

Mikko Kuivala

Vauriokorjaamon toimintamallin uudelleen organisointi

Opinnäytetyö

Kevät 2014

Tekniikan yksikkö

Auto – ja työkonetekniikka



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Tekniikan yksikkö

Koulutusohjelma: Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Mikko Kuivala

Työn nimi: Vauriokorjaamon toimintamallin uudelleen organisointi

Ohjaaja: Heikki Kokkonen

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 36

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyössä tutkitaan vauriokorjaamon toimintamallin uudelleen organisointia. Nykyinen toimintamalli on ollut käytössä vauriokorjaamossa toistakymmentä vuotta ja tämän aikana vauriokorjaamon työskentelytavat ovat muuttuneet ja myös työntekijöiden määrä on lisääntynyt vauriokorjaamossa. Lisäksi vakuutusyhtiöiden vaatimukset ovat muuttuneet ja tarkentuneet ajan kuluessa.

Työn lähtökohtana on puuttua vauriokorjaamon prosessissa havaittuihin ongelmiin ja löytää niihin ratkaisuja prosessia muokkaamalla ja laitteistoa hankkimalla. Työssä keskityttiin siihen, että vauriokorjaamolle tuleviin ajoneuvoihin ovat laskutusluvut, varaosat ja kaikki muut tarvittavat tiedot valmiina. Näin ajoneuvo ei seiso korjaamolla muuta kuin sen ajan, mitä itse korjaaminen vaatii.

Avainsanat: korjaamo, toimintamalli, prosessi, ajoneuvot, varaosat,

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Mechanical and Production Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Mikko Kuivala

Title of thesis: Reorganization operation model of the collision repair shop

Supervisor: Heikki Kokkonen

Year: 2014

Number of pages: 36

Number of appendices: 2

This thesis examines the collision repair shop operation model of the reorganization. The current operation model has been in use for ten years and during this time the ways of working have changed and also the number of employees has increased. In addition the insurance company requirements have changed and been revised over time.

The starting point is to intervene the collision repair shop process problems and to find a solution to them and to acquire a new equipment. The study focused on the consideration that the vehicles that are coming into the collision repair shop have the billing permits, spare parts and all other necessary information ready. So that way the vehicle does not have to stand in the collision repair shop more than the time that is needed to repair the vehicle.

Keywords: collision repair shop, operation model, process, vehicles, spare parts,

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä..... | 1 |
| Thesis abstract..... | 2 |
| SISÄLTÖ | 3 |
| KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO | 5 |
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 1.1 Työn tausta | 6 |
| 1.2 Työn tavoite | 6 |
| 1.3 Työn rakenne | 7 |
| 1.4 Yritysesittely..... | 7 |
| 2 TYÖN TEORIAA | 9 |
| 2.1 Liiketoimintaprosessi..... | 9 |
| 2.2 Prosessijohtaminen..... | 10 |
| 2.3 Prosessilajit..... | 11 |
| 2.4 Prosessin kehittäminen | 12 |
| 2.5 Laatuyrityksen tunnusmerkit | 14 |
| 2.6 Laadunvalvonta..... | 16 |
| 2.7 Palveluketju..... | 16 |
| 3 VAURIOKORJAAMON NYKYINEN TOIMINTAMALLI | 18 |
| 3.1 Henkilöstö | 18 |
| 3.2 Toimeksiannot..... | 19 |
| 3.3 Työn vastaanotto..... | 20 |
| 3.4 Ajan varaaminen | 21 |
| 3.5 Varaosien tilaus..... | 23 |
| 3.6 Korjauskustannuslaskelman teko..... | 23 |
| 3.7 Työn haltuunotto | 24 |
| 3.8 Valmiin työn laaduntarkastelu | 25 |
| 3.9 Luovuttaminen asiakkaalle..... | 25 |

| | | |
|-----|---|----|
| 4 | NYKYISEN TOIMINTAMALLIN ONGELMAKOHDAT JA RATKAISUT | 26 |
| 4.1 | Työnjohtajien resurssit | 26 |
| 4.2 | Korjauskustannuslaskelmien teko ja laitteisto | 28 |
| 4.3 | Varaosatoimitusten seuranta | 29 |
| 4.4 | Laaduntarkkailu..... | 30 |
| 4.5 | Tavoitteet | 31 |
| 4.6 | Seuranta | 31 |
| 5 | YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 33 |
| | LÄHTEET | 35 |
| | LIITTEET | 36 |

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

| | |
|---|----|
| Kuvio 1. Liiketoimintaprosessi (Lecklin 2010). | 10 |
| Kuvio 2. Tilauksen toimittaminen varastosta (Lecklin 2010). | 11 |
| Kuvio 3. Esimerkki ydinprosesseista (Lecklin 2010). | 12 |
| Kuvio 4. Prosessin kehittäminen (Lecklin 2010)..... | 13 |
| Kuvio 5. Vauriokorjaamon työntekijät..... | 19 |
| Kuvio 6. Ajanvarausohjelmiston päivänäkymä..... | 21 |
| Kuvio 7. Työtehtävien uudelleenjako. | 27 |

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Tämä opinnäytetyö käsittelee Seinäjoen Käyttöauto Oy:n vauriokorjaamon toimintamallin uudelleen organisointia. Opinnäytetyön tarkoituksena on uudistaa ja tarkentaa käytössä olevaa toimintamallia. Työ käsittelee koko vauriokorjaamon keskeistä toimintamallia eli prosessia. Vauriokorjaamon toimintamalli alkaa siitä, kun asiakas on ensimmäisen kerran yhteydessä vauriokorjaamoon ja toimintamalli päättyy siihen, kun ajoneuvo palautetaan asiakkaalle ja työ laskutetaan. Opinnäytetyö on toteutettu Seinäjoen Käyttöauto Oy:lle työnjohtajien ja korjaamopäällikön toiveesta. Toimipiste sijaitsee Seinäjoella osoitteessa Pohjankaari 2.

Vauriokorjaamossa on havaittu ongelmia työnjohtajien resurssien riittävydessä. Laadunvalvontaa ja töiden laskusta ei ehditä tekemään normaalin työajan aikana. Varaosien kerääminen valmiiksi korjattavalle ajoneuvolle tai niiden saapuminen ajoissa on tuottanut ongelmia.

1.2 Työn tavoite

Toimintamalli on tarkoitus uudistaa niin, että se vastaa sekä vakuutusyhtiöiden vaatimuksia että Käyttöauto Oy:n omia vaatimuksia. Työn pääasiallinen tarkoitus on kehittää nykyistä toimivaa, mutta vanhentunutta toimintamallia vieläkin tehokkaammaksi, selkeämmäksi ja tuottoisammaksi. Lisäksi tavoitteena on löytää ratkaisu työn resurssien jakamiseen, laaduntarkkailun hoitamiseen ja varaosien seurantaan ja niiden keräykseen.

1.3 Työn rakenne

Toisessa luvussa käsitellään työn teoriaa, jossa käsitellään prosessin uudistamisen vaiheita, tehokkuuden lisäämistä, laadunvalvonnan teoriaa ja asiakaspalveluketjua.

Kolmannessa luvussa pureudutaan ongelmiin, joita toimintamallissa on ilmennyt. Isoimmat ongelmat ovat korjauskustannuslaskemien teossa, työn ohjattavuudessa ja varaosien hankinnassa. Tietoa on kartoitettu muiden työnjohtajien ja korjaamopäällikön kanssa käydyissä keskusteluissa. Myöskin vauriokorjaajien ja maalareiden kanssa on käyty keskusteluita.

Neljännessä luvussa esitetään ratkaisuja ja tarvittavia laitteistojen hankintoja uuden toimintamallin toteuttamiseksi, tulokset analysoidaan ja uuden prosessin seurantaan esitetään avainlukuja, joiden avulla uuden toimintamallin kannattavuutta ja toimivuutta voidaan seurata.

Viides luku sisältää johtopäätökset ja omaa pohdintaa opinnäytetyöstä.

1.4 Yritysesittely

Seinäjoen Käyttöauto Oy:n perusti Jaakko Viitala yhdessä vaimonsa ja heidän tuttavapariskunnan kanssa vuonna 1970. Ensimmäinen toimipiste sijaitsi Seinäjoella vapaudentien varressa. Silloin merkkiedustus oli ainoastaan Datsun-merkkisistä henkilöautoista. Nykyiseen Seinäjoen Pohjankaaren toimipisteeseen yritys siirtyi vuonna 1986. Nykyisiä toimitiloja on uudistettu ja laajennettu vuosien varrella. (Käyttöauto Oy, 2014a.)

Tänä päivänä Käyttöauto Oy työllistää yli 500 henkilöä eri puolella Suomea. Merkkiedustus on yhteensä 20 merkistä. Toimipisteitä on 13 ja ne sijaitsevat Alajärvellä, Alavudella, Jyväskylässä, Kauhajoella, Kokkolassa, Närpiössä,

Porissa, Raumalla, Seinäjoella, Tampereella ja Vaasassa. Seinäjoelta ja Vaasasta löytyy toimipisteitä kaksin kappalein. Vuonna 2013 Käyttöauton Oy:n liikevaihto oli noin 310 milj. €. Myytyjä ajoneuvoja oli vuonna 2013 noin 13 200. (Käyttöauto Oy 2014b.)

Seinäjoen Pohjankaaren toimipisteeseen kuuluu laaja valikoima henkilö – ja tavara-autoja. Myös Volvon kuorma- ja linja-autojen edustus kuuluu Pohjankaaren valikoimiin. Toimipisteestä löytyy myös kunnostamo, vauriokorjaamo, varaosapalvelut, huoltopalvelut, parturi, raskaankaluston huoltopalvelut sekä Käyttöauto Shop, josta voi ostaa autoiluun liittyviä tuotteita. (Käyttöauto Oy 2014b.)

Vauriokorjaamossa työskentelee tällä hetkellä 18 työntekijää. Korjaamossa on kaksi työnjohtajaa, joista toinen hoitaa oman työnsä ohessa myös korjaamopäällikön virkaa, sekä kaksi varaosamyymyjää ja yksi takuukäsittelijä. Vauriokorjaamossa on myös kuusi autokoriasentajaa ja kuusi maalaria. Lisäksi on yksi työntekijä, joka hoitaa pääasiassa ajoneuvojen muoviosien korjaukset.

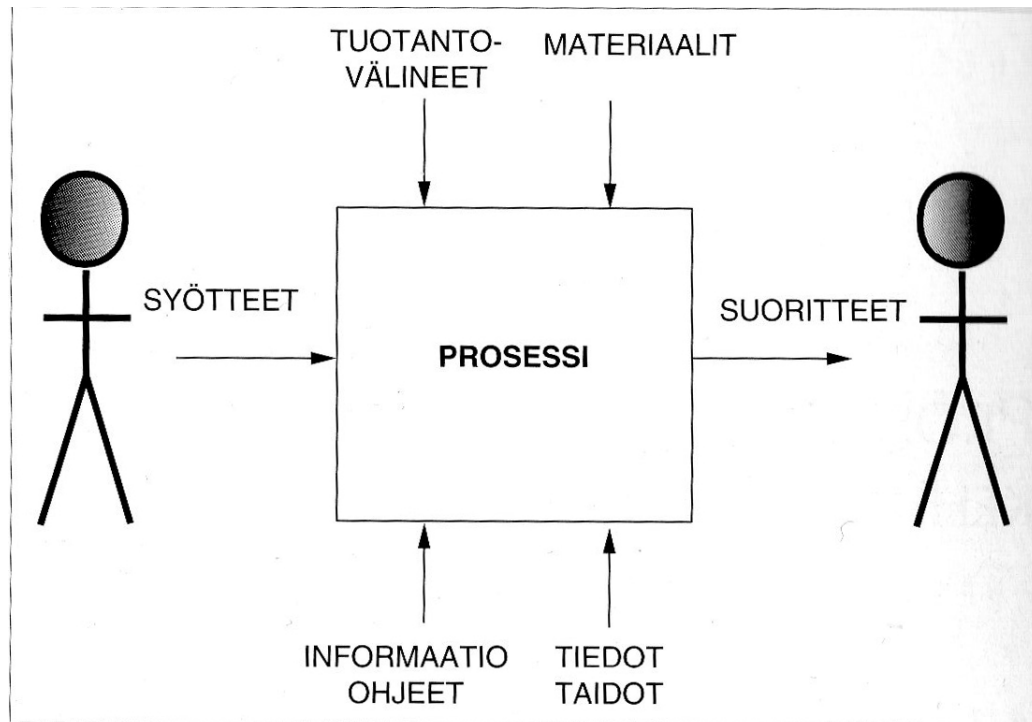
2 TYÖN TEORIAA

Toimintamalli kuvaa sitä tapahtumaa, miten yrityksessä yleisesti ottaen on tapana toimia. Toimintamalli on prosessin kuvaus. Toiminnan kehittäminen tapahtuu kehittämällä niitä prosesseja, joiden avulla korjaamon palvelut, tuotteet ja suoritteet syntyvät. (Lecklin 2002, 149.)

2.1 Liiketoimintaprosessi

Liiketoimintaprosessilla tarkoitetaan tehtäviä, jotka liittyvät toisiinsa. Prosessi tuottaa liiketoiminnan kannalta hyödyllisen tuloksen, tuottaa lisäarvoa asiakkaalle, joka voi olla sisäinen tai ulkoinen asiakas. Prosessi on toistuva sarja tehtäviä, jotka voidaan määritellä ja mitata. Prosessia ohjataan siten, että tulokset vastaavat siihen kohdistettuja laatuvaatimuksia. (Lecklin 2010, 137.)

Ulkoinen asiakas on yrityksen ulkopuolelta tuleva joko suora tai epäsuora asiakas, useimmiten toiminnan lopullinen rahoittaja (Lecklin 2010, 90). Sisäinen asiakas on yrityksen sisältä esimerkiksi toiselta osastolta tuleva tilaus.



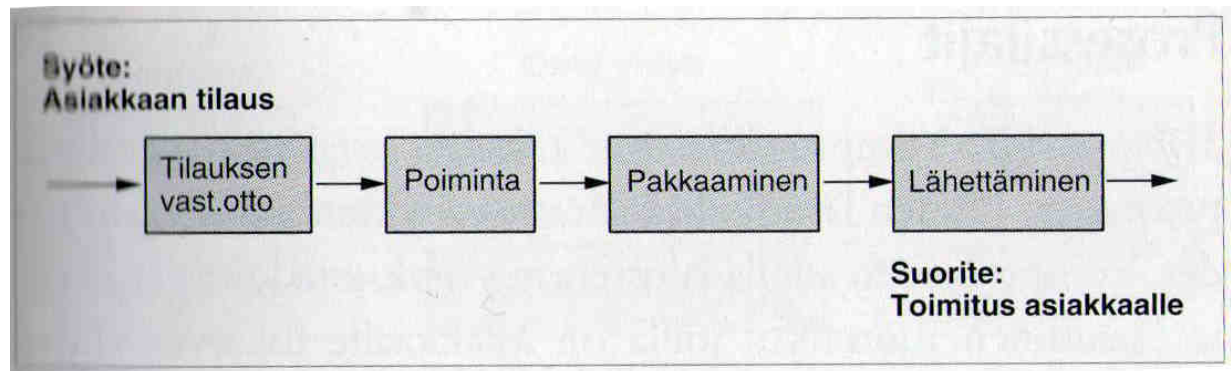
Kuvio 1. Liiketoimintaprosessi (Lecklin 2010).

Prosessi saa syötteitä joko ulkoiselta tai sisäiseltä asiakkaalta (kuvio 1) ja prosessin lopputuloksena asiakas saa haluamansa suoritteen. Prosessiin tulee syötteitä siihen osallistuvien ihmisten, koneiden, tietojen ja ohjausmenetelmien avulla, jotka jalostuvat halutuksi suoritteeksi. (Lecklin 2010, 138.)

2.2 Prosessijohtaminen

Prosessijohtaminen tarkoittaa sitä toimintapaa, millä organisaatio toimii. Toimintapaa johdetaan prosessien avulla. Omistajat vastaavat prosesseista, jotka menevät osastorajojen yli. He vastaavat myös koko prosessin suorituskyvystä ja kehittämisestä. Prosessijohtamisen etuja ovat organisaation ja käytännön toiminnan yhteneväisyys, joka antaa prosessin vastaavalle hyvät mahdollisuudet kehittää prosessia. Kommunikaatio eri prosessin työntekijöiden välillä saadaan sujuvaksi ja yhteiset tavoitteet tunnetuiksi. (Lecklin 2010, 141–142.)

Helppointa prosessijohtamisen soveltaminen on loogisesti eteneviin prosesseihin, joilla on tietty alkutapahtuma, selkeä järjestys ja lopputulos. Kaikki prosessit eivät etene loogisessa järjestyksessä, vaan joitakin tehtäviä suoritetaan rinnakkain tai jätetään pois. (Lecklin 2010, 143–144.)



Kuvio 2. Tilauksen toimittaminen varastosta (Lecklin 2010).

Prosessi alkaa asiakkaan tilauksella (kuvio 2). Tilaus toimitetaan varastoon, jossa se poimitaan, pakataan ja lähetetään asiakkaalle (Lecklin 2010, 142).

2.3 Prosessilajit

Ydinprosessit. Ydinprosessit ovat ulkoisia asiakkaita palvelevia prosesseja. Ydinprosessin avulla yrityksen osaamisesta ja kyvyistä tuotetaan asiakkaalle konkreettinen tuote. Tyypillisiä (kuvio 3) ydinprosesseja ovat asiakasprosessit, tuotanto ja tuotekehitys. (Lecklin 2010, 144.)

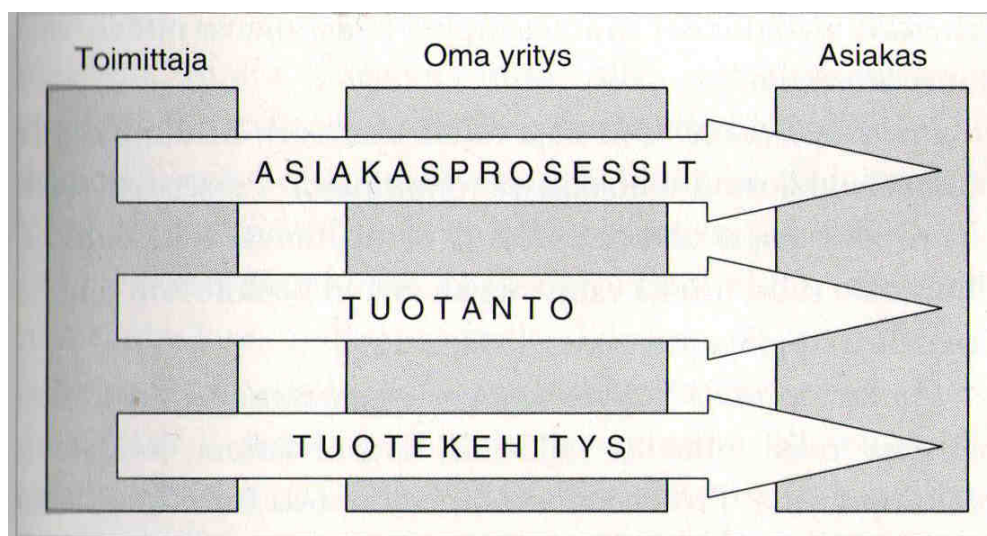
Tukiprosessit. Tukiprosessit tukevat organisaation toimintaa ja antavat edellytyksiä ydinprosessin onnistumiseksi. Tukiprosessit ovat yrityksen sisäisiä prosesseja. (Lecklin 2010, 144.)

Avainprosessit. Avainprosessit ovat avainasemassa yrityksen menestymiselle. Avainprosessit ovat yrityksen tärkeimpiä prosesseja. (Lecklin 2010, 144.)

Pääprosessit. Pääprosessit ovat kokonaisuuden kannalta tärkeitä ja laajoja prosesseja (Lecklin 2010, 144).

Osaprosessit ja alaprosessit. Ovat alemmalla tasolla olevia prosesseja (Lecklin 2010, 144).

Vaihe tai tehtävä. Vaihe tai tehtävä on alemmalla tasolla suoritteva aktiviteetti. Työvaihe on esimerkki tehtävästä. (Lecklin 2010, 144.)



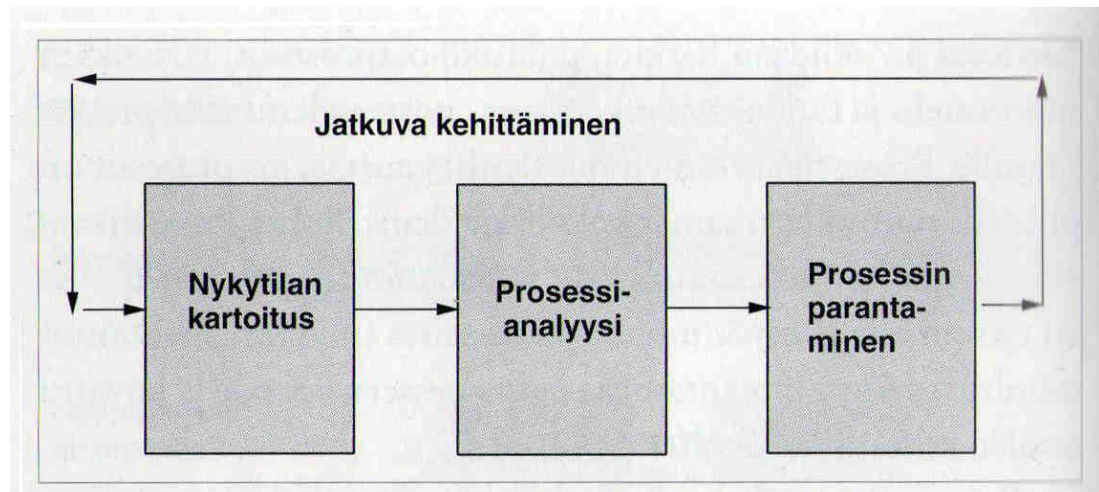
Kuvio 3. Esimerkki ydinprosesseista (Lecklin 2010).

2.4 Prosessin kehittäminen

Prosessin tai toimintamallin kehittäminen on tehokas tapa tunnistaa ongelmat ja kehittää heikkouksia (Tuominen 2010, 88). Siksi onkin tärkeää, että pyritään kehittämään koko toimintamallia eikä pelkästään yhtä sen osaa. Kun toimintamallia voidaan tarkastella kokonaisuutena, sen ongelmakohtatkin on helpompi huomata. On tärkeää tunnistaa nykytilan ongelmat ja puuttua niihin.

Prosessia voidaan käsitellä 5-vaiheisella kehittämismallilla.

Nykytilan kartoitus. Prosessin uudistamisessa on tärkeää tietää missä ollaan nyt. Prosessin nykytilan kartoitus on tärkeää ja se antaa pohjan prosessin kehittämiseksi. (Lecklin 2002, 149.)



Kuvio 4. Prosessin kehittäminen (Lecklin 2010).

Prosessianalyysi. Prosessianalyysissä kartoitetaan ongelmat, haetaan ratkaisut ja arvioidaan erilaisia kehittämisvaihtoehtoja. Näiden tuloksena valitaan kehittämistapa. Prosessiin voidaan tehdä pieniä muutoksia tai uudistaa kokonaan. (Lecklin 2010, 150.)

Prosessin parantaminen. Kun vanha prosessi on analysoitu valitaan uusi toteutustapa, laaditaan parannussuunnitelma ja otetaan uudistettu prosessi käyttöön. (Lecklin 2010, 150.)

Jatkuva kehittäminen. Prosessi arvioidaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan uudistetaan sitä. Prosessimittareita seurataan sovitulla tavalla ja tehdään muutoksia tarpeen tullen. (kuvio 4) (Lecklin 2010, 150.)

Henkinen muutosprosessi. Edellä kuvatuilla menetelmillä toteutetaan prosessin tekninen puoli. Yleensä prosessin onnistuminen ei ole kiinni pelkästä teknisestä puolesta vaan siihen liittyy aina myös henkinen muutos. (Lecklin 2010, 150.)

2.5 Laatuyrityksen tunnusmerkit

Laatuyrityksen tuntee seuraavanlaisista tunnusmerkeistä.

Asiakassuuntautunut toiminta. Asiakas on laadun lopullinen arvioija. Asiakas ei välttämättä ole aina oikeassa, mutta hän rahoittaa yrityksen toiminnan. Tuotteiden ja niiden takana olevien prosessien on vastattava asiakkaiden vaatimuksia ja kyettävä muuttumaan tarpeen vaatiessa. (Lecklin 2010, 28.)

Johdon sitoutuminen. Yrityksen johdon on oltava näkyvästi esillä laadunkehittämisessä käyttämällä siihen riittävästi aikaa ja rahaa. Johto suorittaa säännöllisesti laatukselmuksia ja tavoitteet ja strategiat johdetaan yrityksen perusarvoista. Viestintä huolehtii laatuolitiikan tiedottamisesta henkilöstölle ja tärkeille sidosryhmille. (Lecklin 2010, 28.)

Henkilöstön kehittäminen. Henkilöstö on laadun takana. Laatuyrityksessä henkilöstön hyvinvoinnista ja työtyytyväisyydestä huolehditaan. Henkilöstölle on luotu avoin ilmapiiri ja edellytykset innovoivaan työhön. Asiakaspalvelutöissä toimivat parhaat voimat ja asiakaspalvelu henkilöstön rooli on korostunut. (Lecklin 2010, 28–29.)

Nopeus ja joustavuus. Liiketoiminnassa on tärkeää olla kyky reagoida nopeasti. Se luo pohjan valmiudelle muutoksiin ja erilaisten vaihtoehtojen ennakointiin. Tuoteprosessin nopeuttaminen ja tehostaminen vaikuttaa positiivisesti kilpailukykyyn ja vähentää yleensä virhelyöntien määrää. Asiakas haluaa maksaa lisäarvosta eikä papereiden siirtelystä. (Lecklin 2010, 29.)

Suuntaus tulevaisuuteen. Menestyvillä yrityksillä on selkeä visio tulevaisuudesta ja sitä rakennetaan toimintasuunnitelmien avulla. Ajassa liikkuvat trendit tunnistetaan ja integroidaan suunnitteluprosesseihin. (Lecklin 2010, 29.)

Tosiasioihin perustuva johtaminen. Päätöksen teko perustuu todellisiin ja luotettaviin tietoihin. Tietojärjestelmät keräävät tarvittavia tietoja ja yrityksellä on tarvittavat välineet analysoida tuloksia. Asiakastytyväisyydelle ja prosesseille on

asetettu selkeät tavoitteet ja mittarit. Poikkeaviin tuloksiin puututaan. Laatutulosten arviointi kuuluu johdon työrytmiin. (Lecklin 2010, 29–30.)

Yhteistyö. Yrityksellä on hyvä yhteistyökyky. Osastojen välillä ei ole korkeita raja-aitoja ja tiimejä laaja-alaisten tavoitteiden saavuttamiseksi on helppo perustaa. Yhteistyökumppaneiden kanssa pyritään pitkiin työsuhteisiin, jotka ovat hyödyllisiä molemmille osapuolille. (Lecklin 2010, 30.)

Julkinen vastuu. Lähiympäristön kehittymistä tuetaan ja positiivisia yhteiskunnallisia vaikutuksia saadaan erilaisten ohjelmien avulla. Julkisen vastuuseen liittyy myös tunnusmerkkejä, kuten korkeaa liikemoraalia, turvallisuus- ja terveysnäkökohtien huomioonottamista, ympäristöhaittojen syntymisen ja luonnonvarojen tuhlauksen estämistä. (Lecklin 2010, 30.)

Suunnittelun korostaminen. Yritys panostaa tuotteiden ja prosessin suunnitteluun. Virheet havaitaan, ennen kuin lopullinen tuote menee asiakkaalle. Virheiden kustannukset jäävät sitä pienemmiksi mitä aikaisemmin virhe havaitaan. Asiakkaalle menevät virheet ovat huonoja yrityksen imagon kannalta. (Lecklin 2010, 30.)

Tavoittelisuus. Menestyvässä yrityksessä laatu-tavoittelisuusjohtaminen on integroitu. Ne eivät sulje toisiaan pois. Varsinaisten tulostavoitteiden tukena käytetään tavoitteita, jotka sidotaan asiakkaiden, omistajien, henkilöstön, yhteiskunnan ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Tulos- ja laatutavoitetta seurataan ja niiden tukena on bonus- ja kannustusjärjestelmä. (Lecklin 2010, 30.)

Jatkuva parantaminen. Vaikka prosessia uudistetaan aktiivisesti aina voi prosessia parantaa. Palautejärjestelmät, katselmukset, menetelmien välinen arviointi ja kehittäminen ovat avainasemassa. Myöskään ulkopuolisen maailman seuraamista ei sovi unohtaa. (Lecklin 2010, 31.)

2.6 Laadunvalvonta

Johdon sitoutuminen laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen on ensisijaisen tärkeää (Lecklin 2002, 336). Standardisoinnissa on tarkoitus laatia yhteiset tavat toimia. Standardeilla varmistetaan tuotteiden yhteensopivuutta ja turvallisuutta kuluttajan turvaa unohtamatta. (Suomen standardisoiimisliitto SFS RY 2013, 7.)

ISO 9001 on keskeinen standardi laatujärjestelmän rakentamiselle. ISO 9001 standardi määrittelee asiakastyytyväisyydelle ja tuotteiden laadunvarmistukselle asetetut vaatimukset. (Lecklin 2002, 334.) Organisaatiossa on huolehdittava resursseista, joita tarvitaan laadunhallintajärjestelmän toteuttamiseen ja sen ylläpitämiseen. (Lecklin 2002, 336.)

Itse standardin saaminen ei merkitse mitään. Yrityksen on huolehdittava jatkuvasti, että standardiin määrätyt määreet täyttyvät ja asettaa ne yritykselle niin, että ne palvelevat parhaalla mahdollisella tavalla yrityksen tarpeita. (Lecklin 2002, 340.)

2.7 Palveluketju

Yrityksien peruseriaatteisiin pitää lähtökohtaisesti kuulua asiakaslähtöinen palvelu ja jatkuva parantaminen. Jokaisen palveluketjun toiminta-alueen on toimittava. Pelkästään yksi työntekijä voi negatiivisella asenteella pilata koko palveluketjun, vaikka muut työntekijät tekisivät työnsä ammattitaitoisella otteella ja ystävällisesti. Laadukas palvelu edellyttääkin, että jokainen asiakaspalvelija ymmärtää yrityksen koko prosessin laajuuden ja ymmärtää oman työnsä merkityksen prosessissa. (Jokinen, Heinämaa&Heikkonen 2002, 225.)

Asiakkaan ensimmäinen henkilökohtainen kontakti on aina ainutkertainen ja sitä ei voida uusia. Hyvä palvelu muodostaa asiakaspalvelijan ja asiakkaan kanssa positiivisen vuorovaikutuksen. Mitä paremmat vuorovaikutustaidot asiakaspalvelijalla on, sitä paremmin hän pystyy vastaamaan asiakkaan

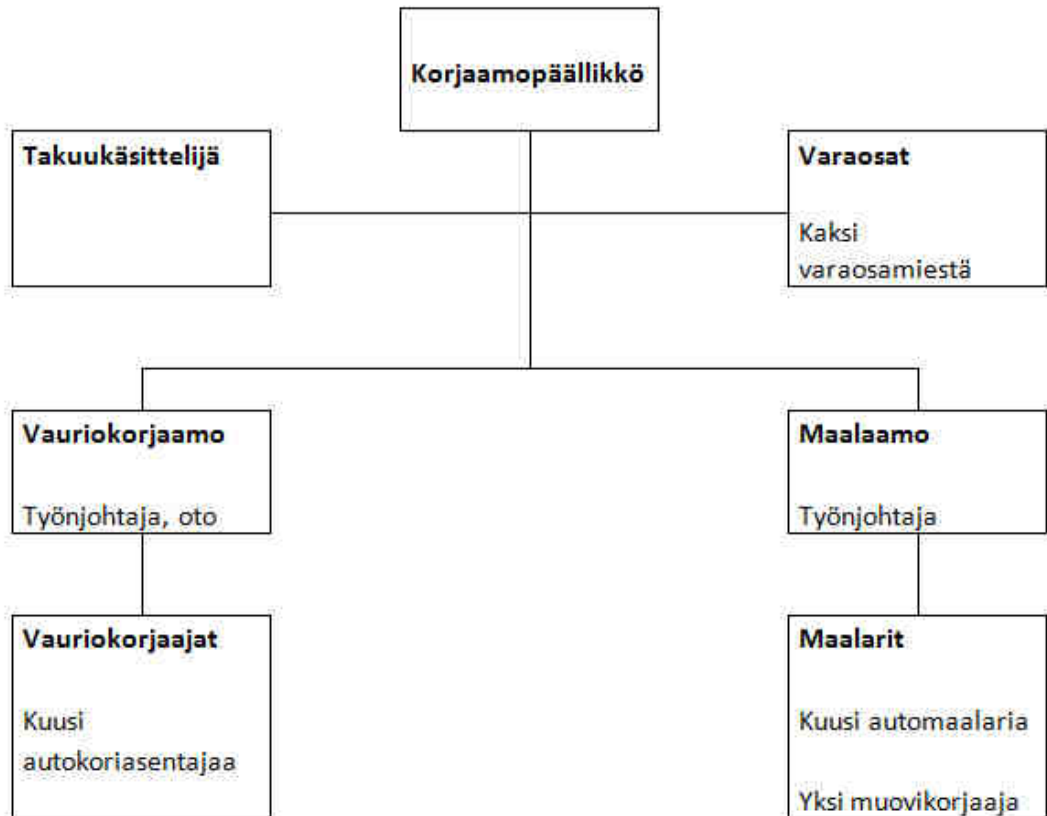
toivomuksiin ja kommunikoidaan asiakkaan kanssa. Asiakkaalle on tärkeää jäädä positiivinen mielikuva, jotta hän palaa uudelleen käyttämään yrityksen palveluita. (Jokinen, Heinämaa&Heikkonen 2002, 225.)

3 VAURIOKORJAAMON NYKYINEN TOIMINTAMALLI

3.1 Henkilöstö

Vauriokorjaamolla on yhteensä 18 työntekijää (kuvio 5). Kaksi varaosamyymää ja yksi takuukäsittelijä. Korjaamopäällikkö, joka hoitaa myös oman toiminnan ohessa työnjohtajan työtehtäviä. Lisäksi yksi työnjohtaja, joka vastaa myös maalaamosta. Vauriokorjaajia on kuusi, maalareita kuusi ja yksi muovikorjaaja.

VAURIOKORJAAMO SEINÄJOKI



Kuvio 5. Vauriokorjaamon työntekijät.

3.2 Toimeksiannot

Vauriokorjaamo saa toimeksiantoja pääasiasta neljästä erilaisesta lähteestä, jotka ovat ulkoiset ja sisäiset työt, takuutyöt ja uusien autojen vauriotyöt. Ulkoiset työt ovat suurin työllistäjä. Ulkoisia-ja sisäisiä asiakkaita käsiteltiin toisessa luvussa.

Talon sisäiseksi töiksi voidaan laskea ne, joissa laskutettavana asiakkaana on Käyttöauto Oy. Yleisimpiä korjauksia ovat huollon tai auton siirron aikana sattuneet vahingot. Lisäksi vaihtoautosta korjataan peltivaurioita ja vaihdetaan tuulilaseja. Sisäiset työt otetaan useimmiten ilman ajanvarausta, koska ne ovat pääasiassa luonteeltaan kiireettömiä ja ne tehdään hiljaisempina hetkinä.

Takuutöitä hoitaa vauriokorjaamolla yksi takuukäsittelijä. Takuutyöt sisältävät niitä töitä, jotka ajoneuvon valmistaja korvaa takuuseen. Näitä ovat yleensä ajoneuvon maalissa havaitut vauriot, kuten pienet maalivirheet tai ruostevauriot. Hänellä on käytössään kaksi automaalaria, jotka pääasiassa hoitavat takuutöitä, mutta tarvittaessa tekevät muitakin vauriokorjaukseen liittyviä töitä. Maalauksessa käytetään yhdessä muiden vauriokorjaamossa olevien ajoneuvojen kanssa kahta maalauskammiota. Takuukäsittelijä hoitaa itsenäisesti takuutyöt käsittäen ajanvarauksen ja työnjaon, joten takuutyöt eivät juurikaan kuormita muita työnjohtajia.

Uusia autoja saapuu Käyttöauton Seinäjoen pisteeseen kymmenittäin viikossa. Pitkän kuljetuksen aikana uusiin autoihin saattaa tulla vaurioita. Useimmiten vauriot ovat pieniä, kuten pieni naarmu tai painauma ajoneuvon kynnyksessä tai kyljessä. Jokainen merkki vaatii oman käsittelyprosessinsa ja kohteet pitää kuvata tarkkaan. Kuljetusvaurioautojen käsittely voi viedä ison työpanoksen juurikin dokumentoinnin ja eriävien käsittelytapojen vuoksi, jotka ovat erilaisia eri merkkien kohdalla. Lisäksi uudet ajoneuvot olisi tärkeää saada nopeasti myyntikuntoon.

3.3 Työn vastaanotto

Yleisimmin asiakastyön prosessi eli palveluketju lähtee käyntiin asiakkaan ensimmäisestä puhelinsoitosta tai hänen käynnistään vauriokorjaamossa. Se työnjohtaja, joka on vapaana, käy katsomassa asiakkaan kanssa autoa ja kuvaa vauriot.

Asiakkaan ensimmäisen käynnin yhteydessä ajoneuvon vauriot pyritään kuvaamaan ja kartoittamaan mahdollisimman tarkasti. Auto ajetaan tarvittaessa sisälle vauriokorjaamon halliin ja pestään. Näin vaurioiden tarkempi tarkastelu ja kuvaaminen on helpompaa. Lisäksi tarvittaessa voi kysyä peltisevän mielipidettä esimerkiksi lokasuojan oikaisemisesta. Mikäli sen oikominen ei ole mahdollista, tiedetään heti tilata uusi lokasuoja tilalle.

Varaosamyyjä on myös isoimmissa vaurioissa mukana katsastamassa asiakkaan ajoneuvon vaurioita. Useimmiten varaosamyyjä tietää, mitä osia on puskurin tai peltiosan takanakin mennyt rikki. Joskus esimerkiksi ajovalot vaativat tarkan varaosanumeron, kun uusia osia tilataan. Siksi on tärkeää, että varaosamyyjä on mukana katsastamassa auton vaurioita, kun asiakas on ensimmäisellä korjaamokäynnillä. Näin kaikki tarvittavat varaosat ovat valmiina korjaamossa, kun auton korjaus aloitetaan.

3.4 Ajan varaaminen

Käyttöautolla on käytössä internetselaimella käytettävä ajanvarausohjelmisto (kuvio 6). Se hakee automaattisesti rekisterinumeron perusteella asiakkaan tiedot. Mikäli asiakas ei ole antanut aikaisemmin tietoja, ne voi hakea Trafín ajoneuvokannasta ajanvarausohjelmiston kautta. Tärkeää on tarkistaa asiakkaan puhelinnumero, jotta asiakas saadaan tarvittaessa kiinni lisätiedustelujen varalle.

The screenshot displays the 'Huollon ajanvaraus' (Maintenance Appointment) software interface. The top navigation bar includes 'Käyttöauto' and 'Lopeta'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Kalenteri', 'Työpohja', 'Resurssikalenteri', 'Haut ja muutokset', 'Yhteydenotot', 'Varustelu', and 'Ylläpito'. The main area shows a calendar for the week of May 21, 2014, with a list of appointments. Each appointment row includes fields for 'Rek.nro', 'Merkki', 'Asiakas', 'Työmäärä', 'Työn tyyppi', 'Työaika', and 'Varausen tila'. The appointments are color-coded: green for confirmed, yellow for pending, and red for cancelled or no-show. The appointments listed are:

| Rek.nro | Merkki | Asiakas | Työmäärä | Työn tyyppi | Työaika | Varausen tila |
|---------|------------|-------------------|------------------|------------------|---------|---------------------|
| | | Henni (SJ1701) | Henni LOPETUS | | | Ke 21.05.2014 vk 21 |
| TM JII | AUDI | KATARINA | 578383 | KOLARIKORJAUS | | |
| | | _Maari (SJ1702) | _Maari LOPETUS | | | Ke 21.05.2014 vk 21 |
| TM BPT | VOLKSWAGEN | HEIKKI | 578344 | KOLARIKORJAUS, I | | |
| | | Kari (SJ1709) | Kari ODOTUS | | | Ke 21.05.2014 vk 21 |
| | | Mäke (SJ1705) | Mäke ODOTUS | | | Ke 21.05.2014 vk 21 |
| TM CYV | AUDI | MARKKU | 577933 | AIK.KORJAJUKSEEN | | |
| | | Mikko (SJ1708) | Mikko LOPETUS | | | Ke 21.05.2014 vk 21 |
| | | Mika (SJ1717) | Mika ODOTUS | | | Ke 21.05.2014 vk 21 |
| | | _Hanni (SJ1720) | _Hanni LOPETUS | | | Ke 21.05.2014 vk 21 |

Kuvio 6. Ajanvarausohjelmiston päivänäkymä.

Asiakasta myös neuvotaan tekemään vahinkoilmoitus vaurioista, mikäli kyseinen tapaus on ollut asiakkaan aiheuttama ja se halutaan korvata vakuutusyhtiön kautta kasko-vakuutuksesta. Mikäli kyseessä on liikenne-vahinko, vastapuolen on tehtävä vahinkoilmoitus omaan vakuutusyhtiöön. Vahingon laatu myös merkitään työmääräykseen ja pyritään saamaan myös tarvittavat tiedot, kuten rekisterinumero, sekä asiakkaan autosta että mahdollisesti toisen osapuolen ajoneuvosta ja vahinkopäivämäärä. Nämä auttavat vakuutusyhtiötä ja omaa työskentelyä asiakkaan ajoneuvon käsittelyssä.

Ajanvarausohjelmistossa ajoneuvo kohdistetaan tietylle vauriokorjaajalle. Yleensä kuitenkin työt jaetaan lopullisesti peltiseppien kesken ajoneuvojen tullessa korjaamoon. Ajanvarauksessa voi myös kohdistaa tietyn tuntimäärän vauriokorjaajalle, mutta tätä ominaisuutta ei ole toistaiseksi käytetty juurikaan, koska vaurioiden korjaamisen käytettävän ajan arvioiminen on useimmiten haastavaa.

Vauriot kuvataan mahdollisimman tarkasti työmääräykseen (liite 1). Työmääräyspohjalla on myös lisätietokenttä, johon pyritään tarkentamaan vaurioita. Lisäksi, jos esimerkiksi asiakkaalla on toiveena määräaikaishuolto tai sijaisauto samaan ajankohtaan, tämä tieto on hyvä tarkentaa työmääräykseen.

Työt jaetaan viiteen eri riviin, joihin myös työntekijät kohdistavat urakan eli leimaavat itsensä tietylle riville.

- KOLA1: Normaali kolarikorjaus.
- KOLA2: Maalaus.
- KOLA3: RE-Suojas.
- MUOVI: Muovikorjaus.
- OHJ: Ohjauskulmien tarkistus.
- TUULIL: Tuulilasin vaihto.

Rivejä voi myös tarvittaessa muuttaa ja tarkentaa jälkeinpäin.

Lopuksi tulostetaan kolme kopiota työmääräyksestä. Yksi menee varaosamyyjälle, yksi jää työnjohtajalle korjauskustannuslaskelman tekoa varten ja yksi kopio annetaan vauriokorjaajalle, kun työ aloitetaan.

3.5 Varaosien tilaus

Pienemmissä vauriotapauksissa yleensä työnjohtaja valokuvaa ajoneuvon vauriot ja täyttää työmääräykseen, mitä varaosia kyseinen ajoneuvo tarvitsee. Vaativimmissa tapauksissa varaosamyyjä käy itse tarkastamassa ajoneuvon ja täyttää samalla listan varaosista. Mikäli ajoneuvo tarvitsee erikoisempaa osaa tai sille varataan aika lähipäiville, on hyvä myös tiedustella varaosien toimitusaikaa, jotta kaikki tarvittavat osat ovat vauriokorjaamossa, kun työ aloitetaan. Nykyisessä ajanvarausohjelmistossa on myös mahdollisuus merkitä varaosien tilaksi ”tarvitaan” tai ”saapuneet”, mutta sitä ei aina huomata käyttää ja kaikilla varaosamyyjillä ei ole tunnuksia ajanvarausohjelmistoon muuttamaan varaosien tilaa.

3.6 Korjauskustannuslaskelman teko

Vakuutusyhtiöt vaativat, että korjauskustannuslaskelma tehdään korjattavasta ajoneuvosta. Tätä varten on olemassa WinCabas-ohjelma. WinCabas on laskentaohjelma, josta selviää nopeasti ajoneuvon kolarikorjaukseen käytettävät ohjeajat. Sen avulla tehdään myös tarkka kustannusarvio, joka lähetetään eteenpäin vakuutusyhtiölle. WinCabas-ohjelmassa syötetään ajoneuvon ja asiakkaan tiedot. Lisäksi siihen liitetään vaurioiden kuvat ja luetellaan tarvittavat toimenpiteet ajoneuvon korjaamiseksi. Vaurioiden kuvaus ja korjaustoimenpiteet on hyvä saada mahdollisimman tarkaksi, jotta korjauskustannukset ovat lähellä toteutuvaa hintaa. Korjauskustannuslaskelmaa voi toki korjata jälkeinpäin. Noin 5%:n heitto alkuperäisestä korjaushinnasta lopulliseen hintaan on sallittua.

Laskelma pyritään tekemään ennakkoon, jotta laskustuslupa vakuutusyhtiöltä saadaan. Tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista kiireen takia tai vaurioiden laadun takia. Korjauskustannuslaskelma on kuitenkin välttämätöntä tehdä viimeistään silloin kun ajoneuvo on korjauksessa vauriokorjaamolla.

Korjauskustannuslaskelman teko ennakkoon on välttämätöntä silloin, kun ajoneuvon korjauksen hinta lähenee lunastusrajaa. Töitä on vaikea ruveta enää keskeyttämään ja ajoneuvoa lunastamaan, jos ajoneuvoa on ryhdytty jo korjaamaan.

3.7 Työn haltuunotto

Asiakkaan tuodessa ajoneuvon korjaamolle asiakkaalta otetaan allekirjoitus työmääräykseen ja täydennetään työmääräystä tarvittaessa. On aina pyrkimys, että työmääräys on mahdollisimman täydellinen, kun työ aloitetaan. Näin korjausprosessi etenee sujuvasti eikä turhia keskeytyksiä pääsee syntymään.

Työmääräys ajoneuvon avaimineen laitetaan työpöydälle, joka sijaitsee vauriokorjaamon toimistossa. Siitä työ jaetaan eteenpäin vauriokorjaajalle. Kun työ aloitetaan, varaosamyymä hakee ajoneuvoon tulevat varaosat ja vie ne vauriokorjaajalle. Mikäli autosta ei ole tehty korjauskustannuslaskelmaa, tässä vaiheessa on ajoneuvo kuvattava ja tehtävä korjauskustannuslaskelma. Kun ajoneuvoa puretaan on myös otettava kuvia osista, jotka paljastuvat vaurioituneiksi. Lisäksi voidaan tarkentaa ennalta lähetettyä korjauskustannuslaskelmaa. Varaosamyymälle kulkee myös tieto hajonneista osista, joita ei ole huomattu tilata ennakkoon.

Kun vauriokorjaaja on saanut tarvittavat työt tehtyä, ajoneuvo tai vaurion luonteesta riippuen ajoneuvon maalattavat osat, kuten puskurit tai sivupeilien kuoret, menevät eteenpäin maalaamoon. Työnjohtajat koettavat rytmittää maalaamon työjärjestystä siten, että kiireellisimmät ajoneuvot tai sen osat menevät ensin maalaukseen.

Maalauksesta saapuneet ajoneuvot pyritään heti ottamaan työn alle työn loppuun saattamiseksi. Näin ajoneuvo ei jää seisomaan korjaamoon, vaan saadaan mahdollisimman pian valmiiksi ja asiakkaalle takaisin.

3.8 Valmiin työn laaduntarkastelu

Vauriokorjaamossa valmis ajoneuvo pyritään aina tarkistamaan ja tarvittaessa koeajamaan. Työnjohtaja tarkistaa ainakin päällisin puolin ajoneuvon ennenkuin hän luovuttaa sen asiakkaalle. Käyttöauton vauriokorjaamossa on käytössä myös laaduntarkastuslomakkeita (liite 2), joissa on eri kohteita, jotka autosta tarkistetaan ennen kuin se luovutetaan eteenpäin. Niitä kuitenkin täytellään liian vähän kiireen takia.

3.9 Luovuttaminen asiakkaalle

Kun ajoneuvo on valmistunut tarkistetaan, että vakuutusyhtiöltä on saatu tarvittavat laskustusluvut. Tämän jälkeen työstä lähetetään lasku vakuutusyhtiölle. Asiakkaalle soitetaan ja sovitaan sopiva noutoaika. Tulostetaan mahdolliset omavastuukuitit ja muut tarvittavat laskut, jotta kaikki on valmista, kun asiakas saapuu paikalle. Hyvä on myös informoida muita vauriokorjaamon työnjohdon työntekijöitä haettavasta ajoneuvosta, jotta auton luovutushetkellä ei ole mitään epäselvyyksiä ja luovuttaminen onnistuu mahdollisimman selkeästi ja helposti molempien osapuolien kannalta. Luovutushetkellä ajoneuvon korjauskustannukset käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa ja tarkistetaan ajoneuvon työnjälki.

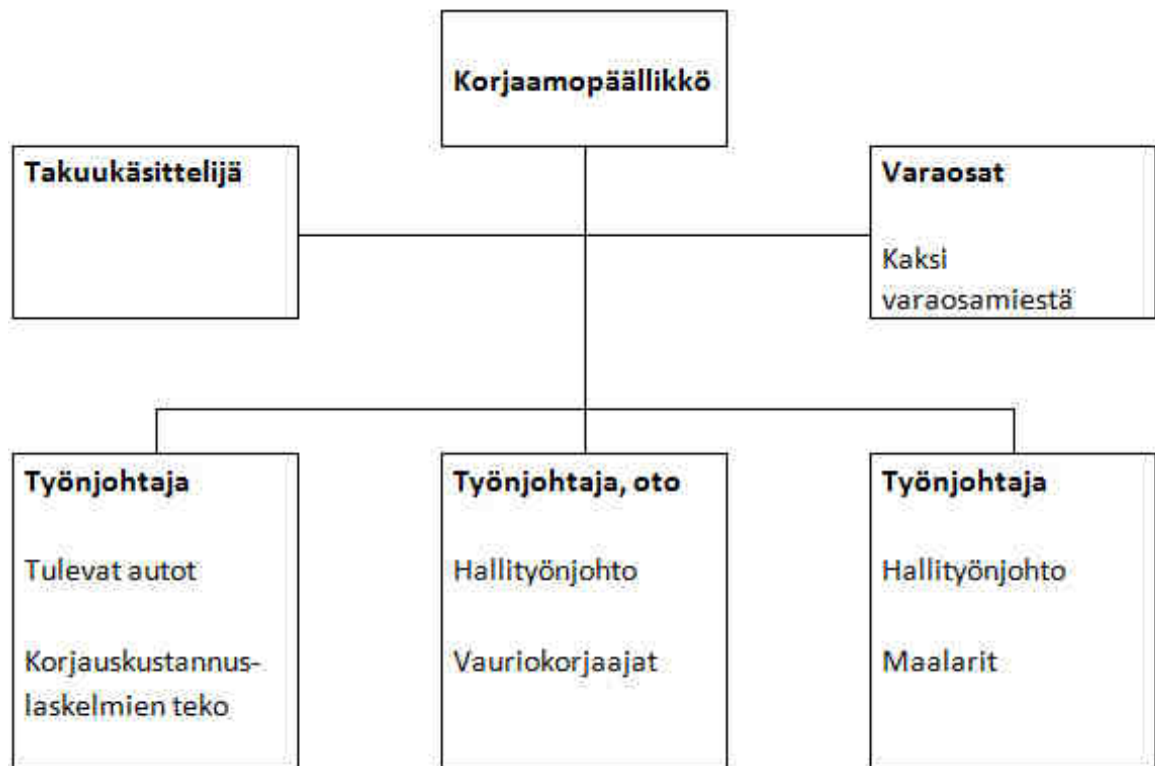
4 NYKYISEN TOIMINTAMALLIN ONGELMAKOHDAT JA RATKAISUT

4.1 Työnjohtajien resurssit

Tällä hetkellä vauriokorjaamolla on kaksi työnjohtajaa, joista toinen toimii myös korjaamopäällikkönä. Ajankäyttö on etenkin ruuhka-aikoina ongelmallista nykyisellä kahdella työnjohtalla. Normaali työaika ei riitä asioiden hoitamiseen. Työnjohtajien tehtävät on jaettu periaattella ”kaikki tekevät kaikkea”. Tämä on osittain toimiva prosessi, mutta se tuottaa tietynlaisia ongelmia tietyissä vaiheissa toimintamallia. Hyvin usein joudutaan tilanteeseen, että töiden laskutus myöhästyy ja ne joudutaan tekemään normaalin työajan ulkopuolella. Työnjohtajien resursseista kuluu suurin osa vauriokorjaamossa parhaillaan oleviin ajoneuvojen laskutuslupien selvittelyyn eikä seuraavana päivänä tulevien ajoneuvojen laskutuslupia tai varaosien tilannetta päästä selvittämään. Siksi ajoneuvon korjausaika voi venyä pelkästään siksi, ettei laskutuslupa ole selvä, vaikka itse ajoneuvon korjaus olisi jo valmis.

Asiakkaan puheluihin ei ehditä vastaamaan aina asiakkaan ensimmäisellä soittokerralla. Tämä voi luoda negatiivista mielikuvaa koko palveluketjusta, jota käsiteltiin teoriaosuudessa. Vastaamattomiin puheluihin pyritään mahdollisuuksien mukaan soittamaan takaisin.

Ratkaisu. Palkataan yksi vakituinen työnjohtaja lisää, ainakin kesä- ja ruuhka-aikojen ajaksi. Työnjohtajien työtehtävät (kuviokuva 7) pyritään määrittelemään siten, että aika riittää työtehtävien hoitamiseen normaalina työaikana. Panostetaan ennakkointiin siten, että ajoneuvosta on laskutusluvat ja varaosat valmiina, kun ajoneuvo saapuu korjaamoon. Näin ainoastaan ajoneuvo seisoo vain sen ajan korjaamossa, mitä itse vauriokorjaus vaatii.



Kuvio 7. Työtehtävien uudelleenjakko.

Kaksi työnjohtajaa hoitavat hallityönjohdon. Toinen hoitaa osin vauriokorjaajien puolta ja toinen maalarien työskentelyä. Työnjohtajat toimivat myös tiiviissä yhteistyössä, että työt saadaan organisoitua mahdollisimman hyvin ja prosessi toimii ja etenee.

Kolmas työnjohtaja vastaanottaa tulevat autot, tekee niistä yhdessä asiakkaan kanssa korjauskustannuslaskelman, varaa korjausajan ja vastaa muutenkin asiakkaan korjaamokäynnistä. Lisäksi kolmas työnjohtaja vastaa laaduntarkkailusta kokonaisuudessaan. Siihen kuuluu laaduntarkkailulomakkeiden täyttäminen, tietojen arkistointi ja niiden analysointi. Lisäksi kolmas työnjohtaja

hoitaa uusien autojen kuljetusvaurioiden dokumentoinnin ja sovittaa niille korjausajan yhdessä muiden työnjohtajien kanssa. Tarvittaessa työnjohtajat voivat kierrättää työtehtäviä viikottain, jolloin kukin vuorollaan hoitaa tulevien autojen vastaanottamisen ja muut sille määrätyt työtehtävät.

4.2 Korjauskustannuslaskelmien teko ja laitteisto

Nykyisessä toimintamallissa korjauskustannuslaskelman teko yleensä jätetään sille ajankohdalle, kun ajoneuvo saapuu korjattavaksi vauriokorjaamolle. Sen etuna on se, että korjauskustannuslaskelmasta saa tarkemman, kun autoa puretaan samalla ja peltien tai puskureiden takana olevat vauriot tulevat esille. Kun laskelman lähettää ennakkoon, silloin kaikkia vaurioita ei pystytä aina huomioimaan. Vakuutusyhtiöt hyväksyvät noin 5 %:n heitoin korjauksien hinnassa alkuperäisestä laskelmasta lopulliseen laskelmaan. Vakuutusyhtiöt vaativat pääsääntöisesti, että korjauskustannuslaskelmat lähetetään ennakkoon.

Laskelman ennakkoon lähettämisessä on monia etuja. Mikäli asiakas tai vahingon vastapuoli ei ole tehnyt vahinkoilmoitusta, se tulee heti esille, kun korjauskustannuslaskelma toimitetaan vakuutusyhtiöön ja laskutuslupaa ei saada. Joskus vauriotapauksissa saatta olla epäselvyyksiä, jolloin asiaa viedään heti eteenpäin eikä vasta sitten, kun autoa jo korjataan. Lisäksi Wincabas-ohjelma, jolla korjauskustannuslaskelmat tehdään, antaa työlle tietyn tuntimäärän. Tuntimäärien mukaan voidaan tehokkaammin hyödyntää ajanvarausohjelmistoa, jolloin myös työmäärien arvionti tietyllä päivällä helpottuu.

Ajoneuvon iästä riippuen vakuutusyhtiöt voivat vaatia käytettäväksi purkuosia ajoneuvon korjaukseen. Selvää sääntöä ei aina ole, koska purkuosia täytyy käyttää ja koska ajoneuvon voi korjata alkuperäisosilla. Siksi olisikin tärkeää lähettää korjauskustannuslaskelma ennakkoon, jolloin myös vakuutusyhtiön halukkuus purkuosien käyttöön korjaukseen selviää.

Ajoneuvoa korjattaessa voi löytyä uusia vikoja tai vanhoja vaurioita, joiden selvittelyyn menee aikaa. Siksi kaikki havaittavissa olevat viat täytyisi saada selville ensimmäisellä asiakkaan käyntikerralla ja käydä ajoneuvo lävitse yhdessä hänen kanssaan. Mikäli ajoneuvosta havaitaan sitä korjattaessa, että ajoneuvo tarvitsee lisää varaosia, voi uusien varaosien odottelu viedä aikaa, jopa muutamia päiviä. Näin korjausaika pitkittyy, mikä vie resursseja korjaamon työpanoksesta ja tietenkin auton saaminen takaisin asiakkaalle viivästyy.

Ratkaisu. Korjauskustannuslaskelmat tehdään ennakkoon. Yksi työnjohtajista keskittyy pelkästään uusien ajoneuvojen vastaanottamiseen, niiden vaurioiden määrittämiseen ja ajanvaraamiseen. Tämä työnjohtaja hoitaa myös talon sisäisiä töitä ja kuljetusvaurioita. Työnjohtajalle täytyy saada uusi työpiste hallin puolelle. Työpisteeseen sijoitettaisiin kannettava tietokone tarvittavin ohjelmin, joita korjauskustannuslaskelman ja ajanvarausohjelmiston käyttö vaatii. Laskelman teko onnistuisi näin yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin vaurioiden yksityiskohtainen tarkastelu onnistuisi helposti, kun ajoneuvo on tarkkailtavana vieressä. Tarvittaessa auton voisi nostaa myös ylös nosturilla, jolloin auton alla olevat vauriot tulevat selville asiakkaan ensimmäisellä käyntikerralla.

Lisäksi varaosamyymä pitää olla käytettävissä lähellä, jotta vaativimmissa tilanteissa varaosamyymä pystyisi arvioimaan välittömästi, mitä varaosia ajoneuvo vaatii. Ajanvarausohjelmistoon varataan tietyille työille korjauskustannuslaskelman antaman määrän tunteja. Tämän toimenpiteen avulla töiden jakaminen on selkeämpää ja päivä- ja viikkokohtaisten resurssien arviointi helpottuu.

4.3 Varaosatoimitusten seuranta

Työn aloittaminen saattaa pitkittyä, koska varaosia kyseiselle autolle ei ole valmiiksi kerätty tai niitä ei ole vielä saapunut vauriokorjaamolle. Pahimmissa tapauksissa ajoneuvon korjaukseen vaadittavia osia ei ole saapunut vauriokorjaamolle, kun työ käynnistyy.

Nykyinen ajanvarausohjelmisto toi helpotusta varaosatoimituksien seurantaan. Tämä vaatii tietenkin sen, että ajanvarausohjelmiston varaosienseuranta-ominaisuutta myös käytetään.

Ratkaisu. Varaosamyyjille hankitaan tunnukset ajanvarausohjelmistoon. Työnjohtaja merkitsee aina ajoneuvon varaosien tilan ”tarvitaan”, mikäli ajoneuvo näitä tarvitsee. Kun varaosat ovat tulleet, varaosamyyjä vaihtaa tilan ”saapunut”. Varosamyyjä kerää varaosat, ennen kuin ajoneuvo saapuu korjaamolle, mielellään edellisenä päivänä. Tällöin ajoneuvon saapuessa työ voidaan välittömästi käynnistää.

4.4 Laaduntarkkailu

Laadunseurannassa on käytössä laadunvalvontalomakkeita, joita on tarkoitus täyttää valmiiksi korjatuista ajoneuvoista. Nämä ovat kuitenkin työläitä täyttää ja niiden tietojen purkamista tietokoneella ei käytännössä tehdä lainkaan, jolloin tuloksien seuraaminen jää kokonaan tekemättä. Työnjohtajat täyttävät laadunseurannanlomakkeita muiden töiden ohessa eikä niiden täyttämiseen ole määrätty ketään henkilöä. Usein käykin niin, että välttämättömät työt hoidetaan ensin, jolloin laaduntarkkailu jää vähemmälle huomiolle tai sitä ei tehdä lainkaan. Hyvin harvoin ajoneuvon luovuttaja eli työnjohtaja ehtii koeajamaan ajoneuvoa tai käymään ajoneuvon työnjälkeä lävitse. Koeajon suorittaakin tarvittaessa auton korjannut peltiseppä. Kuitenkin vastuu auton korjauksen onnistumisesta on työnjohtajalla, jolloin hänen tehtäviin kuuluu myös ajoneuvon kunnon ja korjauksen laadun varmistaminen.

Ratkaisu. Laaduntarkkailua helpottaisi huomattavasti mikäli laaduntarkastuslomakkeiden syöttämiseen olisi käytössä tablet-tietokone tai kannettava tietokone tarvittavalla tiedonkeruujärjestelmällä. Tiedonkeruujärjestelmänä voitaisiin käyttää esimerkiksi excel-pohjaista taulukkoa, jossa näkyisivät tarvittavat tiedot, kuten vauriokorjaamossa korjatut ajoneuvot, tarkistetut ajoneuvot ja kuinka monesta ajoneuvosta on löydetty huomautettavaa.

Näin lomakkeen täyttäminen onnistuisi nopeasti ja helposti ajoneuvon vieressä ja kerätyt tiedot olisivat valmiina analysoitavaksi. Korjattujen ajoneuvojen laatua pystyttäisiin näin seuraamaan ja tarvittaessa puuttumaan epäkohtiin.

Siirretään laaduntarkkailu yhden työnjohtajan vastuualueelle. Hankitaan riittävästi laitteistoa. Päivittäin pyritään tarkastamaan laaduntarkastuslomakkeiden mukainen tarkastus ainakin kahdesta ajoneuvosta, jolloin ajoneuvoja tarkastettaisiin noin kolmannes viikottaisesta määrästä.

4.5 Tavoitteet

Uuden toimintamallin suunnitelussa pyritään parantamaan vauriokorjaamon prosessia jokaisessa prosessin kohdassa. Kun työskentelyn eri vaiheet on jaettu selkeästi ja jokaisella työnjohtajalla on oma vastuualueensa, työskentely ja asioiden organisointi helpottuu. Prosessin tehostamisen kautta ja työtehtävien uudelleen jakamisen myötä vauriokorjaamon toiminta tehostuu. Asiakas saa ensimmäisellä kerralla nopeasti hyvää ja tehokasta palvelua.

4.6 Seuranta

Kun uudet toimintamallit otetaan käyttöön, on tärkeää myöskin seurata mihin suuntaa prosessi kehittyy. Teoriaosuudessa käytiin läpi jatkuvan parantamisen ja seurannan periaatteita. Seurannaksi määritetään avainlukuja, joita ovat korjattavien ajoneuvojen lukumäärä, vauriokorjaamon tulos ja reklamaatioiden lukumäärä. Korjattavien ajoneuvojen määrää ja vauriokorjaamon tulosta seurattaisiin esimerkiksi puolen vuoden ajanjaksolta yhdessä työnjohtajien ja jälkimarkkinointipäällikön kanssa. Tarvittaessa voidaan järjestää myös asiakastytyväisyyskysely.

Prosessin etenemisen seurantaan varaosien suhteen on hieman haastavaa seurata. Vaihtoehtona voisi olla esimerkiksi kahden kuukauden päästä suoritettava vauriokorjaajien haastattelu ja heidän omien kokemusten summaaminen.

Laaduntarkkailussa kiinnitetään huomiota siihen, kuinka monta ajoneuvoa kuukaudessa palautuu vauriokorjaamolle. Lukumääriä ei ole ennestään dokumentoitu ylös, mutta työnjohtajilla on kuitenkin kokemuspohjaa lukumäärien vertailuun.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Nykyiselläkin toimintamallilla vauriokorjaamo kyllä on toimiva kokonaisuus. Kuitenkin olisi aina pyrittävä jatkuvaan parantamiseen. Korjaamolla on ammattitaitoiset työntekijät ja asiakaspalvelu on erittäin hyvää. Nykyisen toimintamallin parantamisessa keskityttiinkin kokonaisuuden hahmottamiseen, pieniin ongelmiin ja muihin puutteisiin, joita voidaan tehostaa ja parantaa muutoksin. Yleensä kun joku toimintamalli vakiintuu käyttöön, siihen ei haluta tehdä muutoksia. Puhutaan henkisestä muutosprosessia, jota käsiteltiin teoriaosuudessa. Kuitenkin useimmiten muutoksen käyttöönoton jälkeen voidaan huomata, että toimintamallin uudelleen organisointi oli hyvä asia ja se on tehostanut työntekoa.

Lisäämällä työntekijä työnjohtoon ajankäytön ongelmat helpottuvat. Kuitenkin on aina tarpeellista miettiä onko töitä riittävästi kolmelle työnjohtajalla. Jos työtehtävät ja roolit on selkeät kaikille se helpottaa jo työntekoa ja varmistaa sen, että työt tulee tehtyä välittömästi ja niille on määrätty vastuuhenkilöt. Lisäksi olisi keskityttävä ennakointiin siten, että laskutusluvut ja varaosat ovat valmiina, kun ajoneuvo saapuu korjaamolle.

Vuoden vaihteessa käyttöön otettu ajanvarausohjelmisto antaa mahdollisuuden varaosatoimituksien realiaikaiseen seurantaan. Siksi sitä olisi tärkeää käyttää, jotta ajoneuvon korjaamiseen tarvittavat varaosat olisivat saatavilla eikä niitä tarvitsi odottaa tai siirtää asiakkaan korjausaikaa varaosien puuttumisen takia. Tällöin ajoneuvon korjaamisen vaadittavaa läpäisyaikaakin saadaan lyhennettyä ja asiakas saa ajoneuvonsa mahdollisimman nopeasti takaisin.

Laitteisto on pääosin riittävää vauriokorjaamossa. Kuitenkin hallin puolelle lisättävällä työpisteellä ja laaduntarkkailuun tarkoitettulla tietokoneella voidaan lisätä entisestään työskentelyn tarkkuutta ja tehokkuutta.

Laaduntarkkailu on tärkeä osa vauriokorjaamon toimintaa ja siksi siihen olisi hyvä paneutua ja dokumentoida tarvittava määrä tietoja. Mikäli ajoneuvo palautuu

takaisin vauriokorjaamolle esimerkiksi epäsiisteyden tai huonon työjäljen vuoksi, se vie heti paljon resursseja uudelleen korjaamisen vuoksi. Lisäksi se vie myös työnjohtajan aikaa, koska hän joutuu selvittämään myös mahdollisia hyvityksiä asiakkaalle, kuten sijaisauton hankinnan uudelleen korjauksen ajaksi. Siksi olisikin tärkeää, että työjälkeä valvotaan ja mahdollisiin epäkohtiin ehditään puuttua ajoissa.

LÄHTEET

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uud. p . Helsinki: Talentum Media Oy.

Jokinen, T.,Heinämaa, L.&Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas: Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab.

Tuominen, K. 2010. Lean – Kohti täydellisyyttä. Juva: WS Oy.

Käyttöauto Oy. 2013a. [Verkkosivu] Autokauppaa vuodesta 1970. [Viitattu 28.4.2014]. Saatavana: <http://www.kayttoauto.fi/yritysesittely/historia>

Käyttöauto Oy. 2013b. [Verkkosivu] Yritysesittely. [Viitattu 28.4.2014]. Saatavana: <http://www.kayttoauto.fi/yritysesittely/>

Suomen standardisoimisliitto SFS RY. 2013. Standardit ja standardisointi. [Verkojulkaisu] Helsinki: SFS. [Viitattu 9.5.2014]. Saatavana: http://www.sfs.fi/files/83/KK_1_2013_korjattu.pdf

LIITTEET

Liite 1. Työmääräys.

Liite 2. Laaduntarkastuslomake.

LIITE 1. Työmääräys

KÄYTTÖAUTO14.05.08
Teitä palveliSivu 1
Aulis/varaos

Seinäjoki

| | |
|------------------------|--|
| Tilaaaja . . . 8171729 | Maksaja . . . 250933 LASKU |
| ANTTI MATIAS | LÄHITAPIOLA ETELÄ-POHJANMAA KAUPPAKATU 5 60100 SEINÄJOKI |

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| Rek.numero . . . VKG- | Kaupintanro |
| Tuloaika . . . 14.05.08 Klo 8:00 | Valm.aika . . . 14.05.08 Klo 13:00 |
| Maksuehto . . . 30 PV NETTO | Valm.nro . . . U209117 |
| Yht.tiedot . . . 040 | |
| Viite | Takuuviite |
| Puh. 040 | Puh. |
| Avauspvm . . . 14.05.08 | |
| Merkki HONDA | |
| Malli 5D CR-V MPV AUTOMATI | |
| Teht.mallikd | Moott.nro. . . |
| Korj.mallikd | Rek.pvm . . . 04.02.13 / 04.02.13 |
| Vak.yhtiö . . . LÄHITAPIOLA | KM. |
| Tarkastaja | Tarkastuspvm 00.00.00 |
| Vahinkonro . . . | Omaastuu. . . |
| Lask.lupa. | Aiheuttaja . . . |
| Lupapvm. 00.00.00 | Aih.rekno. . . |
| Vahinkotekst LIIKENNEVAHINKO | |
| Vahinkopvm . . . 14.05.07 | |
| | 00.00.00 - 00.00.00 |

Rivi/Työvaihe

| Asentaja | O.A | Asentaja | O.A | Asentaja | O.A |
|----------------|-----|---|------|----------|-----|
| 1 KOLA1 | | KOLARIKORJAUS OIK.ETUNURKKA VANNE ASTINLAUTA | | | |
| 2 KOLA2 | | MAALAUSTYÖ | DM2: | | |
| 3 KOLA3 | | RUOSTEENESTO | | | |
| POLTTIMOT () | | ÖLJYMÄÄRÄ _____ | | | |
| SULAT () | | JARRUNESTEET () | | | |
| NESTEET () | | PESUNESTEMÄÄRÄ _____ | | | |
| FORTE () | | ALIHANKINTATYÖT TARKAST.() | | | |
| LISÄYSÖLJY () | | KOEAJO _____ km _____ kuittaus | | | |

Sovellamme Autoalan Kuluttajaneuvottelukunnan laatimia

KÄYTTÖAUTO

Seinäjoki

14.05.08
Teitä palveliSivu 2
Aulis/varaos

Tilaaaja . . . 8171729

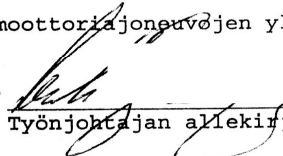
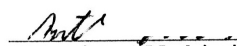
. ANTTI MATIAS

Maksaja . . . 250933 LASKU

LÄHITAPIOLA ETELÄ-POHJANMAA
KAUPPAKATU 5

60100 SEINÄJOKI

moottoriajoneuvojen yleisiä korjausehtoja.


Työnjohtajan allekirjoitus
Tilaaajan allekirjoitus____/____/____
pv kk vvvv

@GMAIL.COM

Sähköposti

LIITE 2. Laaduntarkastuslomake.

Laaduntarkastus lomake korkeajaamo

Työnääritys nro:

Rekisterinumero: _____ Omistaja/hallija: _____

Auton malli: _____ Osalle: _____

V/vn: _____ Postiosalle: _____

Ensi rekist pvm: ____ / ____ / ____ Puhelinno: _____

Kilometrämäärä: _____ km e-mail: _____

Saapumis pvm: ____ / ____ / 20 ____ klo _____

Luovutus pvm: ____ / ____ / 20 ____ klo _____

Työnvastaanottaja: _____

Työn päättäjän nimi: _____

Tarkastaja: _____

| | | | | | |
|----|---------------------------------------|---|----|--|--|
| 1 | Kaikki valot, sähköiset lisävarusteet | Toiminta. | OK | | |
| 2 | Radio, kello | Asetelut tarkastettu | | | |
| 3 | Tuulilasi/pyyhkimet / Tuulilasi pesin | Pyyhkiöiden toiminta, suuntaus. | | | |
| 4 | Tuulilasin kunto | Halkaumat, naarmut. | | | |
| 5 | Ajovalojen suuntaus | Ajovalot suunnattu? | | | |
| 6 | Vikavalot, lasien alustus | Jos akku on käytetty pois. | | | |
| 7 | Auton suojiin käyttö | Suojaisainien poisto tms | | | |
| 8 | Puhkaus | Ajoneuvo kokonaisuudessaan (työjäljet tms). | | | |
| 9 | Korroosio | Silmämääräinen tarkastus. Korroosio takuu? | | | |
| 10 | Varsävy | Maalauksen jälkeinen värsävy, kiilloero | | | |
| 11 | Viimeistely | Osien saumat tms. | | | |
| 12 | Koeajo | Ajokäytännön, moottorin, jarrujen- ja vaihteiston toiminta. | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | | | | | |

KÄYTTÖAUTO

Käyttöauto Oy, Pohjankatu 2, PL 3, 60101 Seinäjoki | puh 06-4185 111 | fax 06-4185 200 | www.kayttoauto.fi
Y 065423-01 | Nordea 157030-333 | Kotipaikka Seinäjoki