Itä-Helsingissä Herttoniemessä erittäin keskeisellä paikalla. Alue on helposti helsinkiläisten ja myös esim. Sipoossa, Porvoossa sekä Itä-Vantaalla asuvien Audi-, VW- ja Seat-asiakkaiden lähestyttävissä. Helsingin toimipisteessä toimii Audi Center Helsinki, Seat Center Helsinki, Volkswagen Center Helsinki sekä näiden merkkien huolto- ja varaosapalvelut. Korikorjaamossa korjataan kaikkia kolmea merkkiä, ja lisäksi korikorjaamolla on alumiiniautojen korjausmahdollisuus. VV-Autotalot Helsingin autotalonjohtajana toimii Harri Buddas. (1, s. 9.)

VV-Autotalot Oy koostuu pääkaupunkiseudulla kolmesta toimipisteestä, jotka sijaitsevat Vantaalla, Espoossa ja Helsingissä. Pääkaupunkiseudun ulkopuolelta löytyy neljäs toimipiste, joka sijaitsee Turussa, Turun VV-Auto. VV-Autotalojen toimitusjohtajana on Arto Manninen. Turun VV-Auton ja VV-Autotalot Oy:n palveluksessa työskenteli 2011 joulukuussa 608 henkilöä. Vuonna 2011 Turun VV-Auton ja VV-Autotalot Oy:n kautta myytiin 10519 uutta ja 8351 käytettyä autoa. Liikevaihto Turun VV-Auton ja VV-Autotalot Oy:n vähittäiskaupalla oli vuonna 2011 434,2 milj. €. (1, s. 9.)

VV-Autotalot Oy on VV-Auto Group Oy:n tytäryhtiö, joka hoitaa vähittäisautokauppaa ja jälkimarkkinointitoimintaa. VV-Auto Group Oy on maahantuoja, joka tuo maahan Audi-, Volkswagen- ja Seat-henkilöautot sekä Volkswagen hyötyajoneuvot. VV-Auto Group Oy:n toimitusjohtajana toimii Pekka Lahti.(1, s. 9.)

VV-Auto Group Oy on osa Kesko-konsernia, johon kuuluu useita eri yrityksiä, esimerkiksi K-Citymarket, Intersport, K-Rauta. Kesko Oyj on yksi Suomen johtavista kaupanalan yrityksistä ja myös listattuna Helsingin-pörssiin. Kesko on jaettu eri toimialoihin, jotka ovat ruokakauppa, käyttötavarakauppa, rautakauppa, konekauppa ja auto-kauppa. Konekesko on edustettuna myös Baltiassa ja Venäjällä. Yhteensä Keskon ketjutoimintaan kuuluu yli 2000 kauppa. Kaupat sijaitsevat Suomessa, Baltiassa, Valko-Venäjällä ja Venäjällä. Keskon pääjohtajana toimii Matti Halmesmäki.(1, s. 9.)

### 3 Tarkkailujakso

Tämän insinööriyön pääasiallisen päämäärän ja ongelmakohtat toi esille minun sekä esimieheni Jouni Myllerin noin vuoden mittainen työn ohessa tapahtunut tarkkailujakso. Tänä aikana olemme kirjanneet ylös useita tapauksia korikorjaamolta katsottuna, joissa varsinkin korikorjaamon ja huoltojen välinen yhteistyö olisi voinut toimia paremmin. Tallensin töitä sähköpostiin ja omiin muistiinpanoihini. Muutaman epäsuoran ja suoran asiakaspalautteen perusteella voimme sanoa, että parempi yhteistyö näissä tapauksissa olisi vaikuttanut myyntiin, asiakastyytyväisyyteen ja työnjohtajien työmäärään positiivisesti.

Seuraavat esimerkkitapaukset on käyty läpi VV-Autotalot Oy Helsingin jälkimarkkinointipäällikkö Sarno Pitieniuksen kanssa.

#### 3.1 Case 1

Toukokuun alkupuoli 2011

Asiakas kävi näyttämässä autoaan, jossa oli takalokasuoja naarmuuntunut ja sittemmin ruostunut. Autosta otettiin kuvat, annettiin suullinen hinta-arvio, vaihdettiin puhelinnumerot, ja ajanvaraus jäi myöhemmäksi. Aika varattiin toukokuun loppupuolelle, 24.5.2011 tiistaiksi, auto tuli työn alle sovitusti 24.5.2011, ja auto saatiin nopeasti maalaamoon. Maalaamossa maalari aloitti työt ja huomasi, että autosta täytyy irrottaa huopasisälokasuoja ja maalari kutsui paikalle peltiseppän irrottamaan sen. Peltiseppä aloitti työn vanteen irrotuksella, jolloin vanteesta katkesi pultti, jonka Audi Center Helsingin huolto oli kiinnittänyt aikaisemmin keväällä renkaan vaihdon yhteydessä. Elettiin perjantaita (korjauspäivä 4, 27.5.2011) ja auto vietiin Audi Center Helsingin huoltoon katkenneen pultin irrotukseen. Asiakkaalle ilmoitettiin korikorjaamolta perjantaina, että työ viivästyy pultin katkeamisen takia, mutta ei vielä tiedetty, kuinka kauan työ viivästyi.



Audi Center Helsingin huollossa työnjohtaja tilasi vanteeseen uuden pultin. Tämän jälkeen työnjohtaja antoi auton ensimmäiselle asentajalle ja pulttia yritettiin ensin porata pois, tuloksetta. Tämän jälkeen Audi Center Helsingin työnjohtaja laittoi työmääräyksen odottamaan parempaa hetkeä. Seuraavan tilaisuuden tullessa lähti toinen asentaja yrittämään pultin irrotusta, tuloksetta. Tämän jälkeen Audi Centerissä todettiin, että täytyy tilata uudet vahvemmat poranterät, jotta pultti saataisiin porattua pois (korjauspäivä 15, 8.6.2011). Poranteriä odoteltiin muutama päivä, asiakas soitti useamman kerran kysyäkseen tilannetta.

Audi Center Helsingin huollosta ei tähän asti asiasta ollut otettu kertaakaan yhteyttä asiakkaaseen eikä korikorjaamoon. Kärsivällisyys alkoi pikkuhiljaa loppua kaikilta, työ otettiin takaisin korikorjaamolle kokeneen peltisevän ratkaistavaksi. Pultti irtosi noin viidessätoista minuutissa (korjauspäivä 17, 10.6.2011) Tämän jälkeen auto maalattiin muutamassa päivässä ja vietiin (korjauspäivä 22, 15.6.2011) takaisin Audi Center Helsingin huoltoon odottamaan vanteeseen pulttia, joka oli matkalla Suomeen. Lopulta senkin odottamiseen kyllästyttiin, minkä jälkeen kuultiin vanneliikkeestä, että pultti oli jo saapunut Helsingin Lauttasaareen, mutta ei sieltä Herttoniemeen. Pultin saapumista Herttoniemeen odoteltiin muutama päivä, minkä jälkeen Audi Center Helsingin työnjohtaja kävi hakemassa pultin ja asensi sen asiakkaan autoon. Asiakas tuli hakemaan autoaan Audi Center Helsingistä 18.6.2011 (korjauspäivä 25).

Suurimmat ongelmat: Huollon vastuunotto sekä asiakkaan informointi ala-arvoista.

Suurimmat kustannukset: Sijaisauto, alennukset korikorjauksesta, menetetty asiakuskollisuus.

### 3.2 Case 2

Tammikuun puoliväli 2011

Asiakas käveli ensin sisään Audi Center Helsingin huoltoon, esitti asian, että rengaskiila oli pudonnut Mekaanikonkadulla kuorma-autosta tielle ja kulkeutunut hänen autonsa pohjan alta edestä taakse. Tästä hänet oli ohjattu korikorjaamolle. Kello oli noin 15.50 ja korikorjaamo oli juuri menossa kiinni. Auto otettiin sisään ja nostettiin pikapenkillä ylös, jotta nähtäisiin, mitä rengaskiila oli aiheuttanut pohjaan.

Pikapenkillä nostaessa helmasta sisäänpäin on erittäin rajallinen näkymä. Tästä korikorjaamon työnjohtaja kuitenkin pystyi näkemään, että oikealla pohjassa diesellauhduttimen putket olivat vääntyneet iskun seurauksena ja pohjamuovit oikealla auton etuosasta takarenkään etupuolelle olivat vaihtokuntoisia. Ainoa selkeä korivaurio, joka löytyi autosta, oli pieni naarmuvaurio etupuskurin alaosassa. Alustavan vauriotarkastuksen jälkeen aika varattiin mahdollisimman nopealla aikataululla tammikuun loppupuolelle ja työn alustavaksi kestoksi sovittiin noin viikko.

Huollossa vaihdettavia osia olivat siis diesellauhdutin sekä useat pohjamuovit. Auto tuli työn alle 24.1.2011, jolloin korikorjaamolla irrotettiin etupuskuri maalaukseen. Huolto jatkoi diesellauhduttimen ja pohjamuovien vaihdolla. Huollossa asentaja huomasi lauhduttimen vaihdon yhteydessä, että lauhduttimen alla auton pohjassa on lommo. Lauhduttin laitettiin takaisin kiinni muutamalla ruuvilla, jotta auto saataisiin takaisin korikorjaamolle pohjan oikaisuun ja maalaukseen. Auto oli valmis korikorjaamolta 27.1.2011 (korjauspäivä 4), minkä jälkeen auto vietiin takaisin huoltoon, lauhduttimen ja pohjamuovien vaihtoa varten. Asiakkaalle ilmoitettiin huollosta 7.2.2011 (korjauspäivä 14) auton olevan täysin valmis. Asiakas reklamoi jälkiseurantatekstiviestiin, että hänelle ei ilmoitettu mitään siitä, että auton korjaus venyisi kahteen viikkoon.

Suurimmat ongelmat: Huollon vastuunotto sekä asiakkaan informointi ala-arvoista.

Suurimmat kustannukset: Menetetty asiakasuskollisuus.

### 3.3 Case 3

Kesäkuu 2011 puoliväli

Asiakas hinautti autonsa 15.6.2011 Volkswagen Center Helsinkiin korjattavaksi ilman ajanvarausta. Auto oli kokenut massiiviset alustan vauriot ja keskikokoiset korivauriot. Huolto aloitti alustan korjauksella. Alustan korjaus oli valmis 23.6.2011 (korjauspäivä 8). Tämän jälkeen auto tuotiin korikorjaamolle, jossa korikorjaamon työnjohtaja näki auton ensimmäisen kerran.

Auton korivauriot tarkastettiin ja varmistettiin vakuutusyhtiöltä korjauslupa koko korjaukselle. Kun vakuutusyhtiö ensimmäisen kerran sai autosta korjauskustannuslaskelman, eivät auton vauriot täsmänneet ollenkaan asiakkaan tekemään vahinkoilmoitukseen. Asiakas ja vakuutusyhtiö pääsivät yhteisymmärrykseen vahinkolajista heinäkuun alussa, ja vasta tämän jälkeen korjaukselle saatiin varsinainen korjauslupa vakuutusyhtiöstä. Autoon tilattiin korivaurioon liittyvät osat heinäkuun alussa. Auton korjaus päästiin aloittamaan koritöiden osalta 25.7.2011 (korjauspäivä 40). Heinäkuun lopussa asiakas tuli katsomaan autoaan korikorjaamolle. Asiakas yllättyi kun huolto-osasto oli vaihtanut autoon ainoastaan vasemman puolen vanteen. Käyntinsä yhteydessä asiakas kertoi, että oikea vanne on myös vahingossa vaurioitunut, joten sekin vaihdettiin. Auto oli valmis koritöistä 3.8.2011. Auto luovutettiin asiakkaalle 4.8.2011 (korjauspäivä 50).

Suurimmat ongelmat: Huollon ja korikorjaamon välinen informaatio sekä asiakkaan kuuntelu vaurioiden laajuuden osalta oli ala-arvoista.

Suurimmat kustannukset: Menetetty asiakasuskollisuus.

## 4 Korikorjaamon prosessi

Jotta voidaan kehittää osastojen välistä toimintaa, täytyy tietää millainen prosessi on. Osastojen toimintaa määrittää huollon ydinprosessi sekä korikorjaamon prosessi. Korikorjaamon prosessi on pääosin erittäin lähellä päämiehen asettamaa huoltoprosessia; ainoa suurempi ero korikorjaamon prosessissa on vauriotarkastusten hoitaminen. Päämiehen asettama huoltotöiden ydinprosessi etenee seuraavasti:

- ajanvaraus
- valmistelevat työt
- ajoneuvon vastaanotto
- korjaus ja huolto
- laadunvalvonta/ajoneuvon luovutuksen valmistelu
- ajoneuvon luovutus ja laskutus
- jälkiseuranta.

Edellä mainitussa listassa on kaikki Audi AG:n asettamat seitsemän huollon ydinprosessia, joista yksittäinen läpimeno korjaamolla muodostuu.(2, s. 1.) Seuraavaksi tarkastellaan lähemmin korikorjaamon prosessia.

### 4.1 Vauriotarkastus

Korikorjaamon ydinprosessin ensimmäinen vaihe on tehdä asiakkaan autoon vauriotarkastus. Vauriotarkastukseen sovelletaan AKL:n määrittämiä yhteisiä toimintamalleja koskien vahingon haltuun ottoa, sähköistä vauriotarkastusta sekä vaurioanalyysyä (3, s. 1). Tällä varmistetaan prosessin kustannustehokkuus ja samankaltaisuus kaikille asiakkaille.

Vauriotarkastus aloitetaan ottamalla valokuvat ympäri autoa, minkä jälkeen otetaan yksilöidyt kuvat itse vauriokohteesta. Myös mittaristosta pyritään ottamaan valokuva, jotta saadaan todiste tämänhetkisestä mittarilukemasta. Vaurioiden tarkastamisen jälkeen vaurion korjauksesta tehdään korjauskustannuslaskelma. Korjauskustannuslaskelmaan liitetään valokuvat selventävillä teksteillä ja laskelmaan täytetään seuraavat asiat:

- omistajan ja haltijan tiedot
- vakuutusyhtiö
- vahinkopäivä
- vahinkolaji
- laskutuslupa
- vahingon aiheuttajan tiedot (liikennevakuutusyhtiö)
- auton merkki ja malli
- ajokilometrit
- renkaiden kunto
- ajoneuvon liikennekelppoisuus/kelvottomuus
- alustava arvio korjauksen kestosta
- korjaamon omat yhteystiedot.

Korjauskustannuslaskelman teossa käytetään oikaisu- vetotyö- ja muovikorjausnormistoa sekä maalausohjeistoa. (3, s. 1.) Vauriotarkastuksen jälkeen asiakkaan kanssa joko varataan korjaukselle aika tai korjauskustannuslaskelma annetaan asiakkaalle mukaan. Jos asiakas ei sitoudu tilaamaan korikorjausta, veloitetaan asiakkaalta laskelman tekemisestä yhden korjaamotunnin verran.

#### 4.2 Työn tilaus/ajanvaraus

Ajanvaraus aloitetaan ARMI-ohjelmasta. ARMI-ohjelmasta etsitään asiakas. Asiakkaan kanssa tarkastetaan, että kaikki tiedot ovat oikein. Tästä siirrytään varaamaan asiakkaan autolle korikorjausaikaa. Tämä tehdään siirtymällä ARMI-ohjelmasta HUVA-ohjelmaan. HUVA-ohjelmalla korikorjauksesta tehdään työmääräys. Yhteen työtilaukseen täytetään seuraavat perustiedot:

- asiakkaan tiedot (tulevat mukana ARMI-ohjelmasta)
  - nimi, osoite, puhelinnumero
- auton tiedot (tulevat mukana CD-400-ohjelman tietokannasta)
  - rekisterinumero, valmistenumero, merkki, malli, ajokilometrit
- vakuutusyhtiön tiedot
  - vakuutusyhtiö nimi, tarkastajan nimi, asiakkaan omavastuu, laskutuslupanumero, seisona-aika, vahinkopäivä
- tarkistusrivi
- arvio korjauksen kestosta.

Kaikkia korjattavia kohteita varten tehdään yhdestä vahingosta omat rivit peltisepälle ja maalarille. Mikäli autossa on useita eri vaurioita, tehdään jokaisen vaurion korjauksesta oma työtilaus. Pienet työt, kuten esim. maalipinnan osittaiset kiillotukset, pensselipai-  
kat puskuriin, pyyhkijän sulkien vaihdot, voidaan täyttää varsinaisen korikorjausta vaa-

tivan työn päätyötilaukseen. Valmiiseen työtilaukseen, merkitään HUVA-ohjelman kalenteriin korjauksen alkamispäivä ja varataan sille sopiva positio laajan, keskikokoisen tai pienen vaurion positioista. HUVA-ohjelmaan merkitystä työtilauksesta tulostetaan kolme kappaletta, yksi asiakkaalle ja työnjohtajalle sekä yksi kappale varaosiin.

#### 4.3 Työn valmistelu

Työn valmisteluvaiheessa seuraavat asiat ovat välttämättömiä korikorjaamolla:

1. varaosien tilaus
2. kampanjoiden tarkistus
3. korjauskustannuslaskelman lähettäminen vakuutusyhtiöön
4. vakuutusyhtiön korjauskustannuslaskelman vastauksen tarkistaminen
5. laskutusluvan kysyminen vakuutusyhtiön maksamaan korjaukseen
6. asiakkaalle ilmoittaminen, mikäli korjaus ei onnistu etukäteen sovittuna aikana
7. sijaisauton varaaminen asiakkaalle tarvittaessa.

Varaosien tilaus hoituu korikorjaamolla erillisen varaosaosaston kautta, johon kuuluu kaksi varaosamyymälää. Varaosat pyritään aina tilaamaan ensisijaisesti viikkotilauksena, jotta rahtikulut pysyvät mahdollisimman alhaisena ja osille jää enemmän katetta. Viikkotilaukset lähtevät matkaan joka torstai ja saapuvat aikaisintaan seuraavan viikon alussa. Mikäli jonot ovat lyhyet tai auto saapuu hinausautolla pihaan, osat tilataan usein päivätilauksena, jolloin osien toimitusaika on usein 24–36h:n aikahaarukassa.

Korikorjaukseen tulevien autojen, tehtaan asettamat kampanjat tarkistetaan valmisteluvaiheessa. Tämä tehdään joko varaosissa tai viimeistään silloin, kun työnjohtaja lähettää korjauskustannuslaskelman vakuutusyhtiöön. Jos havaitaan, että kampanja on tekemättä, varataan sille suoraan aika huollon ajanvarauskalenteriin.

Korjauskustannuslaskelma tulisi ensisijaisesti tehdä ja lähettää vauriotarkastuksen tai ajanvarauksen yhteydessä. Korjauskustannuslaskelma tehdään ja lähetetään viimeistään työn valmisteluvaiheessa, jotta tieto korjauksesta saadaan etukäteen vakuutusyhtiöön. Vakuutusyhtiö saa näin enemmän aikaa laskelmavastauksen antamiseen.

Kun laskelmaan on saatu vastaus vakuutusyhtiöltä, varmistetaan aina, että laskelma on hyväksytty. Jos laskelma on hyväksytty ja siihen löytyy laskutuslupa viestistä, kopioidaan laskutuslupa CD-400-ohjelmaan kyseisen työn tilaukselle ja CD-400-ohjelmaan kirjoitetaan etusivulle vahinkonumero ja seuraavalle sivulle tehdään uusi rivi, johon kirjoitetaan "LUPA OK". Hyväksytty laskelmavastaus tulostetaan alkuperäisen laskelman taakse ja hyväksytty laskelma laitetaan työn alle tulevien laskelmien pinoon.

Jos vakuutusyhtiö hylkää laskelman tai jos vakuutusyhtiön vakuutustarkastajalla on joitain laskelmaan liittyviä kysymyksiä, muokataan alkuperäistä alustavaa laskelmaa tai perustellaan laskelmaa suoraan sähköpostilla vakuutusyhtiön tarkastajalle, jotta se hyväksyttäisiin. Kun laskelma on hyväksytty ja korjaukseen on alle viikko, selvitetään vakuutusyhtiöstä pääsääntöisesti sähköisesti laskutuslupa korjaukselle. Tämä tehdään keskitetysti kerran viikossa ottamalla viikoittaisotanta ajanvarauskalenterista, jonka avulla käydään läpi jokainen seuraavan viikon työ. Kaikki työt, joista löytyy teksti "LUPA OK", voidaan hypätä suoraan yli. Viikoittaisotannan listaan tehdään jokaisen epäselvän työtilauksen kohdalle merkintä vakuutusyhtiöstä ja vahinkolajista. Tämän jälkeen soiteaan lista läpi vakuutusyhtiö kerrallaan ja selvitetään laskutusluvut työtilauksiin.

Valmisteluvaiheeseen kuuluu myös asiakkaalle etukäteen ilmoittaminen, mikäli työn suorittaminen varattuna aikana ei onnistu esim. sairastapauksien vuoksi. Tämä on todella harvinaista. Sijaisauto täytyy myös aina varata etukäteen, ja se tehdään viimeistään työn valmisteluvaiheessa, jotta annetaan vuokra-autoista huolehtivalle yhteistyökumppanille Europcar Oy:lle mahdollisimman hyvin aikaa hoitaa asiakkaalle toiveiden mukainen auto. Kun valmisteluvaihe on suoritettu huolellisesti ja täsmällisesti alusta loppuun, voivat asiakas sekä työnjohtaja siirtyä rauhallisin mielin odottamaan tilatun työn vastaanottamista.



#### 4.4 Työn vastaanotto

Töiden vastaanotto alkaa siitä, että asiakas tuo auton työn alle sovittuna aikana. Työnjohtaja avaa työtilauksen CD-400-ohjelmasta joko rekisterinumerolla tai tilaajan nimellä. Tämän jälkeen työmääräys käydään asiakkaan kanssa läpi. Asiakkaalle kerrotaan, löytyykö vakuutusyhtiöstä laskutuslupaa korjaukselle. Jos laskutuslupaa ei ole saatu vakuutusyhtiöstä, neuvotaan asiakasta ottamaan yhteys korjauksen maksavaan vakuutusyhtiöön asian selvittämiseksi. Usein kyse on vahinkoilmoituksen puuttumisesta.

Seuraavaksi asiakkaan kanssa katsotaan läpi

- tilatut työt
- vaurioiden laajuus, onko asiakas huomannut lisää vaurioita autossaan
- vahinkotarkastajan ehdottamat muutokset tehtäviin töihin sekä mitä nämä muutokset mahdollisesti maksaisivat asiakkaalle.

Jos asiakas tilaa työnjohtajalta lisätöitä tuodessaan autoaan korjaukseen, lisätään ne työmääräykselle "lisätty tuodessa" riville. Läpikäyty työmääräys tulostetaan ja siihen otetaan asiakkaalta allekirjoitus. Lopuksi annetaan arvio työn kestosta ja varmistetaan asiakkaan yhteystiedoista vähintään asiakkaan puhelinnumero sekä kysytään asiakkaalta, mihin hän pysäköi autonsa, ja merkitään se avainkorttiin. Tämän jälkeen asiakkaalle toivotetaan hyvää päivänjatkoa sekä luvataan palata asiaan, kun auton korjaus lähenee loppuaan tai siihen tulee muutoksia.

#### 4.5 Työn suoritus

Kun työ on otettu vastaan, viedään työmääräys tulevien töiden pesulokeroon muovitaskussa. Muovitaskuun lisätään työmääräykseen kuuluva korjauskustannuslaskelma ja avaimet laitetaan niille kuuluvaan muovitaskun takaosaan. Pesijä ottaa pesulokerosta aina pisimpään odottaneen auton pesuun. Kun auto on pesty, jakaa hallityönjohtaja sen korimekaanikolle.

Kun korimekaanikko vapautuu edellisestä työstään, hän ottaa omasta lokerostaan seuraavan työn. Jos korimekaanikolla ei ole kysyttävää työstä, hän ottaa valmiiksi pestyn auton sisään, tarkastaa auton ja ilmoittaa hallityönjohtajalle, mikäli tilatut työt eivät vastaa autoon tehtävää korjausta. Jos vaurioita löytyy lisää, ottaa hallityönjohtaja lisäkuvia autosta, hallissa havaitut lisävauriot kirjataan työmääräykseen ja niistä ollaan yhteydessä vakuutusyhtiön vahinkotarkastajaan. Mikäli kaikkia tilattuja töitä ei ole tarpeellista tehdä tai niitä ei pystytä tekemään, ilmoitetaan se asiakkaalle tässä vaiheessa. Kaikki asiakkaan kanssa sovitut asiat kirjataan CD-400-ohjelmaan, minkä lisäksi paperiseen työmääräykseen kirjataan vähintään viite koneelta löytyvästä tiedosta. Jos korimekaanikko löytää autosta vahinkoon kuulumattomia lisätöitä, sovitaan niiden korjauksesta ennen korjausta työn tilaajan kanssa.

Kun hallityönjohtaja ja korimekaanikko ovat käyneet tilatut työt läpi, suorittaa korimekaanikko hänelle kuuluvat työt ja vie tämän jälkeen auton maalaamoon työn alle tulevien lokeroon odottamaan maalausta. Hallityönjohtaja jakaa tämän jälkeen työn maalareille. Kun maalari vapautuu, hän ottaa auton työn alle. Mikäli maalari löytää huomautettavaa työmääräyksen sisällöstä, tulee hallityönjohtaja ottamaan lisäkuvia ennen auton vauriokohdan maalaamista.

Tämän jälkeen auto maalataan ja maalari palauttaa auton koottavaksi menevien lokeroon. Koottavien autojen lokerosta hallityönjohtaja vie työmääräyksen takaisin korimekaanikolle. Korimekaanikko suorittaa vapautuessaan työn loppuun, kokoamalla autosta maalausta varten irrotetut osat. Loppuun koottu auto viedään valmistuneiden töiden pesulokeroon. Tästä lokerosta pesijä tarkastaa onko autoon tilattu auton pesuun liittyviä lisätöitä, esim. vahaus tai sisäpuhdistus. Tämän jälkeen auto pestään ja kuivataan. Kun auto on kuiva, vie pesijä sen ulos ja tuo työmääräyksen valmistuneiden töiden lokeroon.

#### 4.6 Työn varmistus/laadunvalvonta

Sitä mukaan kun autot valmistuvat, ottavat asiakaspalvelutilassa toimivat työnjohtajat työmääräyksen valmistuneiden töiden lokerosta ja käyvät katsomassa, onko autoon tehty kaikki tilatut työt asianmukaisesti ja laatutasoa noudattaen. Mikäli työnjohtajalla on jotain huomautettavaa tehdyistä töistä, hän käy ensin asian läpi hallityönjohtajan

kanssa, minkä jälkeen hallityönjohtaja käy läpi korjattavat asiat korimekaanikon tai maalarin kanssa. Tämän jälkeen autoon tehdyt työt viimeistellään, jotta ne voidaan hyväksyä laatutason mukaisesti suoritetuksi. Tämä varmistetaan sillä, että työmääräys tuodaan suoraan tarkastusta tehneelle työnjohtajalle, joka tarkastaa työn jäljen uudelleen. Kun työ on hyväksytty, kirjataan työmääräykselle tarkistusrivin kohdalle, kuka tarkistanut ja tarkistuksen päivämäärä. Osaan autoista tehdään tarkastus myös VV-Autotalojen oman laadunvalvojan toimesta.

#### 4.7 Työn luovutus ja laskutus

Kun auton laatu on varmistettu, ilmoitetaan asiakkaalle auton valmistumisesta ensisijaisesti puhelimella. Mikäli asiakasta ei saada kiinni puhelimella, lähetetään tekstiviesti CD-400-ohjelmaa käyttäen. Tekstiviesti lähetetään kuitenkin aina, riippumatta siitä, saatiinko asiakas kiinni puhelimella vai ei. Tämä sen takia, että koneelle jää merkintä siitä, että asiakkaalle on ilmoitettu auton valmistumisesta. Tämän jälkeen tehdään käteislähetteet valmiiksi auton noutoa varten.

Kun asiakas tulee noutamaan autoaan, kerrotaan hänelle tarkka työselostus, mitä on tehty ja erityisesti, mitkä osat on maalattu. Maalattujen osien osalta kerrotaan ohjeistus pesun ja vahauksen suhteen. Tämän jälkeen asiakkaalta veloitetaan käteislähetteellä oleva summa. Jos asiakas haluaa mukaan työselosteen, annetaan asiakkaalle seisonta-aikatodistus tarvittaessa suoraan mukaan ja korjattu korjauskustannuslaskelma sekä kopio laskusta lähetetään postitse asiakkaalle. Tämä siksi, että suurin osa vakuutusyhtiöön tapahtuvasta laskutuksesta hoidetaan auton luovutuksen jälkeen.

Vakuutusyhtiölle laskutettavan osuuden laskutus alkaa sillä, että tarkistetaan sekä korjataan korjauskustannuslaskelman varaosalaskelma täsmäämään CD-400-ohjelmasta löytyvän työmääräyksen varaosia. Kun varaosat täsmäävät CD-400-työmääräimellä sekä WinCabas-korjauskustannuslaskelmassa, siirrytään tarkistamaan, että kaikki oikaisu-, irrotus/asennus- sekä maalauskohteet ovat laskelmassa oikein. Laskelmaan lisätään tarvittaessa myös lisätyöt, kuten esim. vikamuistin luku/tyhjennys, ksenon-ajovalojen perussäätö, ilmastoinnin tyhjennys/täyttö.

Kun laskelma vastaa tehtyä työtä, lähetetään se vakuutusyhtiölle hyväksyttäväksi. Kun vakuutusyhtiö on hyväksynyt laskelman ja antanut korjaukselle laskutusluvan, laskutetaan vakuutusyhtiötä korjauskustannuslaskelman mukaisesti. Varaosat löytyvät suoraan CD-400-ohjelmasta työmääräimeltä. Ohjeajat täytyy lisätä työmääräykselle käsin Win-Cabas-ohjelmasta, maalarille ja korimekaanikolle; tätä kutsutaan työn hinnoitteluksi. Takuutöissä työmääräimelle hinnoiteltavat ohjeajat tulevat valmistajan omasta Elsapro-ohjelmasta. Kun ohjeajat ja varaosat täsmäävät hyväksytyyn laskelmaan, laskutetaan korjauksesta vakuutusyhtiötä.

#### 4.8 Jälkiseuranta

Kun työmääräys on täydellisesti laskutettu niin, että mikään rivi ei jää avoimeksi, lähtee asiakkaalle tekstiviesti, jossa kysytään: "Kuinka tyytyväinen olit korjaamomme toimintaan kaiken kaikkiaan?" Arvosana-asteikko on 1:stä, 10:een, ja asiakkaalla on mahdollisuus arvosanan antamisen jälkeen kirjoittaa lyhyesti tekstiviestiin avoimesti, mitä mieltä hän oli korjaamon toiminnasta. Kun asiakas on vastannut tekstiviestiin, kirjataan kaikista vastauksista keskiarvo ja tätä keskiarvoa seurataan kuukausittain. Tavoitetaso tällä asiakastytyväisyysmittarilla on pitää keskiarvo vähintään 9:ssä. Jos asiakkaan antama arvosana on alle 7, otetaan asiakkaaseen aina yhteys. Työn varannut työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja keskustelee asiakkaan kanssa yksityiskohtaisesti, mikä asia asiakkaan mielestä epäonnistui korjauksessa. Työnjohtaja pyrkii etsimään asiaan ratkaisun, jotta seuraava kerta voidaan aloittaa asiakkaan kanssa puhtaalta pöydältä, esim. tarjoaa jonkinlaista rahallista hyvitystä.

#### 4.9 Korikorjaamon työnjohdon työnkuva ydinprosessin ulkopuolella

Korikorjaamon työnjohtajan työnkuva on erittäin laaja. Korikorjaamon työnjohtaja kommunikoi autotalon muiden osastojen lisäksi viikoittain kymmenien asiakkaiden, monien vakuutusyhtiöiden sekä myös Audi-, Seat- ja Volkswagen takuukäsittelyn ja maahantuonnin kanssa.

#### 4.9.1 Asiakaspalvelu

Korikorjaamon ydinprosessin ulkopuolella tapahtuva asiakaspalvelu koostuu suurimmaksi osaksi asiakkaiden autoihin tehtävistä vauriotarkastuksista, joista asiakas ottaa kertakorvauksen tai korjauttaa auton muualla. Vauriotarkastuksen yhteydessä asiakkaalle pyritään näyttämään mahdollisimman tarkasti, mitkä osat ovat rikki ja miten. Monesti vaurioituneen auton kohdalla varsinaiset vauriot ovat esim. puskurin, oven tai takalokasuojan sisäpuolella, jolloin asiakkaalle kerrotaan, että vaurioiden täydellinen tarkastaminen vaatisi auton purkamista osiksi vaurioituneilta osilta. Korikorjaamon työnjohtajan tuottamaan asiakaspalveluun kuuluu myös, että osaa vastata tai etsiä vastauksen kaikkiin asiakkaan kysymyksiin jotka liittyvät maalipintaan, korin rakenteisiin tai työmenetelmiin maalaus- ja peltipuolella. Myös asiakkaan neuvominen auton puhdistuksessa ja puhtaana pidossa, kuuluu vahvasti korikorjaamon työnjohtajan palveluihin.

#### 4.9.2 Takuut

Takuutyöt jaetaan kahteen eri osa-alueeseen: korikorjaamon omat takuut ja maahantuonnin kautta hoidettavat tehdastakuuasiat liittyen koriin ja/tai maalipintaan. Korikorjaamon omat takuut kattavat korikorjaamolla tehtyjen töiden työ- tai materiaalivirheistä johtuvia uusintakorjauksia.

Korikorjaamon omat takuutyöt todetaan aina paikan päällä. Kun asiakas tulee näyttämään autoaan, työnjohtaja tarkastaa vanhat työmääräykset, vaurion joka autossa nyt on, sekä auton yleisen kunnon. Tämän jälkeen korjaukselle varataan aika korikorjaamon laskuun, mikäli auton korjauksesta on enintään 2 vuotta. Jos korjauksesta on kulunut aikaa enemmän kuin 2 vuotta, takuu on aina harkinnanvarainen asia, jolloin asiakkaalle myönnettävästä vastaantulosta keskustellaan työnjohdon ja korikorjaamopäällikön kanssa.

Maahantuojan kautta kysyttävät takuuasiat koskevat yleensä uusia, enintään 3 vuotta vanhoja autoja, joissa asiakas on havainnut korissa tai maalipinnassa jotain merkillistä ja tulee näyttämään sitä korikorjaamolle. Nämä viat ovat aina paikan päällä todettavia, ja niistä otetaan hyvin tarkat valokuvat ja mitta-arvot maalinpaksuudesta. Nämä valokuvat, mitta-arvot sekä se, mitä asiakas reklamoi, välitetään maahantuontiin kori- ja

maalitakuuvastaaville valmistajan järjestelmän vikailmoitusosioilla. Tämän jälkeen asiasta keskusteleo korikorjaamon työnjohtaja ja maahantuojan kori- ja maalitakuuvastaava. Kori- ja maalitakuuvastaava selvittää, onko korjaukseen vastaantuloa tehtaalta. Jos ei ole, päättää hän, osallistuuko maahantuonti vian korjaamiseen. Kun vastaus on saatu kori- ja maalitakuuvastaavalta, välittää työnjohtaja asiakkaalle tiedon puhelimitse. Puhelinsoitolla varataan aika vastaantuloa saaneille töille. Niistä töistä jotka ovat vastaantulojen ulkopuolella, selitetään asiakkaalle, miksi näin on ja ilmoitetaan kustannusarvio, mikäli asiakas haluaisi teettää työn korikorjaamolla ilman tehtaan tai maahantuojan vastaantuloa.

#### 4.9.3 Reklamaatiot

Ensisijainen asiakasreklamaation käsittelijä korikorjaamolla on työnjohtaja. Esimerkiksi jos asiakkaan mielestä korjauksen aikana autoon on tullut korikorjaamolla kolhu tai naarmu, käydään asiakkaan kanssa katsomassa auto yhdessä läpi. Tämän jälkeen mennään katsomaan asiakkaan kanssa yhdessä kuvat, jotka on otettu samana päivänä kun auto on saapunut korjattavaksi korikorjaamolle. Usein jälki löytyy jo tulokuvista, mutta koska asiakas tarkastaa auton aina tarkkaan läpi korjauksen jälkeen, löytyvät nämä jäljet hyvin usein vasta korjauksen jälkeen.

Useimmat reklamaatiot maksavat korikorjaamolle vain aikaa, kun työnjohtaja selvittää tilannetta asiakkaan kanssa. Tällaisia aikaa vieviä reklamaatioita esiintyy esim. kun asiakkaan mielestä työ on kestänyt kohtuuttoman kauan ja sitä selitellään asiakkaalle. Usein työn keston pitkittymiseen löytyy ihan selkeitä ja ymmärrettäviä syitä. Jos niistä ei ole kerrottu asiakkaalle, kun ne ovat olleet ajankohtaisia, asiakas on luonut työn keston pitkittymisestä oman näkemyksen. Asiakkaan näkemystä on erittäin vaikea muuttaa, kun asiakas tulee siitä reklamoimaan. Rahaa vievät reklamaatiot ovat näitä jo aikaisemmin käsiteltyjä korikorjaamon "omat takuut" -töitä. "Omat takuut" -töiden kustannuksiin kun kuuluu joskus asiakkaalle annettu sijaisauto. Lisäksi välttämättömiä kuluja tulee muutaman työnjohtajan ja asentajan työtunneista, maalausmateriaalista sekä uusista varaosista.

#### 4.9.4 Yhteistyö vakuutusyhtiöiden kanssa

Vakuutusyhtiöiden ja korikorjaamon välinen yhteistyö hoidetaan pääsääntöisesti WinCabas-ohjelman avulla. Tällä ohjelmalla korikorjaamon työnjohtaja tekee ydinprosessin vauriotarkastusvaiheessa korjauskustannuslaskelman vakuutusyhtiöön. Tämän jälkeen vakuutusyhtiön vahinkotarkastaja joko hyväksyy tai hylkää laskelman. Laskelma korjataan huomautuksien mukaisesti vielä ennen kuin työ otetaan vastaan, jotta on jonkinlainen sopimushinta, jonka vakuutusyhtiö hyväksyy ja johon laskutuslupa voidaan liittää. Kun korjauksesta on alustavasti päästy sopuun, päästään sovittu työ aloittamaan. Mikäli matkan varrella työ laajenee tai alun perin sovittu korjausmenetelmä ei päde korjaukseen, otetaan korjaamolta viipymättä yhteys vahinkotarkastajaan. Nämä työn alla tapahtuvien töiden laajenemisien ilmoittaminen kuuluu korikorjaamon hallityönjohtajalle. Kun laajennuksista on ilmoitettu, tulee vahinkotarkastaja joko katsomaan autoa tai pyytää lisäkuvia otettavan korjauksesta ja korjattavasta kohteesta.

Kun lisäkuvat on otettu ja hyväksytetty tai vahinkotarkastaja on käynyt paikan päällä hyväksymässä työn laajenemisen, voidaan työtä jatkaa. Lopullinen laskelma korjataan ja lähetetään vahinkotarkastajalle vasta sen jälkeen, kun auto on pesty ja luovutuskunnossa. Tämän takia on erittäin tärkeää, että kaikista vahinkotarkastajan kanssa sovituista asioista kirjataan CD-400-ohjelmaan merkintä. Tällä tavalla WinCabas-laskelmaa korjaava työnjohtaja tietää, mitä korjauksesta on sovittu vahinkotarkastajan kanssa. Korjattu laskelma lähetetään vakuutusyhtiöön vahinkotarkastajalle hyväksyttäväksi. Laskelman hyväksymisen jälkeen lähetetään korjauksesta lasku vakuutusyhtiöön.

## 5 Yhteistyön kuvaus, ongelmakohdat sekä ratkaisut

Korikorjaamon ja muiden osastojen välillä tapahtuu koko ajan suoraa ja epäsuoraa yhteistyötä. Yhteistyön tulisi olla reilua ja tasapuolista molemmille osapuolille. Jokainen hoitaisi oman osansa mahdollisimman asiallisesti ja tiukalla itsekurilla, jotta ei synny tilanteita, joissa toisen täytyy paikkailla tai hoitaa tilannetta toisen osaston puolesta. Tilanteiden kehittämistä varten täytyy ensin määrittää prosessin kulussa yhteiset tilanteet ja tapahtumat, joissa useammalla osastolla on vastuuta ja velvollisuuksia.

### 5.1 Yhteiset työt

#### 5.1.1 VV-Auto Helsinki, huolto

Korikorjaamon ja huoltojen välinen yhteistyö on yksi laajimpia yhteistyöalueita jälki-markkinoinnin puolella. Huollon ja korikorjaamon välinen yhteistyö on myös monesti erittäin hyvin asiakkaiden nähtävissä. Jos jokin asia ei osastojen välillä toimi, se heijastuu asiakkaalle huonona palveluna. Huolto-osastojen ja korikorjaamon välinen yhteistyö koostuu suurimmaksi osaksi seuraavista asioista.

1. Huollossa vaihdetaan maalattavia osa/osia, jotka maalataan korikorjaamolla ennen osan/osien vaihtoa.
2. Auto jolle on varattu korikorjausaika, huolletaan tai siihen suoritetaan autotehtaan määrittämä kampanja korikorjauksen yhteydessä.
3. Auto jolla on varattu huolto, on sattunut kolarivaurio, joka tarkastetaan korikorjaamolla.
4. Auton kolarivaurion korjaukseen liittyy vaativia mekaanisia töitä, jotka täytyy suorittaa huollossa.
5. Huollon yhteydessä asentaja tai huoltoon tuodessaan asiakas mainitsee mahdollisesta takuunalaisesta korivauriosta, joka täytyy tarkastaa korikorjaamolla.



6. Autoon on sattunut laaja mekaaninen vaurio, josta täytyy tehdä korjauskustannuslaskelma vakuutusyhtiölle.
7. Auto saapuu ajokelvottomana huoltoon ja sen kuntoon saattaminen sisältää korikorjaamon sekä huollon töitä.
8. Auto saapuu ajokelvottomana korikorjaamolle ja sen kuntoon saattaminen sisältää korikorjaamon sekä huollon töitä.
9. Korikorjauksen yhteydessä havaitaan autossa huollon tai huollossa tapahtuvan korjauksen tarvetta.

#### 5.1.2 VV-Auto Helsinki, muut osastot

Muihin tarkasteltaviin osastoihin lukeutuvat automyynti, uusien autojen varustelu, takuukäsittely sekä autonvuokrauspalvelua suorittava Europcar. Korikorjaamon ja automyyntin välinen yhteistyö näkyy suoraan asiakkaalle harvoin. Suurimman osa automyyntin ja korikorjaamon yhteistyöstä muodostaa uusien autojen kuljetusvaurioiden korjausten suorittaminen ja aikatauluttaminen. Korikorjaamo ja automyynti tekevät yhteistyötä myös monissa autojen lunastustapauksissa, jotta automyyjä tietää, milloin asiakkaalle kannattaa tarjota uutta autoa. Automyyjät ovat myös useasti alustamassa korikorjauksia ohjaamalla asiakkaan oikeaan paikkaan.

Varustelun ja korikorjaamon välinen yhteistyö koostuu lähinnä kahdesta asiasta, uusiin autoihin asennettavista maalattavista osista sekä kuljetusvaurioiden korjaamisesta. Kuljetusvaurion reklamaation hoitaa varustelu. Tämän jälkeen korikorjaamolla tehdään korjauskustannuslaskelma, kuljetusvahingot maksavaan vakuutusyhtiöön. Auton korjaus aloitetaan usein mahdollisimman pian, jotta auton luovutusta ei tarvitsisi siirtää. Takuukäsittelyn ja korikorjaamon välinen yhteistyö on jaettu seuraavasti. Takuukäsittelijät hoitavat takuuanomukset sekä takuutöiden laskuttamisen, ja korikorjaamon työnjohtaja hoitaa hinnoittelun, dokumentoinnin sekä yhteyden maahantuonnin kori- ja maalitakuuvastaavan kanssa. Seuraavat asiat kaipaavat mielestäni ohjeistusta:

## Automyynti

1. Vakuutusyhtiö lunastaa asiakkaan auton, jolloin automyyjä haluaa tiedon lunastushetkestä korikorjaamolta, jotta automyyjä osaa ottaa oikeaan aikaan asiakkaaseen yhteyttä.
2. Uuden auton kuljetusvaurion korjausaikataulusta sopiminen.

## Takuukäsittely

1. Korikorjaamolla tehtävien takuutöiden hinnoittelu ja laskuttaminen.

## Europcar

1. Sijaisauton varaus.
2. Sijaisauton luovuttaminen asiakkaalle korikorjaamolta.

## Varustelu

1. Kuljetusvaurioituneen auton korjaus korikorjaamolla, sekä varusteleminen varustelussa.
2. Uuteen autoon asennetaan maalattava osa, joka maalataan korikorjaamolla.
3. Auto johon tehdään korikorjaus, tilataan samalla varustelussa tehtävä työ.

## 5.2 Ongelmat korikorjaamon ja osastojen välisessä yhteistyössä

### 5.2.1 VV-Auto Helsinki, Huolto

Tarkkailujakso-luvussa (s. 3) läpikäydyissä esimerkkitapauksissa on havaittavissa monia piirteitä, joita laajan yhtenäisen autotalon jälkimarkkinointiosastoille ei kaivata. Epäsuotuisia piirteitä näissä tapauksissa olivat passiivinen vastuun ottaminen, välinpitämättömyys, passiivinen informointi ja huono asiakkaan kuuntelu.

Ongelmat johtuvat usein mielestäni siitä, että on epäselvää kenen ensisijainen velvollisuus tai vastuu on hoitaa esille tullut asia. Kun vastuut ja velvollisuudet ovat epäselvät, syntyy siitä epäröintiä ja erittäinkin pitkälle vietyä asioiden soveltamista. Asioiden soveltaminen tai epäröinti vastuiden ja velvollisuuksien kanssa kuluttaa ylimääräistä aikaa. Tämä saattaa antaa asiakkaalle epäammattimaisen kuvan.

### 5.2.2 VV-Auto Helsinki, muut osastot

Tarkkailujakson aikana ja työn ohessa olen pannut merkille myös muiden osastojen ja korikorjaamon välisessä toiminnassa ongelmatilanteita, jotka vaikuttavat varmasti työilmapiiriin sekä asiakastyytyväisyyteen. Muihin osastoihin lukeutuvat automyynti, takuukäsittely, Europcar sekä varustelu.

Näiden osastojen väliset ongelmatilanteet eivät johdu mielestäni siitä, ettei joku tietäisi vastuualuettaan tai velvollisuuksiaan. Ongelmatilanteet muodostuvat sen takia, että työtavat ovat korikorjaamon sisällä hyvin erilaiset. Uskon, että nämä ongelmat ovat korjattavissa hyvin pitkälle pelkästään korikorjaamon työnjohtajien työtapoja muuttamalla. Näiden osastojen väliset ongelmatilanteet näkyvät usein asiakkaalle odotuksena. Tämän takia nämä ongelmatilanteet eivät myöskään mielestäni ole vaarallisia, koska on hyvin epätodennäköistä, että asiakas menetettäisiin esim. sen vuoksi että hän joutuu odottamaan 15 min kauemmin palvelua. Todennäköistä on kuitenkin, että asiakas olisi ollut tyytyväisempi, mikäli hänet olisi ehditty ottaa vastaan, heti kun hän astui ovesta sisään.

#### Automyynti

Yksi suurimpia ongelmia automyyntin ja korikorjaamon välillä on mielestäni korikorjaamon ja automyyntin välinen passiivisuus lunastustapauksien informoimisessa. Tämä saattaa ajaa asiakkaan muiden autotalojen tai jopa muiden merkkien pariin. Automyyntin ja korikorjaamon välinen yhteistyö toimii näiden asioiden ulkopuolella hyvin usein erittäin jouhevasti automyyjien proaktiivisuuden takia.

## Takuukäsittely

Takuukäsittelijöiden ja korikorjaamon työnjohtajien välillä suurin epäkohta mielestäni oli aikaisemmin työn hinnoittelu. Joulukuussa 2011 tuli eteeni tapaus, jossa kaksi samanlaista työtä oli hinnoiteltu täysin eri tavalla kahden eri takuukäsittelijän näkemuseroista johtuen. Virhe johtui suurimmaksi osaksi siitä, että takuukäsittelijöillä on hyvin rajalliset mahdollisuudet saada tietoonsa täysin oikeanlainen kuva siitä, mitä autolle on tehty. He eivät tiedä, mitä autosta on jouduttu irrottamaan, mitä maalattu, miten vaativa maalaus on kyseessä, miten paljon oikaisuun on käytetty aikaa jne. Toinen huono puoli siinä, että takuukäsittelijä hinnoittelee työn etu- ja jälkikäteen, on se, että korikorjaamon työnjohtajan on hyvin vaikea tarkastaa hinnoittelua. CD-400-ohjelma jolla työ hinnoitellaan, on hyvin kankea ja epäselkeä.

## Europcar

Europcarin kanssa yhteistyö on muutamia pieniä ongelmia lukuun ottamatta sujunut aina joustavasti ja luotettavasti. Ongelmat yhteistyössä liittyvät lähinnä sijaisautojen sijoittamiseen autotalon tiloissa sekä Europcarin autoihin tehtäviin vauriotarkastuksiin.

## 5.3 Ratkaisuja korikorjaamon ja osastojen väliseen yhteistyöhön

### 5.3.1 VW-Auto Helsinki, Huolto

Aikaisemmin tässä työssä mainittuihin huollon ja korikorjaamon yhteistyön ongelma-kohtien korjaamiseen ei ole mielestäni muuta keinoa kuin laatia toimintaohje tulevaisuuden yhteisiä töitä varten. Toimintaohje auttaisi vetämään rajoja osastojen välisille töille, toisin sanoen toimintaohje määrittäisi selkeästi osastojen velvollisuudet ja vastuut.

Uskon, että tämä vähentäisi epäröintiä ja soveltamista yhteisien töiden osalta. Pieni soveltaminen on totta kai aina paikallaan, koska esim. jokainen asiakas on erilainen ja ansaitsee aina täyden huomion asiakaspalvelijalta, oli tämä sitten töissä huollossa tai korikorjaamolla. Toimintaohjeen avulla pystyttäisiin ohjaamaan asiakaspalvelijoita tarjoamaan tasapuolisempaa sekä yhtenäisempää palvelua kaikille asiakkaille.

### 5.3.2 VW-Auto Helsinki, muut

#### Automyynti

Ratkaisu tähän korikorjaamon ja automyyntin väliseen passiivisuuteen löytyy mielestäni korikorjaamon päästä. Automyyjä on informoitava, jos vakuutusyhtiö on lunastamassa asiakkaan autoa. Tällä tavalla automyynti pystyy ottamaan asiakkaaseen yhteyttä juuri kriittisellä hetkellä, kun asiakas sitä eniten tarvitsee ja tällä tavalla auttamaan asiakasta nopeasti tekemään ratkaisuja uuden tai käytetyn auton ostamisesta.

#### Takuukäsittely

5.2. luvussa mainittujen epäkohtien takia päätimme joulukuussa 2011 korikorjaamopäällikön sekä takuukäsittelijöiden kanssa, että yksi työnjohtaja korikorjaamolla hinnoittelee valmiiksi tehdyn työn takuukäsittelijöille, kun korjaus on valmis. Työnjohtajalla on suora yhteys asentajaan, joka on tehnyt työn, jolloin hän saa helposti käsiinsä kaiken kyseiseen työhön liittyvän tiedon ja hinnoittelu saadaan tehtyä kerralla oikein eikä sitä tarvitse muuttaa tämän jälkeen. Tämä antaa myös mahdollisuuden asentajalle tulla kysymään suoraan osaston sisältä, miten työ on laskutettu. Tämä on mielestäni yksi tärkeä asia, joka kohentaisi varmasti takuutöiden arvostusta korimekaanikkojen keskuudessa. Itse en usko tämän lisännen kenenkään työnjohtajan työmäärää vaan päinvastoin vähentäneen korikorjaamon sekä takuukäsittelijöiden käyttämää aikaa epäselvästi hinnoiteltujen töiden selvittämiseen.

#### Europcar

Joulukuusta 2011 eteenpäin, Europcar ja korikorjaamo ovat pyrkineet tuomaan asiakkaiden sijaisautot lähemmäksi asiakasta. Ennen joulukuuta 2011, kun asiakas oli jättänyt oman auton korikorjaamolle, hän joutui kävelemään korikorjaamolta ylös Europcarin pisteeseen hakemaan sijaisauton. Tätä on parannettu siten, että aina klo 16.00 jälkeen, Europcar tuo autot ja niihin liittyvät sopimukset alas korikorjaamolle. Aamulla kun asiakas tulee tuomaan omaa autoaan korikorjaamolle, hän jättää oman autonsa työn alle, saa sijaisauton tilalle ja allekirjoittaa korjaukseen sekä sijaisautoon liittyvät sopimukset kaikki samassa paikassa.

Europcarin ja korikorjaamon yhteistyössä toinen ongelmakohta, joka tekee ruuhkapiikin perjantai-iltapäivään, ovat korikorjaamolta valmistuvat autot ja se kun asiakkaat perjantai-iltapäivänä palauttavat sijaisautonsa Europcarille. Jos ja kun Europcar löytää palautuneista sijaisautoistaan vaurioita, ne tarkastetaan korikorjaamolla välittömästi. Tämä perjantai-iltapäivään sijoittuva vahinkotarkastaminen ruuhkauttaa korikorjaamon. Tammikuussa 2012 on sovittu että vauriotarkastuksia ei tehdä Europcarin autoihin kuin erityistapauksissa perjantaisin kello 13.00 jälkeen.

#### 5.4 Toimintaohje yhteisien töiden suorittamiseen

Toimintaohjetta laadittiin yhteistyössä jälkimarkkinointipäällikön ja korikorjaamopäällikön kanssa. Tavoite oli luoda yhtenäinen toimintaohje huoltojen ja korikorjaamon yhteisiä töitä varten. Toimintaohjeen tavoite oli luoda rajat eri osastojen velvollisuuksiin ja vastuualueisiin. Tämän uskon kitkevän osastojen välistä passiivisuutta, välinpitämättömyyttä sekä tehostamaan osastojen välistä toimintaa. Se taas johtaa mahdollisesti nopeampiin läpimenoihin, asiantuntevampaan sekä yhtenäisempään palveluun ja sitä kautta tyytyväisempiin asiakkaisiin. Toimintaohje laadittiin kaikkien aikaisemmin 5.1 luvussa mainittujen yhteistyötilanteiden läpiviemiseen. Toimintaohjeen pohjana toimi Audi AG:n määrittämä huollon ydinprosessi. (2, s.1.)

Automyynnin, varustelun, takuukäsittelyn sekä Europcar Oy:n toimintaohjeet korikorjaamon välillä tehtävään yhteistyöhön tehtiin varmistamaan korikorjaamon puolelta tapahtuvan toiminnan yhtenäisyys näiden osastojen välillä. Näiden osastojen kohdalla toimintaohjeen tuoma hyöty kohdistuu moneen pieneen asiaan, jotka vaikuttavat esim. työilmapiiriin, asiakaspalveluun ja tulokseen. Toimintaohjeet löytyvät liitteistä 2 ja 3.

#### 5.4.1 Rakenne

Toimintaohjeet on laadittu taulukoksi, jossa ovat vierekkäin korikorjaamon sekä huollon ydinprosessin kulku prosessien 1–7 välillä. Korikorjaamon ja muiden osastojen väliset toimintaohjeet on laadittu samalle pohjalle. Korikorjaamo on merkitty tumman harmaalla ja huolto vaalean harmaalla. Valkoisella taustalla oleva prosessi tarkoittaa, että prosessi ei ole käytössä kyseisen tilanteen kohdalla kyseisellä osastolla. Harmaiden solujen päällekkäin asettelu osoittaa, missä vaiheessa ydinprosessia osastoilla on yhteisiä töitä. Korikorjaamo on aina tumman harmaa, huolto tai muu osasto aina vaalean harmaa.

Päällekkäisasettelu tapahtuu siten, että sen osaston prosessi, joka tukee kyseisen tilanteen varsinaisen työn suorittavan osaston prosessia, tulee aina varsinaista työtä suorittavan osaston solun päälle. Esimerkiksi alla olevassa esimerkissä tilanne on seuraava: Korikorjaamo maalaa huollossa asennettavan maalattavan osan. Maalauksen tulee tapahtua, ennen kuin ajoneuvo on otettu vastaan huollossa, minkä takia huollon 2. prosessi, valmistelevat työt, on asetettu tumman harmaaksi (sama tumma harmaa, joka löytyy korikorjaamon prosesseista). Tämä kuvastaa sitä, että korikorjaamon prosessien 4, 5 ja 6 työt on suoritettava huollon 2. prosessin aikaikkunan aikana. Taulukon soluisa on lyhyesti kerrottu prosessikohtaisesti, mitä yhteiset työt ovat ja mitkä työt kuuluvat kullekin osastolle, sekä lihavoitu asioita, jotka täytyy erityisesti huomioida ennen työn suorittamista tai sen aikana. Pääasiallinen vastuu asiakkaalle ilmoittamisesta on pääosastolla, joka on aina taulukossa vasemmalla.

#### 5.4.2 Esimerkit

Seuraavaksi olen ottanut esille yhden esimerkin kummastakin, korikorjaamon ja huollon sekä korikorjaamon ja muiden osastojen välisestä, toimintaohjeesta. Kokonaisuudessaan toimintaohjeet löytyvät liitteistä 2 ja 3.

Taulukko 1. Esimerkkitalanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>1. Tilanne: Huollossa vaihdetaan maalattava osa, joka maalataan korikorjaamolla ennen sen vaihtoa.</b>	
<b>Huolto</b>	<b>Korikorjaamo</b>
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työlle varataan aika huollossa.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maalattava varaosa tilataan huollossa.</li> <li>- Se tuodaan maalattavaksi korikorjaamolle tässä vaiheessa.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajoneuvo otetaan vastaan huollossa.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa asennetaan valmiiksi maalattut osa tai osat.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolla maalataan osa.</li> <li>- <b>Mikäli maalausta korikorjaamolla huollossa ei päästä aloittamaan sovittu ja alun perin sovittu aikataulu ei pidä, on asiasta oltava viipymättä yhteydessä huoltoon tai asiakkaaseen.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon korjauksen laatu varmistetaan huollossa.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolla tarkastetaan maalattu osa.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa laskutetaan huollon tekemät työt.</li> <li>- Ajoneuvo luovutetaan asiakkaalle huollosta.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maalaus hinnoitellaan valmiiksi korikorjaamolla.</li> <li>- Viimeistään kun maalaus on hinnoiteltu, viedään osa takaisin huoltoon.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajoneuvon jälkiseuranta toteutetaan huollosta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b>



Taulukko 2. Esimerkkitalanne varustelun ja korikorjaamon välillä.

<b>3. Tilanne: Auto johon tehdään korikorjaus, tilataan samalla varustelussa tehtävä työ</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Varustelu</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auton vauriot tarkastetaan korikorjaamolla.</li> <li>- Asiakas mainitsee varustelussa tehtävien lisätöiden tarpeesta.</li> </ul>	
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korjaukselle varataan aika ja varmistetaan, että varustelussa on myös aikaa tehtäville töille samalla kertaa.</li> <li>- Varustelussa tehtäville töille varataan aika varusteluun.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varaosat tilataan.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto otetaan vastaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto viedään varusteluun sovittuna aikana.</li> <li>- <b>Mikäli sovittuun aikaan tulee muutos, on siitä ilmoitettava viipymättä varusteluun sekä asiakkaalle.</b></li> <li>- Auto tulee varustelusta korikorjaamolle.</li> <li>- Korikorjaamolla suoritetaan korikorjaus autoon.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varustelussa suoritetaan autoon tilatut työt. <b>Mikäli töitä varustelussa ei päästä aloittamaan sovitus ja alun perin sovittu aikataulu ei pidä, on asiasta oltava viipymättä yhteydessä korikorjaamolle.</b></li> <li>- <b>Korikorjaamo ilmoittaa aikataulun muutoksesta asiakkaalle.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varustelussa tehtyjen töiden laatu varmistetaan varustelussa.</li> <li>- Auto viedään varmistuksen jälkeen korikorjaamolle.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koko korjaus laskutetaan ja luovutetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varustelussa tehdyt työt hinnoitellaan varustelussa.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koko korjauksen jälkiseuranta hoidetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b>

## 6 Korikorjaamon asiakaspalvelun sisäinen kehittäminen

Tässä osiossa kartoitetaan ja etsitään tulevaisuutta ajatellen ideoita siitä, kuinka asiakkaita pystytään palvelemaan paremmin asiakkaiden toivomalla tavalla. Työstä on sivuutettu kokonaan korjaamon ympäristöön liittyvät seikat, kuten esim. pysäköinti- sekä asiakaspalvelutilat; pois jätettiin myös tieto- ja puhelintekniset asiat. Ympäristöön liittyvät seikat käytiin läpi viimeksi 2011 keväällä Juha Ratilaisen insinööriyön (4) yhteydessä. Tieto-, sekä puhelinteknisiin asioihin on tulossa lähiaikoina muutoksia, jotka tullaan käymään läpi Timo Puustisen insinööriyössä. Tämä osio keskittyy pääosin henkilöstöön liittyvien toimintamallien tutkimiseen ja kehittämiseen.

### 6.1 Asiakaskysely

Osiota varten tehtiin asiakaskysely, jotta selviäisi, millä tasolla tyytyväisyys on tällä hetkellä. Ensimmäinen vaihtoehto kyselyn suorittamiseen oli puhelimitse suoritettava kysely tammi- ja helmikuussa asioiville asiakkaille. Tämä todettiin kuitenkin huonoksi vaihtoehdoksi. Kyselyyn vastaaja ei pääsisi selaamaan kysymyksiä ensin halutessaan läpi. Mielestäni myös antamalla kyselylle ääni tai kasvot, on kyselyn rehellisyys sekä tulos aina hieman kyseenalaisella pohjalla.

Seuraavana vaihtoehtona pohdin tammi- ja helmikuussa asioiville asiakkaille kirjeitse lähetettävää kyselyä tai paikan päällä asiakkaalle tehtävää lomakehaastattelua. Tällä tavalla kyselyyn vastaaja pääsisi näkemään koko kyselyn ennen ensimmäistä vastausta. Asiakkaalle tehtävän lomakehaastattelun hylkäsin, koska kuten aikaisemmin mainitsin, en halunnut antaa kyselylleni kasvoja. Uskon, että jos kyselylle antaa kasvot, voivat tulokset vääristyä inhimillisten tunteiden takia. Kirjeitse lähetettävän kyselyn sivuutin tavanomaisten postilähetyksien viiveen takia. Uskon myös, että kirjeitse lähettävän kyselyn vastausprosentti olisi ollut hyvin pieni.

Lopulta päädyin sähköpostitse tehtävään asiakaskyselyyn kolmessa erässä. Tällä tavalla saisin nopeasti lähetettyä suurelle asiakasmäärälle avoimen ja kasvottoman kyselyn. Tein kyselyn marras-, joulukuun-, tammi- sekä helmikuussa asioineille asiakkaillemme. Tammikuun alussa kokosin listan asiakkaista, jotka olivat asioineet korikorjaamolla 1.11.2011–15.12.2011 välisenä aikana.

Asiakkaita oli yhteensä 150, ja sähköpostiosoitteita löytyi ARMI- sekä CD-400-järjestelmistämme 88 asiakkaalle. Lähetin kyselyn näihin 88 osoitteeseen, lähetys epäonnistui 8 sähköpostiosoitteen kohdalla, ja vastauksen kyselyyn sain 24 asiakkaalta.

Seuraavaan osioon otin mukaan 16.12.2011–31.1.2012 korikorjaamolla asioineita asiakkaita. Asiakkaita oli yhteensä 121, sähköpostiosoitteita löytyi ARMI- sekä CD-400-järjestelmistämme 71 asiakkaalle. Lähetin kyselyn näihin 71 osoitteeseen, lähetys epäonnistui 5 sähköpostiosoitteen kohdalla, ja vastauksen kyselyyn sain 15 asiakkaalta.

Viimeiseen kyselyosioon otin mukaan 15.1.2012–21.2.2012 korikorjaamolla asioineita asiakkaita. Asiakkaita oli yhteensä 81, sähköpostiosoitteita löytyi ARMI- sekä CD-400-järjestelmistämme 37 asiakkaalle. Lähetin kyselyn näihin 37 osoitteeseen, lähetys epäonnistui 5 sähköpostiosoitteen kohdalla, ja vastauksen kyselyyn sain 9 asiakkaalta.

Asiakaskysely jaettiin kolmeen pääalueeseen:

1. asiakaspalvelun laatu
2. työn laatu
3. asiakasuskollisuus

Lisäksi selvitettiin, miten asiakkaat laittavat seuraavat kolme asiaa tärkeysjärjestykseen korikorjaamolla valittaessa.

1. asiakaspalvelun laatu
2. työn laatu
3. työn nopea toimitus

Asiakaspalvelun laatua mitattiin seuraavilla kysymyksillä:

- Anna arvosana asiakaspalvelun laadulle.

Tähän kysymykseen asiakkaalla oli mahdollisuus vastata arvosana-asteikolla 1–5. Kysymyksen tavoite oli saada selville asiakkaan näkemys asiakaspalvelun laadusta.

- Mikä asiakaspalvelussa voisi olla paremmin?

Tähän kysymykseen vastaajalla oli mahdollisuus vastata avoimesti, mikä hänen mielestään voisi olla paremmin korikorjaamon asiakaspalvelussa. Tällä kysymyksellä halusin selvittää, oliko joku iso tai yhtenäinen asia, monen asiakkaan mielestä vialla korikorjaamolla.

- Kuinka tyytyväinen olit kaiken kaikkiaan korikorjaamon toimintaan?

Tähän kysymykseen vastaajalla oli mahdollisuus vastata arvosana-asteikolla 1–5 sekä avoimesti. Kysymyksen tavoite oli selvittää, kuinka tyytyväinen asiakas oli korikorjaamon toimintaan kokonaisuudessaan.

- Kuinka asiantunteva asiakaspalvelija oli?

Tällä kysymyksellä oli tarkoitus selvittää, miten asiantuntevilta asiakaspalvelussa työskentelevät työnjohtajat vaikuttavat. Arvosana-asteikko 1–5.

- Kuinka hyvin ymmärsimme tarpeesi merkkikorjaamon korikorjaamona?

Tämän kysymyksen tavoite oli selvittää, miten asiakkaat näkivät korikorjaamon toiminnan sopivan yhteen merkkikorjaamon kokonaisuuteen. Arvosana-asteikko 1–5.

- Saitko riittävän selvityksen tehtävistä/tehdyistä töistä?

Tämä kysymys on lähes suora lainaus tehtaan ja maahantuojan seuraamaa (CSS, Customer Satisfaction Survey, asiakastyytyväisyyskysely) asiakastyytyväisyyskyselyä josta löytyy kysymys 8C.2: ”Kuinka tyytyväinen olitte tarpeellisten töiden selvitykseen ennen niiden suorittamista?” Tavoite oli siis selvittää, kuinka hyvin asiakkaat saivat tietoa ennen korjauksesta ja korjauksen jälkeen. Arvosana-asteikko 1–5.

- Kuinka hyvin pidimme sinut ajan tasalla työn etenemisestä?

Tämän kysymyksen tavoite oli selvittää, kuinka hyvin korjaamolta oltiin yhteydessä asiakkaaseen suuntaan korjauksen aikana. Arvosana-asteikko 1–5.

- Kuinka hyvin pysyimme aikataulussa?

Tämän kysymyksen vastaus kertoo, miten täsmällisesti ja asiantuntevasti asiakaspalvelija pystyy kertomaan asiakkaalle, korjauksen aikataulusta ennen työn aloitusta. Arvosana-asteikko 1–5.

Työn laatua mitattiin seuraavilla kysymyksillä:

- Anna arvosana työn laadulle.

Tämän kysymyksen tavoite oli selvittää, millaisena asiakkaat näkivät työn jäljen. Arvosana-asteikko 1–5.

- Seuraava kysymys oli tarkoitettu korikorjaamolla vähintään toista kertaa asioineille asiakkaille. Kysymyksessä lause jaettiin kolmeen osaan, jotka oli merkitty a-, b- ja c-kirjaimilla.

- (a) Oliko työn laatu parempaa kuin ennen, (b) huonompaa kuin ennen, (c) vai samantasoisena kuin ennen?

Asiakasuskollisuutta mitattiin seuraavilla kysymyksillä:

- Oliko tämä ensimmäinen kerta korikorjaamolla?

Tämän kysymyksen oli tarkoitus pohjustaa työn laatua mittaavaa kysymystä, mutta kysymys mittasi myös sitä, että kuinka monet kyselyyn vastanneista kävivät jo vähintään toistamiseen korikorjaamolla. Vaihtoehdot olivat "kyllä" tai "ei".

- Kuinka todennäköisesti käytät korikorjaamoamme tulevaisuudessa?

Tavoite tämän kysymyksen osalta oli saada viitteitä siitä, että kuinka moni kyselyyn vastanneista käyttäisi toistamiseen korikorjaamoaa. Kysymykseen vastattiin asteikolla 1–5, ja 5 oli todennäköisin vaihtoehto.

- Kuinka todennäköisesti suosittelet meidän korikorjaamoamme?

Tavoite tämän kysymyksen osalta oli saada tietoa siitä, että kuinka moni kyselyyn vastanneista suosittelisi lähipiirilleen korikorjaamoaa. Kysymykseen vastattiin asteikolla 1–5, ja 5 oli todennäköisin vaihtoehto.

- Kuinka kauan olet ollut autotalomme asiakas?

Viimeisellä kysymyksellä haluttiin selvittää, kuinka pitkiä asiakassuhteita autotaloon kyselyyn vastanneilla on.

Asiakas kyselyn runko on liitteenä 1.

## 6.2 Asiakaskyselyn tulokset ja analysointi

### Kyselyn luotettavuus

Yhteensä korikorjaamolla asioineita asiakkaita 1.11.2011–21.2.2012 välisenä aikana oli 352, joista 192 asiakkaalle löytyi sähköpostiosoite. Sähköpostikysely lähetettiin 192 asiakkaalle, mutta lähetys epäonnistui 18 sähköpostin kohdalla. Vastaus saatiin 48 asiakkaalta.

- Vastausprosentti lähetettyihin sähköposteihin oli n. 27 %.
- Vastausprosentti 1.11.11 – 21.2.12 asioineilta asiakkailta oli n. 14 %.
- Vastauksien jakautuminen AUDI/VW oli 46 %/54 %.

Näiden numeroiden ja sen seikan pohjalta, että kysely lähetettiin kaikille 1.11.2011–21.2.2012 asioineille asiakkaille, joille löytyi sähköposti järjestelmistä, kyselyn tulokset edustavat luotettavasti korikorjaamon yleistä tyytyväisyystasoa kyselyssä kysytyihin asioihin. Sähköpostin puuttuminen järjestelmistämme ei ole asiakkaista johtuvaa. Lisäksi luotettavuutta on tukemassa autotalon oma SN4-mobile-tekstiviestikysely. Kysely suoritetaan jokaiselle autotalon asiakkaalle laskutetun korjauksen tai huollon jälkeen. SN4-mobile-tekstiviestikyselyn kysymys on hyvin samantyylinen kuin tämän asiakaskyselyn kysymys numero 14. ”Kuinka tyytyväinen olit kaiken kaikkiaan korikorjaamon toimintaan?”.

Seuraavassa on esitelty SN4-mobile-tekstiviestikyselyn tuloksia ajalta 1.11.2011–29.2.2012. Arvosana-asteikko on 1-10. Skaalattu keskiarvo 4,2 on täysin sama 14. kysymyksen keskiarvon kanssa. Tämä todistaa hyvin vahvasti tuloksien olevan täysin luotettavia.

- Lähetettyjä tekstiviestejä: 552
- Vastauksia tekstiviesteihin: 194
- Vastauksien keskiarvo: 8,4
- Skaalattu vastauksien keskiarvo: 4,2

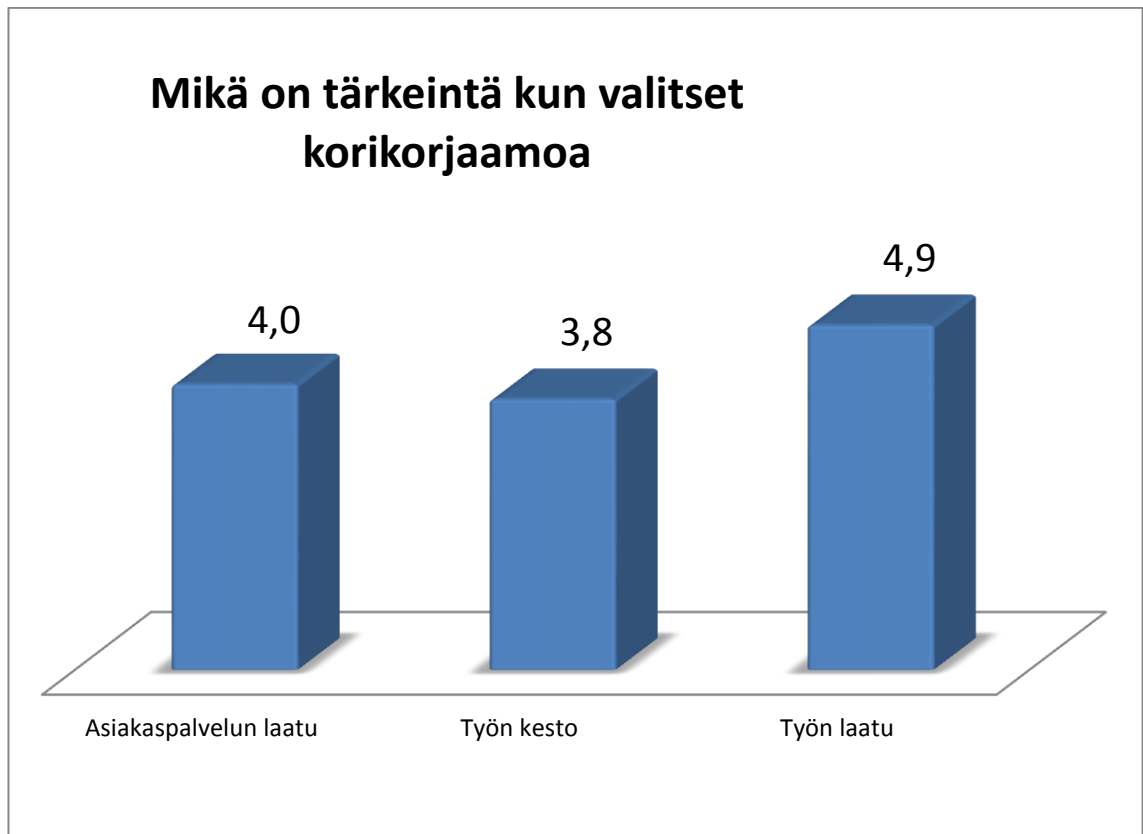
Tulokset olen jakanut osioihin. Osiot ovat painoarvoasettelu, asiakaspalvelun laatu, työn laatu sekä asiakasuskollisuus. Kaavioiden tekemiseen käytin Microsoft Excel- taulukkolaskentaohjelmaa ja kaavioina käytin pääosin ympyräkaavioita, koska mielestäni ne havainnollistavat arvosanjakaumat parhaiten. Muutamaan kohtaan käytin pylväskaavioita, koska ne korostavat kysytyn asian tuloksen tasaisuutta tai epätasaisuutta. Tulokset käsittelen yksi kysymys kerrallaan, niin että kysymyksen tulos ja analyysi ovat aina helposti samaan aikaan nähtävänä yhdellä sivulla.

Asiakaskyselyn tulosten ja vastausten järjestelemisen, yhdistämisen ja kaaviorakente- lun jälkeen analysoin, mikä on korikorjaamon tilanne eri osa-alueilla. Onko jokin osa- alue tai asia sellainen, joka erityisesti kaipaisi kehittämistä? Tulokset ja analyysin jaoin neljään eri osa-alueeseen: painoarvoasettelu, asiakaspalvelun laatu, työn laatu sekä asiakasuskollisuus.



### 6.2.1 Painoarvoasettelu

Mikä asiakkaiden mielestä korikorjaamolla on tärkeintä, asiakaspalvelu, korjauksen kesto vai työn laatu?

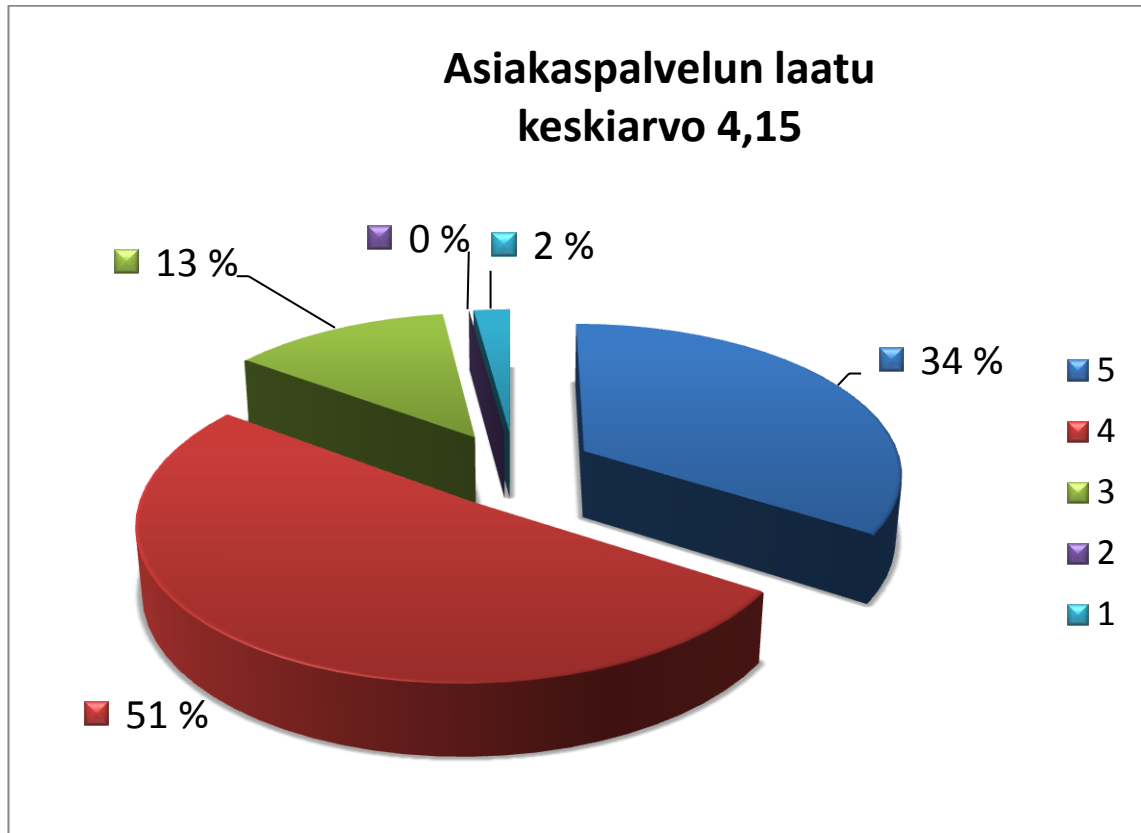


Kuvio 1. Asiakkaiden mielestä tärkein osa-alue korikorjaamolla

Tämän kysymyksen tulos ei yllätä, asiakkaat valitsivat tärkeimmäksi korikorjaamon osa-alueeksi sen, minkä kanssa he joutuvat elämään joka päivä, eli työn laatu. Yllättävää on kuitenkin mielestäni tasaisuus työn keston ja asiakaspalvelun välillä.

## 6.2.2 Asiakaspalvelun laatu

### 1. Anna arvosana asiakaspalvelun laadulle.



Kuvio 2. Asiakaspalvelun laadun keskiarvo ja arvosanajakauma

Asiakaskyselyn perusteella asiakaspalvelun laatu on hyvä, mutta ei loistava. Ympyräkaaviosta näemme, että suurin osa kyselyyn vastanneista antoi arvosanan 4, seuraavaksi eniten oli arvosanoja 5. Tämä tarkoittaa sitä, että vain noin kolmasosa asiakkaista lähti korikorjaamolta täysin tyytyväisinä asiakaspalveluun.

Seuraava kysymys olikin "Mikä asiakaspalvelussa voisi olla paremmin?" Seuraavassa muutamia asiakkaiden avoimia mielipiteitä tähän kysymykseen:

"Aamuruuhkassa voisi olla useampi työn vastaanottaja paikalla, nyt oli vain yksi, mutta asiakkaita oli useampi."

"Korjauksien sisältöä ei selitetty. Oliko tehty jotain muutakin kuin vaihdettu vahingoittuneet osat? Tarkistettu yms.?"

"Täsmällisemmät toimitusajat (jos ei ole yllätyksiä autonne on valmis Tiistaina 11.11.1111, jos yllätyksiä ilmoitamme uuden noutopäivän!!)"

”Antakaa vastuunalainen yhteyskorjaushenkilö ja hänen numeronsa sekä työnseuranta netissä tai muulla tavalla”

”Vieläkin tarkempi selvitys ja tehdyn työn läpikäynti”

”Asiakkaan päivitys mitä ollaan tekemässä ja millä hinnalla”

”kukaan ei muista (ainakaan ei ammattilainen) mitä autolle on tehty, joten jonkinlainen selvitys olisi tarpeen. Myös muiden havaittujen vikojen korjaus ehdotus voisi olla hyväksi.”

”Voisi kyllä kertoa tarkemmin mitä autoon oli uusittu/tehty vaikka kyseessä leasing-auto”

”Nyt jälkepäin kun ajattelen, hakiessani autoa olisi ollut kiva, jos asiakaspalvelija olisi kertonut mitä korjattiin, mutta kun on kyse yrityksen autosta, en ole niin tarkkana kuin oman auton kanssa”

”Palvelun odottamista voisi tehdä viihtyisämmäksi”

”Pidetään annetut lupaukset. Ja siinä tapauksessa, että aikataulu ei pidäkään, siitä pitäisi ilmoittaa asiakkaalle välittömästi.”

”Asiakaspalvelu kasvoitusten oli erinomaista, erityiskiitos Juha Ratilaiselle ystävällisestä palvelusta. Mutta tiedottaminen oli ala-arvoista: työn piti olla alustavasti valmista maanantaita, mutta mitään ei kuullut ja minun piti soitella työaikana useita kertoja ja jonottaa pitkään ja sain vihdoinkin kiinni jonkun juuri ennen sulkeutumisaikaa. Henkilö selvitti tilanteen nopeasti mutta tiedottaminen oli erittäin huonoa, sillä minulle jäi asiakkaan vastuu ottaa itse selvää onko työ valmis ennakoon ilmoitettuna (arvioituna) ajankohtana.”

”Työn laatu ja kasvoittain tapahtuva asiakaspalvelu erinomaista, tiedottaminen ala-arvoista. Monien muiden korjaamojen tarjoama ilmainen laina-auto korjauksen ajaksi olisi vähintäänkin kohtuullista.”

”Olin kokenut saavani vielä parempaa palvelua, jos minuun olisi oltu korjauksen aloitteesta yhteyksissä siinä vaiheessa, kun selvisi että muutamia varaosia täytyy tilata Espanjasta ja niiden asennusta varten varata uusi aika 2-4 viikon päähän, ja saan auton välillä ajoon osia odotellessa. Tämä asia selvisi minulle, kun olin itse soittanut korjaamolle kysyäkseni väliaikatietoja auton valmistumisesta. Koin kuitenkin saaneeni yhteydenottoni jälkeen hyvää palvelua, koska minulle soitettiin takaisin korjaamolta välittömästi edellä mainitun puhelun jälkeen ja luvattiin ottaa uudelleen yhteyttä pe 17.2 aamulla, minkä lupauksen työnjohtaja erinomaisesti piti ja sain auton välillä ajoon pe 17.2”

”Parempi/aktiivisempi yhteydenpito aikatauluviivästyksistä (nyt auto tuotiin korjaamolle 2 pv ennen töiden aloittamista – olisi voinut olla asiakkaan käytössä todelliseen aloitushetkeen saakka). Parempi/aktiivisempi yhteydenpito korjaustyön laajuudesta ja korvattavuudesta vakuutusyhtiön puolelta (nyt vakuutusyhtiö oli ilmoittanut ratkaisustaan vain korjaamolle, ilman että asiakasta olisi informoitu/konsultoitu riittävästi).”

"Sijaisauto voisi odottaa korikorjaamolla, kun se on etukäteen tilattu"

"Asiakkaan voisi yllättää positiivisesti jollain. Nyt palvelu oli odotusten mukainen"

"Mukavaa, ystävällistä ja asiantuntevaa palvelua, viihtyisät tilat, parkkialueella ahdasta"

"Arvioitu työn kestoaika oli 1 vk, vaikka todellisuudessa siihen meni 4 pv! iso merkitys kun autoa tarvitsee työssä, ettei tarvitsisi varautua viikon odotukseen."

"Puhelimella melkein mahdotonta saada kiinni ketään!"

"Olisi voinut kertoa mitä tehtiin tarkemmin (mitä maalattiin, mitä vaihdettiin.)"

"Kiitos hyvästä työstä ja palvelusta"

"Autokorjaamoksi hyvää palvelua"

"Auton rikkonut vahinko tapahtui jouluviikkoa edeltävällä viikolla. Ensimmäinen arvio auton valmistumisesta oli tammikuun puolella. Perheemme oli lähdössä joulun viettoon Keski-Suomeen. Olimme etsimässä korvaavaa kuljetusta kun aaton aatto edeltävänä torstaina sain yllättäen tiedon, että automme olisikin valmis jo seuraavana päivänä. Auton yllättävän nopea valmistuminen etuajassa helpotti suunnattomasti perheemme (5 henkeä + 2 koiraa) joulun viettoon lähtöä. Korjaamolla sain tietää, että siellä oli moni asia (kuten tarvittavat osat ja henkilöresurssit) sattumalta loksahdanut kohdalleen ja tuloksena oli tämä pieni "joulun ihme". Kiitos siitä korikorjaamon väelle!"

"Korjaamolle ei löydy suoraa puhelinnumeroa tai sp-osoitetta josta voisi varmistaa asioita"

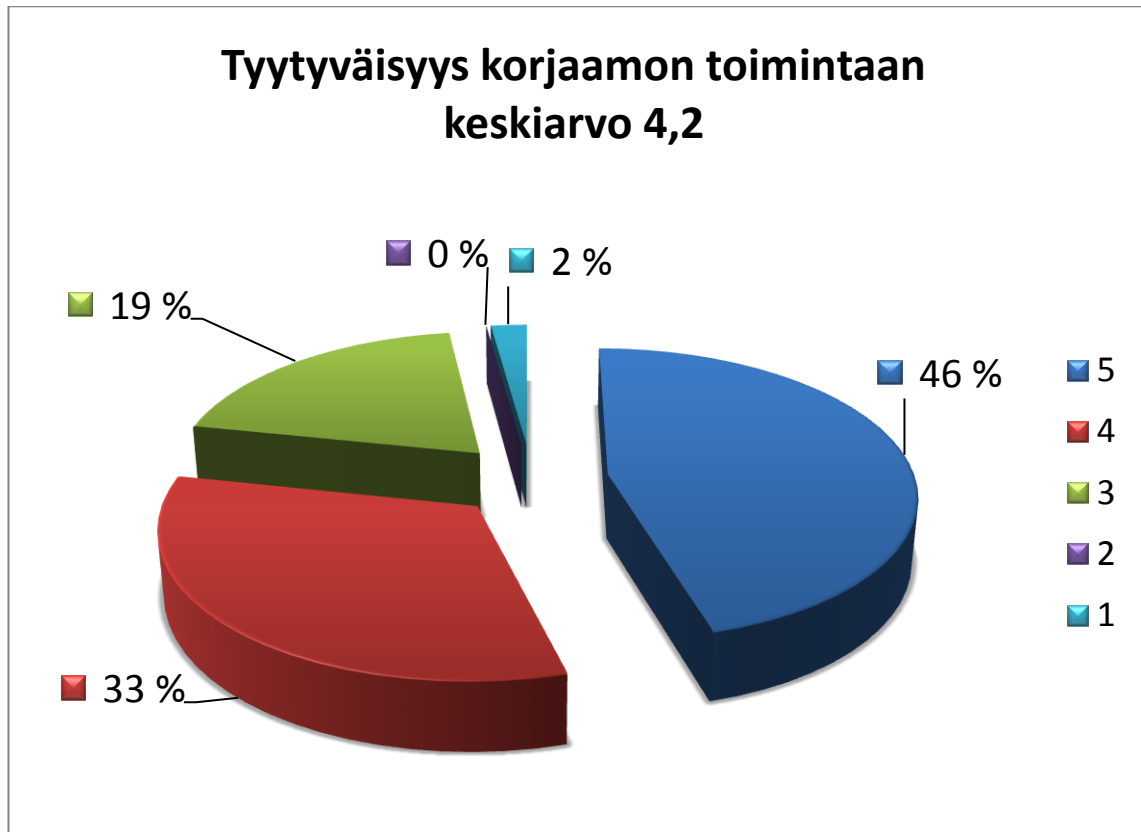
"Ei mikään! Ehkä auto olisi voinut olla tallissa (lumisade). Auto kuitenkin puhdistettiin minulle!"

"Nopeampi aikataulu, mutta sama laatu"

Mukavaa, ystävällistä ja asiantuntevaa palvelua, viihtyisät tilat, parkkialueella ahdasta"

Ratkaisuja näissä avoimissa asiakaspalautteissa esiintyviin ongelmiin etsitään luvussa 6.3.

2. Kuinka tyytyväinen olit kaiken kaikkiaan korikorjaamon toimintaan?



Kuvio 3. Keskiarvo tyytyväisyyteen korikorjaamon toimintaan yleisesti ja tyytyväistason jakautuminen

Tästä ympyräkaaviosta voimme todeta, että asiakkaiden painoarvoasettelu työn laadun, asiakaspalvelun laadun sekä työn keston kannalta pitää paikkaansa. Vaikka korikorjaamon asiakkaat eivät olleet täysin tyytyväisiä asiakaspalveluun, on tästä kaaviosta nähtävissä, että kaikki osa-alueet huomioon ottaen on korikorjaamon asiakastyytyväisyysaste lähimpänä loistavaa. Suurin osa vastaajista on antanut arvosanan 5 ja 4, joten siitä voidaan päätellä, että noin 80 % asiakkaista on tyytyväisiä korikorjaamolta lähtiessään ja vain yksi 50 asiakkaasta lähtee täysin tyytymättömänä korikorjaamolta.

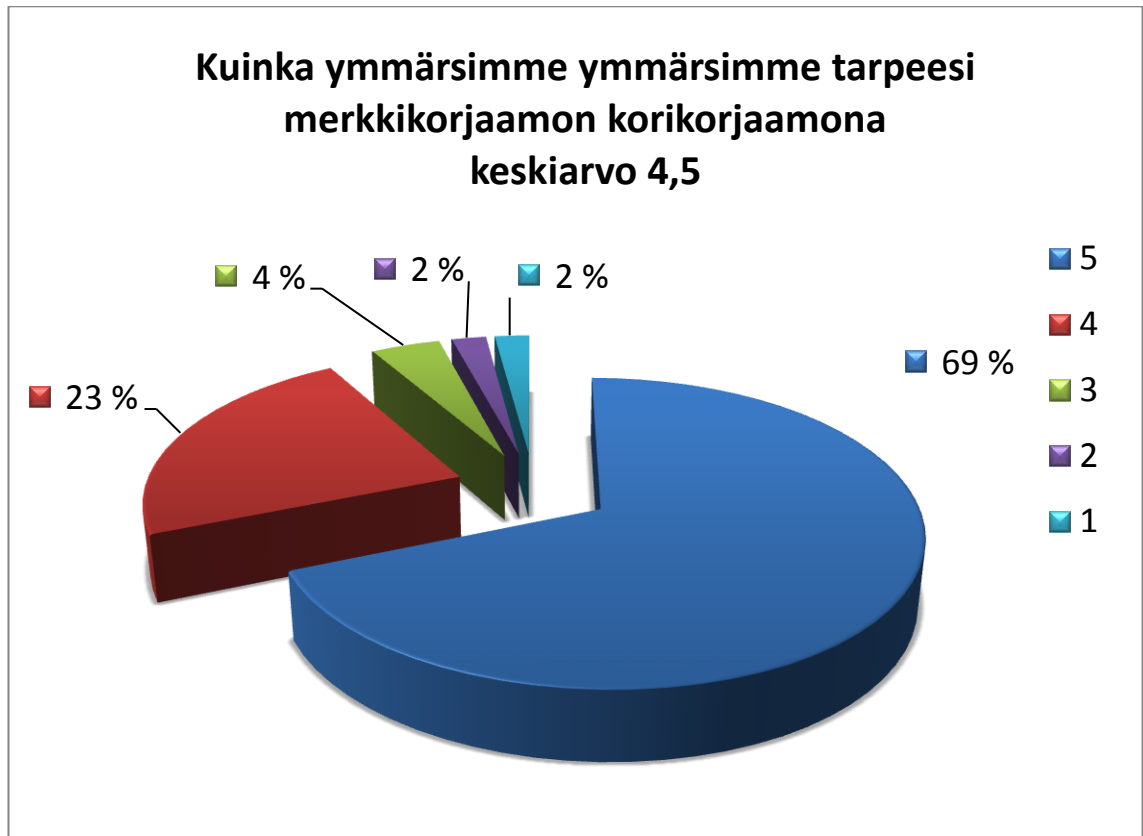
### 3. Kuinka asiantunteva asiakaspalvelija oli?



Kuvio 4. Asiantuntevuuden keskiarvo ja arvosanjakauma

Tämä kaavio osoittaa sen, että korikorjaamolla asiakaspalvelussa työnjohtajat pystyvät antamaan noin 90 %:lle asiakkaista vankan asiantuntevan vaikutuksen. Tämä ei kuitenkaan ole mikään yllätys, koska korikorjaamon työnjohtajat ovat joko korkeasti koulutettuja tekniikan alan ihmisiä tai ovat työskennelleet korikorjauksen ja automaalauksen parissa useita kymmeniä vuosia.

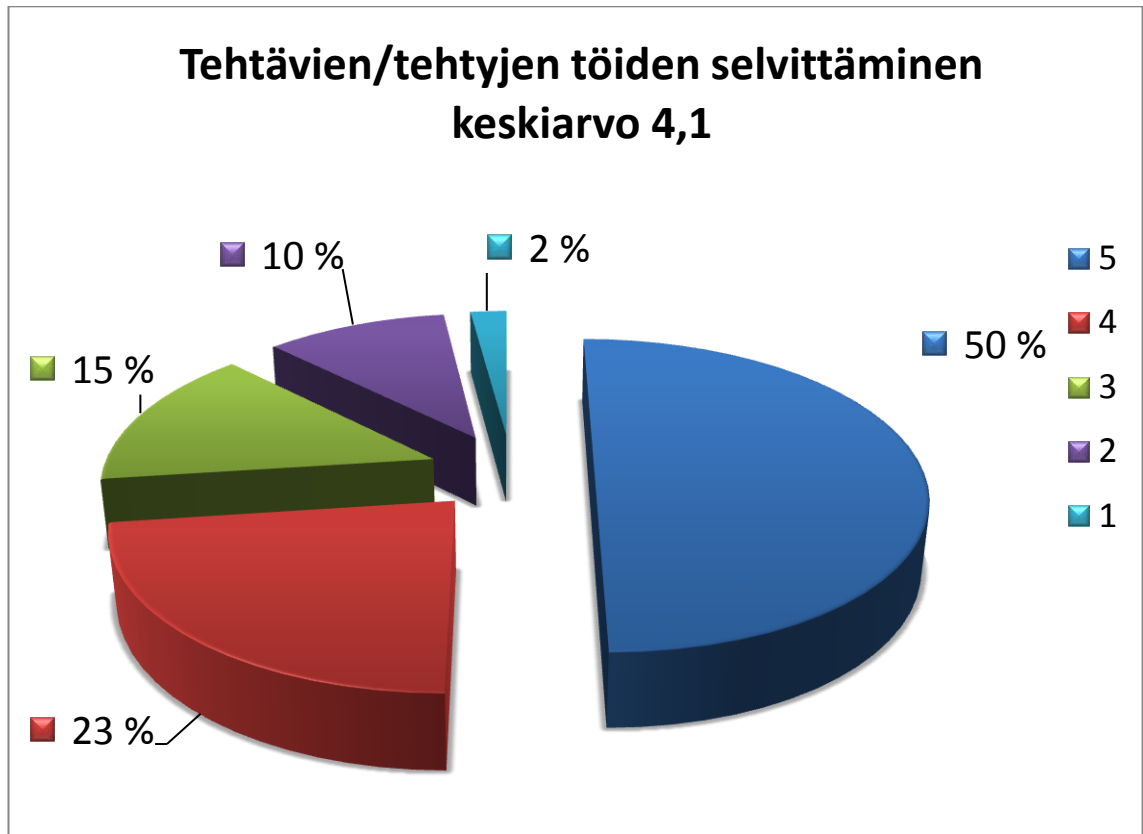
4. Kuinka hyvin ymmärsimme tarpeesi merkkikorjaamon korikorjaamona?



Kuvio 5. Ympyrä kaavio arvosana jakaumasta ja keskiarvosta tarpeiden ymmärtämiseen merkkikorjaamon korikorjaamona

Tämä kaavio osoittaa, että yli 90 % kyselyyn vastanneista asiakkaista näki korikorjaamon täyttävän merkkikorjaamon korikorjaamon ominaisuudet vähintäänkin hyvin. Suurin osa vastaajista antoi tarpeiden ymmärtämiselle arvosanan 5, ja noin neljäsosa kyselyyn vastanneista antoi arvosanan 4. Kouluarvosanana keskiarvo tarpeiden ymmärtämiselle on 4,5.

5. Saitko riittävän selvityksen tehtävistä/tehtyistä töistä?

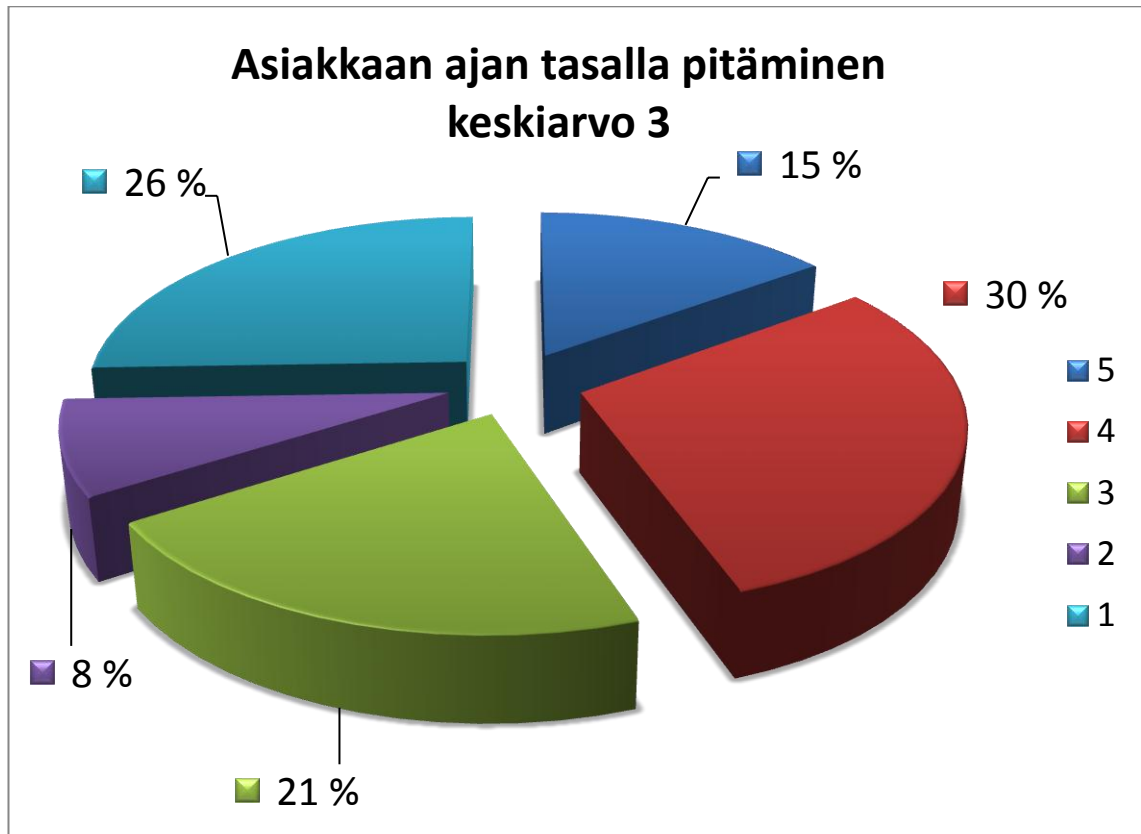


Kuvio 6. Tehtävien tai tehtyjen töiden selvittämisen keskiarvo sekä arvosanjakauma

Tämä kaavio kertoo karun todellisuuden korikorjaamon tehtävien/tehtyjen töiden selvittämisestä asiakkaalle. Noin puolet asiakkaista koki saaneensa riittävän selvityksen tehtävistä/tehtyistä töistä. Toinen puoli asiakkaista oli sitä mieltä, että tällä osa-alueella on korikorjaamolla parantamisen varaa. Tämän osa-alueen kehittämistä käydään läpi tarkemmin 6.3.3 luvussa.



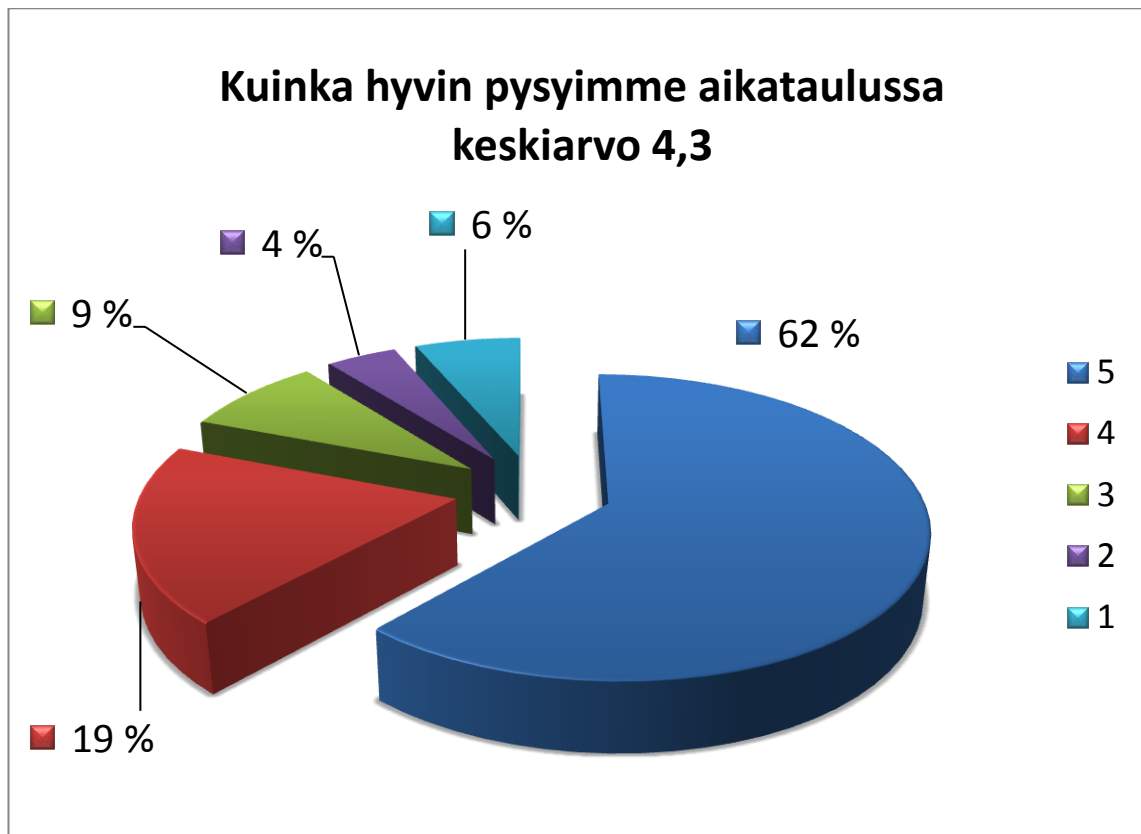
## 6. Kuinka hyvin pidimme sinut ajan tasalla työn etenemisestä?



Kuvio 7. Keskiarvo sekä arvosanjakauma, kuinka hyvin asiakkaat pidettiin ajan tasalla korjauksesta

Tästä kaaviosta näemme asian, joka on huonoimmalla tasolla korikorjaamalla asiakkaiden suuntaan tällä hetkellä. Vain 15 % kyselyyn vastanneista asiakkaista olivat täysin tyytyväisiä siihen, millä tavalla heitä pidettiin ajan tasalla, ja alle puolet kaikista kyselyyn vastanneista olivat tyytyväisyyden positiivisella puolella. Yli puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että he olisivat kaivanneet tarkempaa tietoa korjauksen kulusta. Tämän osa-alueen kehittämistä käydään läpi tarkemmin 6.3.3 luvussa.

## 7. Kuinka hyvin pysyimme aikataulussa?

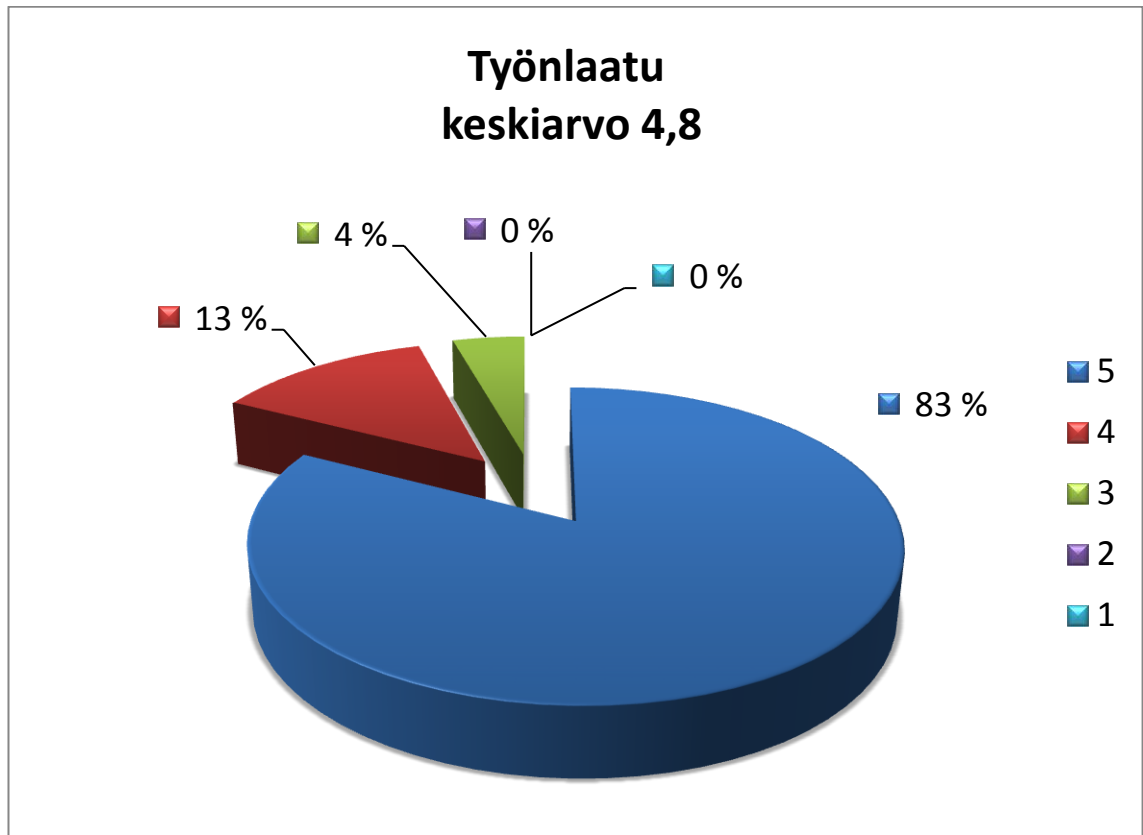


Kuvio 8. Keskiarvo sekä arvosanjakauma kuinka hyvin korikorjaamo pysyi alun perin arvioidussa aikataulussa

Pitkälle yli puolet asiakkaista koki, että työnjohtajan kertoma alkuperäinen aikataulu korjaukselle piti täysin paikkansa. Tyytyväisyyden positiivisella puolella oli kyselyyn vastanneista noin 80 %. Kun otetaan huomioon kuvio 7:n tulos, nähdään, että vaikka oltaisiin täysin aikataulussa, niin se on tärkeää tietoa asiakkaalle. Tämän osa-alueen kehittämistä käydään läpi tarkemmin 6.3.3 luvussa.

### 6.2.3 Työn laatu

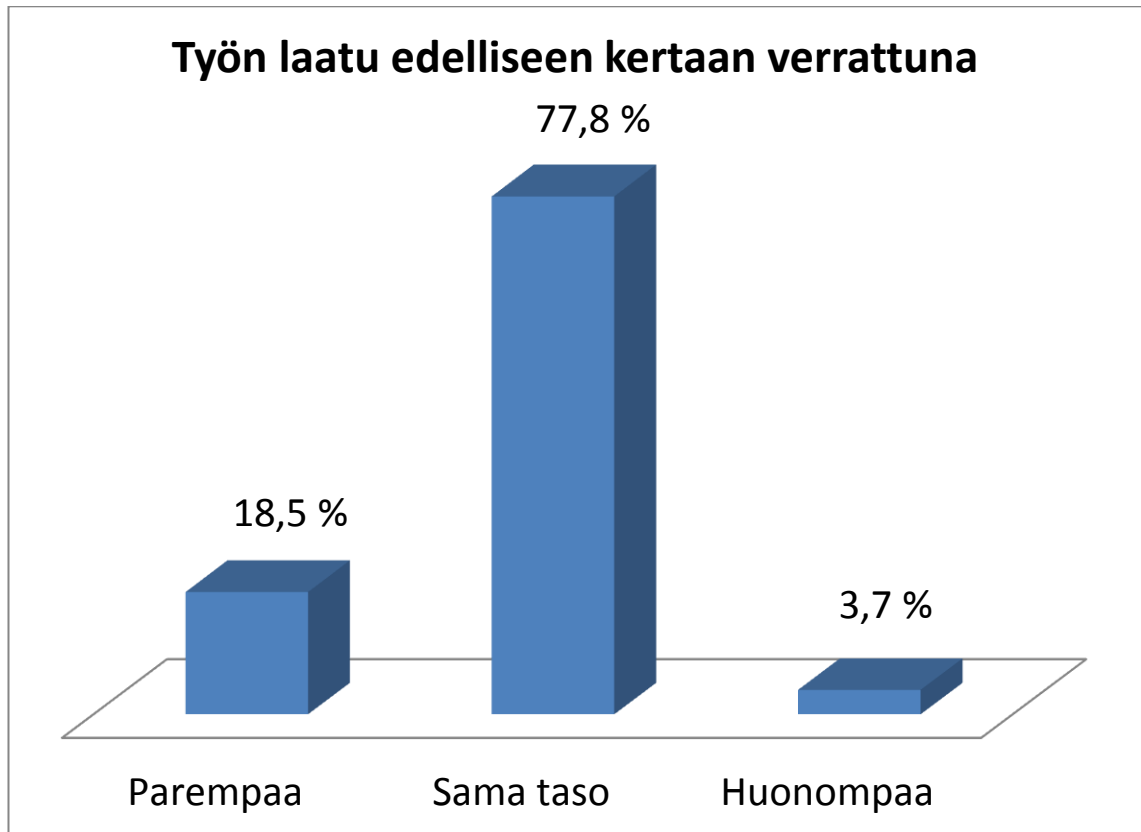
#### 1. Anna arvosana työn laadulle.



Kuvio 9. Keskiarvo sekä arvosanjakauma, kuinka hyvänä asiakkaat näkivät työnlaadun

Tämän kaavion tulos osoittaa, kuinka hyvänä asiakkaat näkivät työn laadun. Tämä on korikorjaamon parasta antia. Yli 95 % kyselyyn vastanneista ovat olleet täysin tyytyväisiä tai tyytyväisiä. Tämä kertoo siitä, että työnlaadun tuottaminen ja varmistus ovat vähintäänkin hyvällä mallilla. Kouluarvosanana tämä on pitkälle yli arvosana 9. Erityisen positiivista tässä tuloksessa on se, että heikoin annettu arvosana oli 3. Täysin tyytymättömyyttä asiakasta 48 kyselyyn vastanneiden joukossa ei siis edes ollut.

2. Työn laadun kehittyminen asiakkaan viime kertaan verrattuna.

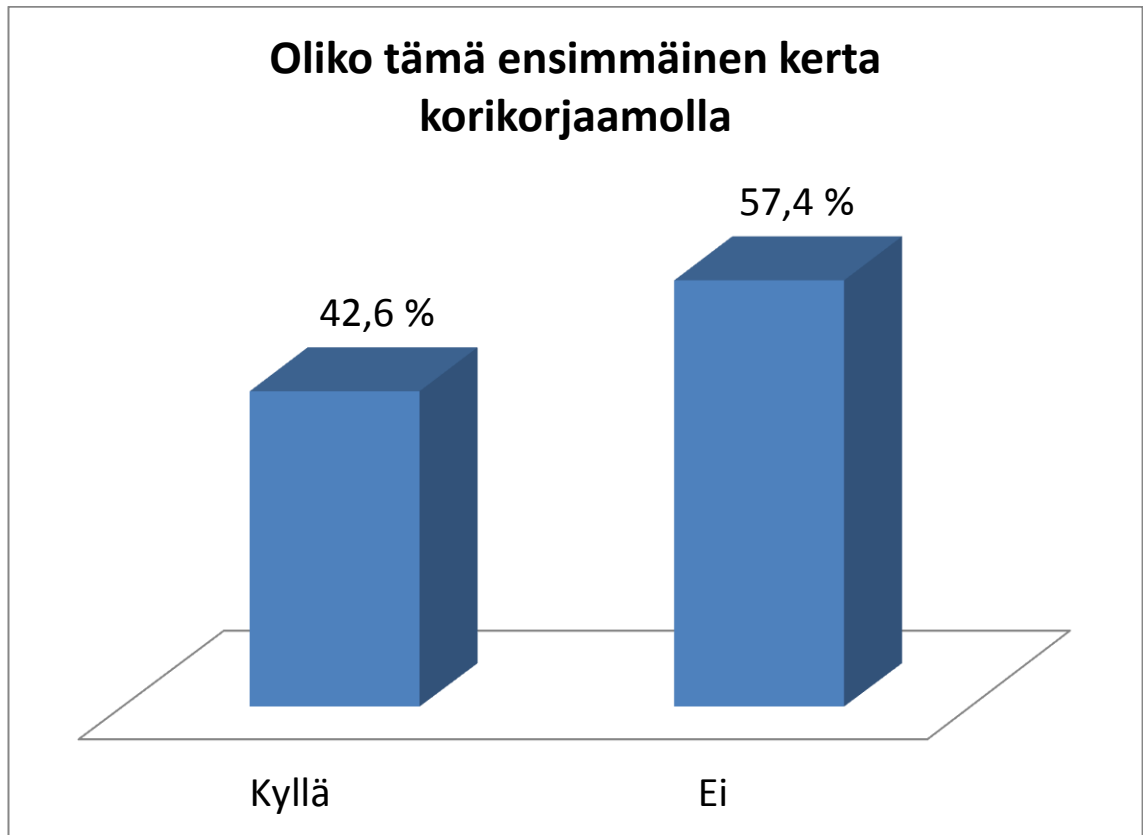


Kuvio 10. Minkälaisena asiakkaat näkivät työn laadun edelliseen käyntiin verrattuna

Tämä pylväskaavio osoittaa työnlaadun kehittymisen edellisestä kerrasta. Tähän kyselyyn saivat vastata ne, jotka asioivat vähintään toistamiseen korikorjaamolla. Heitä oli 48 asiakkaasta yhteensä 27, prosenttein tämä on n. 57 % joka käy ilmi kuvio 11:n pylväskaaviosta. Kysymykseen vastanneista 27 asiakkaasta 1 oli sitä mieltä, että työn laatu oli huonontunut viime kertaan nähden, ja avoimesta tekstistä kävi ilmi, että kyse oli maalaustyön pohjatöistä. Parempaa laatu oli viime kertaan nähden 5 asiakkaan mielestä; 21 asiakkaan mielestä työn laadun taso oli säilynyt.

## 6.2.4 Asiakasuskollisuus

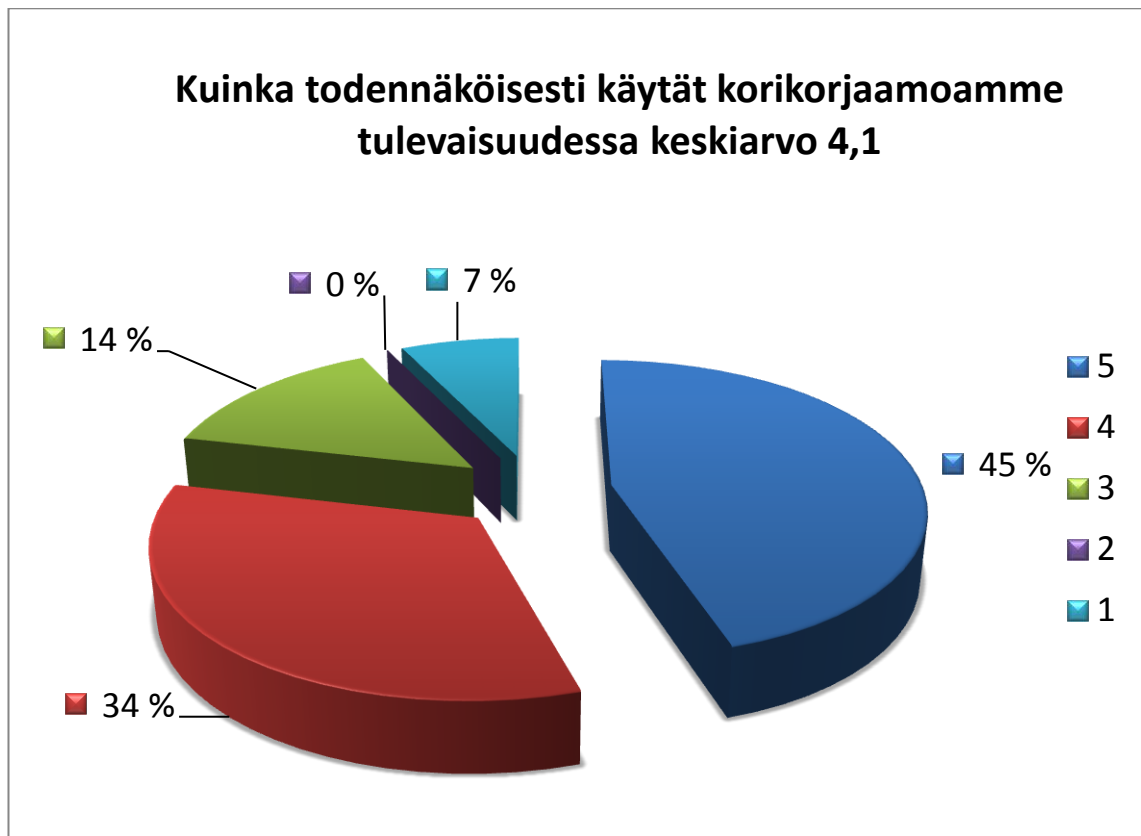
### 1. Oliko tämä ensimmäinen kerta korikorjaamolla?



Kuvio 11. Olivatko vastaajat käyneet jo korikorjaamollamme, vai oliko tämä heidän ensimmäinen kerta korikorjaamollamme

Tämä pylväskaavio kertoo sen, kuinka monelle kyselyyn vastanneista tämä oli ensimmäinen kerta korikorjaamollamme ja kuinka moni oli käynyt jo aiemmin asioimassa korikorjaamollamme. Hieman yli puolet kyselyyn vastanneista oli käynyt aikaisemmin korikorjaamolla, ja oli mukava nähdä, että samat asiakkaat valitsivat korikorjaamon myös uudestaan hoitamaan autonsa korikorjausta.

## 2. Kuinka todennäköisesti käytät korikorjaamoamme tulevaisuudessa?



Kuvio 12. Keskiarvo sekä arvosanjakauma, kuinka monet vastanneista käyttäisivät korikorjaamoamme uudestaan

Tämän kaavion tulos on hieman kyseenalainen, monien vastaajien vastaukset sisälsivät avointa tekstiä kuten esim.

”Vastaus: 1, tämä vastaus vain siitä syystä, etten toivo kokevani uudelleen kolarikorjausta vaativaa liikennevahinkoa.”

”Vastaus: Toivottavasti ei tarvitse”

”Vastaus: Mitä uudempi ja kalliimpi auto, sitä varmemmin siis 1 – 5”

”Vastaus: Riippuu mitä korjataan ja kuka maksaa”

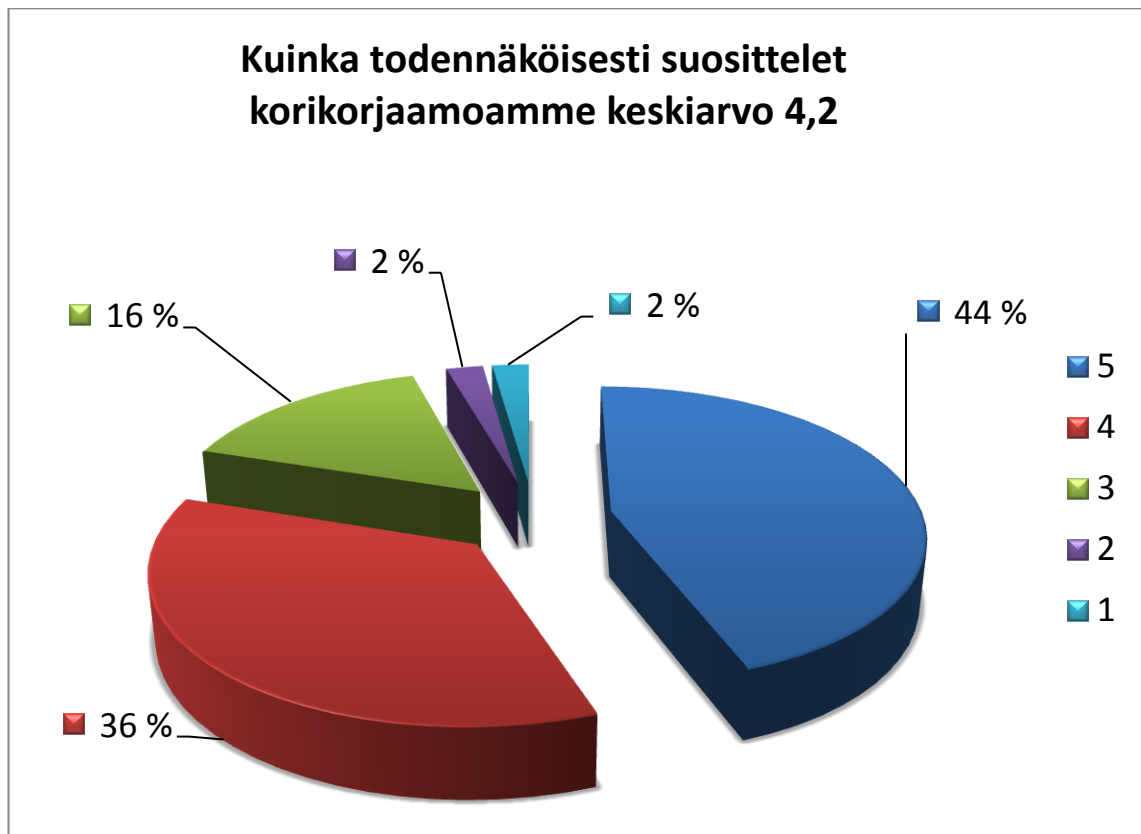
”Vastaus: 1 (En aio kolhia autoa, muutoin kyllä tuon korikorjaamollenne)”

Nämä avoimet vastaukset kertovat siitä, että kysymyksen pystyi ymmärtämään monella eri tapaa. Kyselyyn vastanneet ovat käsittäneet kysymyksen kahdella eri tavalla:

1. Kuinka todennäköisesti autosi tarvitsee korikorjausta tulevaisuudessa?
2. Mikäli autosi tarvitsee kolarikorjausta, kuinka todennäköisesti käytät korikorjaamoamme?

Täydelliseen kysymyksen tuloksen laatuun olisi luultavasti päästy, mikäli kysymys olisi muutettu lähemmäksi 2. vaihtoehtoa. Kysymyksen tulos antaa kuitenkin mielestäni osiittaa asiakkaiden uskollisuudesta korikorjaamoja kohtaan kolarikorjauksen hoitamisen suhteen, koska lähes 80 % kyselyyn vastanneista vastasi vähintään arvosanan 4.

### 3. Kuinka todennäköisesti suosittelet meidän korikorjaamoamme?

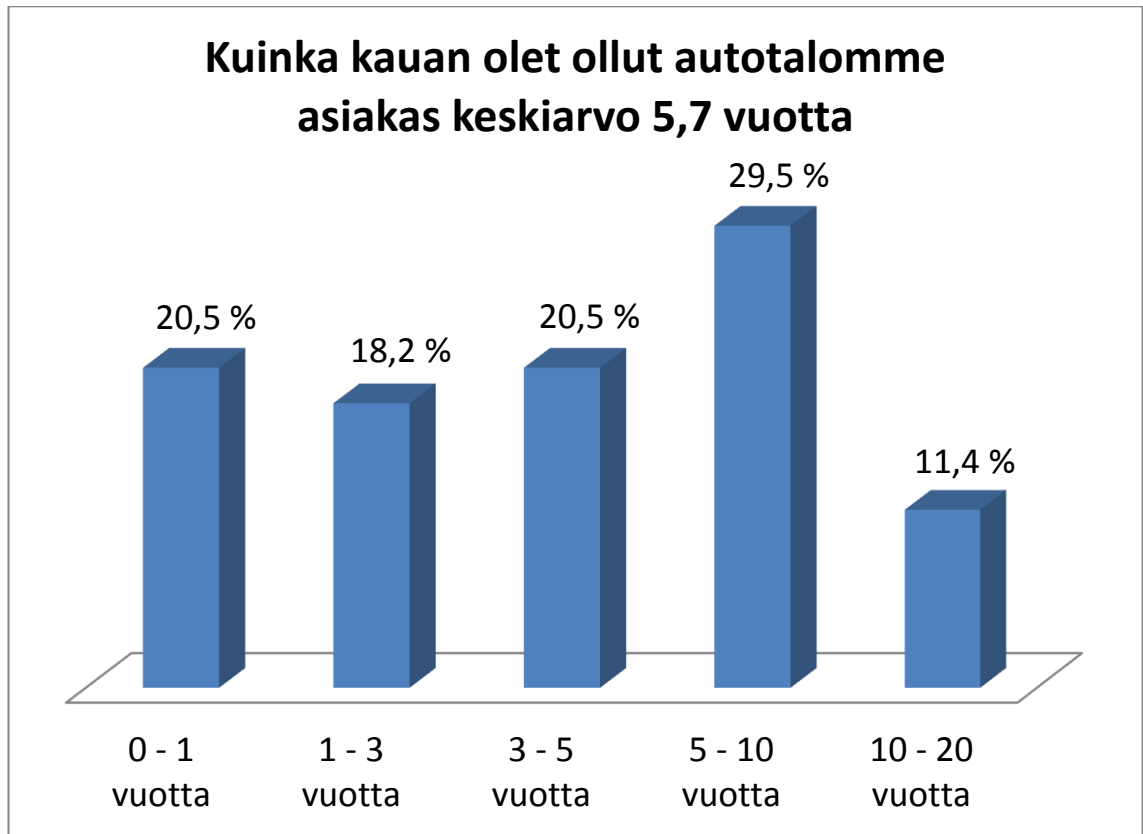


Kuvio 13. Keskiarvo sekä arvosanjakauma, kuinka monet vastanneista suosittelisivat korikorjaamoaa

Tästä ympyräkaaviosta näemme, että se, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee korjaamoaa eteenpäin, on lähes suoraan verrannollinen siihen, kuinka hyvin kokonaisuutena korjaamo toimi. Arvosanan 5, 4 ja 3 antaneita asiakkaita on lähes yhtä paljon kuviossa 3 ja 13.

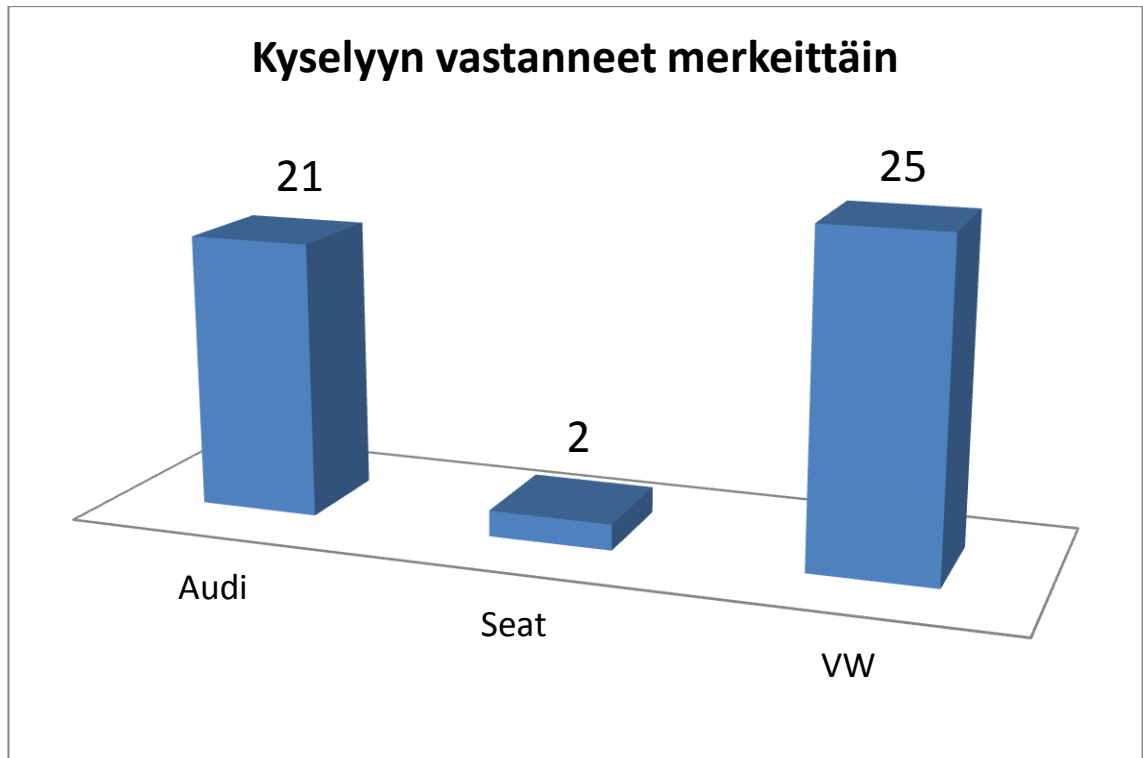


## 4. Kuinka kauan olet ollut autotalon asiakas?



Kuvio 14. Asiakassuhteiden pituus

Tämä pylväskaavio kertoo, kuinka asiakassuhteiden pituus jakautui kyselyiden vastanneiden kesken. Pylväiden tasaisuus kertoo sen, että vuodesta toiseen on tasaisesti onnistuttu luomaan uusia asiakassuhteita. Yli kolmannes kyselyyn vastanneista on ollut autotalon asiakkaita jo yli 5 vuotta, mikä kertoo myös kohtalaisesta asiakasuskollisuudesta autotaloa kohtaan.



Kuvio 15. Automerkkien jakautuminen

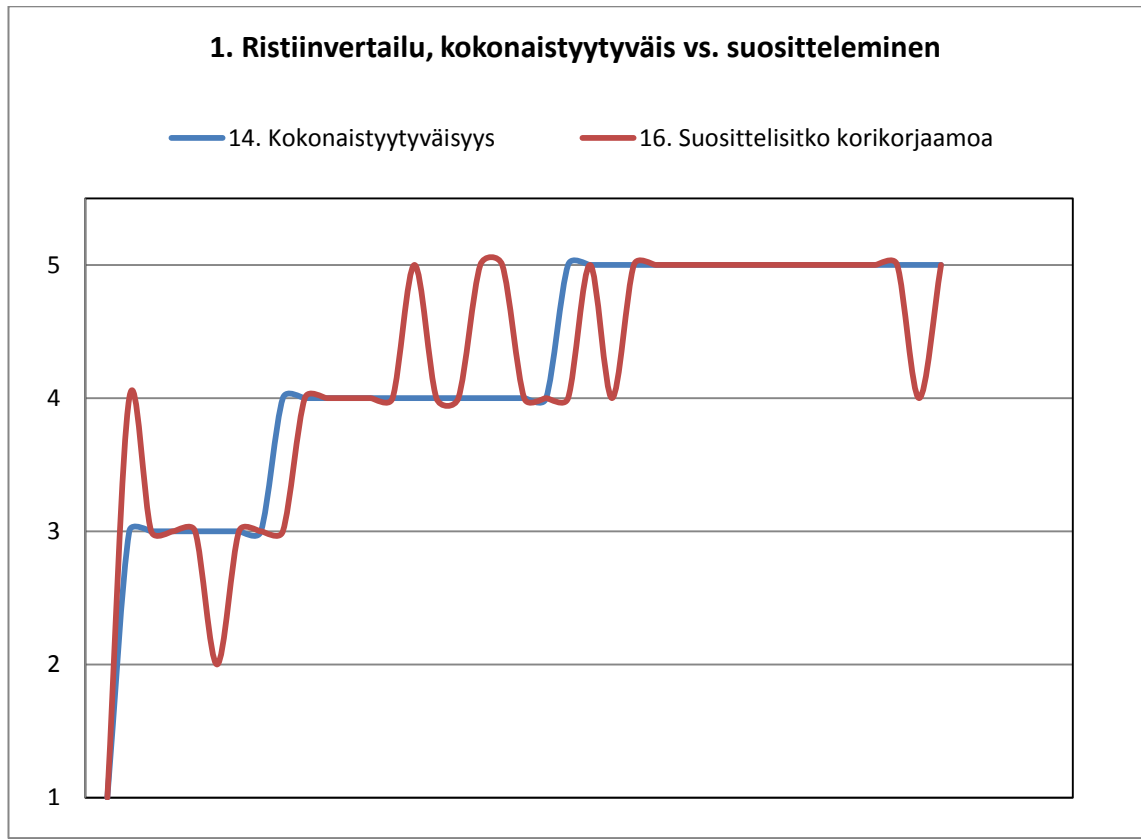
Pylväskaavio yllä osoittaa kyselyyn vastanneiden asiakkaiden otannan jakautumisen merkeittäin. Tämä on tärkeä osa kyselyn tuloksia, koska kaavio osoittaa sen, että korjauksilla on pystytty tyydyttämään kiitettävästi kaikkia merkkejä aikaisempien kaavioiden keskiarvojen perusteella. Kaavio antaa myös viitteitä siitä, minkälainen jakautuminen korjauksista on merkeittäin.

### 6.2.5 Ristiinvertailu

Loppuun halusin vielä vertailla ristiin eri kysymyksien tuloksia. Tämä auttaisi havainnollistamaan ongelmia sekä kysymyksen tuloksia. Vertailin seuraavia kysymyksiä:

1. Kokonaistyytyväisyys vs. suosittelisiko asiakas korikorjaamoa.
2. Kokonaistyytyväisyys vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamoa uudestaan.
3. Kuinka hyvin pidimme asiakkaan ajan tasalla vs. kuinka hyvin pysyttiin aikataulussa.
4. Työn laatu vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamoa uudestaan.
5. Asiakaspalvelun laatu vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamoa uudestaan.
6. Kuinka hyvin pysyttiin aikataulussa vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamoa uudestaan.

1. Kokonaistyytyväisyys vs. suosittelisiko asiakas korikorjaamoa.



Kuvio 16. Ristiinvertailu, kuinka tyytyväinen asiakas oli toimintaan ja kuinka todennäköisesti hän suosittelisi korikorjaamoa. X-akseli: sininen viiva; kyselyyn vastanneiden antamat arvot 1-5 pienimmästä suurimpaan siitä, kuinka tyytyväisiä he olivat kokonaisuudessa korikorjaamon toimintaan, punainen viiva; kyselyyn vastaajan antama arvosana 1-5 korikorjaamon suosittelen todennäköisyyteen.

Tämä ristiinvertailu osoittaa sen, että asiakkaan tyytyväisyys ja palvelun suosittelen todennäköisyys korreloivat melko hyvin toisiaan. On siis ehdottoman tärkeää pitää nykyiset asiakkaat tyytyväisenä. Tämä auttaa saamaan uusia asiakkaita.

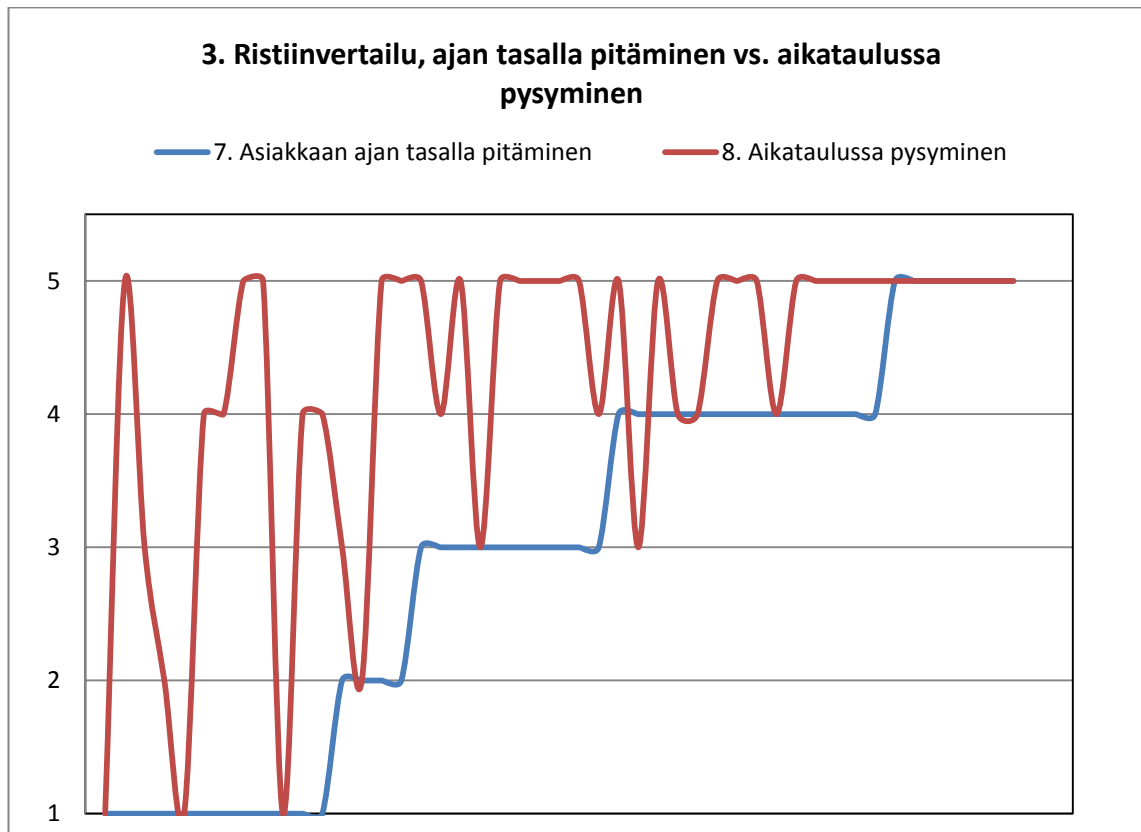
## 2. Kokonaistyytyväisyys vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamoa uudestaan.



Kuvio 17. Ristiinvertailu, kuinka tyytyväinen asiakas oli toimintaan ja kuinka todennäköisesti hän käyttäisi korikorjaamoa uudestaan. X-akseli: sininen viiva; kyselyyn vastanneiden antamat arvosanat 1-5 pienimmästä suurimpaan siitä, kuinka tyytyväisiä he olivat kokonaisuudessa korikorjaamon toimintaan, punainen viiva; kyselyyn vastaajan antama arvosana 1-5 korikorjaamolla uudelleen asioimisen todennäköisyyteen.

Jo aikaisemmin mainitsemani odottamattomat vastaukset näkyvät hyvin tästä viivakaaviosta. Täysin tyytyväiset asiakkaat ovat antaneet todennäköisyydeksi arvon 1. Tämä on tapahtunut, koska kysymyksen 15 pystyi ymmärtämään monella tavalla. Voimme kuitenkin todeta, että mitä tyytyväisempi asiakas on, sitä varmemmin hän asioi korikorjaamolla uudestaan.

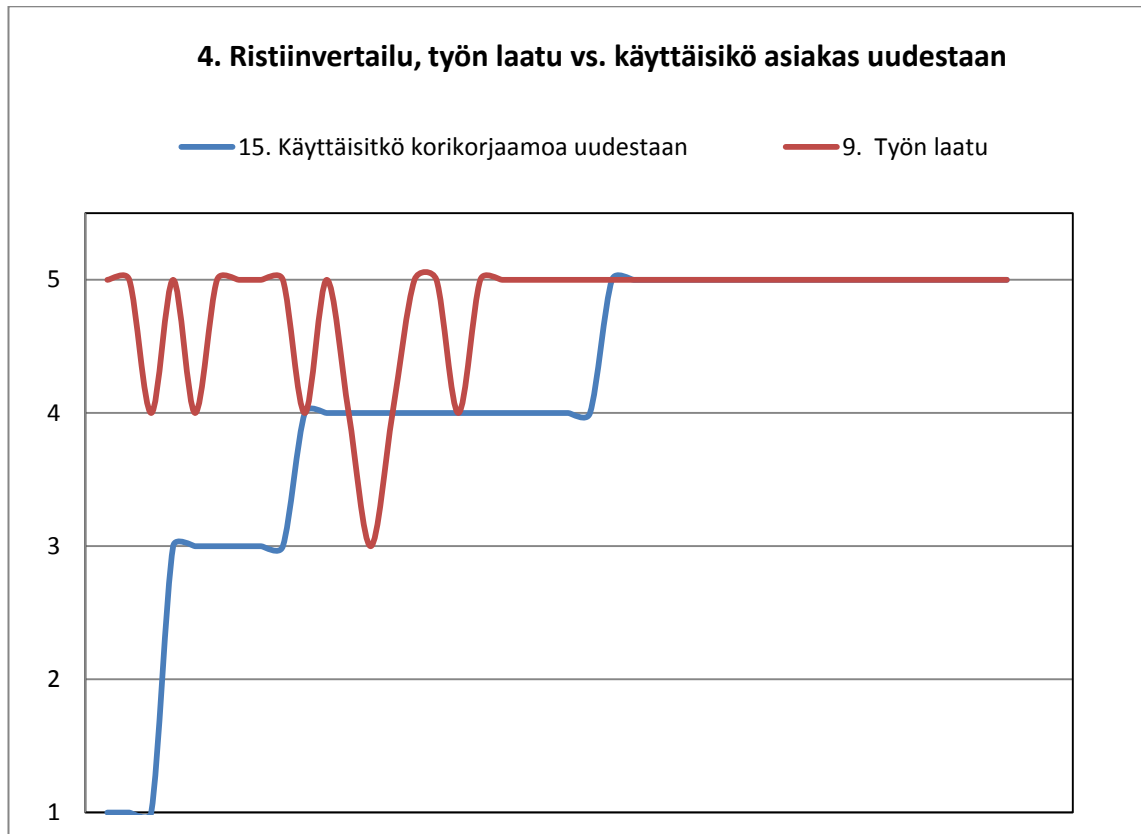
3. Kuinka hyvin asiakas pidettiin ajan tasalla vs. kuinka hyvin pysyttiin aikataulussa.



Kuvio 18. Ristiinvertailu, kuinka hyvin asiakasta pidettiin ajan tasalla vs. kuinka hyvin pysyttiin aikataulussa. X-akseli: sininen viiva; kyselyyn vastanneiden antamat arvosanat 1-5 pienimmästä suurimpaan siitä, kuinka heidät pidettiin ajan tasalla korjauksen osalta, punainen viiva; kyselyyn vastaajan antama arvosana 1-5 ajan tasalla pitämiseen.

Tämän viivakaavion erot viivojen välillä osoittaa, missä suurimmat ongelmat sijaitsevat. Alkuperäisissä aikatauluissa ei pysytä eikä asiakkaalle ilmoiteta, mikäli alkuperäinen aikataulu muuttuu.

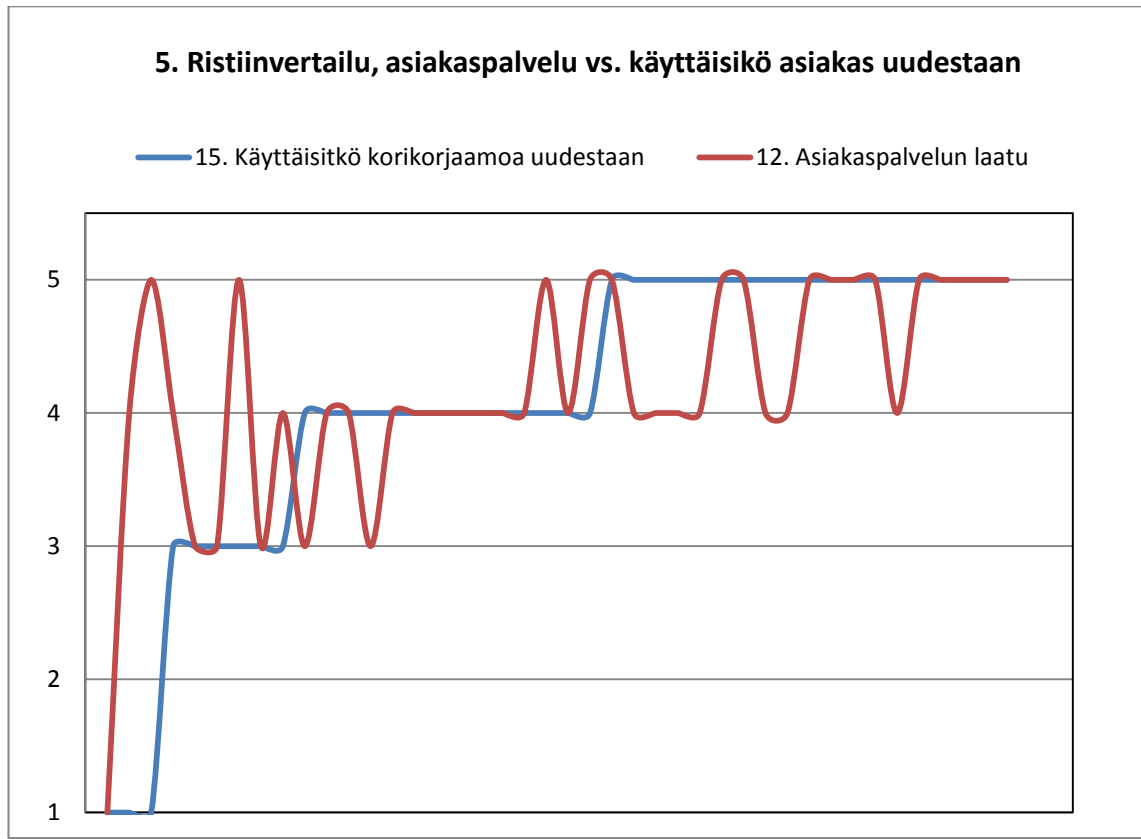
#### 4. Työn laatu vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamo uudestaan.



Kuvio 19. Ristiinvertailu, työn laatu vs. kuinka todennäköisesti asiakas käyttäisi korikorjaamo uudestaan. X-akseli: sininen viiva; kyselyyn vastanneiden antamat arvosanat 1-5 pienimmästä suurimpaan siitä, kuinka todennäköisesti kyselyyn vastaaja käyttäisi korikorjaamo uudestaan, punainen viiva; kyselyyn vastaajan antama arvosana 1-5 työn laadulle.

Tämä ja kaksi seuraavaa viivakaaviota tukevat kyselyn kolmea ensimmäistä kysymyksen tulosta hienosti. Voimme todeta, että jos työn laatu ei täysin kunnossa, valitsee asiakas jatkossa eri korjaamon.

## 5. Asiakaspalvelun laatu vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamoa uudestaan.



Kuvio 20. Ristiinvertailu, asiakaspalvelun laatu vs. kuinka todennäköisesti asiakas käyttäisi korikorjaamoa uudestaan. X-akseli: sininen viiva; kyselyyn vastanneiden antamat arvot 1-5 pienimmästä suurimpaan siitä, kuinka todennäköisesti kyselyyn vastaaja käyttäisi korikorjaamoa uudestaan, punainen viiva; kyselyyn vastaajan antama arvosana 1-5 asiakaspalvelun laadulle.

Tämän viivakaavion jonkinasteinen epätasaisuus viivojen välillä osoittaa, että asiakaspalvelun laatu määrittelee sen, kuinka todennäköisesti asiakas käyttäisi korikorjaamoa uudestaan. Viivakavio todentaa loistavasti painoarvoasettelun vastauksia, joissa asiakaspalvelu sijoittui toiseksi. Vertailemalla tätä kaaviota edelliseen näemme, että vaikka asiakaspalvelu olisikin kunnossa mutta työn laatu ei, saattaa asiakas valita toisen korjaamon.



6. Kuinka hyvin pysyttiin aikataulussa vs. käyttäisikö asiakas korikorjaamoa uudestaan.



Kuvio 21. Ristiinvertailu, kuinka hyvin pysyttiin aikataulussa vs. kuinka todennäköisesti asiakas käyttäisi korikorjaamoa uudestaan. X-akseli: sininen viiva; kyselyyn vastanneiden antamat arvosanat 1-5 pienimmästä suurimpaan siitä, kuinka todennäköisesti kyselyyn vastaaja käyttäisi korikorjaamoa uudestaan, punainen viiva; kyselyyn vastaajan antama arvosana 1-5 aikataulussa pysymiseen.

Tämän viivakaavion keskisuuri epätasaisuus osoittaa hyvin aikatauluttamisongelmien vaikuttavan vähiten asiakkaan korikorjaamon valintaan. Tämän takia voimme todeta seuraavan asian: vaikka korikorjaamon tämänhetkiset suurimmat ongelmat liittyvätkin aikatauluista informoimiseen, ei se tarkoita sitä, että aikatauluissa pitäisi yrittää pysyä tinkimällä työn laadusta.

### 6.3 Kehitysideat

Tässä luvussa luetellaan tämän työn aikana käyttöön otettuja korikorjaamon sisäisiä kehityskaskelia sekä asiakaskyselyn analysoinnin johdosta löytyneitä mahdollisia tulevaisuuden kehitysideoita.

#### 6.3.1 Korikorjaamon sijaisauto

Korikorjaamon käyttöön saatiin maaliskuun 2012 alusta yksi osaston oma sijaisauto. Sijaisautoa tulisi ensisijaisesti käyttää korikorjaamon omien takuutöiden hoitamiseen (esim. reklamaatiot korikorjauksista tai aikataulun venyminen ennalta arvaamattomasti).

Sijaisauton antaminen asiakkaalle tällaisissa tapauksissa vahvistaa korjaamon ja asiakkaan välistä suhdetta. Asiakas kokee, että häntä on kuunneltu, hänet on otettu huomioon ja häntä kunnioitetaan. Tämä taas lisää asiakkaan kunnioitusta korjaamoa kohtaan, koska reklamaatio on hoidettu tyylikkäästi selkä suorana.

#### 6.3.2 Korikorjaamon aukioloajat

Korikorjaamon aukioloajat ovat tällä hetkellä maanantaista perjantaihin 07.30–16.00. Koko muu autotalo hyötyajoneuvohuoltoa lukuun ottamatta on arkisin avoinna kello 18.00 asti. Tämä on aiheuttanut monia ongelmatilanteita korikorjaamon asiakkaille ja muille jälkimarkkinoinnin osastoille.

Ongelmatilanteita ovat esimerkiksi olleet autojen noudot kello 16.00 jälkeen, jolloin korikorjattu auto on pitänyt siirtää korikorjaamon työnjohtajan toimesta joko Audi Center Helsingin tai Volkswagen Center Helsingin huoltoneuvojille luovutettavaksi. Auton siirto on kuitenkin jäänyt tekemättä, ja kun asiakas on tullut hakemaan autoaan, on hänelle jouduttu antamaan joko sijaisauto korikorjaamon laskuun tai pahimmillaan esim. jälkimarkkinointipäällikkö on kutsuttu apuun hakemaan tai etsimään autoa korikorjaamon tiloista.

## Uudet aukioloajat

Ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ovat jälkimarkkinointi- sekä korikorjaamopäällikkö päättäneet, että maaliskuussa 2012 alusta käyttöön otetaan korikorjaamon uudet aukioloajat 07.30–18.00. Tämä tarkoittaa, että nykyisiä 07.30–15.30 ja 08.00–16.00 vuoroja joudutaan muuttamaan. Korikorjaamolla työskentelee tällä hetkellä kolme asiakaspalveluun sijoittuvaa työnjohtajaa ja yksi hallityönjohtaja. Kaksi työnjohtajaa asiakaspalvelussa ovat aikaisemmassa vuorossa 07.30–15.30 ja kolmas asiakaspalvelussa töitä tekevä työnjohtaja tekee töitä myöhäisemmässä vuorossa 08.00–16.00. Tätä tällä hetkellä käytössä olevaa myöhäisempää vuoroa muutetaan 2 tuntia myöhemmäksi, joten uusi iltavuoro on 10.00–18.00. Hallityönjohtaja on tällä hetkellä kiinteässä 08.00–16.00 vuorossa.

Lyhyen palaverin jälkeen tulevan iltavuoron järjestämiseen löytyi kolme vaihtoehtoa:

1. Viikoittain kiertävä iltavuoro, joka kiertäisi kaikkien neljän työnjohtajan kesken.
2. Viikoittain kiertävä iltavuoro, joka kiertäisi kolmen asiakaspalvelussa työskentelevän työnjohtajan kesken.
3. Sijoitettaisiin kolme asiakaspalveluroolissa toimivaa työnjohtajaa kahteen kiinteään työvuoroon. Yksi työnjohtaja tekisi iltavuoroa. Kaksi muuta työnjohtajaa tekisivät kiinteästi aamuvuoroa.

Lyhyen palaverin jälkeen päädyttiin yhteisellä päätöksellä maaliskuun alusta kokeilemaan iltavuoron toimintaa viimeisellä vaihtoehdolla. Tämä sen takia, että yhdelle työnjohtajalle iltavuoro sopii paljon paremmin kuin muille.

## Vaihtoehtojen hyödyt ja haitat

### 1. Kaikkien työnjohtajien kesken viikoittain kiertävä iltavuoro

#### a. Hyödyt

- i. Tasaväkisyys, iltavuoro sattuisi jokaiselle vain kerran kuukaudessa.
- ii. Töiden tasainen jakautuminen, kaikki tekisivät yhtä paljon aamu- sekä iltavuoroja.
- iii. Monipuolisuus, tuo vaihtelua työhön.

#### b. Haitat

- i. Hallityönjohtajan iltavuoroviikoilla joku asiakaspalvelusta joutuisi sijaistamaan hallityönjohtajaa 07.00–10.00 välisenä aikana.
- ii. Vaikea muunneltavuus ilman, että tasaväkisyys kärsisi. Vuoroja muutettaessa täytyy miettiä jokaisen vuoroja.
- iii. Monipuolisuus, ei välttämättä sovi kaikille tai kaikki eivät koe vuorotyötä monipuolisuutena tai mahdollisuuksina.
- iv. Vapaa-ajan alkamis- ja päättymispisteet vaihtelisivat aina aamu- ja iltavuoroviikkojen välillä.

2. Viikoittain kiertävä iltavuoro, joka kiertäisi kolmen asiakaspalvelussa työskentelevän työnjohtajan kesken.

a. a Hyödyt

- i. Tasaväkisyys säilyisi asiakaspalveluun keskittyvien työnjohtajien työvuoroissa.
- ii. Hallityönjohtaja ei tarvitsisi sijaista aamuisin.
- iii. Monipuolisuus, tuo vaihtelua työhön.
- iv. Käytettäisiin asiakaslähtöisintä henkilökuntaa iltavuorossa.

b. Haitat

- i. Joka kolmas viikko olisi iltavuoro asiakaspalveluun keskittyvällä työnjohtajalla eli enemmän iltavuoroja vuodessa kuin ensimmäisessä vaihtoehdossa.
- ii. Monipuolisuus, ei välttämättä sovi kaikille tai kaikki eivät koe vuorotyötä monipuolisuutena tai mahdollisuuksina.
- iii. Vapaa-ajan alkamis- ja päättymispisteet vaihtelisivat aina aamu- ja iltavuoroviikkojen välillä.

3. Sijoitettaisiin kolme asiakaspalveluroolissa toimivaa työnjohtajaa kahteen kiinteään työvuoroon. Yksi työnjohtaja tekisi iltavuoroa. Kaksi muuta työnjohtajaa tekisivät kiinteästi aamuvuoroa.

- a. Hyödyt

- i. Tasaisuus.
- ii. Erikoistuminen, jokainen voisi erikoistua omaan vuoroonsa.
- iii. Jokaisen vapaa-aika säilyisi tasaisena viikosta toiseen.
- iv. Helppo muunneltavuus. Vuorot jakautuisivat valmiiksi epätasaisesti, ja vain kahden ihmisen vuorot menisivät uusiksi.

- b. Haitat

- i. Vuorot jakautuisivat epätasaisesti.
- ii. Tasaisuus, ne joiden mielestä vuorotyö on monipuolista, ajattelevat haittana.

## Asiakkaiden ohjeistus

Uusien aukioloaikojen takia korikorjaamolla tulee olemaan tiettyinä aamun sekä iltapäivän hetkinä vähemmän henkilökuntaa asiakaspalvelussa. Vuoromuutoksen jälkeen aamulla 07.30–10.00 tulee tästä eteenpäin olemaan nykyisen kolmen sijasta ainoastaan kaksi asiakaspalvelijaa, sekä 16.00–18.00 välisenä aikana paikalla on ainoastaan yksi asiakaspalvelija. Tämän takia yrityksen internetsivuille tehtiin seuraava muutos.

Aikaisemmin internetissä ollut teksti näytti tältä:

Korikorjauksen ajanvaraus tehdään korjaamolla korivaurioiden kartoituksen yhteydessä. Vahingon sattuessa voitte käydä näyttämässä autoanne korikorjaamolla aukioloaikamme ilman ajanvarausta, samalla suoritamme autoonne vahinkotarkastuksen vakuutusyhtiötä varten. [5]

Nykyään teksti näyttää tältä:

Kolarivaurioiden ajanvaraus tehdään korikorjaamolla ajoneuvon vaurioiden kartoituksen yhteydessä. Vahingon satuttua voitte käydä näyttämässä autoanne korikorjaamolla. Parhaiten vauriotarkastus onnistuu arkisin klo 9.00–16.00 välisenä aikana. Samalla suoritamme autoonne vahinkotarkastuksen vakuutusyhtiötä varten. Vauriotarkastuksen tekemistä varten ei tarvita ajanvarausta. [6]

Jotta ruuhkapiikkien tasoittamisen ennaltaehkäisy toimisi tehokkaasti, täytyy vuoromuutoksen jälkeen myös puhelimella asiakkaita ohjeistaa toivottuun vauriotarkastuksen aikaikkunaan 09.00–16.00.

## Kustannukset ja työmäärä

Aukioloaikojen muuttaminen niin, että korikorjaamo on tulevaisuudessa auki pidempään, vaikuttaa työnjohtajien työmäärään varmasti siten, että viikossa voi useampana iltana päästä laskuttamaan valmiita töitä iltaisin. Tämä tarkoittaisi, että laskutusta olisi vähemmän jäljellä, kun laskutuskausi lähenee loppua tämänhetkiseen tilanteeseen verrattuna.

Päivällä laskutusta on aina ollut melkein mahdoton suorittaa, koska asiakkaita käy korikorjaamolla niin tasaisesti, että laskun tekemisen joutuu aina keskeyttämään jokaisen asiakkaan kohdalla. Tosin se, että illalla pääsisi laskuttamaan, pätee ainoastaan, jos illat ovat hiljaisia. Jos illat alkavat täyttyä vauriotarkastuksilla ja luovutuksilla, tarkoittaa

se, että iltaisin tehtävä laskutus siirtyy laskutusjakson loppupuolelle. Uudet aukioloajat vaikuttavat taas siihen, milloin laskutusta päästään hoitamaan. Ennen laskutusta päästiin tekemään jo 16.00 jälkeen, mutta maaliskuusta eteenpäin rauhassa tapahtuva laskutusta päästään tekemään vasta 18.00 jälkeen. Laskutusta on siis päästävää hoitamaan iltaisin ainakin muutama ilta viikossa, muuten laskutuksen tuomat ylityöt kasvavat entisestään. Tämä taas johtaa palkkakustannuksien nousuun ja sitä kautta korikorjaamon tulokseen. Tarkkoja kustannuslaskelmia muutoksista on mahdoton laatia, sillä se vaatisi pitkän tarkkailujakson ja asioiden yksityiskohtaista kirjaamista. Tätä työtä varten laadin muutaman suuntaa antavan kustannuslaskelman erilaisista skenaarioista.

Korikorjaamon laskutusjaksot ovat kahden viikon mittaisia. Ensimmäinen laskutusjakso päättyy kuukauden puolivälissä ja toinen kuukauden lopussa. Kuvitellaan, että nämä kahden viikon välein päättyvät laskutusjaksot vaativat noin 30 ylityötuntia kaikkien työnjohtajien kesken vanhoilla aukioloajoilla. Tarkastellaan tilannetta uusilla aukioloajoilla siten, että laskuttamista päästäisiin hoitamaan 16.00–18.00 välisenä aikana kokonaan, puoliksi tai ei ollenkaan.

1. 16.00–18.00 välinen aika voitaisiin käyttää kokonaisuudessaan laskuttamiseen.

Kahteen viikkoon mahtuu n. 10 työpäivää, ja näiden työpäivien aikana päästäisiin laskuttamaan joka päivä kello 16.00 jälkeen kaksi tuntia. Tämä tarkoittaa, että 30 ylityötuntia vähenisi n. 10 ylityötuntiin. Vuodessa on 26 kahden viikon jaksoa, mikä tarkoittaisi, että vuositasolla ylityöt vähenisivät n. 250 tuntia.

2. Aika 16.00–18.00 voitaisiin käyttää puoliksi laskuttamiseen.

Kahteen viikkoon mahtuu n. 10 työpäivää, ja näiden työpäivien aikana päästäisiin laskuttamaan joka päivä kello 16.00 jälkeen yksi tunti. Tämä tarkoittaa, että 30 ylityötuntia vähenisi n. 20 ylityötuntiin. Tässä skenaariossa laskutus päästäisiin aloittamaan muiden työnjohtajien toimesta kello 17.00 jälkeen. Tämä on laskettu siten, että kaksi kiinteää aamuvuoraa tekevää työnjohtajaa tekisi 2 päivän aikana nuo jäljelle jäävät 20 ylityötuntia. Laskutuksen alkaessa vasta kello 17.00 jälkeen tarkoittaisi, että 20 ylityötuntia kasvaisi 24 ylityötuntiin. Tämä vähentäisi 6 ylityötuntia kahden viikon välein, eli vuositasolla ylityöt vähenisivät n. 150 tuntia.



3. 16.00–18.00 ei voitaisi laskuttaa ollenkaan.

Tarkoittaa, että laskuttamisen vaativat 30 ylityötuntia päästäisiin aloittamaan vasta kello 18.00 jälkeen. Tämä on laskettu siten, että kaksi työnjohtajaa tekisi kuuden päivän aikana 30 ylityötuntia; toinen heistä olisi kiinteää iltavuoroa tekevä ja toinen kiinteää aamuvuoroa tekevä työnjohtaja. Tämä tarkoittaa, että ylitöitä tulisi lisää 6 tuntia jokaiseen kahteen viikkoon. Vuosittaiset ylityötunnit nousisivat n. 150 tuntia.

### 6.3.3 Asiakaskyselyn tulosten tuomat kehityskohteet

Asiakaskyselyn tarkemman analyysin jälkeen kehityskohteita jatkoa ajatellen löytyi seuraavia:

#### 1. Tehtyjen töiden selvittäminen

Ongelma: Asiakkaiden mielestä tehtyjä töitä ei työn luovutuksen yhteydessä kerrottu asiakkaalle tarpeeksi selvästi.

Nykytilanne: Ainoastaan murto-osalle asiakkaista kerrotaan perin pohjin tehdyistä töistä ilman, että asiakas kysyy niitä. Näin useilta asiakkailta jää täydellinen tieto saamatta.

Ratkaisu: Asiakkaalle kerrottaisiin jatkossa jokaisesta työstä mahdollisimman laajasti työn luovutuksen yhteydessä, vielä lopuksi varmistetaan asiakkaalta kaipaako hän vielä lisätietoja ja kysytään saadaanko selvitys lähettää postissa, kun tehdyt työt on laskutettu vakuutusyhtiöön ja laskelma on hyväksytty vakuutusyhtiön toimesta. Näin tehdyistä töistä jäisi asiakkaalle dokumentti.

#### 2. Sijaisauton sijoittaminen

Ongelma: Asiakkaat toivoisivat, että sijaisauto olisi heille valmiina korikorjaamolla, kun he tuovat oman autonsa korikorjaukseen.

Nykytilanne: Asiakkaat joutuvat hakemaan sijaisautonsa noin 100:n m kävelymatkan päästä ylätalosta, missä Europcar sijaitsee.

Ratkaisu: Siirrettäisiin ainakin ne autot Europcarin toimesta alas, joihin Europcar ei tarvitse asiakkaan luottokorttia voidakseen antaa auton asiakkaalle ajoon.

### 3. Ruuhkaiset hetket asiakaspalvelussa

Ongelma: Ruuhkaa muodostuu korikorjaamon asiakaspalveluun esim. ma–ke 07.30–08.30.

Nykytilanne: Työnjohtoa on niukasti aamuisin hoitamassa asiakaspalvelua, kun n. 20 asiakasta tuo autonsa työn alle ja n. 3 asiakasta tulee näyttämään autoa vauriotarkastukseen.

Ratkaisu: Osittainen apu tähän ongelmaan löytyy jo luvusta 6.3.2. Asiakkaita täytyy yrittää ohjata vauriotarkastuttamaan autonsa aamuruuhkan jälkeen. Tämän lisäksi asiakkaita voisi pyytää tuomaan autojaan työn alle myöhemmin aamusta tai jopa edellisellä iltana.

### 4. Viihtyisämpi odotus

Ongelma: Asiakastila ei ole asiakkaiden mielestä tarpeeksi viihtyisä.

Nykytilanne: Asiakastilassa on esillä jotain autoalaan liittyviä lehtiä.

Ratkaisu: Löytyy Juha Ratilaisen tekemästä insinööriyöstä (6, s. 24):

Asiakastilaan asennettaisiin seinälle taulutelevisio. Seinällä televisio ei vie tilaa ja kiinnittää hyvin monen asiakkaan huomion. Tätä kautta lapsetkin voidaan ottaa huomioon, koska televisioon on tilattavissa kanavapaketti, jossa olisi lastenkanavia. Kanavapaketin hinta on noin 18,50 € kuukaudessa (-, -). Vuositasolla maksu ei ole merkittävä, kun otetaan huomioon asiakkaiden viihtyisyys. Asiakastilojen sisustuksessa hyödynnettäisiin kahta vanhaa sohvaa, ja samalla kiinteistön varaston varastossa olevat kaksi käyttämätöntä sohvaa siirtyisivät korikorjaamon asiakastilojen käyttöön. Seinille olisi hyvä kiinnittää muutama juliste, ja tilaan tulisi hankkia viherkasveja. Asiakastilaan pitäisi tilata Kauppalehti ja Helsingin Sanomat. Kauppalehti maksaa 279 € vuodessa (-, -).

## 5. Täsmälliset toimitusajat

Ongelma: Asiakkaille ei ole kerrottu täsmällistä korikorjausaikaa.

Nykytilanne: Asiakkaille ei kerrota minkäänlaisia täsmällisiä aikoja siitä, milloin auto on valmis, milloin siihen saapuvat osat yms. Järjestelmästä ei näy nopeasti viikoittain varattuja tunteja vaan ainoastaan kuinka, monta laajaa, keskikokoista, tai pientä aikaposiitiota on varattu (7, s. 1). Näitä läpimenoja on viikossa n. 55 autoa (7, s. 1). Tämän takia ei tiedä täsmällistä valmistumisaikaa, koska viikoittainen tuntisisältö heittelee useita kymmeniä tunteja viikossa.

Ratkaisu: Tulevaisuudessa uskon, että tähän kehitetään uudenlaisia ajanvarauskalenterialueita, jotka perustuvat siihen, että ajanvaraukseen käytettävää aikaa varten mitataan jotain tiettyä ohjeaikaa ja tällä ohjeajalla sitten täytetään viikoittaista ajanvarauskalenturia. Näin nähtäisiin korikorjaamon läpimeno tunti tunnilta ja pystyttäisiin kertomaan asiakkaalle täsmälliset ajat.

## 6. Aktiivisempi yhteydenotto

Ongelma: Asiakkaat toivovat, että heihin otettaisiin yhteyttä korikorjaamon toimesta aktiivisemmin.

Nykytilanne: Ainoastaan murto-osalle asiakkaista soitetaan hallista työn läpimeno tilanteesta.

Ratkaisu: Hallityönjohtaja voisi soittaa asiakkaalle tilanteesta aina, kun hän jakaa työn maalarille; tässä vaiheessa on jonkinlainen väliaikatieto kehkeytynyt tilanteesta. Hallityönjohtaja osaisi sanoa, mitä on tehty ja mitä täytyy vielä tehdä ja suurin piirtein, kuinka kauan siihen menee.

Kaikkia tämän luvun muutos- ja kehitysehdotuksia tullaan seuraamaan uudella asiakaskyselyllä syksyllä 2012, jotta nähdään miten asiakkaat ovat kokeneet muutokset.

## 7 Yhteenveto

Tarkkailin työtä varten pidemmän aikaa autotalon jälkimarkkinointipuolen eri osastoilla, miten läpimenot etenevät ja pysähtyvät. Tämän takia perehdyin työssäni päämiehen asettamaan huollon ydinprosessiin korikorjaamon näkökulmasta. Tätä kautta havahduin siihen, että osastojen yhteisien töiden osalta puuttuu osastojen väliltä yhtenäinen polku hoitaa asiat alusta loppuun. Kukaan ei tiedä, kenen vastuu tai velvollisuus on hoitaa asioita osastojen yhteisissä töissä, kaikki tehdään soveltamalla omia ajatuksia. Tähän tarvittiin mielestäni muutos. Ehdotukseni on yhteinen toimintaohje osastojen välille eri tilanteisiin. Tämä auttaisi kaikkia nykyisiä sekä uusia työntekijöitä hoitamaan tilanteet samanlaisella johdonmukaisuudella jokaisen asiakkaan kanssa.

Toista osiota varten pohdin korikorjaamon sisäistä tilannetta asiakaspalvelun suhteen. Sen selvittämiseksi tein asiakaskyselyn marras-, joulukuun, tammi- ja helmikuussa asioineille asiakkaille sähköpostitse. Kyselyn perusteella voidaan sanoa, että korikorjaamolla asiakaspalvelu on varsin hyvällä mallilla ja suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä työn laatuun sekä asiakaspalveluun. Pyysin kuitenkin asiakkaita kertomaan muutamassa kohdassa avoimesti kokemuksistaan korikorjaamolta. Näiden avoimien mielipiteiden avulla löytyi muutamia kehityskohteita, joista osaa voidaan varmasti parantaa heti, ja jotkut jäävät tulevaisuuteen kehitettäväksi (esim. uusien tietojärjestelmien käyttöönotto yms.).

Huollon ja korikorjaamon välinen yhteisen toimintaohjeen luominen onnistui mielestäni varsin hyvin. Laadin taulukon, johon tuli molemmille puolille osaston oma prosessin kulku ja määrittelin jokaiseen ydinprosessin 7 prosessiin osastojen vastuut ja velvollisuudet. Kirjasin ainoastaan tärkeimmät vastuut ja velvollisuudet jättäen tilaa myös joustolle. Asiakaspalvelu on ja tulee aina olemaan soveltamista, koska jokainen asiakas on aina erilainen ihminen ja ansaitsee aina asiakaspalvelijan täyden huomion ja parhaan mahdollisen palvelun.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset toivottavasti auttavat ymmärtämään, mitä on tarpeen korjata korikorjaamon asiakaspalvelun toimintatavoissa, joita asiakkaat pitävät tärkeinä.

Insinööriyön aikana ja sen jälkeen korikorjaamon toimintatapoihin tehtyjä muutoksia tullaan seuraamaan uudella asiakaskyselyllä syksyllä 2012, ja yhteinen toimintaohje, tulee varmasti auttamaan osastoja tunnistamaan omat vastuunsa ja velvollisuutensa erilaisissa yhteistyötilanteissa autotalon sisällä.

Opin tätä insinööriyötä tehdessä, kuinka tärkeää kaikenlaisissa prosesseissa on se, että asiat menisivät omalla painollaan eteenpäin, niin etteivät työtavat, työmenetelmät eivätkä työvälineet olisi satunnaisia. Jotta asiat sujuisivat, on jokaisen tiedettävä selkeästi vastuunsa ja velvollisuutensa omasta työstään. Kun nämä tiedetään, ei kenenkään tarvitse miettiä, kuka tämän asian hoitaa, miten tämä asia menee eteenpäin ja mitä minun tarvitsee tehdä, jotta asia menee eteenpäin.

Opin myös sen, että minkä tahansa korjaamon asiakaspalvelu lähtee asentajasta. Vaikka asentaja ei ole asiakkaan kanssa suorassa yhteydessä, täytyy kaikkein kirkkaimpana tähtenä takaraivossa paistaa ylpeys omasta työstä ja kelle työtään tekee. Aina puhutaan kaikkialla, että "mä olen tän firman mies" ja "mä teen töitä tälle firmalle". Todellisuudessa jokainen asentaja tekee töitä asiakkaalle. Hänen täytyisi aina kysyä itseltään: "Kelpaako tämä varmasti minun asiakkaalleni, voinko seistä tämän auton vieressä ja kertoa asiakkaalleni, että minä olen tämän tehnyt." Uskon että asiakaspalvelussa on melkein mahdotonta epäonnistua, mikäli asentajat ovat ensimmäisenä asentaneet itselleen oikean asenteen autokorjaamolle. Samalla uskon, että onnistuminen ei ole pelkästään harvinaista vaan myös erittäin kovan työn tulos, mikäli asentajille ei ole selvää kenelle töitä tehdään.

## Lähteet

1. VV-Autotalot Oy. 2011. Intranet. Yritysesittely 2011.ppt
2. AUDI AG. 2008. Audi Top Service – Prosessit ja toimintatavat käsikirja. Ingolstadt. AUDI AG.
3. Autoalan keskusliiton toimintaohje vauriokorjaamoille, vahingon haltuunotto sekä sähköisen vahinkotarkastuksen ja vaurioanalyysin toimintaohje. Julkaistu 30.6.2009. AKL.
4. Ratilainen, Juha. 2011. VV-Autotalot Oy Helsingin korikorjaamon kehittäminen. Insinööriyö. Metropolia ammattikorkeakoulu.
5. VV-Autotalot Oy. Volkswagen Center Helsinki. Huollon yhteystiedot. 2012. Verkkodokumentti. <[http://www.vv-auto.fi/VV-Auto/VV4\\_VW\\_HKI.nsf/HTML/090.010.040](http://www.vv-auto.fi/VV-Auto/VV4_VW_HKI.nsf/HTML/090.010.040)> Luettu 1.3.2012
6. VV-Autotalot Oy. Volkswagen Center Helsinki. Huollon yhteystiedot. 2012. Verkkodokumentti. <[http://www.vv-auto.fi/VV-Auto/VV4\\_VW\\_HKI.nsf/HTML/090.010.040](http://www.vv-auto.fi/VV-Auto/VV4_VW_HKI.nsf/HTML/090.010.040)> Luettu 10.3.2012
7. VV-Autotalot Oy. 2011. HUVA-ajanvarausjärjestelmä. Intranet. Luettu 8.3.2012

## **Asiakaskysely**

**Hei,**

**Olet lähiaikoina asioinut VV-Auto Helsingin korikorjaamolla ja tämän takia haluamme kuulla mielipiteesi palvelun, työnlaadun sekä korikorjaamon yleisen toiminnan osalta.**

**Tämän kyselyn ensisijainen tarkoitus on auttaa kehittämään VV-Auto Helsingin korikorjaamon toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan. Kysely on myös osana insinööriyötäni.**

**Kyselyyn vastaat kirjoittamalla "vastaus:"-kohdan jälkeen oman mielipiteesi, ja kun kysely on täytetty, lähetä takaisin minulle kuten vastaisit normaalisti sähköpostiviestiin.**

**Kyselyn tuloksista ei tule julkiseen käyttöön mitään henkilötietoja.**

**Ystävällisin terveisin**

**Olli Puustinen / Helsingin VV-Auton korikorjaamo**

### **1. Kuinka tärkeä rooli asiakaspalvelulla on kun valitset korikorjaamoa?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa tärkein.

Vastaus:

### **2. Kuinka tärkeä rooli korikorjaamon työn kestolla on kun valitset korikorjaamoa?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa tärkein.

Vastaus:

### **3. Kuinka tärkeä rooli työnlaadulla on kun valitset korikorjaamoa?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa tärkein.

Vastaus:

**4. Kuinka asiantunteva asiakaspalvelija oli?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**5. Kuinka hyvin ymmärsimme tarpeesi merkkikorjaamon korikorjaamona?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**6. Saitko riittävän selvityksen tehtävistä/tehdystä töistä?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa riittävä.

Vastaus:

**7. Kuinka hyvin pidimme sinut ajan tasalla työn etenemisestä?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**8. Kuinka hyvin pysyimme aikataulussa?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**9. Anna arvosana työn laadulle.**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**10. Oliko tämä ensimmäinen kerta korikorjaamolla?**

Vaihtoehdot: Kyllä ja Ei.

Vastaus:



**11. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "Kyllä", ei sinun tarvitse vastata tähän kysymykseen.**

- a. Oliko työn laatu parempaa kuin ennen,
- b. huonompaa kuin ennen,
- c. vai samantasoista kuin ennen?

Vastaus:

**12. Anna arvosana asiakaspalvelun laadulle?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**13. Mikä asiakaspalvelussa voisi olla paremmin?**

Avoin vastaus:

**14. Kuinka tyytyväinen olit kaiken kaikkiaan korikorjaamon toimintaan?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

Avoin teksti:

**15. Kuinka todennäköisesti käytät korikorjaamoamme tulevaisuudessa?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**16. Kuinka todennäköisesti suosittelet meidän korikorjaamoamme?**

Vastaa asteikolla 1-5, 5 ollessa korkein.

Vastaus:

**17. Kuinka kauan olet ollut autotalomme asiakas?**

Avoin vastaus:

## Korikorjaamon ja huolto-osastojen välinen toimintaohje

Taulukko 1. 1. esimerkkutilanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>1. Tilanne: Huollossa vaihdetaan maalattava osa, joka maalataan korikorjaamolla ennen sen vaihtoa.</b>	
<b>Huolto</b>	<b>Korikorjaamo</b>
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työlle varataan aika huollossa.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maalattava varaosa tilataan huollossa.</li> <li>- Se tuodaan maalattavaksi korikorjaamolle tässä vaiheessa.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajoneuvo otetaan vastaan huollossa.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa asennetaan valmiiksi maalattut osa tai osat.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolla maalataan osa.</li> <li>- <b>Mikäli maalausta korikorjaamolla huollossa ei päästä aloittamaan sovittu ja alun perin sovittu aikataulu ei pidä, on asiasta oltava viipymättä yhteydessä huoltoon tai asiakkaaseen.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon korjauksen laatu varmistetaan huollossa.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolla tarkastetaan maalattu osa.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa laskutetaan huollon tekemät työt.</li> <li>- Ajoneuvo luovutetaan asiakkaalle huollosta.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maalaus hinnoitellaan korikorjaamolla valmiiksi.</li> <li>- Viimeistään kun maalaus on hinnoiteltu, viedään osa takaisin huoltoon.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajoneuvon jälkiseuranta toteutetaan huollosta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b>

Taulukko 2. 1. esimerkkitalanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>2. Tilanne: Auto jolle on varattu korikorjausaika, huolletaan tai siihen suoritetaan autotehtaan määrittämä kampanja korikorjauksen yhteydessä.</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Huolto</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auton vauriot tarkastetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korjaukselle sekä tarvittaessa huoltoon varataan aika.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varaosat tilataan.</li> <li>- Kampanjat tarkistetaan ja niille varataan aika huoltoon.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varaosat tilataan kampanjaa tai huoltoa varten.</li> </ul>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto otetaan vastaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto viedään huoltoon kampanjaa tai huoltoa varten.</li> <li>- Auto tulee huollosta korikorjaamolle.</li> <li>- Korikorjaamolla suoritetaan autoon korikorjaus.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa suoritetaan autoon huolto tai kampanja.</li> <li>- <b>Mikäli töitä huollossa ei päästä aloittamaan sovitusti ja alun perin sovittu aikataulu ei pidä tai lisävaurioita löytyy, on asiasta oltava viipymättä yhteydessä korikorjaamolle tai asiakkaaseen.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa varmistetaan tehdyn huollon tai kampanjan laatu.</li> <li>- Auto viedään huollon tai kampanjan jälkeen takaisin korikorjaamolle.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaus laskutetaan ja luovutetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollosta hoidetaan huollossa tehtyjen töiden laskutus.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen jälkiseuranta hoidetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kampanjan tai huollon jälkiseuranta hoidetaan huollosta.</li> </ul>

Taulukko 3. 3. esimerkkitalanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>3. Tilanne: Auto jolle on varattu huolto, on sattunut kolarivaurio joka tarkastetaan korikorjaamolla.</b>	
<b>Huolto</b>	<b>Korikorjaamo</b>
	<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto tuodaan huollosta vauriotarkastukseen.</li> <li>- Auto tarkastetaan korikorjaamolla.</li> </ul>
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työlle varataan aika huollossa.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Asiakkaaseen otetaan yhteyttä 3 arkipäivän sisällä</b> ja autolle varataan tarpeen mukaan korikorjausaika korikorjaamolta.</li> </ul>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työ valmistellaan huollossa.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajoneuvo otetaan vastaan huollossa.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto huolletaan.</li> <li>- Huollon yhteydessä auto tuodaan tarkastettavaksi korikorjaamolle.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon korjauksen laatu varmistetaan huollossa.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huolto laskutetaan huollosta.</li> <li>- Auto luovutetaan asiakkaalle huollosta.</li> <li>- <b>Asiakkaalle kerrotaan; korikorjaamolta ollaan yhteydessä 3 päivän sisällä asiakkaaseen.</b></li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon jälkiseuranta toteutetaan huollosta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b>

Taulukko 4. 4. esimerkkutilanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>4. Tilanne: Auton kolarivaurion korjaukseen liittyy vaativia mekaanisia töitä jotka täytyy suorittaa huollossa.</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Huolto</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b> - Auton vauriot tarkastetaan korikorjaamolla.	
<b>1. Ajanvaraus</b> - Korjaukselle varataan aika korikorjaamolla.	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> - Varaosat tilataan. - Vaativille mekaanisille töille varataan aika huoltoon.	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> - Auto otetaan vastaan korikorjaamolla.	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Auto viedään huoltoon vaativia mekaanisia töitä varten. - Auto tulee huollosta korikorjaamolle. - Korikorjaamolla suoritetaan korikorjaus autoon.	<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Huollossa suoritetaan autoon vaativat mekaaniset työt. - <b>Mikäli töitä huollossa ei päästä aloittamaan sovitusti ja alun perin sovittu aikataulu ei pidä tai lisävaurioita löytyy, on asiasta oltava viipymättä yhteydessä korikorjaamolle tai asiakkaaseen.</b>
<b>5. Laadun varmistus</b> - Korikorjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.	<b>5. Laadun varmistus</b> - Huollossa tehtyjen töiden laatu varmistetaan huollossa. - Auto viedään varmistuksen jälkeen korikorjaamolle.
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> - Koko korjaus laskutetaan ja luovutetaan korikorjaamolta.	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> - Huollossa tehdyt työt hinnoitellaan huollossa.
<b>7. Jälkiseuranta</b> - Koko korjauksen jälkiseuranta hoidetaan korikorjaamolta.	<b>7. Jälkiseuranta</b>

Taulukko 5. 5. esimerkkutilanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>5. Tilanne: Huollon yhteydessä asentaja tai huoltoon tuodessaan asiakas mainitsee mahdollisesta takuunalaisesta korivauriosta joka täytyy tarkastaa korikorjaamolla.</b>	
<b>Huolto</b>	<b>Korikorjaamo</b>
	<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto tuodaan huollosta korivaurion tarkastusta varten.</li> <li>- Auto tarkastetaan korikorjaamolla.</li> </ul>
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työlle varataan aika huollossa.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Asiakkaaseen otetaan yhteyttä 3 arkipäivän sisällä</b> ja autolle varataan tarpeen mukaan korikorjausaika korikorjaamolta.</li> </ul>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työ valmistellaan huollossa.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto otetaan vastaan huollossa.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto huolletaan.</li> <li>- Huollon yhteydessä auto tuodaan tarkastettavaksi korikorjaamolle.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon korjauksen laatu varmistetaan huollossa.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa laskutetaan huollon tekemät työt.</li> <li>- Auto luovutetaan asiakkaalle huollosta.</li> <li>- <b>Asiakkaalle kerrotaan; korikorjaamolta ollaan yhteydessä 3 päivän sisällä asiakkaaseen.</b></li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon jälkiseuranta toteutetaan huollosta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b>

Taulukko 6. 6. esimerkkitalanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>6. Tilanne: Autoon on sattunut laaja mekaaninen vaurio josta täytyy tehdä korjauskustannuslaskelma vakuutusyhtiölle.</b>	
<b>Huolto</b>	<b>Korikorjaamo</b>
<b>1. Ajanvaraus</b> - Työlle varataan aika huollossa.	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> - Työ valmistellaan huollossa.	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> - Auto otetaan vastaan huollossa.	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Auton mekaaniset vauriot korjataan ja dokumentoidaan huollossa. - Huolto on yhteydessä vakuutusyhtiöön korjauksesta, ennen korjauksen aloitusta. - Huolto hinnoittelee tehdyt työt. - Huoltoneuvoja välittää hinnoitellut työt korikorjaamon työnjohtajalle laskelmaa varten.	<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Korikorjaamon työnjohtaja auttaa huoltoa tekemään korjauksesta Win-Cabas-laskelman vakuutusyhtiöön. - <b>Itse korjauksesta ja tehdyistä töistä keskustelevat vahinkotarkastaja ja huollon työnjohtaja.</b>
<b>5. Laadun varmistus</b> - Huollon korjauksen laatu varmistetaan huollossa.	<b>5. Laadun varmistus</b>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> - Korjaus laskutetaan huollosta. - Auto luovutetaan asiakkaalle huollosta.	<b>6. Luovutus ja laskutus</b>
<b>7. Jälkiseuranta</b> - Korjauksen jälkiseuranta toteutetaan huollosta.	<b>7. Jälkiseuranta</b>

Taulukko 7. 7. esimerkkitalanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>7. Tilanne: Auto saapuu ajokelvottomana huoltoon ja sen kuntoon saattaminen sisältää korikorjaamon sekä huollon töitä.</b>	
<b>Huolto</b>	<b>Korikorjaamo</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto saapuu ajokelvottomana huoltoon.</li> <li>- <b>Huollosta ilmoitetaan viipymättä korikorjaamolle että auton korjaukseen liittyy myös korikorjaamon töitä.</b></li> <li>- Huolto varaa omaan kalenteriinsa mahdollisuuksien mukaan aikaa korjaukselle.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autolle varataan korikorjaamon ajanvarauskalenteriin positio jonon päähän.</li> <li>- Jolloin voidaan päättää kun auto on ajokunnossa huollosta että ottaako asiakas auton välissä ajoon vai aloitetaanko korjaus korikorjaamolla kun auto on huollosta valmis.</li> </ul>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollosta tilataan ja dokumentoidaan huollon tarvitsemat osat korjaukseen.</li> <li>- <b>Mikäli auto näyttää lunastukselta, tehdään ensin alustava laskelma vakuutusyhtiöön ennen kuin mitään osia lähdetään tilaamaan.</b></li> <li>- Auto tehdään aina ensisijaisesti ensin ajokuntoon huollossa ennen kuin se siirtyy korikorjaamolle korjattavaksi.</li> <li>- <b>Vakuutusyhtiö ja huolto keskustelevat keskenään huollossa tehtävistä töistä.</b></li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolta käydään katsomassa ja dokumentoimassa vaurioituneet osat mitä tilataan alustavasti.</li> <li>- Sen jälkeen tehdään alustava laskelma koko korjauksesta vakuutusyhtiöön.</li> <li>- <b>Mikäli auto näyttää lunastukselta, tehdään ensin alustava laskelma vakuutusyhtiöön ennen kuin mitään osia lähdetään tilaamaan.</b></li> <li>- Korikorjaus aloitetaan ensisijaisesti vasta sen jälkeen kun auto on ajokunnossa huollossa.</li> <li>- <b>Vakuutusyhtiö ja korikorjaamo keskustelevat keskenään korikorjaamolla tehtävistä töistä.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa tehtyjen töiden laatu varmistetaan huollossa.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolla tarkastetaan korikorjauksen laatu.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon työnjohtaja/asentaja dokumentoi huollossa vaihdetut osat sekä tehdyt työt korjaukseen liittyen ja välittää tiedon korikorjaamolle.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto luovutetaan ja koko korjauksesta tehdään laskelma ja se laskutetaan korikorjaamolta.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b>	<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jälkiseuranta toteutetaan korikorjaamolta laskutuksen jälkeen.</li> </ul>



Taulukko 8. 8. esimerkkitalanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>8. Tilanne: Auto saapuu ajokelvottomana korikorjaamolle ja sen kuntoon saattaminen sisältää korikorjaamon sekä huollon töitä.</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Huolto</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto saapuu ajokelvottomana korikorjaamolle.</li> <li>- Autolle varataan korikorjaamon ajanvarauskalenteriin positio jonon päähän.</li> <li>- <b>Korikorjaamolta ilmoitetaan viipymättä huoltoon että auton korjaukseen liittyy myös huollossa tehtäviä töitä.</b></li> <li>- Näin asiakas saa päättää kun auto on ajokunnossa huollosta että ottaako hän auton välissä ajoon vai aloitetaanko korjaus korikorjaamolla kun auto on huollosta valmis.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huolto varaa omaan kalenteriinsa mahdollisuuksien mukaan aikaa korjaukselle.</li> </ul>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ennen auton siirtoa dokumentoi korikorjaamo vaurioituneet osat mitä tilataan alustavasti. Sen jälkeen tehdään alustava laskelma koko korjauksesta vakuutusyhtiöön.</li> <li>- <b>Mikäli auto näyttää lunastukselta, tehdään ensin alustava laskelma vakuutusyhtiöön ennen kuin mitään osia lähdetään tilaamaan.</b></li> <li>- Korikorjaus aloitetaan ensisijaisesti vasta sen jälkeen kun auto on ajokunnossa huollosta.</li> <li>- <b>Vakuutusyhtiö ja korikorjaamo keskustelevat keskenään korikorjaamolla tehtävistä töistä.</b></li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto siirretään aina ensisijaisesti huoltoon huollon toimesta jotta se saadaan ajokuntoon.</li> <li>- <b>Mikäli auto näyttää lunastukselta, tehdään ensin alustava laskelma vakuutusyhtiöön ennen kuin lähdetään siirtämään autoa tai tilaamaan siihen osia.</b></li> <li>- Auto tehdään aina ensisijaisesti ensin ajokuntoon huollossa ennen kuin se siirtyy korikorjaamolle korjattavaksi.</li> <li>- <b>Vakuutusyhtiö ja huolto keskustelevat keskenään huollossa tehtävistä töistä.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolla tarkastetaan korjauksen laatu.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa tehtyjen töiden laatu varmistetaan huollossa.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto luovutetaan ja koko korjauksesta tehdään laskelma ja se laskutetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollon työnjohtaja/asentaja dokumentoi huollossa vaihdetut osat sekä tehdyt työt korjaukseen liittyen ja välittää tiedon korikorjaamolle.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jälkiseuranta toteutetaan korikorjaamolta laskutuksen jälkeen.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b>

Taulukko 9. 9. esimerkkitalanne huollon ja korikorjaamon välillä.

<b>9. Tilanne: Korikorjauksen yhteydessä havaitaan autossa huollon tai huollossa tapahtuvan korjauksen tarvetta.</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Huolto</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auton vauriot tarkastetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aika varataan korikorjaamolle korikorjausta varten.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamolla tehdään valmistelevat työt korikorjausta varten.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto otetaan vastaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen aikana havaitaan huollon tai huollossa tapahtuvan korjauksen tarvetta.</li> <li>- <b>Asiasta ollaan viipymättä yhteydessä huoltoon.</b></li> <li>- Korikorjaamolta kerrotaan aikaikkunat milloin huollossa tapahtuvat työt olisi mahdollista tehdä. Tämän jälkeen huollosta ollaan yhteydessä mahdollisista lisätöistä asiakkaaseen.</li> <li>- <b>Mikäli, korikorjaamon ennalta mainitut aikaikkunat eivät pidäkään paikkaansa on siitä oltava viipymättä yhteydessä huoltoon.</b></li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huolto saa auton korikorjauksessa syntyneessä ikkunassa, esim. ti - ke päivä, osat ovat maalauksessa, auto seisoi muuten pihalla odottamassa.</li> <li>- <b>Mikäli huolto ei ehdi suorittaa sovit-tuja töitä sovitussa aikaikkunassa ko-rikorjauksen yhteydessä on huollosta oltava viipymättä yhteydessä asiakkaaseen tai korikorjaamolle.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen laatu varmistetaan ko-rikorjaamolla.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa tehtyjen töiden laatu var-mistetaan huollossa.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaus laskutetaan ja luovutetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa tehtyjen töiden laskutus ta-pahtuu huollosta.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen jälkiseuranta hoide-taan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huollossa tehtyjen töiden jälkiseuran-ta tapahtuu huollosta.</li> </ul>

Taulukko 10. Reklamaatio-toimintaohje huollon ja korikorjaamon välille

<b>Reklamaatiot</b>	
<b>Huolto</b>	<b>Korikorjaamo</b>
<p>Mikäli asiakkaan reklamaatio korjauksen suhteen, koskee ainoastaan jompaa-kumpaa osastoa, <b>ohjataan</b> hänet ensisijaisesti, kantaa ottamatta, asioimaan alkuperäisen työn suorittaneen <b>osaston</b> kanssa.</p>	
<p>Reklamaation koskiessa kahta osastoa, asiakkaan reklamaatio käsitellään sillä osastolla minne asiakas saapuu. Asiakasta ei pompoteta osastojen välillä.</p>	

## Korikorjaamon ja muiden jälkimarkkinointiosastojen välinen toimintaohje

Taulukko 1. 1. esimerkkutilanne automyyntiin ja korikorjaamon välillä.

<b>1. Tilanne: Vakuutusyhtiö lunastaa asiakkaan auton, jolloin automyyjä haluaa tiedon korikorjaamolta missä vaiheessa mennään jotta hän osaa ottaa oikeaan aikaan asiakkaaseen yhteyttä.</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Automyynti</b>
<i>0. Vauriotarkastus</i>	
<i>1. Ajanvaraus</i>	
<i>2. Valmistelevat työt</i>	
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto otetaan vastaan korikorjaamolle joko ajanvarauksen tai hinauksen kautta.</li> </ul>	
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kun vakuutusyhtiö on varmuudella kertonut korikorjaamolle, lunastavansa auton, ilmoitetaan asiasta viipymättä automyyntiin.</li> </ul>	
<i>5. Laadun varmistus</i>	<b>Jatkotoimet automyyntiin puolelta</b> <p>Automyynti lähestyy asiakasta tarjoamalla asiakkaalle uutta autoa.</p>
<i>6. Luovutus ja laskutus</i>	
<i>7. Jälkiseuranta</i>	

Taulukko 2. 2. esimerkkitilanne automyynnin ja korikorjaamon välillä.

<b>2. Tilanne: Uuden auton kuljetusvaurion korjausaikataulusta sopiminen</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Automyynti</b>
<i>0. Vauriotarkastus</i>	
<i>1. Ajanvaraus</i>	
<i>2. Valmistelevat työt</i>	<i>2. Valmistelevat työt</i>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuljetuksessa vaurioitunut auto otetaan vastaan korikorjaamolla varustelusta.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Automyynti ilmoittaa korikorjaamolle auton luovutuspäivän.</li> </ul>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuljetuksessa vaurioitunut auto otetaan vastaan korikorjaamolla varustelusta.</li> <li>- Kuljetusvauriosta tehdään WinCabas-laskelma vakuutusyhtiöön kuljetusvahinkoihin.</li> <li>- Kuljetusvaurio korjataan korikorjaamolla.</li> </ul>	
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<i>5. Laadun varmistus</i>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaus laskutetaan vakuutusyhtiöön korikorjaamolta.</li> </ul>	<i>6. Luovutus ja laskutus</i>
<i>7. Jälkiseuranta</i>	<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auton jälkiseuranta hoidetaan automyynnistä.</li> </ul>

Taulukko 3. 1. esimerkkutilanne takuukäsittelyn ja korikorjaamon välillä.

<b>1. Tilanne: Korikorjaamolla tehtävien takuutöiden hinnoittelu ja laskuttaminen</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Takuukäsittelijät</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maali- tai korivikainen auto tarkistetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ennen ajanvarausta tehdään vikailmoitus maahantuontiin kori- ja maalitakuuvastaajien kantaa odottamaan.</li> </ul>	<b>1. Ajanvaraus</b>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kun päätös on saatu, ilmoitetaan asiakkaalle jatkosta.</li> <li>- Aika ja osat varataan korjaukselle.</li> <li>- Työmääräykselle kirjoitetaan työt mikä kori- ja maalitakuuvastaava on hyväksynyt.</li> </ul>	<b>2. Valmistelevat työt</b>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto otetaan vastaan korikorjaukseen.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoon tehdään kori- ja maalitakuuvastaavan hyväksymät työt tehtaan ohjeiden mukaisesti.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto luovutetaan ja työ hinnoitellaan korikorjaamolla valmiiksi.</li> <li>- Hinnoittelun jälkeen takuukäsittelijä hakee työmääräyksen ja laskuttaa työn maahantuontiin.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Takuukäsittelijät tekevät tarvittavat takuuanomukset ja laskuttavat tehdyt ja hinnoitellut työt maahantuontiin.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korjauksen jälkiseuranta hoidetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>7. Jälkiseuranta</b>

Taulukko 4. 1. esimerkkutilanne Europcar Oy:n ja korikorjaamon välillä.

<b>1. Tilanne: Sijaisauton varaus</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Europcar</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaurioituneen auton vauriotarkastus hoidetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaukselle varataan aika.</li> <li>- Asiakkaan ollessa epävarma sijaisauton varauksesta annetaan ensisijaisesti asiakkaalle, Europcarin käyntikortin muodossa.</li> </ul>	<i>1. Ajanvaraus</i>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaamon työnjohtaja voi varata Europcarista sijaisauton sähköpostitse tai puhelimitse.</li> </ul>	<i>2. Valmistelevat työt</i>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaan auto otetaan vastaan korikorjaamolle.</li> <li>- Europcar tuo ensisijaisesti asiakkaan sijaisauton korikorjaamolle valmiiksi.</li> <li>- Tällöin korikorjaamon työnjohtaja luovuttaa sijaisauton asiakkaalle.</li> <li>- Jos sijaisautoa ei ole tuotu korikorjaamolle valmiiksi, ohjataan asiakas noutamaan auto Europcarilta.</li> </ul>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Europcar luovuttaa asiakkaalle sijaisauton.</li> </ul>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoon tehdään korikorjaus.</li> </ul>	<i>4. Korjaus ja huolto</i>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<i>5. Laadun varmistus</i>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjaus luovutetaan ja laskutetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<i>6. Luovutus ja laskutus</i>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen jälkiseuranta hoidetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<i>7. Jälkiseuranta</i>

Taulukko 5. 2. esimerkkitilanne Europcar Oy:n ja korikorjaamon välillä.

<b>2. Tilanne: Sijaisauton luovuttaminen asiakkaalle korikorjaamolta</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Europcar</b>
	1. Europcar varaa asiakkaalle auton ja sopii varauksen perustiedot valmiiksi asiakkaan kanssa.
	2. Europcar tuo varatun auton sekä esitäytetyn vuokrasopimuksen korikorjaamolle.
3. Korikorjaamon työnjohtaja ajaa Europcarin auton aina ensisijaisesti sisään korikorjaamolle.	
4. Korikorjaamon työnjohtaja varmistaa seuraavat asiat asiakkaalta: asiakkaalta löytyy voimassa oleva ajokortti, haluaako asiakas omavastuun poiston.	
5. Korikorjaamon työnjohtaja ottaa asiakkaalta allekirjoituksen vuokraus sopimukseen ja antaa asiakkaalle vuokrasopimuksesta oman kappaleen asiakkaalle.	
6. Korikorjaamon työnjohtaja luovuttaa sijaisauton asiakkaalle.	
	7. Europcar hakee vuokrasopimuksen korikorjaamolta.



Taulukko 6. 1. esimerkkitalanne varustelun ja korikorjaamon välillä.

<b>1. Tilanne: Kuljetusvaurioituneen auton korjaus korikorjaamolla sekä varusteleminen varustelussa</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Varustelu</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b>	
<b>1. Ajanvaraus</b>	<b>1. Ajanvaraus</b> - Uudelle varusteltavalle autolle varataan aika varusteluun.
<b>2. Valmistelevat työt</b>	<b>2. Valmistelevat työt</b> - Uuden auton varustelun valmistelevat työt tehdään varustelussa.
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> - Auto otetaan vastaan ja huomataan autossa kuljetusvaurio. - Varustelu tekee kuljetusreklamaation vakuutusyhtiöön.
<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Uusi auto tuodaan korikorjaamolle kuljetusvaurion korjaukseen. - Kuljetusvauriosta tehdään WinCabas-laskelma vakuutusyhtiöön kuljetusvahinkoihin. - Kuljetusvaurio korjataan korikorjaamolla.	<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Uusi auto varustellaan aina ensisijaisesti ennen kuin se tuodaan korikorjaamolle. - Varustelun kasaus jätetään aina ensisijaisesti kesken varustelussa jos kasattavat kohteet liittyvät kuljetusvaurion korjaukseen purkutöihin.
<b>5. Laadun varmistus</b> - Kuljetusvaurion korjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.	<b>5. Laadun varmistus</b> - Varustelu varmistetaan varustelussa.
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> - Kuljetusvaurion korjaus laskutetaan korikorjaamolta vakuutusyhtiöön. - Auto viedään tämän jälkeen luovutuspesuun, mikäli se on loppuun varusteltu.	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> - Varustelu laskutetaan varustelusta.
<b>7. Jälkiseuranta</b>	<b>7. Jälkiseuranta</b> - Jälkiseuranta hoidetaan automyyntiä.

Taulukko 7. 2. esimerkkitilanne varustelun ja korikorjaamon välillä.

<b>2. Tilanne: Uuteen autoon asennetaan maalattava osa joka maalataan korikorjaamolla</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Varustelu</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b>	
<b>1. Ajanvaraus</b>	<b>1. Ajanvaraus</b> - Uudelle varusteltavalle autolle varataan aika varusteluun.
<b>2. Valmistelevat työt</b>	<b>2. Valmistelevat työt</b> - Uuden auton varustelun valmistelevat työt tehdään varustelussa. - Maalattavat osat tilataan ensisijaisesti varustelussa. - Maalattavat tilataan tai tuodaan korikorjaamolle varustelusta tässä vaiheessa.
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b>	<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> - Auto otetaan vastaan varustelussa.
<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Maalattava osa maalataan. - Maalaustyö hinnoitellaan työmääräykselle valmiiksi.	<b>4. Korjaus ja huolto</b> - Maalattu osa asennetaan varustelussa.
<b>5. Laadun varmistus</b> - Maalattun osan laatu varmistetaan korikorjaamolla. - Tämän jälkeen se viedään varusteluun asennettavaksi.	<b>5. Laadun varmistus</b> - Varustelussa tehdyn työn laatu varmistetaan varustelussa.
<b>6. Luovutus ja laskutus</b>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> - Auto viedään luovutuspesuun varustelun jälkeen.
<b>7. Jälkiseuranta</b>	<b>7. Jälkiseuranta</b> - Jälkiseuranta hoidetaan automyynnistä.

Taulukko 8. 3. esimerkkitalanne varustelun ja korikorjaamon välillä.

<b>3. Tilanne: Auto johon tehdään korikorjaus, tilataan samalla varustelussa tehtävä työ</b>	
<b>Korikorjaamo</b>	<b>Varustelu</b>
<b>0. Vauriotarkastus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auton vauriot tarkastetaan korikorjaamolla.</li> <li>- Asiakas mainitsee varustelussa tehtävien lisätöiden tarpeesta.</li> </ul>	
<b>1. Ajanvaraus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korjaukselle varataan aika ja varmistetaan, että varustelussa on myös aikaa tehtäville töille samalla kertaa.</li> <li>- Varustelussa tehtäville töille varataan aika varusteluun.</li> <li>-</li> </ul>	<i>1. Ajanvaraus</i>
<b>2. Valmistelevat työt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varaosat tilataan.</li> </ul>	<i>2. Valmistelevat työt</i>
<b>3. Ajoneuvon vastaanotto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto otetaan vastaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<i>3. Ajoneuvon vastaanotto</i>
<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto viedään varusteluun sovittuna aikana.</li> <li>- <b>Mikäli sovittuun aikaan tulee muutos, on siitä ilmoitettava viipymättä varusteluun.</b></li> <li>- Auto tulee varustelusta korikorjaamolle.</li> <li>- Korikorjaamolla suoritetaan korikorjaus autoon.</li> </ul>	<b>4. Korjaus ja huolto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varustelussa suoritetaan autoon tilatut työt. <b>Mikäli töitä varustelussa ei päästä aloittamaan sovitusti ja alun perin sovittu aikataulu ei pidä, on asiasta oltava viipymättä yhteydessä korikorjaamolle.</b></li> </ul>
<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korikorjauksen laatu varmistetaan korikorjaamolla.</li> </ul>	<b>5. Laadun varmistus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varustelussa tehtyjen töiden laatu varmistetaan varustelussa.</li> <li>- Auto viedään varmistuksen jälkeen korikorjaamolle.</li> </ul>
<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koko korjaus laskutetaan ja luovutetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<b>6. Luovutus ja laskutus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Varustelussa tehdyt työt hinnoitellaan varustelussa.</li> </ul>
<b>7. Jälkiseuranta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koko korjauksen jälkiseuranta hoidetaan korikorjaamolta.</li> </ul>	<i>7. Jälkiseuranta</i>