

Timo Puustinen

# Huollon asiakaspalvelun uudelleenorganisointi

VV-Autotalot Helsinki

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Insinööri (AMK)  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Opinnäytetyö  
12.10.2012

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Timo Puustinen Huollon asiakaspalvelun uudelleenorganisointi, VV-Autotalot Helsinki 32 sivua + 2 liitettä 12.10.2012
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja Kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Tuotetekniikka
Ohjaajat	Lehtori Pertti Ylhäinen Myyntipäällikkö Sarno Pitenius
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty VV-Autotalot Oy Helsingin toimipisteelle. Työn tavoitteena oli suunnitella VV-Autotalot Oy Helsingille toimivampi ratkaisu huoltoneuvojen tehtäviin ja sijaintiin. Toinen tavoite oli saada jo valitusta puhelinratkaisusta tälle toimipisteelle toimiva kokoonpano ja saattaa puhelinjärjestelmä.</p> <p>Työn ansiosta perustettiin toimiva etutuki-takaturvajarjestelmä huoltoon, molempiin suuntiin tukeva puhelinjärjestelmä sekä selkeä työnjako, niin että työntekijät tietävät mitä milläkin paikalla tehdään. Keväällä tehtiin myös asiakaskysely, jossa kartoitettiin uusien järjestelmien toimivuus kanta-asiakkaiden mielipiteen mukaan.</p> <p>Huoltoneuvojen tehtävät ja fyysinen sijainti saatiin muutettua, ja tehtävien muutoksella oli myönteinen vaikutus sekä työntekijöiden että asiakkaiden mielestä. Uudella puhelinjärjestelmällä puhelutoiminnot ovat nyt helpompia kuin ennen ja puheluiden seuranta helpompaa. Puhelinjärjestelmän muutoksella on myös ollut myönteinen vaikutus asiakastytytyväisyyteen.</p>	
Avainsanat	Puhelinjärjestelmä, uudelleenorganisointi

Author Title	Timo Puustinen Reorganization of Customer Service of Car Maintenance in VV-Auto Helsinki
Number of Pages Date	32 pages + 2 appendices 12 October 2012
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive Design Engineering
Instructor	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Sarno Pitenius, Sales Manager
<p>This Bachelor's thesis was assigned by VV-Autotalot Oy Helsinki. The objective of the thesis was to develop a more efficient way to handle customer service, billing, quotation and other such tasks. The second objective was to further develop the already selected telephony solution especially for the needs of this office and also to make the solution operational.</p> <p>As a result of this thesis a new front-end and back-end structure for maintenance services was established. A two-way telephony solution was also established. The result is a more efficient and accurate way to divide work between maintenance employees. A customer satisfaction survey was conducted in the spring of 2012, which showed how all the changes affected customer satisfaction.</p> <p>Maintenance advisors' tasks and their physical location were changed. All the changes got good feedback from the customers and also from co-workers. Thanks to the new telephony solution, telephone operations and tracking of phone calls are now easier than before. Changes to the telephony solution have also had a positive impact on customer satisfaction.</p>	
Keywords	Telephones, reorganization

## Sisällys

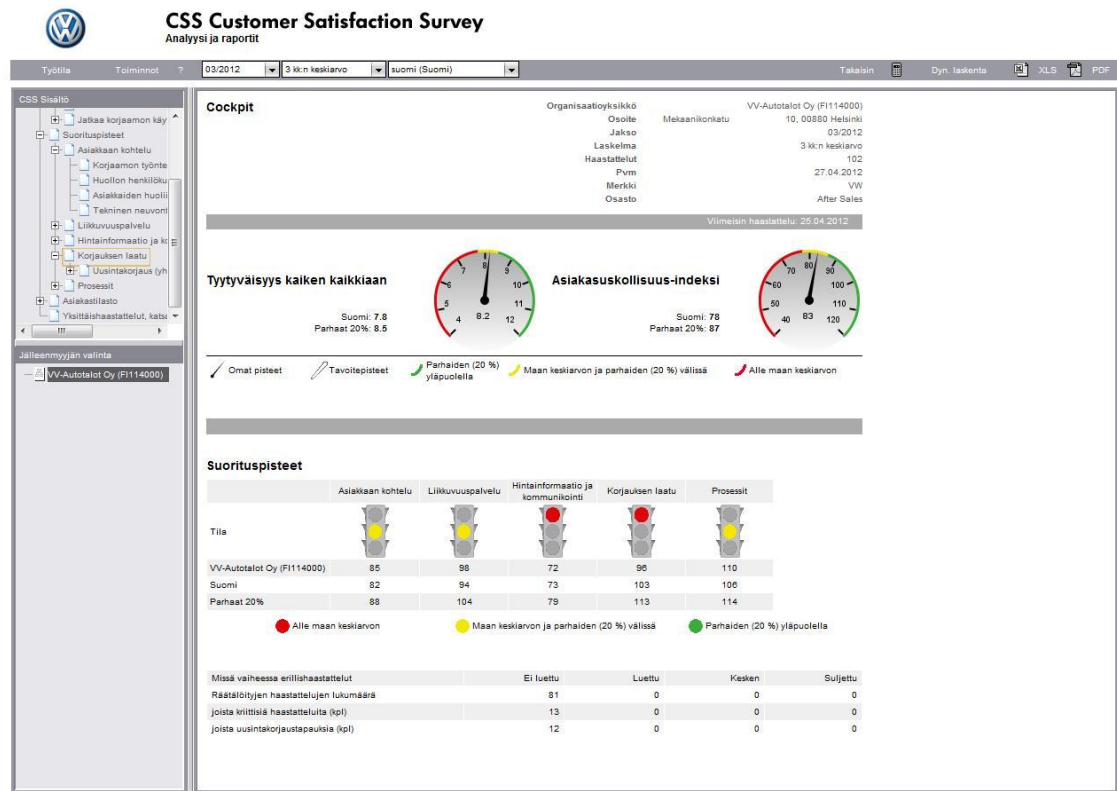
1	Johdanto	1
2	Yritys	3
3	Asiakaspalvelun haasteet	5
3.1	Puhelinpalvelun haasteet	5
3.2	Työnjohdon haasteet	10
4	Ratkaisumalleja puhelinpalvelun haasteisiin	11
4.1	Orange Contact - VV-Auto Espoo	11
4.2	VoIP-puhelinjärjestelmä - VV-Auto Vantaa	13
5	Uuden puhelinjärjestelmän suunnittelu	14
5.1	Laitteisto	14
5.2	Puhelinjärjestelmän käyttöönotto	18
6	Työnjohdon uudelleenorganisointi	23
6.1	Vanha asiakaspalvelumalli	23
6.2	Uuden systeemin rakentaminen ja käyttöönotto	25
7	Uudelleenorganisoinnista saadut kokemukset	29
8	Päätelmät	31
	Lähteet	32
	Liitteet	
	Liite 1. CABAS	
	Liite 2. Asiakaskysely	

## Lyhenteet

CSS	Customer Satisfaction Survey – Asiakastyytyväisyyskysely
VAG	Volkswagen AG
VoIP	Voice Over Internet Protocol
CB	Call Back
CABAS	Vakuutusyhtiöiden käyttämä korjauskustannuslaskelmienteko-ohjelma

## 1 Johdanto

VV-Autotaloissa on asetettu tavoitteeksi nostaa asiakaspalvelun tasoa merkittävästi. Tavoitteena on, että jokainen VV-Autotalon toimipiste nousee Suomen TOP-20 kategoriaan CSS-tutkimuksessa (Customer Satisfaction Survey). Volkswagen AG suorittaa Suomessa TNS-Gallup- nimisen yrityksen avulla CSS-tutkimusta, jonka perusteella tehdas pystyy seuraamaan jälleenmyyjänsä asiakaspalvelutasoa. Tätä työtä tehdessä VAG-konserni otti käyttöön uuden version CSS-tutkimuksesta, jossa jokainen kysymyksen osa-alue saadaan tarkasteltua erikseen ja näin jokainen jälleenmyyjä pystyy tehostetusti paneutumaan omiin heikkouksiinsa. Uudessa tutkimuksessa pystytään jokainen kysymyksen osa-alue purkamaan osiin ja näkemään eritellysti, kuinka niissä on menestytty. Kuvassa 1 näkyy valitun toimipisteen etusivu, jossa on listattuna tyytyväisyys kaiken kaikkiaan ja asiakasuskollisuus-indeksi. Vasemmasta reunasta saadaan valittua tulosten erittelyä varten pienemmät osakokonaisuudet, kuten uusintakorjaus tai tarpeellisten töiden selvittäminen.



Kuva 1. CSS-tutkimuksen etusivu, kun toimipiste on valittu (1)

Tulokset on värikoodattu seuraavalla tavalla: Vihreä osoittaa, että toimipiste on Suomen Top20-joukossa kyseisellä osa-alueella. Keltainen merkitsee toimipisteen olevan maan keskiarvon ja Top20-joukon välissä. Punaisella ollaan alle maan keskiarvon.

Mikäli VV-Autotalot Oy Helsingin toimipisteessä (myöhemmin lyhennettynä puhutaan vain VV-Auto Helsingistä) aiotaan kehittää kaikkia osa-alueita, on myös tehtävä muutoksia. Nämä uudet keinot on kehitetty ennen kuin uusi CSS tuli käyttöön, mutta toimipisteessä on ollut jo reklamaatioiden kautta tietoa, missä täytyy parantaa.

Työn tavoitteena on suunnitella VV-Autotalot Oy Helsingille toimivampi ratkaisu huoltoneuvojen tehtäviin ja sijaintiin. Toinen tavoite on saada jo valitusta puhelinratkaisusta tälle toimipisteelle toimiva kokoonpano ja puhelinjärjestelmän toimintaansaattaminen.

## 2 Yritys

VV-Auto perustettiin vuonna 1977, kun Kesko osti Volkswagenin ja Audin jälkimarkkinointitoiminnan Wihurilta. Tästä lähtien VV-Auto on toiminut Keskon tytäryhtiönä. Vuonna 1990 VV-Auto aloitti myös Seat-merkkisten henkilöautojen maahantuonnin. 2000-luvulla VV-Auto aloitti vahvan kasvun, kun vuonna 2003 Volkswagenin ja Audin jälleenmyynti Turussa siirtyi VV-Autolle. Kasvu jatkui vuosina 2004–2006, kun Helsingin, Espoon ja Vantaan Volkswagen- ja Audi-jälleenmyynti siirtyi VV-Autolle Stockmann-auton luovuttua autokaupasta. Yrityskauppojen myötä VV-Auton tukkutoimintoja harjoittavan yrityksen nimeksi tuli VV-Auto Group Oy ja vähittäiskauppaa pääkaupunkiseudulla harjoittavan yrityksen nimeksi VV-Autotalot Oy.

VV-Auto Group on Kesko Oyj:n omistama, Volkswagen- ja Audi-henkilöautojen sekä Volkswagen-hyötyautojen maahantuontia ja markkinointia harjoittava yhtiö. Tytäryhtiö Auto-Span vastaa Seat-henkilöautojen tuonnista ja markkinoinnista Suomessa sekä Virossa ja Latviassa. Auto-Span on yhdistymässä VV-Auto Groupin kanssa vuoden 2012 aikana. VV-Auto Groupin palveluksessa vuoden 2012 alussa oli 133 henkilöä ja Auto-Span Oy:n palveluksessa 6 henkilöä. Tytäryhtiöt VV-Autotalot Oy pääkaupunkiseudulla ja Turun VV-Auto Oy Turussa harjoittavat Volkswagen-, Audi- ja Seat-henkilöautojen sekä Volkswagen-hyötyautojen jälleenmyyntiä ja huolto- ja korjaamotoimintaa. VV-Autotalojen palveluksessa oli vuoden 2012 alussa noin 400 henkilöä ja Turun VV-Auto Oy:n palveluksessa 91 henkilöä. VV-Auton liikevaihto vuonna 2011 oli 598 milj. euroa (2).

Tämä opinnäytetyö on tehty VV-Autotalot Oy:n Helsingin toimipisteelle, joka sijaitsee Helsingin Herttoniemessä. VV-Autotalot Oy Helsinki on yksi Suomen suurimmista autotaloista. Yrityksessä työskentelee yhteensä noin 200 työntekijää. VV-Autotalot Oy Helsinki on jaettu Volkswagen Center Helsinkiin, Seat Center Helsinkiin ja Audi Center Helsinkiin. Toimipisteessä toimii myös kyseisten merkkien korikorjaamo, uusien autojen varustelu, vaihtoautomyynti ja pesupalvelut. Autotalo on jakautunut kahteen erilliseen rakennukseen, jotka sijaitsevat samalla tontilla Mekaanikonkatu 10:ssä.

Volkswagen Center Helsinki käsittää Volkswagen-henkilöautojen ja -hyötyajoneuvojen myynnin ja huoltokorjaamon sekä varaosamyyntiä. Hyötyajoneuvojen huoltokorjaamo toimii samassa korjaamohallissa henkilöautojen huoltokorjaamon kanssa, mutta se on



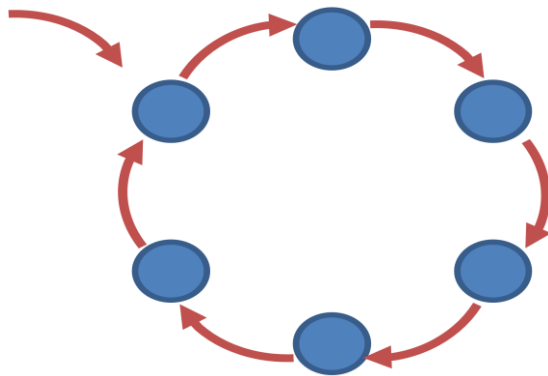
rajattu korjaamohallin toiseen pätyyn, jossa on myös oma työnvastaanottopiste hyötyajoneuvoille. Audi Center Helsinki käsittää Audin myynnin ja huoltokorjaamon sekä varaosamyynnin. Audi Center Helsingillä on oma myyntitila ja huoltokorjaamo. Seat Center Helsinki käsittää Seatin myynnin ja huoltokorjaamon sekä varaosamyynnin. Seatin huoltokorjaamo toimii samassa tilassa Volkswagenin huoltokorjaamon kanssa. Seatin myynti toimii samassa rakennuksessa hyötyajoneuvojen myynnin, vaihtoautojen myynnin ja korikorjaamon kanssa.

Tässä opinnäytetyössä viitataan myös yrityksiin Esecom ja Sofigate. Esecom on tuottanut VV-Autotalot Oy:lle Astra- puhelinjärjestelmän ja kaiken siihen liittyvän ohjelmiston sekä laitteiston. Sofigate on toiminut konsultointiapuna, koska sillä on vankka kokemus erilaisista puhelinjärjestelmistä ja niiden sovelluksista.

### 3 Asiakaspalvelun haasteet

#### 3.1 Puhelinpalvelun haasteet

VV-Auto Helsingissä on otettu käyttöön vuonna 2009 GSM-pohjainen Elisan suunnittelema puhelinjärjestelmä. Samalla keskitetty huollonajanvaraus hajautettiin jokaiseen toimipisteeseen. Sitä ennen keskitetty huollon ajanvaraus eli huoltopalvelut oli keskitetty VV-Auto Helsingin tiloihin. Vaikkakin GSM-puhelin on nykyaikaa, se tuo isojen asiakasmassojen vastaanottoon haasteita, koska GSM:n protokollat on koodattu sen kehitysvaiheessa tietynlaiseksi ja niistä on tehty standardit. Tämän takia esim. älysarjakaavio näyttää kuvan 2 mukaiselta. Kuvassa punaisella nuolella tarkoitetaan soittajaa, joka soittaa sarjaan. Siniset pallot ovat puheluiden vastaanottajia.

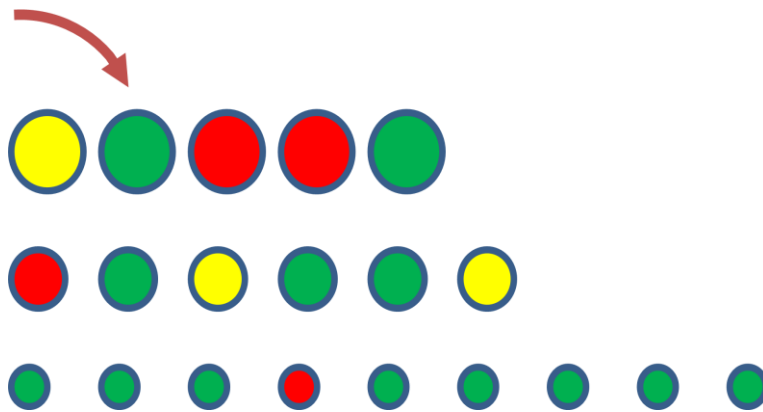


Kuva 2. Älysarja-kaavio (3, s. 10.)

Kaavio osoittaa, että kun asiakas soittaa älysarjaan, se yrittää tavoittaa kerrallaan yhtä henkilöä, joka on vapaana ottamaan puheluita vastaan. Normaalisti puhelin soi noin 30 sekunnin ajan kerrallaan asiakaspalvelijan kohdalla. Jos asiakaspalvelija ei jostain syystä vastaa ja puhelu siirtyy seuraavalle, asiakas on käytännössä jo tympääntynyt soittamaan. Suurin ongelma on se, ettei GSM-järjestelmästä ole pystynyt saamaan minkäänlaista raportointia puhelumääristä. VV-Auto Helsingillä ei ole siis aikaisemmin ollut mitään tietoa siitä, kuinka paljon puheluita mihinkin kellonaikaan tulee. Ilman tätä tietoa ei työvuoroja pystytä suunnittelemaan niin, että ruuhka-aipeina on eniten työntekijöitä paikalla. Jokainen puhelu näkyy yhtenä uutena puheluna käyttäjän puhelimesta. Tällöin tulee eteen myös henkinen ongelma. Vaikka puhelimesta näkyy

15 vastaamatonta puhelua, todellisuudessa ne saattavat olla vain kahden tai kolmen asiakkaan puheluita.

VoIP- (Voice Over Internet Protocol) järjestelmän etuna on se, että järjestelmään esiasetetaan jokaiselle käyttäjälle oma taitotaso (ks. luku 5.2 s.21). VoIP-järjestelmä vastaa normaalia GSM-järjestelmää, mutta toimii tavallisen internet-yhteyden välityksellä. Näin voidaan täsmäohjata puhelut aina sellaiselle henkilölle, joka asiakasta pystyy auttamaan. Kuvassa 3 havainnollistetaan sitä, että soittaja soittaa sarjaan ja sarjan äly valitsee parhaiten osaavan asiakaspalvelijan. Kuvassa punainen nuoli on soittaja, vihreä pallo kuvaa vapaata asiakaspalvelijaa, keltainen varattua sekä punainen ei ole kytkettynä vastaanottamaan puheluita.



Kuva 3. VoIP-sarjan kaavio (3, s.10.)

Tietenkin se vaatii sen, että asiakas soittaa oikeaan numeroon tai valitsee soittovalikosta oikein. Jokaisen puheluita vastaanottavan henkilön taitotasoihin valitaan "Helsinki"-sarja. Tämä asetetaan taitotasolle 80. Näin varmistutaan, että kaikki VV-Auto Helsingin puhelut ohjautuvat tälle henkilölle.

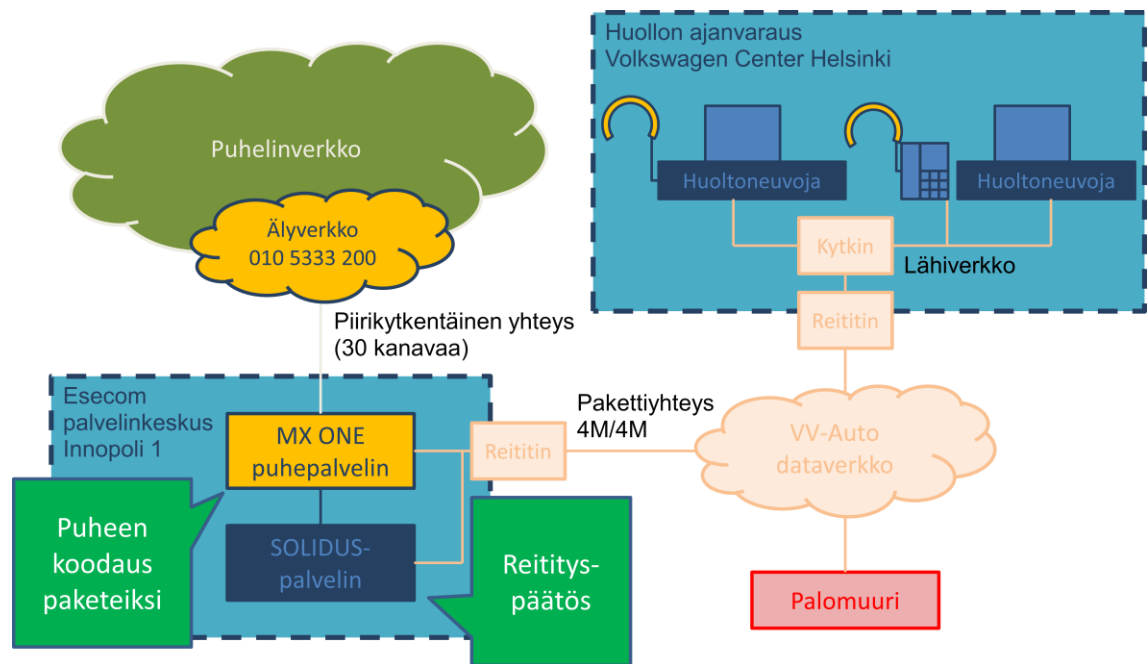
Vastaajasovellus on helppo ja yksinkertainen käyttää (kuva 4).



Kuva 4. Desktop Manager

Desktop Manager -sovellus on aina työpöydällä päällimmäisenä. F2 -näppäimellä saa valittua soitettavan numeron valmiista listasta tai näppäillä sen itse. F3:lla määritetään status, onko vapaa vai varattu. F5 -näppäimellä voi määrittää käyttäjän taitotason, mutta se on otettu pois käytöstä tavallisella käyttäjällä. F8 on tilastoikkuna, F9 vastaajapalvelu ja viimeinen nappi asetukset. Käytännössä normaalin työpäivän aikana tarvitsee kahta ensimmäistä nappia. Varatuksi siirtyessä pitää lisäksi määrittää, onko asiakaspalvelutilanne, tauolla vai muu työasia. Puhelinjärjestelmän peruskäyttö on siis helppoa, ja jokainen pystyy omaksumaankin sen helpohkosti.

VoIP-verkon toiminta on kohtalaisen monimutkainen ja puhelu käy läpi monta eri reittiä ennen kuin päätyy huoltoneuvojalle. Kaikki tietenkin tapahtuu sekunnin murto-osissa, koska paketit ovat pieniä ja kaistat leveitä. Jokainen tuleva puhelu ohjautuu Esecomin palvelukeskuksen kautta. Kuvassa 5 on esitetty kuinka puhelu kiertää asiakkaalta huoltoneuvojalle. Asiakas soittaa älyverkkoon, puhe ohjautuu puhepalvelimeen, jossa se koodataan paketeiksi, jotta puheludata on mahdollisimman pienikokoista. Seuraavaksi se siirtyy SOLIDUS-palvelimeen, joka päättää mihin puhelu siirretään. Puhelu siirtyy VV-Autotalojen dataverkkoon ja sitä kautta yksittäiselle huoltoneuvojalle, joka vastaa puheluun.



Kuva 5. VoIP-yhteyskeskuksen teknologia (3, s. 11.)

Vaikka järjestelmä onkin monimutkainen, sillä saadaan tuotua puhelinsarjaan mittava määrä älyä. Näin pystytään varmistumaan siitä, että puhelut ohjautuvat oikein ja puheluiden seuranta onnistuu.

Puhelinjärjestelmän on tarkoitus olla toiminnassa jokaisessa pääkaupunkiseudun VV-Autotalossa. Käyttäjälle voidaan määrittää myös sarjat "Espoo" ja "Airport". Näin ollen jokaisessa toimipisteessä pystytään ottamaan vastaan toisen toimipisteen puheluita. Joskus johonkin toimipisteeseen saattaa tulla puhelinpalveluun ruuhkaa ja toisessa toimipisteessä linjat ovat vapaana. Silloin voidaan ohjata eri toimipisteiden välisiä puheluita keskenään. Helsingin toimipisteestä pystyy varaamaan huolto- ja korjausajoja myös muihin pisteisiin ja päinvastoin. Toisinaan voi tulla tilanne, että puhelun aikana asiakas toteaa, että hänen voi olla helpompi mennä esimerkiksi VV-Auto Airportiin Vantaalle vaikka puhelu on ohjautunut VV-Auto Helsinkiin. Asiakkaan ei siis tarvitse soittaa uudestaan toiseen toimipisteeseen, vaan ajanvaraaja tekee varauksen asiakkaan haluamaan toimipisteeseen. Kuitenkin pääsääntöisesti jokaisessa toimipisteessä toimivassa huollon ajanvarauksessa varataan aikoja omaan toimipisteeseen, kuten kuvassa 6 havainnollistetaan.

Huollon Ajanvaraus				VW-Autotalot Oy				
Kalenterinäkömä   Uusi varaus   Odottavat pyynnöt   Haut ja muutokset   Ylläpito   Yhteydenotot				94: VW-AUTO HELSINKI				
Kalenterinäkömä >				73: AUDI CENTER ESPOO				
				76: VW-AUTO TAKKATIE, HUOLTO				
				92: VW-AUTO ESPOO				
				95: VW-AUTO VANTAA				
Viikkokalenteri				viikko 17				
Ryhmä	Vuoro	Tiimi		ma 23.4.	ti 24.4.	ke 25.4.	to 26.4.	pe 27.4.
Rengastyöt	ILTA	30min.VAIHDOT (h)		3/8	6,5/8	6/8	4,5/8	3/8
		TXT_30min.VAIHDOT (h)		3/8	8/8	6/8	7,5/8	5,5/8
		TXT_30min.VAIHDOT (h)		3/8	7,5/8	6/8	5/8	3,5/8
	Perus	60min.Rengastyöt (h)		2,5/3	1/3	1/3	0/3	0/3
Ryhmä	Vuoro	Tiimi		ma 23.4.	ti 24.4.	ke 25.4.	to 26.4.	pe 27.4.
Rengastyöt_2	Perus	Säilörenkas_nouto_sesonki		27/40	27/40	20/40	20/40	11/40
Ryhmä	Vuoro	Tiimi		ma 23.4.	ti 24.4.	ke 25.4.	to 26.4.	pe 27.4.
Audi_Juutinen	73153	Huolto (h)		12/16	16/16	14,5/16	16/16	8/16
		Sähkötyöt (h)		3/8	8/8	3/8	3/8	8/8
	816	Huolto (h)		3/8	7/8	4,5/8	0/8	0/8
		Vaativa_mekaaninen (h)		3/8	3/8	4,5/8	0/8	0/8
		Anttila/EI_CC_varausta (h)		3/8	3/8	3/8	3/8	0/8
Ryhmä	Vuoro	Tiimi		ma 23.4.	ti 24.4.	ke 25.4.	to 26.4.	pe 27.4.
Audi_Koukkula/Palomaa	73153	Huolto (h)		3/8	6/8	6/8	2,5/8	3,5/8
		Huolto/Hammashihna (h)		3/8	0/8	0/8	2,5/8	3,5/8
		Koivumäki/EI_CC_varausta (h)		0/8	2/8	2/8	3/8	0/8
	816	Huolto/Hammashihna (h)		2/8	5/8	0/8	0/8	0/8
		Sähkötyöt (h)		3/8	2/8	3/8	3/8	2/8
		SIS_ILMAstointityö (h)		1,5/8	0/8	0,5/8	1/8	1,5/8
Ryhmä	Vuoro	Tiimi		ma 23.4.	ti 24.4.	ke 25.4.	to 26.4.	pe 27.4.
Audi_Erikaisryhmä	73153	Suoravastaanotto (h)		0/8	0/8	0/8	0/8	0/8

Kuva 6. Huollon ajanvarauksen näkömä

Jokaisessa toimipisteessä on lukuisia omia sarjoja. VW-Auto Helsingin toimipisteessä on VW-ajanvaraus, Audi-ajanvaraus, Seat-ajanvaraus, VW-Huolto, Audi-Huolto, Seat-Huolto, VW-Varaosat, Audi-Varaosat, Seat-Varaosat, Korikorjaamo, HYA-Huolto, VW-Ajanvaraus callback, Audi- ajanvaraus callback, Seat- Ajanvaraus callback, VW- Huolto callback, Audi- Huolto callback, Seat- Huolto callback, VW- Varaosat callback, Audi-Varaosat callback, Seat- Varaosat callback, Korikorjaamo callback ja HYA- Huolto callback. Tarkemmin taitotasot ja määrittäminen käydään läpi luvussa 5.2 sivulla 20.

Jokaiselle sarjalle on olemassa CB eli Call Back. Call Back -sarjaa tarvitaan silloin, kun asiakas jättää automaattisen soittopyynnön. Automaattisen soittopyynnön jättäminen tapahtuu seuraavasti. Asiakas soittaa ja tietyn aikamäärän jälkeen järjestelmä tarjoaa asiakkaalle mahdollisuutta jättää soittopyynnön. Mikäli asiakas valitsee kyllä, järjestelmä pyytää asiakkaalta puhelinumeroa, johon automaattinen takaisinsoitto tulee. Kun asiakas on jättänyt soittopyynnön, pisimpään vapaana olleelle käyttäjälle

tulee automaattisesti omalle työpöydälle ikkuna. Ikkunasta voi soittaa suoraan soittopyynnön jättäneelle asiakkaalle.

### 3.2 Työnjohdon haasteet

VV-Auto Helsingissä on Volkswagen- ja Seat-huollossa ollut käytössä perinteinen ison autokorjaamon toimintamalli. Hallia johtaa oma hallityönjohtaja ja asiakkaita palvelee tiskillä neljä huoltoneuvojaa. Vanhassa toimintamallissa on omat hyvät puolensa. Huoltoneuvojat huolehtivat asiakaspalvelusta ja laskuttamisesta. Päivittäinen läpimeno on korjaamalla normaalisti n. 50–70 autoa. Automäärä on sen verran suuri, ettei korjaamoa pysty tehokkaasti pyörittämään nykyisellä tavalla.

On silti huomattu, että neljä huoltoneuvojaa kuormittuvat turhankin paljon mikäli, töiden jakoa ei mietitä uudelleen. Myös hallityönjohtaja kuormittuu nykytoimintatavalla erittäin paljon. Mikäli halutaan saada asiakastyytyväisyyttä lisättyä, täytyy laadunvalvontaa tehostaa sekä antaa asiakkaille parempaa ja yksilöllisempää palvelua.

Uusintakorjaukset johtuvat suurimmaksi osaksi huolimattomasta korjaamotyöskentelystä ja puutteellisesta kommunikoinnista asiakkaiden kanssa. Huolimaton korjaamotyöskentely voi olla esimerkiksi öljypropun kiristäminen kunnolla. Asiakas voi silloin tulla jonkin ajan kuluttua takaisin, koska auto tiputtaa öljyä. Puuttellinen kommunikointi voi monesti olla sitä, että asiakkaan autoa on yritetty korjata muualla, mutta saadaan kuntoon vasta toisessa korjaamossa. Silloin se ei varsinaisesti ole uusintakorjaus sille korjaamolle, missä auto on saatu ensimmäisellä kerralla kuntoon. Asiakas vaan näkee asian niin ja sen välttämiseksi huoltoneuvojan täytyy osata selittää asia oikein. Mikäli uusintakorjausten määrää aiotaan laskea, on tehtävä muutoksia laadunvalvonnassa kaikissa korjaustoimenpiteissä sekä asiakaskommunikointia on edelleen parannettava. VV-Autotalot Helsingin toimipisteen osalta suurin haaste uusintakorjauksissa on asentajien tekemien pienin inhimillisten virheiden minimointi sekä kuinka asiakkaille asia kerrotaan.

Toinen ongelmakohta on ollut kustannusarvioiden antaminen asiakkaille. Tämä on varmasti jäänyt taka-alalle siinä vaiheessa, kun työmäärä on liian suuri neljälle huoltoneuvojalle.

Edellä mainitut uusintakorjaukset sekä kustannusarvioiden antaminen vaikuttavat kokonaistyytyväisyyteen merkittävästi. Vaikka muilla osa-alueilla onnistuttaisiin hyvin, ovat nämä monesti laskeneet CSS -tulosta reilusti alaspäin ja siksi kokonaistulos on näyttänyt huonolta. Sen vuoksi ollut pakko herätä todellisuuteen ja on pitänyt alkaa kehittää menetelmiä, joilla saadaan VV-Auto Helsinki asiakastyytyväisyydessä uudelle tasolle. Asiakasuskollisuuden täytyy pysyä korkeana, joten vanhat asiakkaat täytyy pitää tyytyväisenä. Tänä päivänä kilpailu on avointa eikä yksikään autotehdas saa pitää takuuehtona merkkiliikkeen korjaushistoriaa. Niin sanotut "villit ja vapaat" korjaamot ovatkin lohkaisseet ison osan asiakkaista itselleen myös uudempien autojen osalta (4 ja 5). Tästä on tehty vuonna 2011 suuri tutkimus, jonka perusteella on havaittu siirtymistä uudemmissakin autoissa pienten korjaamojen suuntaan. Suurin osa ihmisistä vertaa hinta-laatusuhdetta ja äänestää jaloillaan. Merkkiliikkeiden täytyy reagoida kiristyvään kilpailutilanteeseen ja näin ylläpitää jo vanhoja hyviä asiakassuhteita. Kiristyvässä kilpailutilanteessa voittajana on kuitenkin aina asiakas. Merkkiliikkeen valitessaan hän saa nykyisin jo kilpailukykyisen hinnan. Suurin valtti merkkiliikkeillä on kuitenkin osaaminen. Se on aina koulutusten kautta parempaa kuin pienissä korjaamoissa, joilla ei ole mahdollisuutta saada merkkikohtaista koulutusta.

## **4 Ratkaisumalleja puhelinpalvelun haasteisiin**

### **4.1 Orange Contact - VV-Auto Espoo**

VV-Auto Espoossa testattiin Elisan Orange Contact -puhelinjärjestelmää, joka on hieman monipuolisempi älysarja verrattuna tavalliseen Elisan älysarjaan. Siitä pystyy hieman seuraamaan, mikä on puheluiden määrä ja kuinka hyvin niihin vastataan. Orange Contactissa näkee reaaliaikaiset tiedot siitä, onko asiakaspalvelija sarjassa vai ei, ja jos ei ole, niin mikä on poissaolosyy. Myös historiatiedot saadaan näkyviin. Tätä kautta Espoossa on hieman pystytty seuraamaan, kuinka yksikön puhelinliikenne toimii. Raporttien mukaan VV-Auto Espoossa oli jäänyt noin puolet puhelusta hoitamatta. Se merkitsee isoa rahasummaa, koska tuostakin puhelumäärästä olisi osa varannut huoltoajan. Nyt soittajat todennäköisesti ovat menneet muille korjaamoille.



Orange Contactin tietojen perusteella VV-Auto teetätti Keskonetissä tutkimuksen, jonka perusteella on uutta puhelinjärjestelmää alettu kehittää. Tutkimuksen perusteella perusasiakas, joka varaa huoltoaikaa, jaksaa odottaa n. 57 sekuntia puheluun vastausta. Ne, jotka sinnikkäästi jaksavat odottaa ja saavat kiinni puhelinvaihteen hoitajan, eli infotiskillä istuvan henkilön, haukkuvat yleensä tämän henkilön huonon asiakaspalvelun osalta. Tämä kaikki johtuu siitä, että jokainen matkapuhelin soi niin kauan kun sarjaan on määriteltä ja puhelu siirtyy yksinkertaisesti seuraavalle, ja sitä seuraavalle, ei missään tapauksessa siis välttämättä vapaalle ihmiselle. Asiakaspalvelijalla voi nimittäin olla vielä edellinen työ kesken, koska järjestelmässä ei ole mitään rauhoitusaikaa puheluiden välillä. Siksi asiakaspalvelija saattaa jättää vastaamatta puheluun tai hylätä puhelun. Silloin se taas siirtyy seuraavalle.

Orange Contact -järjestelmän ongelma on nimenomaan se, että se on toteutettu GSM-verkkoon. Järjestelmässä on hieman enemmän älyä kuin perusälysarjassa. Tämän takia VV-Autossa ei lähdetty tuomaan tätä järjestelmää muihin toimipisteisiin vaan on lähdetty miettimään asiaa tyhjältä pöydältä.

Kuvassa 7 vihreällä on VV-Autotalot Oy:n kilpailijat ja punaisella VV-Autotalot Oy. Kuvan perusteella huomataan suoraan, että muualla pääsee puhelimella paremmin läpi kuin VV-Autotalot Oy:ssä. Erityisen huolestuttavaa on, että on myös niitäkin asiakkaita, jotka eivät saa asiaansa ollenkaan hoidettua.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ensimmäiselle puhelulla	107 100	70,86% 83,33%					
2.	Toisella tai useammalla soitolla	30 13	19,87% 10,83%					
3.	Kun minulle soitettiin takaisin	10 5	6,62% 4,17%					
4.	En saanut asiaani lainkaan hoidettua	4 2	2,65% 1,67%					

Kuva 7. Keskonetissä tehdyn tutkimuksen satoa (3, s. 3.)

#### 4.2 VoIP-puhelinjärjestelmä - VV-Auto Vantaa

Moneen kertaan jo tässäkin opinnäytetyössä mainittu GSM-järjestelmä jouduttiin huonojen kokemusten perusteella toteamaan huonoksi suuren massan puhelinliikenteeseen. Esecomin ja Sofigaten yhteistyönä kesällä 2011 uuden VV-Auto Airportin yhteydessä otettiin käyttöön myös uusi puhelinjärjestelmä. Uusi järjestelmä on VoIP-pohjainen ratkaisu. Siinä puhelut kulkevat samaa linjaa pitkin muun internet-liikenteen kanssa. VoIP-järjestelmä vie siis osan siitä samasta kaistasta, jota käytetään kaikkeen muuhunkin internet-liikenteeseen. Järjestelmää varten verkosta on otettu oma lohko, jottei puheluilta lopu kaista kesken. Pääkaupunkiseudulla kantaverkko on sen verran hyvä, ettei ongelmia synny siitä, että kaista loppuisi kesken.

Vantaalla asetettiin tavoitteeksi 70 %:n palveluaste. Palveluaste ei ole sama asia, kuin puheluihin vastattu määrä. 100 %:n palveluaste saavutetaan siinä tapauksessa, että kaikkiin puheluihin on pystytty vastaamaan alle 30 sekunnissa. Mikäli yksikin asiakas odottaa palvelua yli 30 sekuntia, alkaa palveluaste laskea. Tämä tavoite Vantaalla täyttyi heti. Siis jos verrataan Espoon toimipisteen puheluiden vastausprosenttiin, on uusi järjestelmä tehnyt ihmeitä. Infopisteessä ei tarvitse nyt vastata ollenkaan huollon puheluihin ja se helpottaa infopisteen työntekijöiden työtä. Tällöin infopisteessä pystytään keskittymään enemmän niihin asiakkaisiin, jotka ovat talossa sisällä.

## 5 Uuden puhelinjärjestelmän suunnittelu

Uuden puhelinjärjestelmän suunnittelu aloitettiin purkamalla Vantaan toimipisteen käyttökokemuksia. VV-Auto Airportissa oli saatu hyvät kokemukset Esecomin puhelinjärjestelmästä Sofigaten konsultoinnilla, joten oli järkevintä valita sama paketti myös Helsingin toimipisteelle.

### 5.1 Laitteisto

Vantaan pisteessä suurin osa valmistelutyöstä oli jo tehty. Aloituspalaverissa pystyttiin sopimaan päivämääriä sekä tarkastelemaan laitevalikoimaa. Laitetarpeeksi kartoitettiin kolme erilaista laitetta. Audi-korjaamon huoltoneuvojille, Volkswagen- ja Seat-korjaamon takatuen huoltoneuvojille sekä hallityönjohtajalle valittiin DECT-malliset puhelimet (kuva 8). DECT-puhelimella tarkoitetaan matkapuhelimen tapaista laitetta, joka ei ole sidottu mihinkään ja laite toimii omalla virtalähteellään. DECT-puhelinta voi siis käyttää vapaasti eikä se sido käyttäjää olemaan juuri tiettyssä paikassa. Ainoa rajoite on lähettimet, joiden peittoalueella DECT-puhelimen pitää olla, jotta se pystyy lähettämään ja vastaanottamaan puheluita.



Kuva 8. Aastra 610d DECT-puhelin.

Näille henkilöille DECT-puhelimen tuoma mobiliteetti on erityisen tärkeää. Puhelimet toimivat tontille asennettujen lähettemien avulla. Nämä lähettimet ovat periaatteessa samantyyppisiä laitteita kun WLAN -tukiasemat. Tukiasemat on asennettu tontille kuvassa 9 näkyviin paikkoihin. Punaiset ruksit osoittavat tukiasemien sijaintia ensimmäisessä kerroksessa ja mustat ruksit sijaintia toisessa kerroksessa.



Kuva 9. Tukiasemien sijainti VV-Auto Helsingissä

DECT-puhelimien käyttö helpottaa niiden henkilöiden työskentelyä, jotka joutuvat toistuvasti olemaan myös muualla kuin omalla työpisteellään. Puhelinjärjestelmän uusinnassa on ajateltu eritoten sitä, ettei suurin osa puhelimia käyttävistä työntekijöistä tee mobiliteetillä mitään. Työ kuitenkin tehdään omalla tietokoneella, kuten esimerkiksi ajanvaraukset, laskelmien teot, laskutus ja etenkin soitot asiakkaille. DECT-puhelimita on mahdollisuus käyttää suoraan puhelimesta käsin talon sisäistä puhelinluetteloja, ja siinä on tallennusmahdollisuus myös talon ulkopuolisille numeroille, joita voivat olla leasing- ja vakuutusyhtiöt. DECT-puhelimien käyttö on kuitenkin ajateltu niin, että myös hallista voi paremmin soittaa asiakkaalle, jos tarvitsee tarkastella autoa samalla, kun puhuu puhelimesta asiakkaan kanssa.

Varaosien korjaamomyynnissä, varaosien asiakastiskillä, varaosien ennakkomyynnissä, huoltopalveluissa, hyötyajoneuvohuollossa ja päälliköillä on käytössä perinteinen pöytämallin puhelin, kuten kuvassa 10 on havainnollistettu. Pöytäpuhelimeen pystyy tallentamaan omia puhelinnumeroita, sekä sisäinen muistio on käytössä. Vaikka pöytäpuhelin onkin vanhaa tekniikkaa, se toimii paljon paremmin isossa autokorjaamossa.



Kuva 10. Aastra 7434ip

Pöytämallin puhelimeen on saatavilla myös erilaisia kuulokkeita, jotta tietokonetta on helpompi käyttää. Käyttöön valittiin sankakuuloke tukiasemalla, jossa on pieni kosketusnäyttö sankakuulokkeen ohjaamiseen (kuva 11).



Kuva 11. Jabra PRO 9460 Mono

Sankakuuloke vapauttaa kädet muuhun työhön. Varauksia vastaanotettaessa on erittäin tärkeää saada molemmat kädet käyttöön, jotta kirjoittaminen on sujuvaa. Varsinkin niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla on autossaan jotain viankuvausta vaativaa vikaa. Viankuvauksen on hyvä olla mahdollisimman tarkka, jotta vastaanottotilanteessa ei tarvitsisi kirjoittaa enää lisää. Asentajan on myös paljon helpompi lähteä etsimään vikaa, jos lähtötiedot on kirjattu mahdollisimman tarkasti. Kuulokkeelle on annettu kantamaksi n. 150 metriä, joten se tuo tarpeellista mobiliteettia. Tällöin pystyy omalta työpisteeltään menemään varaosien korjaamomyyntiin tai korjaamohalliin. Hyötyajoneuvokorjaamoon oli alun perin tarkoituksena ottaa DECT-puhelimet, mutta huoltoneuvojen omasta toivomuksesta heille on laitettu pöytäpuhelimet.



## 5.2 Puhelinjärjestelmän käyttöönotto

Alkuperäisen aikataulun mukaan uusi puhelinjärjestelmä piti ottaa käyttöön tammikuun lopulla. Laitteisto tuli kuitenkin sen verran myöhään, että käyttöönotto viivästyi helmikuun puolelle. Päivämääräksi asetui 9.2.2012. Silloin oli kaikki lähettimet, ohjelmistot ja laitteet asennettu valmiiksi.

Pari ensimmäistä päivää pidettiin matkapuhelimet vielä toiminnassa mahdollisten alkukankeuksien varalta. Niitä ei kuitenkaan tarvittu sen jälkeen kun uudet puhelimet oli otettu käyttöön. Jokaiselle henkilölle oli etukäteen määritetty uudet numerot ja muut tarkat tiedot. Kaikki numerot, tiedot ja taitotasot määritettiin Excel-taulukkoon (kuva 12).

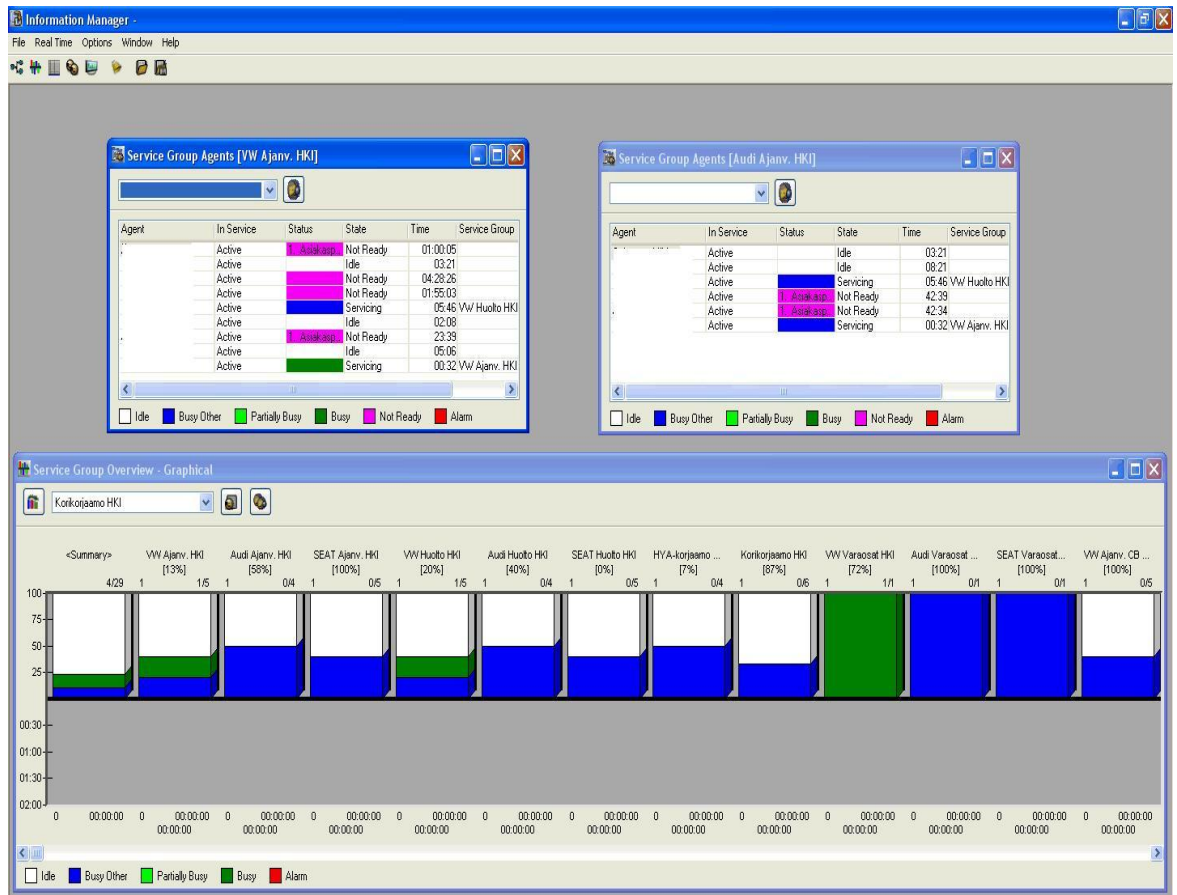
	Sukunimi	Etinimi	VANHA Kännynumero	VANHA Alanumero	UUSI Alanumero (prefix 80)	Ulosotto- numero (prefix 0)	Agentti / Valvoja	Perus / Aspa / softa / DECT	Sankaluuri	DM / IM / RM / CM
<b>VW Center Helsinki</b>										
Helsinki puhelinpalvelu		Peter	050 3905	33388	32911	32910	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Juha	050 3905	33398	32912	32915	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Marko	0503905	33834	32913	32910	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Mikko	0503905	33382	32914	32915	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
<b>VW Huolto</b>										
		Jalaledin	050 3905	33138	32916	32925	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Saku	050 3905	33378	32917	32925	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Pekka	050 4274	33763	32918	32925	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Ursula	050 3977	33837	32919	32925	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
<b>VW Hallityönjohto</b>										
		Timo	0503905	33297	32921	32925	Agentti	DECT	Ei	DM
		Tomi	050 3905	33376	32922	32925	Agentti	DECT	Ei	DM
		Petri	050 3905	33289	32923	32925	Agentti	DECT	Ei	DM
<b>VW &amp; Seat korjaamopäällikkö</b>										
		Matti	050 3905	33371	32924	32925	Valvoja/Agentti	Aspa	Ei	DM/IM/RM
<b>JM-Päällikkö</b>										
		Sarno	050 3905	33251			Valvoja	-		IM/RM
<b>VW Hyötyajoneuvokorjaamo</b>										
		Mikko	050 3905	33763	32926	32945	Agentti	ASPA	Kyllä	DM
		Tommi	050 4326	33254	32927	32945	Agentti	ASPA	Kyllä	DM
<b>Helsinki Korikorjaamo</b>										
		Jari	050 3905	33351	32931	32950	Agentti	DECT	Ei	DM
		Jari	050 3905	33353	32932	32950	Agentti	DECT	Ei	DM
		Olli	050 3905	33104	32933	32950	Agentti	DECT	Ei	DM
		Juha	050 3905	33368	32934	32950	Agentti	DECT	Ei	DM
<b>Korikorjaamon päällikkö</b>										
		Jouni	050 3905	33375	32928	32950	Valvoja/Agentti	Aspa	Ei	DM/IM/RM
<b>VW Varaosat</b>										
		Jani	050 3905	33209	32936	32940	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Jarmo	050 3905	33381	32937	32940	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Aki	050 4160	33334	32938	32940	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Jouni	050 3905	33291	32939	32940	Agentti	ASPA	Kyllä	DM
		Keijo	050 3905	33377	32941	32940	Agentti	Aspa	Kyllä	DM
		Janis	050 3905	33132	32942	32940	Agentti	DECT	Ei	DM
		Joel	050 4160	33319	32943	32940	Agentti	DECT	Ei	DM
		Henkilö			32944	32940	Agentti	ASPA	Kyllä	DM
		Toni	050 3905	33359	32946	32940	Agentti	DECT	Ei	DM
		Jukka	050 3905	33373	32947	32940	Agentti	DECT	Ei	DM

Kuva 12. Konfiguraatiotaulukkoa

Taulukon alkupäässä on määritetty vanhat matkapuhelinnumerot, joista soitonsiirrot tehdään. Myös vanha lyhytsoitonnumero on listattu. Uuden järjestelmän kanssa työskentelevät pystyvät myös käyttämään uusia lyhytsoitonnumeroita, joita käytettäessä puhelimen näytössä näkyy kenelle soitetaan. Jokaisen ulossoitettavan numeron eteen pitää aina laittaa joko numero 0 tai 80. Numero 80 valittuna vastaanottajalla näkyy suora numero, esimerkiksi jos näppäillään numero 800401234567, niin vastaanottajalla näkyy numero 0105332921, on minun oma suora numeroni. Tämä ei ole järkevä tapa soittaa asiakkaille, koska asiakas takaisinsoittaessaan soittaa vain ja ainoastaan minulle. Puhelu ei tällöin pysty siirtymään toiselle vapaana sarjassa olevalle henkilölle vaan puhelu ohittaa sarjan täysin. Siksi asiakkaille soitettaessa pyritään käyttämään muotoa 00401234567. Tällöin vastaanottajalla näkyvä numero on kyseisen käyttäjän sarjan numero. Esimerkiksi Volkswagen Centerin sarjan numero on 0105332925. Jos asiakasta ei saadakaan kiinni, niin silloin takaisinsoittaessaan hän soittaa sarjaan. Tällöin asiakas ei siis jää palvelematta kun hän ei yritä suoraan tavoittaa esimerkiksi lomalla tai muuten poissaolevaa henkilöä.

Agentti/Valvoja määritetään jokaiselle käyttäjälle. Huoltoneuvojat ja varaosahenkilöt saavat agentin oikeudet ja päälliköille on valvojan oikeudet. Loput kohdista ovat laitteiden määrittelyä sekä ohjelmistomäärittelyä. DM-ohjelma on jo aikaisemmin mainittu Desktop Manager. Information Manager –ohjelma (kuva 13) antaa päälliköille heidän tarvitsemaansa tietoa siitä, kuinka sarjoissa vastataan puhelimeen ja kuinka paljon niihin tulee puheluita. Information Managerin lisäksi on vielä Report Manager, joka on samantyyppinen ohjelma. Sillä pystytään tekemään pidemmän aikavälin raporteja ja yksilöimään niitä. Jokaiselta puhelinjärjestelmään kuuluvalta henkilöltä saadaan aikaan yksilöity raportti, kuinka hän on työskennellyt puhelinsarjassa. Report Managerin avulla pystyy siis vertailemaan samaa työtä tekevien työskentelyä.





Kuva 13. Information Manager

Excel-taulukkoon on myös määritelty käyttäjille valmiiksi taitotasot, jotka esiasetetaan käyttöönottopäivää varten. Järjestelmä tarvitsee myös sisäänkirjautumisvaiheessa jokaisen käyttäjän sisäänkirjautumistunnukset ja tietokoneen nimen. Taitotasoja määritettäessä käytetään lukuja 80, 60, 40 ja 20 (kuva 14). Taitotasojen määrittämisessä käytetään numeroita. Mitä isompi numero on, sitä korkeampi on myös taitotaso. Siitä, miten puhelut ohjautuvat taitotasojen mukaan voidaan kertoa esimerkkinä ajanvarauspuheluista ja niiden asiakkaiden soittamista puheluista, joiden autot ovat jo korjaamolla. Mikäli asiakas valitsee, että hän haluaa varata huoltoajan, puhelua aletaan ohjata niille henkilöille, joiden ajanvarauslaitotaso on suurin, ja mikäli siellä ei ole vapaata, puhelua ohjataan taitotasojen mukaan eri paikkoihin. Esimerkiksi jos asiakas haluaa varata huoltoajan Volkswagen Golfille, hänen puhelunsa ohjautuu ensisijaisesti Volkswagen-ajanvaraussarjaan. Jos siellä ei ole vapaata, ohjautuu se seuraavaksi Volkswagen-huoltotiskin huoltoneuvojille. Mikäli asiakkaan auto on jo huollossa, puhelun ohjautuminen tapahtuu edelliseen verrattuna päinvastaisessa järjestyksessä.

Ensin puhelua ohjataan Volkswagen-huoltotiskin huoltoneuvojille, seuraavaksi takatukeen ja vasta sen jälkeen, jos kummassakaan ei ole vastattu, Volkswagen-ajanvaraukseen.

Työpiste	Henkilöt		Työasema							
	Sukunimi	Etinimi	AD-tunnus	Computer name	VW ajanvaraus	Audi ajanvaraus	SEAT ajanvaraus	VW huolto	Audi huolto	SEAT huolto
<b>VW Center Helsinki</b>										
Helsinki puhelinpalvelu		Peter	HeBuchPe	TEMP1	80	60	80	40	20	40
		Juha	HeLehJu	HEPC008	60	80	60	20	40	20
		Marko	HePekkMa	HA1218	80	60	80	40	20	40
		Mikko	HeSuhoMi	HEPC405	60	80	60	20	40	20
<b>VW Huolto</b>										
		Jalaledin	HeJalaJz	HA9422	60		60	80		80
		Saku	HeJarvSa	HA1402	60		60	80		80
		Pekka	HeMatrPe	HA1217	60		60	80		80
		Ursula	HeAnakUr	HA9305	60		60	80		80
<b>VW Hallityönjohto</b>										
		Timo	HePuusTi	HA9426	40		40	60		60
		Tommi	HeSavoTo	HEPC006	40		40	60		60
		Petri	HeSoinPe	HA9431	40		40	60		60
<b>VW &amp; Seat korjaamopäällikkö</b>										
		Matti	HeKallMa	AL0105	20		20	20		20
<b>JM-Päällikkö</b>										
		Sarno	HePiteSa	AL0106						
<b>VW Hyötyajoneuvokorjaamo</b>										
		Mikko	PiMylMi	HA9304						
		Tommi	HeRundTo	HA1306						
<b>Helsinki Korikorjaamo</b>										
		Jari	HeMaskJa	HA1113						
		Jari	HeNiemJa	HA1409						
		Olli	HePuusOl	HA9423						
		Juha	HeRatiJu	HA0301						
<b>Korikorjaamon päällikkö</b>										
		Jouni	HeMylJo	AL9404						
<b>VW Varaosat</b>										
		Jani	HeKettJa	HA0408						
		Jarmo	HeLainJa	HA9404						
		Aki	HeOksaAk	HA9402						
		Jouni	HePakaJo	HA1406						
		Keijo	PiRaikKe	HEPC319						
		Janis	HeSahJa	HA1401						
		Joel	HeToikJo	AL1310						
		Henkilö		HA1403						
		Toni	HeKaukTo	HA0409						
		Jukka	HeOravJu	HEPC402						

Kuva 14. Taitotasojen määrittämisen konfiguraatioissa

Taitotasot on harkittu niin, että jokaiseen sarjaan on takaportti yleensä huoltopalveluissa. Huoltopalveluille taas on takaportti tiskillä istuville huoltoneuvojille. Volkswagen ja Seat huollossa hallityönjohtoon on asetettu ajanvarauksen osalta alhaiset taitotasot, jotta siinä pystyy keskittymään enemmän laskuttamiseen ja muuhun työhön, mitä heillä on. Taitotasojen määrittäminen on suoritettu yhteistyönä VW-Auto Helsingin jälkimarkkinointipäällikkö Sarno Piteniuksen kanssa. Jokainen taitotaso on tarkkaan harkittu, jotta puhelut ohjautuisivat mahdollisimman oikein kerralla, eli asiakas tavoittaisi parhaiten häntä auttavan henkilön. Huoltopalveluihin on määritetty taitotasoiksi ajanvarauksen osalta 80 tai 60. Huoltopalvelut on sisäisesti jaoteltu Audi-

huoltopalveluihin, jotka fyysisesti sijaitsevat Audi-korjaamon yhteydessä. Volkswagen- ja Seat-huoltopalvelut ovat oma yksikkönsä. Volkswagen- ja Seat-huollolle on määritetty taitotasoksi 80 niille puheluille, jossa asiakkaan auto on korjaamolla. Samoin näin on hoidettu myös Audi-korjaamo. Hyötyajoneuvokorjaamolla ajanvarauspuhelut ja jo korjaamolla olevien autojen asiakkaiden puhelut tulevat yhtälailla suoraan hyötyajoneuvokorjaamon huoltoneuvojille. Tämä siitä syystä, että heillä on paras tieto korjaamon työtilanteesta ja myös puhelumäärät ovat huomattavasti pienemmät. Varaosissa asiakaspuhelut ohjautuvat suurimmaksi osaksi asiakaspalvelutiskille. Myös korjaamomyynti hoitaa satunnaisia puheluita, jos kaikki muut ovat varattuina.

Desktop Managerissa on valikko, josta pääsee valvojen oikeuksilla määrittämään käyttäjille taitotasot (kuva 15). Tämä ikkuna on erittäin tärkeä niiden henkilöiden osalta, jotka saattavat toimia eri osastoilla. Ikkunassa voi valita eri puhelinsarjoja jokaisesta toimipisteestä. Minulle on tässä kuvassa määritetty hyötyajoneuvohuollon taitotasot tuleville puheluille ja takaisinsoitoille 80:ksi. VW-huollon takatuessa on määritetty sarjat "VW huolto 60", "Seat huolto 60", "VW ajanvaraus 40", "Seat ajanvaraus 40" ja samat myös takaisinsoitoina. Mitä isompi taitotason numero, sitä parempi osaaminen on kyseiseen asiaan. Näin vältetään esimerkiksi hyötyajoneuvokorjaamon puheluiden välittyminen Audi-huoltoon.



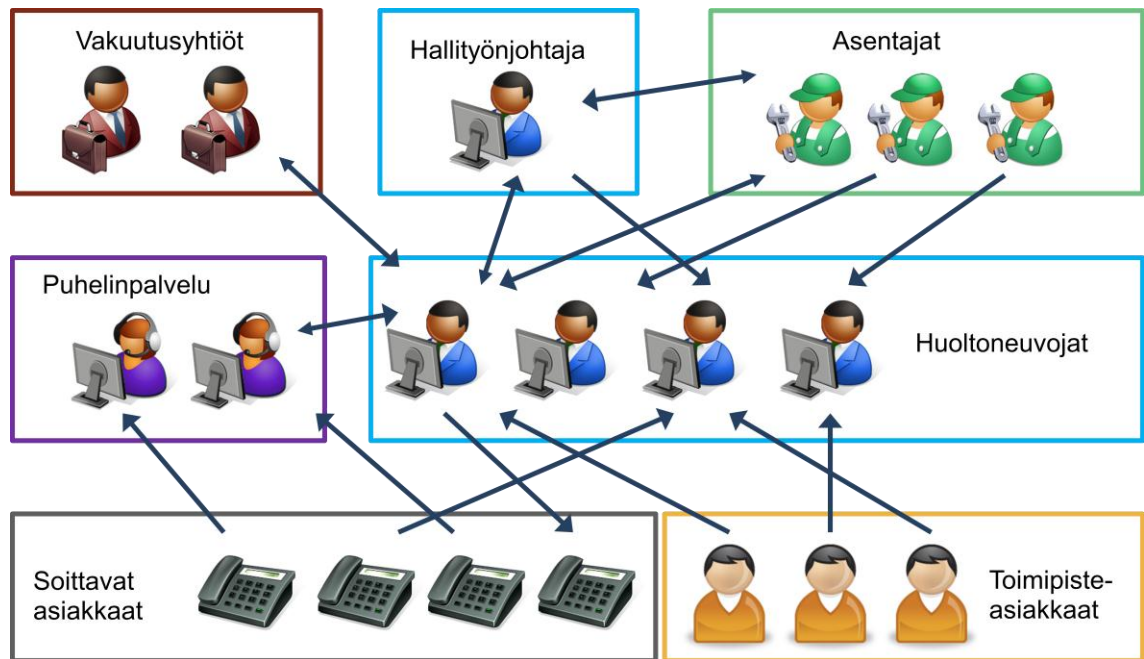
Kuva 15. Taitotasojen määrittäminen ohjelmassa

## 6 Työnjohdon uudelleenorganisointi

CSS-asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella oli huomattu, että VV-Auto Helsingin toimipisteessä on pakko tehdä radikaalimpia muutoksia Volkswagen- ja Seat-huoltoon. Uusia toimintatapoja on pakko ajatella, mikäli uusintakorjaukset ja asiakastyytyväisyys aiotaan saada korkeammaksi.

### 6.1 Vanha asiakaspalvelumalli

Suurimmassa osassa korjaamoista on käytössä seuraavanlainen malli: tietty määrä huoltoneuvoja tiskillä ja tietty määrä asentajia per huoltoneuvoja. Volkswagen- ja Seat-huollossa on ollut useamman vuoden käytössä neljän tiskillä istuvan huoltoneuvojan lisäksi hallityönjohtaja, joka huolehtii korjaamohallista ja toimii asentajien suorana esimiehenä. Vanhassa mallissa tiskillä työskentelevät huoltoneuvojat ovat suoraan yhteydessä asiakkaaseen lisätöissä tai muissa asioissa mitkä liittyvät huoltoon. Kenelläkään huoltoneuvojalla ei ole omia asentajia vaan asentajilla on työmääräyksessä yläkulmassa siitä työstä vastaavan huoltoneuvojan nimi. Sen mukaan asentaja hakeutuu mahdollisten lisätöiden osalta oikean huoltoneuvojan luo. Tiskillä olevilla huoltoneuvojilla on myös puhelinasiakkaat palveltavina ja myös tietenkin tiskille tulevat asiakkaat. Valmiit työt tulevat vastaaville työnjohtajille pöydälle, kun hallityönjohtaja on ne saanut itselleen ja tarkastanut, että kaikki työmääräyksessä olleet työt, lisätyöt ja pesut on suoritettu. Vanha asiakaspalvelumalli on esitetty kuvassa 16. Kuvassa nuolet havainnollistavat kontakteja eri ryhmien välillä.



Kuva 16. Vanha asiakaspalvelumalli (3, s. 6.)

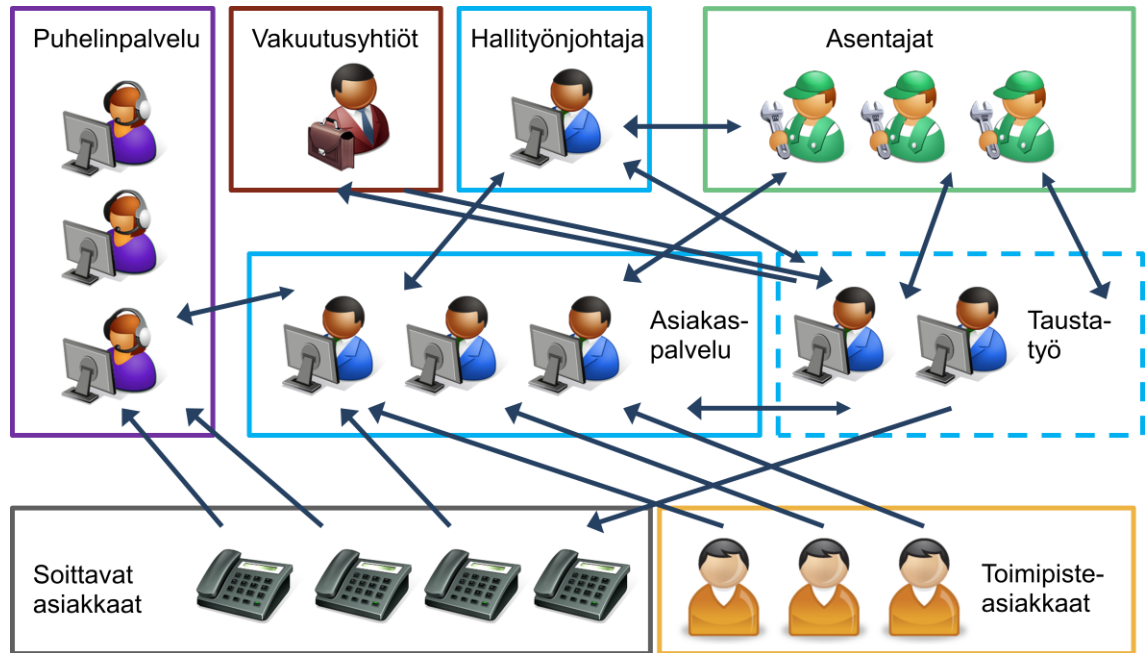
Huoltoneuvojen työtavan ollessa enemmänkin ”yksi tekee kaikkea”, kuten luvussa 3.2 on esitetty. Siksi on ollut pakko ajatella muita työskentelytapoja. Liika kiire aiheuttaa inhimillisiä erheitä yhä enemmän ja myös kaikki tarpeellinen lisämyynti saattaa jäädä tekemättä, koska huoltoneuvojalla ei ole aikaa ja resursseja laskea lisätöille hintoja. Lisätöiden selvittämiseen voi nopeasti kulua paljon aikaa. Esimerkiksi mekaanikko tai diagnoositeknikko tulee kertomaan, että autossa on useita korjauskohteita, jotka olisi hyvä kunnostaa. Suurin työ on yleensä sähköisissä vioissa, koska osien lisäksi pitää kartoittaa järkevä summa myös vianetsinnälle. Joskus varaustilanteessa on saattanut jäädä huomaamatta hammashihnan vaihtotarve tai vaikkapa DSG-vaihteiston öljynvaihtotarve. Silloin on kerrottava asiakkaalle arvio siitä, mitä lisätyöt maksavat, ja pyydettyä lupa niiden tekemiseen. Normaalisti asentaja käy ensin kysymässä tarvittavat osat varaosista ja niiden saatavuuden. Jos näin ei ole, niin pelkästään niiden selvittämiseen tuhrautuu aikaa.

Kun varaosat ja niiden saatavuus on selvitetty, pitää laskea töille hinta. Kokenut huoltoneuvoja muistaa osan työvaiheista ulkoa, mutta harvemmin tarvittuja työvaiheita ei tietenkään pysty muistamaan. VAG-konsernilla on koottu kaikki tarvittavat työvaiheet yhteen paikkaan. Jokaisella huoltoneuvojalla on käytössä Dealer Portal, johon on koottu kaikki tarvittavat ohjelmat. Dealer Portal on jälleenmyyntiorganisaation aputyökalu. Siihen on koottu kaikki tarpeellinen, mitä jälleenmyyntiorganisaatio

tarvitsee, esimerkiksi takuita varten SAGA/2 ja työvaiheita sekä korjausohjeita varten ELSApro. ELSApro kertoo huoltoneuvojalle hyvin seikkaperäisesti, mitä työvaiheita sisältyy työhön ja onko siihen olemassa edeltäviä työvaiheita. Jos autoon uusitaan ajovaloumpio, niin monesti sitä edeltävä työvaihe on etupuskurin irrotus ja lopuksi tehdään vielä ajovalojen suuntaus ja tarvittaessa säätö. Monesti enemmän ajetuissa ja vanhemmissa autoissa on useita korjauskohteita normaalin kulumisen takia, jolloin työvaiheita voi tulla helposti normaalin huollon lisäksi useita. Näiden kokoaminen ja vielä varaosien ja töiden laskeminen niin, että kaikki hinnat on eritelty ja lopuksi laskettu vielä yhteen ovat aikaavieviä. Ennen korjausten jatkamista pitää tietenkin selvittää lupa asiakkaalta, mitä töistä tehdään ja mitä työt maksavat. Asiakkaalla on aina oikeus antaa lupa korjauksille ja siksi sitä heiltä tuleekin puhelimitse kysyä. Asiakkaan autoa ei saa koskaan korjauttaa ilman lupaa. Lupaa kysyttäessä täytyy myös aina antaa hinta-arvio.

## 6.2 Uuden systeemin rakentaminen ja käyttöönotto

Uudenmallinen huoltoneuvojen sijoittelu on otettu käyttöön VV-Auto Helsingissä kesän 2011 aikana, jolloin hallityönjohtajan avuksi tuli yksi huoltoneuvoja (kuva 17). Aluksi uutta systeemiä koekäytettiin. Muutosta kuvan 16 malliin on taustatyön lisäys, joka havainnollistaa kontaktien muuttumista. Nyt asentajat ja vakuutusyhtiöt kontaktoivat taustatyötä tekevien kanssa, jotta asiakaspalvelu keskittyy soittaviin asiakkaihin sekä toimipisteessä oleviin asiakkaihin. Taustatyötä tekevät soittavat myös asiakkaille lisätöistä tai muista asioista, jotka koskevat asiakkaiden autoja. Mikäli taustatyötä tekevät ovat varattuina tai poissa, asentajat kontaktoivat asiakaspalvelussa olevia huoltoneuvoja. Näillä toimenpiteillä kaikkeen tekemiseen saadaan sujuvuutta ja odotusajat ovat lyhyemmät.



Kuva 17. Uusi asiakaspalvelumalli (3, s. 7.)

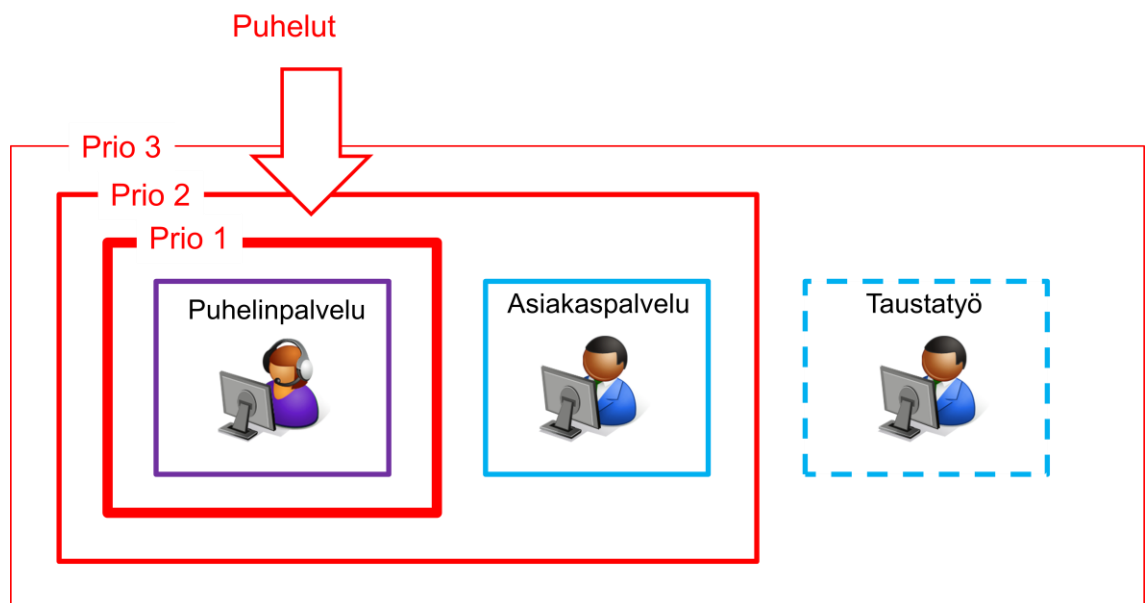
Toinen taustatyötä tekevä huoltoneuvoja on otettu käyttöön 2011 syksyllä, jolloin kunnollinen koekäyttö uudelle systemille alkoi. Aluksi sattui olemaan useampi peräkkäinen sairastapaus tiskillä istuvilla huoltoneuvojilla. Silloin taustalla olevat henkilöt sijaistavat tiskiltä poissaolevia. Asentajia totutettiin pikku hiljaa uuteen toimintamalliin.

Taustalla työskentelevien huoltoneuvojen päätehtävät ovat lisätöiden laskeminen ja lupien tiedustelu, CABAS-laskelmien tekeminen, laaduntarkkailu, edellisenä päivänä seuraavan päivän töiden esivalmistelu ja tarvittavien osien varmistus. Myös hinattavat autot on suunnattu enimmäkseen taustalla työskenteleville. Hallityönjohtajalle on siis myös kaksi sijaista, joten jompikumpi taustatyötä tekevistä siirtyy hallityönjohtajaksi tämän ollessa poissa.

Hallin toimintojen ylläpito on kaikkein oleellisinta, jotta kaikki varatut työt tulevat päivän aikana tehdyksi. Työt myös pitää osata jakaa oikeille henkilöille. Kaikilla asentajilla ei ole lupaa tehdä jokaista työtä. Tällaisia töitä on muun muassa kaasuautoihin liittyvät työt, hybridautoihin liittyvät työt sekä ilmastointityöt. Edellä mainituille töille asentajan täytyy käydä erikoistumiskurssit, joissa he oppivat

työskentelemään oikein näiden autojen parissa. Asentajat on hallissa jaoteltu periaatteessa perushuoltoja ja korjauksia tekeviin asentajiin, vaativia töitä tekeviin asentajiin sekä sähköasentajiin. Perushuolloissa huoltotyön lisäksi korjataan monesti esimerkiksi jarruja ja alustanosia. Vaativilla korjauksilla tarkoitetaan moottoreihin liittyviä tai muuten massiivisempia korjauksia, jotka ovat vaativia ja pitkäkestoisia. Sähköasentajat hoitavat yleensä vikamuistintilukua vaativimmat sähkötyöt. Hallin pyörittämiseen liittyy myös ylläpitävät työt. Mikäli hallissa jokin laite rikkoutuu, pitää sille tilata korjaus tai korjata itse. Joissain tapauksissa joudutaan hankkimaan uusi.

Kuvasta 17 voi päätellä, kuinka työnkuva on muuttunut ja myös työntekijöiden määrä on kasvanut. Entisen neljän huoltoneuvojan sekä hallityönjohtajan tilalle on tullut neljä asiakaspalvelupainotteista huoltoneuvojaa, kaksi taustatyötä tekevää huoltoneuvojaa sekä yksi hallityönjohtaja. Myös puhelinjärjestelmän uusinnan takia puhelinpalvelun rakenne muuttui. Korjaus- tai huoltoaikaa varaavan asiakkaan puhelu ohjautuu kuvan 18 mukaisesti.



Kuva 18. Ajanvarauspuheluiden ohjautuminen prioriteettijärjestyksessä (3, s. 14.)

Kuten kuva 18 osoittaa, asiakkaiden soittamat ajanvarauspuhelut tulevat viime kädessä taustatyötä tekeville, mutta asiakaspalveluun keskittyneet henkilöt pääasiassa hoitavat tulevan puhelinliikenteen.



Isoimpia muutoksia oli se, että tällä kokoonpanolla pystytään tekemään CABAS-laskelmat (liite 1) itse eikä niitä tarvitse tilata korikorjaamolta. Tämä nopeuttaa huomattavasti laskuttamista, kun laskelman tekijä saa vastauksen, onko laskelma hyväksytty vai ei. Ennen muutosta esimerkiksi tuulilasinvaihoissa tehtiin aina pyyntö korikorjaamolle, että se tekee laskelman ja lähettävää sen vakuutusyhtiöön. Laskelman tekeminen on nopeaa, koska ohjelma on kohtalaisen helppokäyttöinen. Normaalin tuulilasinvaihdon laskelman tekemiseen menee noin 10 minuuttia hinnoitteluineen. Laskelmiin liittyy myös aina laskutuslupapyynnön kysyminen puhelimitse, ellei vastaus tule laskelman mukana. Eri vakuutusyhtiöillä menee tietty aika hoitaa asia puhelimitse. Pahimmillaan luvan saamiseen puhelimitse voi ruuhka-aikana mennä jopa 30–45 minuuttia.

Takatuessa pitää joka päivä ennen työpäivän loppua tarkastaa seuraavan päivän työt, onko mahdollisia koeajoja asiakkaiden kanssa, ovatko kaikki varaosat, jotka tarvitaan työlle, tulleet ja onko jotain muuta erikoista, mitä pitää ottaa huomioon, kuten mahdolliset odottavat asiakkaat. Asiakkaiden kanssa suoritettavia koeajoja tehdään silloin, kun pelkän asentajan yksin tekemä koeajo ei välttämättä paljasta ongelmaa tai vikaa, jonka asiakas on havainnut. Silloin tällöin on myös auton käytös sellaista, jota asentaja ei välttämättä havaitse. Asiakkaan mukaan lähtee toinen taustatyötä tekevästä huoltoneuvojista tai vianhakuihin painottuva asentaja. Koeajot monesti helpottavat vianetsintää ja ehkäisevät uusintakorjausten riskiä. Suurin osa turhista uusintakorjauksista johtuu inhimillisistä erheistä. Siksi vaativien vianhakujen jälkeen nykyään pyritään suorittamaan aina pidempi koeajo. Tällä onkin jo saatu parempia tuloksia aikaan ja monta uusintakorjausta on näin saatu estettyä. Uusintakorjaukset ovat korjaamolle tärkeitä, koska asiakastyytyväisyys laskee aina, jos asiakas tulee saman vian takia uudelleen korjaamolle. Uusintakorjaukset ovat myös korjaamolle erittäin kallista, koska uusintakorjaus on monesti asiakkaalle ilmainen tai vaihtoehtoisesti siitä myönnetään asiakkaalle veloitukseton sijaisauto. Siksi nykyään pyritään autot korjaamaan aina kuntoon yhdellä käyntikerralla, mikäli se on mahdollista. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan sijaisauto, jotta asiakkaan oma auto saadaan kuntoon yhden käynnin puitteissa. Näitä tapauksia on harvemmin, mutta sellainen mahdollisuus on käytössä.

## 7 Uudelleenorganisoinnista saadut kokemukset

Tätä kirjoittaessa uudet käytännöt ovat olleet käytössä jo pidemmän aikaa ja niistä saaduista kokemuksista pystyy kertomaan. Tähän liittyy myös asiakaskysely, joka on toteutettu pidempään VV-Autolla asioineille asiakkaille, joilla on näkemys siitä miten asiakaspalvelu on muuttunut heidän näkökulmastaan. Kokonainen kysely löytyy liitteestä 2. Arvosteluasteikko neljään kysymykseen oli 1–5. Viides kysymys oli avointa palautetta varten, jossa oli paljon erilaisia mielipiteitä. Suurin osa asiakkaista kuitenkin oli kokenut, että puhelinjärjestelmän muutos on ollut hyvästä. Kyselyssä kysytyt kysymykset ovat seuraavat:

1. VV-Auto Helsingin huoltoajanvaraus on helpottunut
2. Puhelimella saa yhteyden aina kun sitä tarvitsee
3. Mikäli olette jättäneet soittopyynnön, takaisinsoitto on nopeampaa kuin ennen
4. Kokonaisuudessaan auton huoltotapahtuma korjauksineen on paljon johdonmukaisempaa
5. Avoin palaute

Kysely lähetettiin yli sadalle asiakkaalle, joista n. 20 % vastasi kyselyyn. Vastausprosentti on yleensä alhainen tällaisissa kyselyissä. Kysymysten keskiarvot ovat seuraavanlaiset:

Keskiarvo kysymys 1: 3,9

Keskiarvo kysymys 2: 3,3

Keskiarvo kysymys 3: 4,0

Keskiarvo kysymys 4: 3,9

Avoimen palautteen osalta tuli muun muassa seuraavanlaisia kommentteja:

”Varaan ajan aina netin kautta ja senkin kautta toimintavarmuus on lisääntynyt ja vastaus (puhelimitse) on tullut aiempaa nopeammin. Muutoinkin huolto on toiminut asiakaspalvelun näkövinkkelistä paremmin kuin ennen.”

”Kaiken kaikkiaan asiakasta huomioidaan aiempaa enemmän. Soittopyyntöön vastaaminen nopeammin huoltoa tilattaessa, puhelinkysely huollon jälkeen, sähköpostikysely asiakasrekisterin ylläpitämiseksi jne.”

Näiden palautteiden lisäksi tuli myös negatiivista palautetta, mutta ne eivät liittyneet itse kyselyyn, vaan epäonnistuneihin huoltokäynteihin. Niistä suurimmassa osassa oli kyseessä jokin uusintakorjaus, joten siitä pystyy päättämään etteivät uusintakorjaukset ainakaan vaikuta positiivisesti asiakastyytyvyyteen.

Konsernin sisällä pidettiin myös pieni haastattelu, mikä antaa käsitykset uusien toimintatapojen toimivuudesta. Haastattelut tehtiin diagnoositeknikko Tony Österlundille ja Volkswagen myyntipäällikkö Sarno Piteniukselle. Tony Österlundin mielipide oli, että uudelleenorganisointi toimi vähän aikaa hyvin, mutta nyt vastuu siirtynyt liikaa takatuelle. Korjausehdotus oli, että yhdistetään call center, etutuki sekä takatuki ja kierrätetään ihmisiä. Sarno Piteniuksen mielipide oli asiaan osittain yhtenevä. Roolitus on saatu kuntoon uudelleenorganisoinnilla. Ajatuksena hyvä tapa hoitaa asiat, mutta tarvitsee kurinpalautusta. Asioiden hoitaminen mennyt nyt liian sekavaksi. Toisaalta asiakkaille nyt paljon enemmän aikaa, mutta töiden ja vastuunjakautuminen ei mene oikein.

Käytäntö on osoittanut, että yhtenä puhelinjärjestelmää rajoittavana tekijänä on kantama rakennuksen sisällä, joka on noin 50 m. Ongelmaksi ovat muodostuneet hyötyajoneuvokorjaamon puhelimet, koska siellä on käytössä pöytäpuhelin sekä kuuloke. Kuuloke ei kannu varaosavarastoon asti, koska se on kahden betoniseinän välissä. Tämä on kuitenkin kohtalaisen pieni ongelma ja puhelinyhteyttä asiakkaaseen tarvitsee varaosissa aika harvoin. Tämä ongelma saadaan poistettua tulevaisuudessa paremmilla kuulokkeilla.

## 8 Päätelmät

Omien kokemusten perusteella isossa talossa on tietyllä tavalla vaikeuksia saada muutettua radikaalisti toimintatapoja. Asentajilla meni pitkään tottua ajatukseen, ettei lisätöitä ja muita asioita mennä suoraan kysymään tiskiltä, vaan heidän pitää ensin tulla kysymään taustatuelta ja vasta sitten mennä tiskille mikäli taustatuessa ei ole ketään tai molemmat ovat varattuja. Asentajat ovat alkaneet onneksi hahmottaa tämän jo hyvin ja järjestelmä alkaa toimia. Nykyään pystyy kiiretilanteessa tai poissaolojen aikaan ohjaamaan asentajia tiskille kysymään lisätöitä. Myös hallityönjohtajan arki on helpottunut, koska takatuessa onnistuu hallin toimintojen ylläpito ja tarkkailu.

Muiden huoltoneuvojen keskuudessa uudistus on otettu hyvin vastaan ja huoltoneuvojen kesken järjestelmä saatiin pyörimään nopeasti. Eniten aikaa vei työnkuvien hahmottuminen. Jokainen huoltoneuvoja on varmasti pystynyt nyt tekemään laadukkaampaa työtä normaalitilanteessa kuin ennen, ja pahin kiireentuntu on hävinnyt. Stressi ei tietenkään keneltäkään poistu, mutta on varmasti jokaisella helpottanut merkittävästi.

Uusi puhelinjärjestelmä on helpottanut puheluiden siirtämistä henkilöltä toiselle ja myös toimipisteestä toiseen se onnistuu mutkattomasti. Uusi järjestelmä helpottaa myös puheluiden seuranta ja puheluiden määrää pystyy nyt seuraamaan. Olemme panneet merkille, että 7.30–8.30 sekä 15.00–16.30 ovat puheluiden määrässä ruuhkahuippuja. Näihin ruuhkahuippuihin aamuisin on vastauksena takatuen puhelimeen vastaaminen. Sillä aikaa kun etutuessa otetaan autoja vastaan, takatuki vastaa tuleviin puheluihin. Syyt siihen löytyvät yksinkertaisesti siitä, että aamulla ilman ajanvarausta olevat asiakkaat tiedustelevat mahdollisuutta tuoda auto korjaamolle. Iltapäivällä tiedustellaan auton valmistumista, mikäli asiakas ei ole vielä kuullut autostaan mitään. Puheluihin on myös todennäköisesti vastattu paremmin kuin aikaisemmin. Tämä on johtopäätös siitä, että reklamaatioiden määrä on vähentynyt. Tietenkin poikkeuksellisia päiviä on myös ollut, jolloin puheluihin on vastattu huonommin. Sellaisina päivinä on ihmisiä ollut koulutuksessa tai sairaana.

## Lähteet

- 1 Volkswagen AG. Customer Satisfaction Survey. Julkaisu 2.3.19  
<<https://css.infratel.de/hiaonline/>>
- 2 Pitenius, Sarno. 2012. Myyntipäällikkö, VV-Autotalot Oy, Helsinki.  
Keskustelut maaliskuu-huhtikuu 2012
- 3 Karhu, Aki. 2012. Sofigate. Powerpoint-esitys. 24.1.2012.  
Helsinki\_konfiguraatio\_2012-01-24\_released
- 4 Ruohonen, Veikko. Huoltotutkimus PK-seudulla v. 2011. 3/2011.
- 5 Ruohonen, Veikko. Huoltotutkimus PK-seutu 2012 raportti. 3/2011.

## Cabas-laskelma

Perus Cabas-laskelma, jossa näkyy asiakkaan tiedot ja erittely siitä, mitä maksaa varaosat ja mitä työ ja mahdollinen maalaus.

**VV-Autotalot Oy**

### Korjauskustannuslaskelma

Sivu  
A1(1)

18.4.2012

Ilk.nr  
XXX-111 - 01

Osoite		Haltija		
Asiakkaan nimi				
Osoite				
Numero		/		
Vaihtopöytä	Tuotenumero pyyri	Vaihtokäsi	Vaihtopöytä	Laskutuspaikka
Ilk.nr	Seisotajaväri	Käsi	1.1.2000	Ei
	0 X 0=0	0	Vaihtokäsi no	Työnumero
Mallinro	VW GOLF VARIANT 1.4 WAGON, 5D		1K5	Vuotomalli
022782010				2010
Vaihtotyyppi	Määräyksen	Käsi	Liikennekelpoisuus	Käsi
	30476	Yksityinen	Liikennekelpoinen	3
Ilk.nr	Sijainti	Muokausmenetelmä	Varmat	
VE OE VT OT		2-kerrosväri (h-auto)		
Ilmoitustietojen pvm				
Työ pvm	Aloituspvm	Arvioitu valmistus pvm	Vuosi pvm	
18.4.2012				
		V-osuutena %	Materiaalimateriaalin maalaus %	
			6	
Vaihtomalli / Asiant	Maalaus			
	VV-AUTOTALOT OY HELSINKI			
	Mekaanikonkatu 10			
	00880 HELSINKI			
Puh	Puh. 010533265 /			
Fax	Fax			

Korjauskustannukset	1/100h	Veloitus	Hinta
Korityö - Irrotus/Asemus, Vaihdo	189	99,81	188,64
Maalaus O/V 88 dm <sup>2</sup>			493,05
Pientarvike 5% Työ Max 70			9,43
<b>KORJAUSKUSTANNUKSET (laskelma sis. alv 23 % 129,23 )</b>			<b>691,12</b>

VV-Autotalot Oy Mekaanikonkatu 10 00880 HELSINKI Y-tunnus: 1900190-0	Punstinen Olli Puh. 0105332950 / Fax Kotipaikka: Helsinki	Laskutuslupa Fax Puh.	WimCABAS 2012:2 VV-00424
-------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------

## Asiakaskysely

Teemme asiakaskyselyä liittyen VV-Auto Helsingin asiakaspalvelun uudelleen organisointiin liittyen. Viime syksyn ja talven aikana on huoltoneuvojen määrä lisääntynyt Volkswagen ja Seat huollossa sekä tehtäviä on muutettu. Isompana asiakkaille näkyvänä muutoksena on uusi puhelinjärjestelmä, jonka avulla uskomme, että olemme parantaneet tavoitettavuuttamme. Pyydänkin nyt, että vertaatte kahta edellistä korjaamokäyntiänne kokonaisuudessaan ja mietitte onko auton huoltaminen helpottunut viimeisen vuoden aikana.

Numeroarvosanoin olevia kysymyksiä on 8 kappaletta ja lopuksi on vielä avoimelle palautteelle mahdollisuus. Arvostelu menee välillä 1-5, missä 1 on täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä.

6. VV-Auto Helsingin huoltoajanvaraus on helpottunut
7. Puhelimella saa yhteyden aina kun sitä tarvitsee
8. Mikäli olette jättäneet soittopyynnön, takaisinsoitto on nopeampaa kuin ennen
9. Kokonaisuudessaan auton huoltotapahtuma korjauksineen on paljon johdonmukaisempaa
10. Avoin palaute