



UUSIEN AUTOJEN VARUSTELU- PROSESSI AUTOTALOSSA

Jere Marjokivi

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2014
Auto- ja kuljetustekniikka
Auto- ja korjaamotekniikka

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

JERE MARJOKIVI:

Uusien autojen varusteluprosessi autotalossa

Opinnäytetyö 33 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Kesäkuu 2014

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia opas uusien autojen varusteluprosessiin autotalossa. Tutkintotyö suoritettiin Tampereen Autotalo Laakkonen Oy:lle. Varusteluprosessin toiminnan kuvauksen lisäksi työssä kerättiin myös tietoa prosessin ongelmakohtista tekemällä haastatteluja prosessissa mukana toimiville henkilöille. Ongelmien selvittelyn lisäksi työssä pohdittiin myös kehitysideoita prosessissa havaittuihin ongelma-kohtiin.

Työssä esitetään autotalon sisäinen varusteluprosessi kokonaisuudessaan auton ostopäätöksestä sen luovutukseen ja töiden laskutukseen saakka. Prosessin ongelmakohtia selvitettäessä lähes jokainen haastateltava kertoi ongelmia olevan etenkin tiedonkulussa, korjaamon varakapasiteetissa sekä tiettyjen varaosien saatavuuksissa ja toimituksissa. Varusteluprosessi autotalossa on hyvin pitkälle eri osastojen välistä tiimityöskentelyä, joten hyvällä tiedonkululla on erittäin suuri merkitys prosessin menestyksekkääseen läpiviemiseen.

Autotalon varusteluprosessin tiimityöskentelyn ja tiedonkulun parantamiseen työssä on mietitty muutamia toteuttamiskelpoisia kehitysideoita. Suurin osa tutkintotyössä esitetyistä kehitysideoista on suunniteltu ennakoinnin helpottamiseksi. Hyvällä ennakoinnilla voidaan parantaa varusteluprosessin organisointia ja toimivuutta sekä helpottaa sen sujuvuutta.

Opinnäytetyössä kuvattiin autotalon sisäinen varusteluprosessi työnjohtajan näkökulmasta. Työn tavoitteena olikin, että sitä voidaan käyttää esilukumateriaalina uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Työssä selvitettiin myös prosessin ongelmakohtia eri näkökulmista, joten sitä voidaan käyttää myös varusteluprosessin kehittämistarkoitukseen.

Asiasanat: varusteluprosessi, perehdyttäminen, kehittäminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automobile and transportation engineering
Automobile and garage engineering

JERE MARJOKIVI:
The Process from Order to Delivery

Bachelor's thesis 33 pages, appendices 1 page
June 2014

The purpose of this thesis was to develop a guide for the order to delivery process in Autotalo Laakkonen Oy Tampere. In addition to a description of the process in big car house, thesis was also collected information of problems by doing interviews with the employees involved in the process. New ideas for developing the process were also pondered in this thesis.

The interviews showed that the current issues relate to the flow of information, capacity of garage and certain spare parts shipments. In big car house the majority of process is based on teamwork between different sections.

Most of the developing ideas in this thesis was planned to help anticipating because even urgent work situation will not be an issue if well prepared. With good anticipating can improve organizing and fluency of the process.

Process from order to delivery in big car house was described from a foreman's perspective and it could be used for familiarizing new employees. Thesis could also be used for developing the process on account of its developing ideas for turned out problems.

Key words: process from order to delivery, orientation, development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	AUTOTALO LAAKKONEN OY TAMPERE.....	6
3	UUSIEN AUTOJEN VARUSTELUPROSESSI	8
3.1	Auton osto.....	8
3.2	Luovutushuollon ajanvarauspyyntö.....	8
3.3	Luovutushuoltojen ajanvarauspyyntöjen seuraaminen ja valmistelu	9
3.3.1	Varustelun työnjohtajan tehtävät	10
3.3.2	Varustelusta vastaavan varaosamyynnin tehtävät	12
3.3.3	Automyynnin tehtävät	12
3.4	Varustelutöiden suorittaminen	13
3.4.1	Työmääräyksen laatiminen	13
3.4.2	Mekaanikon työtehtävät	14
3.4.3	Takuukorjaukset ja kuljetusvauriot	16
3.5	Auton luovutus asiakkaalle	17
3.6	Laskutus	18
4	ONGELMAKOHTIA.....	21
4.1	Volkswagen-henkilöautojen myyntipäällikön näkökulma	21
4.2	Audi-myyntipäällikön näkökulma	22
4.3	Varustelun työnjohtajan näkökulma	23
4.4	Varustelusta vastaavan varaosamyynnin näkökulma.....	24
4.5	Varusteluja suorittavan mekaanikon näkökulma	24
5	KEHITYSIDEOTA	26
5.1	Reaaliaikainen tiedonkulku.....	26
5.2	Korjaamon varakapasiteetti	28
5.3	Varaosien saatavuudet, toimitukset ja resurssit	29
6	YHTEENVETO	30
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET	33
	Liite 1. Työmääräysmalli	33

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä esitetään uusien autojen varusteluprosessi autotalossa. Varusteluprosessi kuvataan työnjohdon näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena onkin laatia varusteluprosessiin opas, jota voitaisiin mahdollisesti käyttää esilukumateriaalina uusilla työntekijöillä. Työssä käydään läpi uusien autojen varusteluprosessi auton ostopäätöksestä aina auton luovutukseen ja töiden laskutukseen asti.

Opinnäytetyön tarkoituksena on myös luoda kehitysideoita varusteluprosessin ongelmakohtiin. Kehitysnäkökulmien ja kehitysideoiden laatimista varten työssä tullaan selvittämään ensin prosessin ongelmakohdat. Prosessin ongelmakohtia kartoitetaan keräämällä tietoa ja tekemällä haastatteluja varusteluprosessissa työskenteleville henkilöille. Jotta koko prosessia voitaisiin kehittää kokonaisuutena, täytyy ongelmakohtia tarkastella eri näkökulmista.

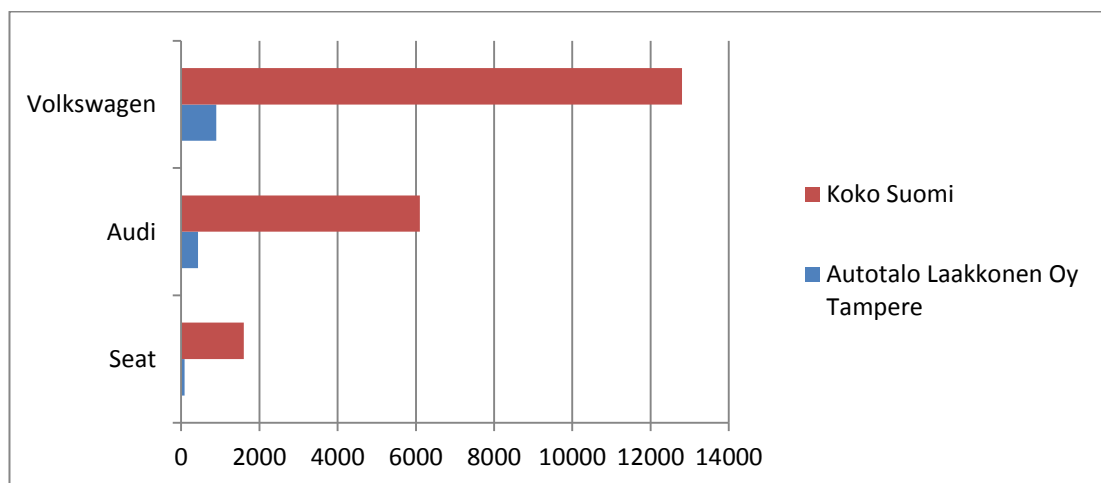
Työ on suoritettu yhteistyössä Autotalo Laakkonen Oy Tampereen kanssa. opinnäytetyöni aikana olen työskennellyt Autotalo Laakkonen Oy Tampereen Volkswagen- ja Seat-huoltokorjaamolla huoltoneuvojana. Tämän lisäksi olen myös päässyt tutustumaan uusien autojen varusteluprosessiin tuuraamalla varustelun työnjohtajaa. Laakkosella ei ole Tampereella varusteluprosessiin erillistä kirjallista ohjeistusta, vaan toiminta noudattaa konsernin sisäisten toimintatapojen lisäksi VV-Auto Groupin toimintaohjeita sekä AKL:n (Autoalan keskusliitto ry) ISO 9001- ja ISO 14001-laatuohjelmia ja ympäristövaatimuksia.

2 AUTOTALO LAAKKONEN OY TAMPERE

Autotalo Laakkonen Oy Tampere on täyden palvelun autotalo, joka kuuluu osaksi Laakkonen-konsernia. Konserni on perustettu 1960 Joensuussa ja sen toimitusjohtajana toimii Timo Yli-Salomäki. Laakkonen on Suomen suurin autojen vähittäismyyntiketju, johon kuuluu 31 toimipistettä ympäri Suomea. Laakkonen edustaa yhteensä 20 auto-merkkiä, joiden valikoima vaihtelee toimipisteestä riippuen. Tampereen toimipisteellä on Volkswagen-, Seat- ja Audi-merkkisten autojen edustukset. Toimipisteessä työskentelee yhteensä noin 150 autoalan ammattilaista ja johtajana toimii aluejohtaja Juha Pelkonen. (www.laakkonen.fi)

Autotalo Laakkonen Oy Tampere tarjoaa uusien ja vaihtoautojen myynnin lisäksi henkilö- sekä hyötyajoneuvojen valtuutetun merkkihuollon. Lisäksi Laakkonen tarjoaa Tampereella myös korikorjauspalveluita kaikkien edustamiensa merkkien lisäksi myös muun merkkisiin autoihin.

Kuviosta 1. nähdään vuonna 2013 Autotalo Laakkonen Oy Tampereella myytyjen Seat-, Audi- ja Volkswagen-henkilöautojen lukumäärä suhteessa koko Suomen myyntilukuihin. Myyntiluvut ovat noin 100 kpl tarkkuudella ja niistä nähdään Laakkonen Oy Tampereen markkinaosuuden lisäksi varusteltavien autojen lukumäärä. Volkswageneita myytiin vuonna 2013 Tampereen toimipisteestä noin 900 kpl. Audeja myytiin noin 400-500 kpl ja Seateja noin 100 kpl. Kaikissa näissä automerkeissä on Laakkonen Oy Tampereen myyntiosuus ollut noin 6,5-7,5 % luokkaa koko Suomen myynnistä.



KUVIO 1. Henkilöautojen myyntiluvut vuonna 2013 (Myyntipäälliköiden haastattelut 4.4.2014)

Laakkonen Oy Tampereelta myytyjen autojen lukumäärä kertoo hyvin myös varusteltavien autojen lukumäärästä. Jokaiseen uuteen autoon tehdään vähintään luovutushuolto, mutta myös hyvin moni asiakas haluaa autoonsa jotakin paikallisesti asennettavia lisävarusteita, kuten vetokoukun tai moottorilämmittimen.

Tampereella uusien autojen varusteluprosessi toimiikin tiiviissä yhteistyössä huollon, automyynnin sekä varaosien kanssa. Uusia Volkswagen–henkilöautoja myy Tampereella pääsääntöisesti 8 automyyjää, Seateja 1-2 automyyjää ja Audeja 6 automyyjää. Volkswagen-, Seat- ja Audi-huolloissa työskentelee yhteensä yli 40 mekaanikkoa, joista neljä tekee varusteluja uusiin autoihin. Mekaanikkojen lisäksi VW-, Seat- ja Audi-korjaamoilla työskentelee yhteensä 9 vakituista huoltoneuvojaa, kolme takuukäsittelijää, kaksi korjaamopäällikköä ja huoltopäällikkö. Yksi huoltoneuvojista työskentelee täyspäiväisesti uusien autojen varustelun työnjohdossa. Näiden lisäksi varaosissa työskentelee varaosapäällikön lisäksi yhteensä 12 hengen työryhmä, josta kaksi henkilöä hoitaa uusien autojen varusteluja.

Laakkonen on aina panostanut asiakassuhteisiinsa, arvostanut työntekijöitään ja kouluttanut heidän ammattitaitoaan jatkuvasti (www.laakkonen.fi). Tämä näkyy ainakin Tampereen toimipisteessä hyvänä yhteishenkenä ja jatkuvana kehittymisen haluna. Yritykselle tärkeintä on pitää asiakastyytyväisyys korkealla ja Laakkosella onkin koko yrityksen sisällä yhteisesti määritellyt tavat toimia, joilla haluttuihin tuloksiin pyritään.

3 UUSIEN AUTOJEN VARUSTELUPROSESSI

3.1 Auton osto

Koko prosessi käynnistyy siitä, kun asiakas astuu autokauppaan ja esittää kiinnostuksensa jotakin autoa kohtaan. Auton valintavaiheessa asiakas valitsee myyjän avustuksella haluamansa auton sekä automallin. Jos esittelyauto ei kiinnosta, asiakkaalle aletaan suunnitella tehdastilausautoa.

Tehdastilausautossa asiakas saa valita haluamaansa autoon moottorin ja vaihteiston lisäksi tehtaalla asennettavan varustelutason ja lisävarusteet. Varustelutasosta ja asiakkaan toivomista lisävarusteista riippuen autoon asennetaan tehtaalla tietyt varusteet. Kun auto on saatu sisustaa ja ulkoasua myöten päätettyä, autosta voidaan tehdä kaupat. Kaupanteon jälkeen automyyjä lähettää sovitusta autosta tilauksen tehtaalle.

3.2 Luovutushuollon ajanvarauspyyntö

Automyyjä tekee tilatusta autosta myös luovutushuollon ajanvarauspyynnön (jatkossa PDI) Laakkosella käytössä olevaan korjaamohallinnan Automaster-ohjelmaan ja sopii asiakkaan kanssa alustavan luovutusajankohdan autolle tehtaalta saatujen ennakkotietojen perusteella. Ajanvarauspyynnöstä tulee tehdä mahdollisimman informatiivinen, jotta auto on luovutushetkellä juuri sellaisessa kunnossa kuin asiakas odottaa.

Auton ostovaiheessa asiakas ja automyyjä sopivat auton kokonaishinnasta, johon otetaan huomioon verojen lisäksi myös jälleenmyyjällä asennettavat lisävarusteet. Tavallisten lisävarusteiden asennuksille on Laakkosella käytössä oma paikallisesti asennettävien lisävarustepakettien hinnasto. Jos jotain varustepakettia ei hinnastossa ole saatavilla haluttuun automalliin, pitää asia selvittää varustelun työnjohtajan ja näistä vastaavan varaosamyyjän kanssa.

Kaikki varusteluprosessiin liittyvät asiat, joista myyjä ja asiakas ovat sopineet, tulee kirjata luovutushuollon ajanvarauspyyntöön. Automyyjän tekemästä PDI:stä tulee selvittää ainakin seuraavat asiat:

- auton tiedot ja rekisterinumero
- asiakkaan tiedot
- auton myyjä
- toivottu valmistuspäivä tai sovittu luovutuspäivämäärä
- asennettavat lisävarusteet ja niistä sovitut hinnat
- mahdolliset kampanjatarjoukset
- erityistoiveet.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi PDI:ssä tulee lukea kaikki mahdolliset alennukset, joita on annettu auton varusteluun liittyen. Alennuksista tulee myös selvittää, onko niistä sovittu työnjohtajan tai varaosamyyjän kanssa, vai kuittaako myyjä itse tuon loppusumman.

3.3 Luovutushuoltojen ajanvarauspyyntöjen seuraaminen ja valmistelu

Kun tilattu auto saapuu liikkeeseen, toimitetaan sen paperit suoraan myyntisihteerille. Hänen tehtävänä on tarkistaa auton dokumentit ja merkata auto saapuneeksi parkkiin (kuva 1). Tämän jälkeen varustelun työnjohtaja ja varaosamyyjä vastaavat pääosin siitä, että auto on valmiina asiakkaan toivomassa kunnossa työtilaukselle kirjattuun toivottuun valmistuspäivämäärään mennessä.

Auton saavuttua autoliikkeeseen, siihen tehdään välittömästi vastaanottotarkastus ja vastaanottopesu ulkoistetun pesupalvelun toimesta. Uuden auton vastaanottotarkastuksessa auto tarkastetaan suurempien vaurioiden varalta. Tarkastuksen yhteydessä auto myös pestään, jonka jälkeen se tuodaan sovituille paikoille odottamaan jatkotoimenpiteitä. Jos auto menee myymälään esittelyautoksi, asennetaan siihen jo kiinni antenni, matot ja pölykapselit renkaista riippuen. Auton avaimet ja dokumentit toimitetaan takaisin sovittuun paikkaan.

3.3.1 Varustelun työnjohtajan tehtävät

Varustelun työnjohtajan tehtäviin kuuluu keskeisenä osana seurata Automaster-ohjelman luovutushuoltojen ajanvarauspyyntöjä. Työnjohtaja seuraa vain parkkiin merkittyjä autoja, joten parkkiin merkitseminen on erityisen tärkeää (kuva 1). Olisi erittäin suuri negatiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen, jos asiakkaan auto ei olisikaan valmiina sen luovutushetkellä tällaisen informaatiokatkoksen vuoksi.

Varusteluja suorittavat mekaanikot tekevät pääosin ainoastaan varustelutöitä. Varustelun työnjohtaja suunnittelee ja organisoii työt varustelijoille, mutta sovitusti pidetään kalenterit heidän osiltaan tyhjinä. Vain jos varustelun työtilanne sallii ja korjaamolla on töitä runsaasti, voivat varustelijat suorittaa myös muita erityisosaamisilleen sopivia korjaustöitä. Kaikki muut kuin uusien autojen varustelutyöt merkitään varustelijoiden ajanvarauskalenteriin. Jos joku muu kuin varustelun työnjohtaja tekee ajanvarauksen varusteluja suorittavalle mekaanikolle, tulee tästä aina informoida myös varustelun työnjohtajaa.

Varustelun työnjohtaja tarkastaa joka aamu luovutushuollon työtilaustilanteen Automaster-ohjelmasta ja seurailee sitä pitkin päivää. Automaster-ohjelmasta etsitään luovutushuoltojen hallinta-välilehdeltä oman toimipisteen ajanvarauspyynnöt, joihin on luovutushuoltopyyntö luotuna sekä auto on merkitty parkkiin (kuva 1). Ohjelma hakee ajanvarauspyynnöt niiden toivotun valmistumispäivämäärän mukaan.

The screenshot shows the 'Luovutushuoltojen hallinta' (Lease Management) software interface. The top section is a configuration panel with various filters and checkboxes. A red circle highlights the 'Ei llypyntä' (No maintenance) and 'Lisähuolto' (Additional maintenance) options. Below this is a large data table with columns for vehicle details, lease terms, and dates. The table contains multiple rows of data for different car models and lease agreements.

Myyntin tyyppi	Kat.t	Myyjä	Huoltoisuus	Myyntin c	Kat. osat	Rek.no	Vähistelu	Merkki	Malli	Alamalli	H	Hakukunnus	Esikassa p.k.	Diast II	Väite	As.no	Asiakas	Sopimus	TM	Pakkaus	Sovittu toimitus	Pyö. välim.pvm	Pyö.	
TAT1+amp	TAT1+Ta	40123-Huomla Pii	4307D-Les	10-JA-V	30-huolto	WV6ZZZ	VOLKSWAGEN	TRANSPORTER	unipolite-offshoot pih...						Luovutushuolto ajavu...	2275140	58427	770671	☑	28.5.2014	18.5.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40085-Apparent	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sedan Business 1.8 T...						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2773379	57085	786334	☑	6.6.2014	1.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	6020-Ruuna Sep	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sportback Business 2...						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2105902	57471	767442	☑	6.6.2014	3.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40085-Apparent	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A4	Sedan Land of quattro						Luovutushuolto ajavu...	2298737	57515	767985	☑	6.6.2014	4.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40085-Apparent	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	05	Land of quattro Editor						Luovutushuolto ajavu...	2392020	57488	767438	☑	10.6.2014	4.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40172-Lukainen	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A4	Avent Business 2.0 T...						Luovutushuolto ajavu...	2336955	57972	768030	☑	10.6.2014	9.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40107-Lännerpää	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sportback Business 1...						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2791587	57883	768934	☑	15.6.2014	5.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40107-Lännerpää	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A5	Sportback Business 5i						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2311028	58123	769968	☑	15.6.2014	5.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	6020-Ruuna Sep	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A1 SPORTBA	Comfot Attraction 1.2	GA-3407				Luovutushuolto ajavu...	2310391	57961	768976	☑	18.6.2014	17.6.2014				
TAT1+amp	TAT1+Ta	40107-Lännerpää	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A4 ALLROAD	Land of quattro Editor				FWAD0540	RENKAAIT	2402357	57938	768917	☑	18.6.2014	8.6.2014				
TAT1+amp	TAT1+Ta	6020-Ruuna Sep	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sedan Business Sport						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2081100	57205	766897	☑	18.6.2014	17.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	6020-Ruuna Sep	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sedan Business Sport						Luovutushuolto ajavu...	2105902	57462	767418	☑	20.6.2014	19.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40173-Virgen Jos	4307D-Les	10-JA-V	30-huolto	WV6ZZZ	VOLKSWAGEN	PASSAT VARI	Ludine 1.6 TDI 77 kw				OK	FWAD0549	RENKAAIT	2662298	57706	788114	☑	23.6.2014	23.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40107-Lännerpää	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sportback Business 5i						Luovutushuolto ajavu...	2800379	59551	771149	☑	23.6.2014	13.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40085-Apparent	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sportback Business 5i						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2105902	57326	767951	☑	26.6.2014	16.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40083-Virinen Ali	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A4	Avent Land of quattro						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2105902	57547	767620	☑	27.6.2014	17.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40172-Lukainen	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sedan Business Sport						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2081100	57982	768936	☑	27.6.2014	17.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40083-Linnakangas	4307D-Les	10-JA-V	30-huolto	WAL0ZZ	VOLKSWAGEN	TOURAN	Comfortline 1.8 TSI 90					OK	LUOVARI	2541032	59087	768482	☑	30.6.2014	28.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40138-Herva Pasi	4307D-Les	10-JA-V	30-huolto	WV6ZZZ	VOLKSWAGEN	GOLF	Comfotline 1.9 TSI 77					OK	LEASING	LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2335955	57995	766837	☑	30.6.2014	28.6.2014		
TAT1+amp	TAT1+Ta	40085-Apparent	4307D-Les	10-JA-V	30-huolto	WV6ZZZ	VOLKSWAGEN	PASSAT VARI	Highline 2.0 TDI 103k					FWAD0551JUMPF	KORPAVERIKKO-TEIP	2032150	58110	769953	☑	1.7.2014	21.6.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40173-Virgen Jos	4307D-Les	10-JA-V	30-huolto	WV6ZZZ	VOLKSWAGEN	TOURAN	Highline 2.0 TDI 103k					OK	LEASING	LUOVARI	2553498	58080	769500	☑	16.7.2014	6.7.2014		
TAT1+amp	TAT1+Ta	40085-Apparent	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A3	Sedan Business 1.8 T...						Luovutushuolto ajavu...	2298175	57987	768664	☑	26.7.2014	16.7.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40042-Syvänen T	4307D-Les	10-JA-V	30-huolto	WAL0ZZ	VOLKSWAGEN	GOLF	Comfotline 1.9 TSI 77					OK	FWAD0540	RENKAAIT	2291096	59443	770764	☑	31.7.2014	21.7.2014		
TAT1+amp	TAT1+Ta	40172-Lukainen	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A4	Sedan Business Sport						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2376595	57976	769070	☑	13.8.2014	7.8.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40008-Lininen T	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	05	Land of quattro Editor	GR-4000					Luovutushuolto ajavu...	2290584	58048	769333	☑	15.8.2014	12.8.2014			
TAT1+amp	TAT1+Ta	40107-Lännerpää	4307D-Les	11-JA-A	30-huolto	WAL0ZZ	AUDI	A4 ALLROAD	Land of quattro Editor						LUOVUTUSHUOLLOLLI...	2376595	57491	767518	☑	15.10.2014	5.10.2014			

KUVA 1. Luovutushuoltojen hallinta (Luovutushuoltojen hallinta muokattuna Auto-master-ohjelmassa)

Työnjohtajan tehtäviin kuuluu ajanvarauspyyntöjä seuraamalla organisoida työt asentajille siten, että autot olisivat valmiina haluttuna ajankohtana ja että asentajien työaika olisi mahdollisimman tehokasta. Tämä on välillä vähän haastavaa, kun autoja myydään vähän ja avonaisina roikkuvat työmääräyksetkään eivät ole hyvä juttu. Tästä syystä ei esimerkiksi kannata ottaa työn alle autoa, jonka tiedetään odottavan renkaita vielä pitkään eikä auton luovutuskaan ole ajankohtainen vielä useampaan viikkoon. Tällaisia ovat usein Leasing-firmoille myytävät autot, joihin renkaat toimitetaan Leasing-firman toimesta usein vain päiviä ennen auton luovutusta.

Varustelusta vastaavan työnjohtajan tulee työtilannetta seurattaessaan ottaa huomioon asentajien määrä ja heidän erityisosaamisensa. Uusia Seat- ja Volkswagen-henkilöautoja varustelee pääsääntöisesti kolme asentajaa. Audilla ja Volkswagen-hyötyajoneuvoilla on vain yhdet varustelut tekevät asentajat. Pääsääntöisesti Autotalo Laakkonen Oy Tampereella hyötyajoneuvokorjaamon työnjohtajat hoitavat myös uusien hyötyajoneuvojen varustelut. Tämä tarkoittaa, että varustelun työnjohtajan vastuulle jäävät kaikki toimipisteen edustamien henkilöautomerkkien varustelut.

3.3.2 Varustelusta vastaavan varaosamyynnin tehtävät

Varaosissa työskentelee kaksi varusteluista vastaavaa varaosamyynnin ammattilaista. Heidän tehtävienään on myös seurata luovutushuoltojen varaustilauksia samasta tietokonejärjestelmästä ja varmistaa, että autoa työn alle otettaessa siihen löytyy tarvittavat osat.

Tavallisimpia varustelussa käytettäviä osia ovat erilaiset moottorilämmittimet ja vetoakut, joita tulisi jatkuvasti löytyäkin hyllystä. Näiden lisäksi uusiin autoihin myydään myös jonkin verran erilaisia mattoja, akkulatureita, koiraverkkoja ja sisätilan puhaltimeita. Ainoat niin sanotut ongelmat tulevat välillä renkaiden toimituksissa. Renkaat saattavat joskus saapua turhankin tiukalla aikataululla auton luovutusajankohtaan nähden. Tästä syystä Laakkosella on käytössään toimintatapa, jossa saapuneen tavaran purkanut varastotyöntekijä ilmoittaa saapuneista renkaista kaikille asiassa osallisena oleville. Näin pystytään hoitamaan auto haluttuun kuntoon haluttuun ajankohtaan mennessä.

3.3.3 Automyynnin tehtävät

Automyynnin ammattilainen on se henkilö, joka on lähimmässä kontaktissa asiakkaaseen koko ostoprosessin ajan. On siis myynnin ammattilaisen tehtävä pitää asiakas ajan tasalla ja informoida häntä korjaamolla tapahtuvista asioista, jos kaikki ei menekään suunnitellulla tavalla. Jos esimerkiksi tiedetään, että jonkun osatoimituksen tai muun syyn takia autoa ei saada asiakkaan toivomaan luovutuskuntoon sovittuun ajankohtaan mennessä, on myynnin ammattilaisen pidettävä asiakas ajan tasalla hyvän asiakassuhteen ja asiakastyytyvyyden ylläpitämiseksi.

Asiakkaan ja automyynnin läheinen kontakti auton ostoprosessissa tarkoittaa myös sitä, että myynnin ammattilaisen ja asiakkaan välisen informaation täytyy kulkea toiseenkin suuntaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki asiakkaan työtilauksen jälkeen esittämät toiveet kantautuvat myös korjaamolla auton kanssa työskenteleville henkilöille. Auton varusteluprosessi on tiimityöskentelyä, jossa informaation kulku joka suuntaan on erityisen tärkeää.

3.4 Varustelutöiden suorittaminen

Työnjohtaja seuraa luovutushuollon ajanvarauspyyntöjä ja katsoo koska mikäkin työ kannattaa ottaa työn alle ja kenelle asentajalle. Varustelutöiden voidaankin katsoa alkavaksi jo siitä, kun myyjän tekemä työtilaus muutetaan asentajalle työmääräykseksi. Tämän jälkeen ajanvarauspyyntö poistuu listalta.

3.4.1 Työmääräyksen laatiminen

Työmääräyksen laatiminen alkaa avaamalla Automaster-ohjelmasta myyjän tekemä ajanvarauspyyntö (kuva 2). Ajanvarauspyynnöstä tarkastetaan, että siitä löytyy kaikki tarvittavat asiat (sivu 9), jotka asentajan tai työnjohtajan tulisi tietää. Työmääräyksen laatimisen yhteydessä työnjohtajan on tarkistettava, onko autolle avoimia tehdaskampanjoita. Jos kampanjoita on autolle avoinna, työnjohtajan tehtävänä on lisätä ne työmääräykselle ja varmistaa, että ne tulevat suoritetuiksi.

T	Myymä	Nimike	A	A-hinta	B-hinta	K-hinta	Ostohinta	Ti.k	Toim.kpl	J	kom.kpl	Varasto	Vapaana	Ala-%	Summa	Varausno	AO	PT	Jako-%	Varuut	Var	Viitekoode		
x	43070	1000	1																			T-100M2002S		
x	43070	1000	1																			TYÖMÄÄRÄYSNÄMERO 789593		
x	43070	1000	1																			AVONIN 11.4.2014		
x	43070	1000	1																			VALIUS		
x	43070	1000	1																			LASKUTETTU --		
x	43070	1000	1																			MYYTETTY --		
x	43070	1000	1																			OSTI TARJASKU --		
v	43070	FR98_200_UUDEN RENKAAN KERRÄTYSMAKSU 703	1	4,00	4,00	0,00	3 452,00	2 956,00						0,00%									-Asiakas tiedot-	
o	43070	KÄYTTÖTARVIKKEET_99_KÄYTTÖTARVIKKEET_901	1	1,00	1,00	0,00	281,00							0,00%									Diagne Pl. 244 33101 TAMPERE	
l	43070	00000176_1_101_Rengasjous	1		0,38									0,00%									Makaportin E1	
x	43070	00000198_1_101_Takajouskruunujen voimenuus	1		0,50									0,00%									Puhkoo EI OLE	
x	43070	00231092_====Takajouskruunujen voimenuus-oppa Pa Var	1											0,00%									Asiakas tiedot-	
x	43070	34F06197A_01_PUSKURIN SUOJAKALVO VARIANT CCC 530	1					1,00	1,00	0,00	3,00	2,00		0,00%									Puhkoo EI OLE	
o	43070	KÄYTTÖTARVIKKEET_99_KÄYTTÖTARVIKKEET_901	1					1,00	1,00	0,00	281,00			0,00%									Asiakas tiedot-	
l	43070	00000198_1_101_Takajouskruunujen voimenuus	1		0,50									0,00%									Asiakas tiedot-	
x	43070	00231082_====Tavarallisen kotiteknologian Passat Variant	1											0,00%									Asiakas tiedot-	
x	43070	36301721_01_KORVAERIKKO PASSAT VAR 06 530	1					1,00	1,00	0,00	1,00	-1,00		0,00%									Asiakas tiedot-	
o	43070	KÄYTTÖTARVIKKEET_99_KÄYTTÖTARVIKKEET_901	1					1,00	1,00	0,00	281,00			0,00%										Asiakas tiedot-
l	43070	00000032_1_101_Kotiteknologia	1		0,60									0,00%										Asiakas tiedot-
x	43070	00000032_1_101_Kotiteknologia	1											0,00%										Asiakas tiedot-

KUVA 2. Luovutushuollon ajanvarauspyynnön sisältö (Ajanvarauspyynnön rivit muokattuna Automaster-ohjelmassa)

Automyyjien tekemästä PDI:stä muotoillaan mekaanikolle selkeä työmääräys, josta hän näkee kaikki tarvittavat tiedot (sivu 9). Työmääräysmalli on liitteenä 1. Työmääräyksestä asentaja näkee selkeästi suoritettavat työnsä, tarvitsemansa osat ja auton toivotun val-

mistumispäivämäärän. Lisäksi Laakkosella on sovittu, että työnjohtaja merkitsee työmääräyksen oikeaan yläkulmaan auton oikean luovutuspäivämäärän, koska se saattaa joskus poiketa huomattavasti auton toivotusta valmistumispäivämäärästä. Tämän lisäksi työmääräykselle kirjataan aina viimasuoja, jonka asentaja sitten merkitsee joko laittaneensa tai ei. Viimasuojan laittoa käsitellään tarkemmin asentajien työtehtävissä.

Kaikille töille tulee olla työrivit, joille asentaja voi itsensä leimata kyseistä työtä suorittaessaan. Kaikkiin uusiin autoihin tehdään vähintään luovutushuolto, paitsi jos se jostain syystä on tehty jo aikaisemmin tai jossain muualla. Varustelun työnjohtajan tehtäviin kuuluu myös tämän asian varmistaminen. Luovutushuollon lisäksi asiakkaat usein haluavat autoonsa jotain paikallisesti asennettavia lisävarusteita. Tavallisimmista lisävarusteista löytyvät tarjouspaketit, jotka myydään työmääräykselle sellaisinaan. Paketit sisältävät kaikki työvaiheet ja varaosat, joilla työ pitäisi saada suoritettua. Jos kyseiselle työlle ei ole saatavilla pakettia, tulee työnjohtajan lisätä työmääräykselle työrivi työn suorittamista varten.

Viimeistään tässä kohtaa muutetaan ajanvarauspyyntö työmääräykseksi ja tarkistetaan vielä, että kaikki olennainen on kirjattu selkeällä tavalla työmääräykseen. Kun työmääräyksen on tarkistettu olevan valmis, se voidaan tulostaa. Samalla asentajalle on tärkeää tulostaa luovutushuollon huoltoluettelo, joka toimii samalla hänen työlistanaan. Asentaja merkitsee huoltoluetteloon tekemänsä työt ja tarkastukset suoritetuiksi. Huoltoseloste palautuu lopuksi täytettynä työmääräyksen mukana työnjohtajalle. Myös avoimien tehdaskampanjoiden ohjeet sekä kriteerit on tärkeää tulostaa asentajalle. Lisävarusteiden asennusohjeita ei asentajille tarvitse tulostaa. Kaikki dokumentit koskien kyseistä työtä laitetaan samaan muovitaskuun, joka toimitetaan asentajalle.

3.4.2 Mekaanikon työtehtävät

Jokaisella varusteluja tekevällä mekaanikolla on omat erityisosaamisalueensa. Autotalo Laakkonen Oy Tampereen uusien henkilöautojen varusteluja suorittaa tällä hetkellä neljä asentajaa. Yksi on erikoistunut vetokoukkujen asennukseen, yksi hoitaa sähkötyöt ja erilaiset koodaukset, yksi tekee rengastyöt ja yhden vastuulla on kaikki Audien varusteluja koskevat työt. Erityisosaamisten lisäksi jokainen asentaja kykenee suorittamaan luovutushuoltoja.

Kolme näistä neljästä asentajasta työskentelee Volkswagen- ja Seat-huollossa. Asentajilla on omat työpisteensä, joissa he suorittavat varusteluja. Saatuaan työmääräyksen asentaja noutaa kyseisen auton ja sen avaimet, jonka jälkeen hän ajaa auton työpisteelle ja rupeaa suorittamaan työmääräyksen mukaisia töitä.

Audeja varustelee Autotalo Laakkonen Oy Tampereella pääsääntöisesti vain yksi asentaja. Hän työskentelee Audi-huollossa ja varustelusta vastaavan työnjohtajan tehtäviin kuuluukin toimittaa uusien Audien varustelutyömääräykset hänen lokeroonsa. Audien varusteluja tekevän asentajan työnkuva ei eroa muiden varusteluja tekevien asentajien työnkuvasta muuten millään lailla, paitsi että hän hoitaa kaikenlaiset varustelut koskien Audeja. Lomien tai sairastapauksien sattuessa Audien varustelut tehdään joko Volkswagen-korjaamon puolella tai jonkun Audi-huollon asentajan toimesta. Tähän vaikuttaa paljon korjaamojen sen hetkinen työtilanne.

Asentajan on tärkeä muistaa leimata itsensä työmääräykselle, kun hän aloittaa työt, ja sieltä pois välittömästi työn valmistuttua. Näin saadaan oikeaa tietoa siitä, kuinka kauan asentajalla kyseisen auton kanssa on mennyt. Olisi hyvä, jos asentajat leimaisivat itsensä aina juuri sille työlle, jota he sillä hetkellä suorittavat. Näin asentajan ajankäyttöä voitaisiin suoraan verrata tehtaan määrittämiin ohjeaikoihin. Tämä ei kuitenkaan ole välttämätöntä, vaan asentajan tuottotehoja voidaan tarkastella myös kokonaisuutena.

Kaikkien mekaanikkojen tulee noudattaa samoja toimintaohjeita. Varusteluja tekevän mekaanikon tulee samalla tavoin kuin kaikkien muidenkin mekaanikkojen suorittaa työnsä laadukkaasti ja noudattaa voimassa olevia korjaus- ja asennusohjeita. Lisäksi työt tulee suorittaa laadukkaita, työhön sopivia ja tarvittaessa tehtaan määrittämiä työkaluja tai korjaamolaitteita käyttäen. Asentajien tulee myös kirjata työmääräykseen tai erilliselle lisätyölapulle kaikki suoritettut työt ja muut huomiot. Tämä on erittäin tärkeää tiedon kulkemiseksi asentajalta työnjohtajalle ja sitä kautta edelleen automyyjälle. Jos asentajien huomioilla on vaikutusta auton luovutukseen, tästä pitää saada tieto myös asiakkaan suuntaan. Huolimaton työnlaatu tai huono tiedonkulku voivat vaikuttaa negatiivisesti automyyntin asiakastyytyväisyyteen.

Kun asentaja on saanut kaikki työmääräyksessä olevat työt suoritettua, hän tuo työmääräyksen varustelun työnjohtajalle laskutettavaksi. Tässä kohtaa on sovittu asentajan

kanssa tavasta, jolla tieto auton valmistumisesta saadaan automyyjälle. Tällä hetkellä Laakkosella on käytössä tietynlainen asentajan kuittaus työmääräyksen yläkulmaan, jos hän ei ole ilmoittanut myyjälle auton valmistumisesta. Tällöin ilmoitus jää työnjohtajan tehtäväksi. Tärkeintä tässäkin asiassa on pitää kaikki työssä osallisena olevat henkilöt ajan tasalla.

Jokaiseen uuteen autoon tulisi luovutushuollossa asentaa tai laittaa autoon mukaan viimasuoja riippuen vuodenajasta. Talvella viimasuoja voidaan kiinnittää suoraan auton keulan etusäleikköön ehkäisemään kylmän viiman pääsyä moottoritilaan aiheuttamaan jäätymisongelmia. Kesällä viimasuoja voidaan vain laittaa autoon mukaan. Aina on kuitenkin otettava huomioon asiakkaan toiveet, jos asiakas ei esimerkiksi halua viimasuojaa autoonsa.

Aina viimasuojaa ei ole kyseiseen automalliin luovutushetkellä saatavissa tai tietyissä malleissa se voi olla jo valmiiksi autossa. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että asentaja on kuitannut työmääräyksen, laittoiko hän autoon viimasuojan vai ei. Varaosat eivät myy viimasuojaa suoraan työmääräykselle, vaan kaikki kuukauden aikana myydyt viimasuojat myydään yhdelle niin sanotulle "viimasuojatyömääräykselle". Kuukauden päätteeksi myytyjen viimasuojien saldot tarkastetaan ja "viimasuojatyömääräys" toimitetaan ja käännetään takuukäsittelijälle, joka anoo rahat sitten maahantuonnista.

3.4.3 Takuukorjaukset ja kuljetusvauriot

Aina uudet saapuvat autot eivät ole odotuksia vastaavassa kunnossa. Joskus uusissa autoissa havaitaan jotain vikaa, jolloin viallinen komponentti tai osa vaatii uusimista tai kunnostusta. Auton saavuttua siihen suoritetaan ulkopuoliset tarkastukset mahdollisimman nopealla aikataululla. Jos autossa havaitaan jotain ulkopuolisia vaurioita tai vikoja, toimitetaan auto mahdollisimman nopeasti korikorjaamolle korjattavaksi. Ilmoitus vaurioista tulee olla tehtynä 24 tunnin kuluessa auton saapumisesta, jotta ne voidaan hoitaa kuljetusvauriona. Tämä ei kuitenkaan koske viikonloppuja. Uusien autojen korjaukset tulisi suorittaa mahdollisimman ripeällä aikataululla, jotta auton sovittua luovutustapahumaa asiakkaalle ei tarvitsisi siirtää.

Jos vastaanottotarkastuksessa ei havaita vikoja tai vaurioita, auto toimitetaan sille kuululle paikalle odottamaan luovutushuoltoa. Luovutushuollossa mekaanikko suorittaa luovutushuollon huoltoluettelon mukaiset työt sekä tarkastukset. Jos mekaanikko havaitsee luovutushuollon yhteydessä autossa jotakin vikaa, tulee hänen noudattaa täysin samoja toimintaohjeita kuin kaikkien muidenkin mekaanikkojen. Kaikista vioista tulee aina ilmoittaa työstä vastaavalle työnjohtajalle. Jos kyseessä on selkeä pikkuvika, mekaanikko voi korjata sen ensin ja kertoa siitä vasta auton valmistumisen yhteydessä.

Selkeät viat voidaan kunnostaa joko korjaamalla tai osia vaihtamalla, ilman erillistä kyselyä maahantuonnista. Kaikissa takuukorjauksissa asentajan tulee säilyttää kaikki takuuseen vaihdetut osat niiden takuuanomusta varten. Luovutushuoltoa suorittava asentaja saattaa myös joskus havaita autossa jotain haastavampaa vikaa, jolloin tarvitaan teknistä tukea maahantuonnista tai jopa tehtaalta. Tällöin asentajan on tultava välittömästi ilmoittamaan asiasta työnjohtajalle, joka teknisen kyselyn sitten lähettää. On siis erityisen tärkeää, että mekaanikko on kirjannut kaikki havainnot, mittaukset ja tekemänsä työt sekä tarkastukset ylös teknistä kyselyä varten. Vain tällä tavoin kyselyyn saadaan kaikki tarvittavat asiat, jotka voivat liittyä kyseisen vian tai asian selvittämiseen. Korjauksen pitkittyminen edestakaisilla jatkokysymyksillä on turhaa ajan haaskausta, kun hyvällä dokumentoinnilla asia voidaan hoitaa huomattavasti nopeammin. Näin kyselyistä ja sitä kautta myös vastauksista saadaan laadukkaita ja selkeitä.

Selkeissä tapauksissa kyselyjen määrää yritetään rajoittaa. Työnjohtajan tulee olla erittäin tarkkana ja tehdä myös omia päätöksiä tietyissä korjaustöissä. Päätöksien teon kanssa on kuitenkin oltava tarkka, sillä jos vika ei korjaantunut työnjohtajan arvion mukaan, takuu ei kata turhaan tehtyä työtä tai turhaan vaihdettuja osia. Tällöin nämä jäävät korjaamon maksettavaksi. Ympäri Suomea tulleiden kyselyiden määrä on maahantuonnissa varmasti valtava, mutta jos korjaamalla ei pystytä eri keinoista huolimatta asiaa varmuudella toteamaan, kannattaa kysely asian varmistamiseksi lähettää.

3.5 Auton luovutus asiakkaalle

Luovutushuollon ja asiakkaan haluamien lisävarusteiden asennuksen jälkeen asentaja vie auton ja sen avaimet niille sovittuun paikkaan. Myyjä saa tiedon auton valmistumisesta joko asentajan tai työnjohtajan toimesta. Tämän jälkeen myyjä toimittaa auton

paperit vielä myyntisihteerille ja auton uudelleen Laakkonen Oy Tampereen ulkoistettuun pesupalveluun. Pesupalvelu suorittaa autoon vielä lopullisen luovutuspesun, jotta auto olisi parhaassa mahdollisessa kunnossa luovutushetkellä. Luovutuspesussa tarkastetaan vielä, että auto on siinä kunnossa, että pesu voidaan suorittaa. Pääpiirteittäin auto pestään uudelleen ja poistetaan nyt tarvittavat suojakalvot ja -varusteet sekä tarvittaessa puhdistetaan sisätiloja. Autot pestään myyjien ilmoittamassa autojen luovutusjärjestyksessä. Uusien autojen luovutuspesut suoritetaan yleensä samana tai edellisenä päivänä niiden luovutusajankohtaan nähden. Luovutuspesun jälkeen autot ajetaan luovutusjärjestyksessä myymälään odottamaan luovutushetkeä.

Auton saavuttua myymälään luovutuspesun jälkeen myyjä tarkastaa auton vielä kerran, jotta se vastaisi kaikkia asiakkaan toiveita tai odotuksia. Myyjän katsottua, että auto on sovitussa kunnossa, hän ajaa sen luovutuspaikalle odottamaan asiakasta. Tämän jälkeen myyjä valmistelee vielä kaiken muun valmiiksi auton sovittuun luovutusajankohtaan mennessä omien toimintaohjeidensa mukaisesti. Kaiken on syytä olla valmiina asiakkaan saapuessa, jotta hän saa laadukkaan ja asiakasta arvostavan kuvan autotalosta. Tämä on se hetki, jolloin asiakas luo mielikuvansa autotalon työn ja toiminnan laadukkuudesta, joten kaikkien työpanos ja tiimityöskentelyn toimivuus on asiakastyytyväisyyden kannalta erittäin tärkeää.

3.6 Laskutus

Mekaanikon saatua työt suoritetuksi hän toimittaa työmääräyksen välittömästi varustelun työnjohtajalle laskutettavaksi. Poikkeus ovat Audien varustelutyömääräykset, jotka mekaanikko toimittaa Audi-korjaamon omaan valmiiden varustelutyömääräysten lokeroon. Varustelun työnjohtajan tehtäviin kuuluu noutaa valmiit Audien varustelutyömääräykset laskutettaviksi. Työmääräyksien laskutus onkin yksi keskeinen osa varustelun työnjohtajan toimenkuvaa. Työmääräyksien laskutus tulisi hoitaa mahdollisimman nopeasti auton valmistuttua, jottei laskuttamattomien listalle pääsisi kertymään laskuttamattomia töitä. Ennen laskuttamista työnjohtajan tulee tarkastaa työmääräykseltä asentajan leimauksien lisäksi, että varaosamyyjä on kääntänyt myymänsä varaosat omiin nimiinsä. Tästä tiedetään, että osat on myyty oikeaan hintaan.

Varustelussa laskutettava asiakas on automyynti ja sitä kautta autonmyyjä, jolle asiakas on autokaupan yhteydessä maksanut myös lisävarusteista. On automyyjän ja -myynnin tappio, jos esimerkiksi hyvän ja pitkän asiakassuhteen omaavalle asiakkaalle annettuja alennuksia ei ole kirjattu työmääräykselle tai sen lisätietoihin, koska silloin kaikki varusteet myydään normaaliin pakettihintaan. Tehdyt työt laskutetaan aina niiden automyyntin tuntiveloituksella ja tehtaan antamalla ohjeajoilla, jos sellaisia on kyseiseen työhön saatavilla eikä erillisistä alennuksista ole sovittu.

Ennen laskun lähettämistä varustelun työnjohtaja kirjaa laskulle kaikki asentajan tekemät oleelliset huomiot, mahdolliset korjaukset sekä viimasuojan. Laskuun pitää myös muistaa laittaa viitteeksi automyyjän sekä asiakkaan nimi, jotta lasku voidaan kohdentaa oikealle henkilölle. Nämä lisätään työmääräykselle jo yleensä jo siinä vaiheessa, kun työmääräys annetaan asentajalle työn alle (liite 1). Laskun lähettämisvaiheessa työnjohtajan pitää vielä jaotella lasku oikeisiin osoitteisiinsa. Luovutushuolto laskutetaan aina automyyntin osastolta, kun taas kaikki asiakkaan haluamat lisävarusteet laskutetaan ajoneuvolle kuluksi, jonka myyjä sitten kuittaa.

Kaikkien erillisten kampanjatarjouksien yms. laskutuksissa voi olla eroja. Kannattaakin aina uuden kampanjatarjouksen tullessa varmistaa laskutusohjeet automyyntiosastojen myyntipäälliköiltä. Audien kampanjatarjouksien laskutusohjeet saattavat poiketa Volkswagen- ja Seat-laskutusohjeista. Audien varusteluja laskutettaessa tarvitsee varustelun työnjohtajan varmistaa, että työ on merkitty suoritetuksi Audi-huollossa, jotta rahat tehdystä työstä päätyvät oikeaan korjaamoon. Tämän lisäksi Volkswagen- ja Seat-henkilöautoista poiketen Audeissa pitää merkitä luovutushuolto suoritetuksi sähköisessä muodossa olevaan huoltokirjaan. Huoltokirjan täyttö tapahtuu VV-Auto Groupin nettipohjaisessa tietokoneohjelmassa ELSA Pro:ssa. Sähköisen huoltokirjan täyttö tulee tapahtua 10 vuorokauden kuluessa työn suorituksesta, joten myös tämän vuoksi työmääräykset tulee toimittaa välittömästi työn valmistuttua valmiiden töiden lokeroon tai suoraan varustelun työnjohtajalle.

Takuukorjauksissa korjaustyöt on suoritettu normaalisti samalla työmääräyksellä kuin luovutushuolto, varustelut ja mahdolliset tehdaskampanjat. Varustelun työnjohtajan tehtävä onkin jaotella lasku oikeisiin osoitteisiinsa. Työnjohtaja laskuttaa työmääräyksen kokonaan takuukorjauksia ja tehdaskampanjoita lukuun ottamatta. Kun työmääräyksellä on enää avoinna vain takuukorjauksia ja/tai tehdaskampanjoita, käännetään se ta-

kuukäsittelijän nimiin. Ennen työmääräyksen viemistä takuukäsittelijälle työnjohtajan tulee vielä laatia tiedoksianto kyseisestä takuukorjauksesta maahantuonnin nettipohjaisessa tietokoneohjelmassa ELSA Pro:ssa. Tehdaskampanjoista tiedoksiantoa ei tarvitse laatia. Tämän jälkeen takuukäsittelijä tekee lopullisen takuuanomuksen ja hoitaa asentajan säilyttämät osat tarkastukseen.

4 ONGELMAKOHTIA

Työn kehitysideoita mietittäessä halusin saada kokonaisvaltaisen kuvan prosessin mahdollisista ongelmakohdista. Koko prosessin kehittämisen kannalta on tärkeää saada asiaan eri näkökulmia. Tästä syystä haastattelin Volkswagenin ja Audin myyntipäälliköitä, varaosamyymyjää, varustelun työnjohtajaa ja sekä Audien että Volkswageneiden varustelu- ja suorittavaa mekaanikkoa ongelmakohdista uuden auton varusteluprosessissa.

4.1 Volkswagen-henkilöautojen myyntipäällikön näkökulma

Haastattellessani Autotalo Laakkonen Oy Tampereen Volkswagen-henkilöautojen myyntipäällikkö Jarmo Sipiläistä (4.4.2014) esille nousi varusteluprosessin muutama selkeä ongelma kohta myyntipäällikön ja myyjien näkökulmasta. Kokonaisuudessaan prosessi vaatii Sipiläisen mukaan helpotusta, selkeyttä ja järjestelmällisyyttä.

Jarmo Sipiläisen (4.4.2014) mielestä automyyjät joutuvat käyttämään liikaa aikaa varmisteluun, että kaikki varusteluun liittyvät asiat tulevat varmasti hoidettua asiakkaan haluamalla tavalla. Tämä näkyy selkeästi myyjien omien töiden, esimerkiksi asiakasyhteydenottopyyntöjen soitteluissa. Lisäksi myyjien vastuulle kuuluu auton pesuun vienti ja auton kansion toimittaminen myyntisihteerille.

Sipiläisen (4.4.2014) mukaan myös tiedonkulkua auton aikatauluista korjaamalla tulisi myyjien suuntaan kehittää. Jos autossa havaitaan jotain korjausta vaativaa vikaa, tulisi tästä saada välittömästi tieto automyyjälle, koska odottamattomat korjaustyöt voivat vaatia sovitun luovutusajankohdan muuttamista. Samassa Sipiläinen myöntää, että myös automyyjien tulisi pitää auton oikea luovutusajankohta ajan tasalla ja päivittää kaikki muuttuneet tiedot aina myös PDI:lle. Aikataulujen lisäksi tiedonkulussa on muitakin puutteita. Esimerkiksi tieto auton valmistumisesta myyjien suuntaan ei toimi halutulla tavalla.

Sipiläisen (4.4.2014) mukaan varusteluprosessin tavoitteena on, että tilattu auto olisi myyjän tekemän PDI:n mukaisessa luovutuskunnossa haluttuna ajankohtana. Myyjän ei tällöin tarvitsisi jatkuvasti huolehtia autosta, vaan se olisi valmiina halutussa kunnossa luovutuspaikalla myyjän saapuessa paikalla.

4.2 Audi-myyntipäällikön näkökulma

Autotalo Laakkonen Oy Tampereen Audien myyntipäällikkö Timo Lintinen kertoi haastattelussaan (4.4.2014) myös muutamia varusteluprosessin ongelmakohtia omasta näkökulmastaan. Lintisen mielestä suurimmat ongelmakohdat olivat kuitenkin autojen logistiikan puolella, mikä ei suoranaisesti kuulu autotalon sisäiseen varusteluprosessiin. Myös Lintisen mukaan auton tilaa ja sen valmistumista koskevassa tiedonkulussa on parannettavaa samalla tavalla kuin Sipiläistäkin haastattelussa (4.4.2014) tuli ilmi.

Suurimmaksi ongelmakohdaksi Lintistä haastatellessani (4.4.2014) nousivat tehtaalta tilattujen autojen logistiset ongelmat ja autojen seuraaminen. Automyyjät pystyvät saamaan joitain tietoja tilatun auton sijainnista, mutta eri osoitteista ja ohjelmista seuraaminen sekä tietojen puuttuminen tuottavat ongelmia autojen luovutusajankohtaa suunniteltaessa. Usein käy myös niin, etteivät kyseiset saapumispäivämäärät pidä edes paikkaansa. Laakkosella pyritään kuitenkin toimimaan siten, etteivät autot joutuisi seisomaan pihassa odottamassa työn alle pääsyä, vaan ne saataisiin mahdollisimman nopeasti luovutuskuntoon ja asiakkaalle. Jos auton tarkka saapumisajankohta on selvillä, voidaan auton luovutus sopia asiakkaan kanssa niin, ettei autolle tule turhaa seisomisaikaa. Aikatauluista sopiessa tulee kuitenkin huomioida mahdolliset lomat, varaosien saatavuus ja korikorjaamon jonot kuljetusvaurioiden sattuessa.

Timo Lintisen (4.4.2014) mukaan muun muassa juuri varaosien saatavuus ja mekaniikon lomat ovat ongelmallisia. Ainakin erikoisemmissä osatilauksissa voi kestää viikkoja, eikä varaosien resurssit riitä pitämään tällaisia osia hyllyssä. Esimerkiksi jotkut Audin ostajat haluavat autoonsa erikoisvanteet tai renkaat, joidenka toimitusajoista on varaosamyyjiensäkin vaikea sanoa. Lintisen mukaan selkeä ongelmakohta on myös Audi-korjaamon varakapasiteetti varusteluja suorittavan mekaanikon ollessa lomalla. Audien varusteluja suorittavan mekaanikon ollessa lomalla, tarvitaan tuuraajaa joko Audi- tai Volkswagen-korjaamolta. Tällöin ainakin haastavampien varustelujen, esimerkiksi polttoainekäyttöisten lisälämmittimien asentaminen, vie turhan paljon aikaa kokemuksen tai merkkikohtaisen tunteutumisen puuttuessa.

4.3 Varustelun työnjohtajan näkökulma

Autotalo Laakkonen Oy Tampereen varustelun työnjohtaja Marja-Leena Eerola kertoi haastattelussaan (4.4.2014) ongelmakohtia omasta näkökulmastaan. Eerolalla nousi esiin paljon erilaisia ongelmakohtia, mutta suurin osa niistä kiteytyi erilaisiin tiedon kulun ongelmiin. Eerola painotti tässä erityisesti kiireellisten asioiden tiedottamista kaikille asianosaisille ja tätä kautta asioiden ennakoimista.

Varustelun työnjohtajan tehtäviin kuuluu keskeisenä osana seurata luovutushuollon ajanvarauksia ja tehdä niistä työmääräyksiä asentajille. Tätä työtä hankaloittaa Eerolan (4.4.2014) mukaan välillä auton ajanvarauspyynnön näkymättömyys järjestelmässä ja luovutusajankohdan paikkansa pitämättömyys sekä tieto siitä, jos auto onkin viety korjaamolle. Joskus on tilanteita, jolloin autosihteerit eivät ole merkinneet autoa parkkiin tai PDI ei vain jostain muusta syystä näy työnjohtajan ajanvarausten hallintajärjestelmässä. PDI:llä näkyvän luovutusajankohdan päivittämisessä on myyjillä myös huomattavasti parantamisen varaa. Samoin tavoin kuin Sipiläisen haastattelussa (4.4.2014) tuli ilmi, että myyjät joutuvat käyttämään turhan paljon aikaa varustelun varmisteluun, joutuu myös työnjohtaja käyttämään paljon aikaa erityistoiveiden ja lisätietojen varmisteluun sekä oikean luovutusajankohdan selvittämiseen.

Eerola kertoi haastattelussaan (4.4.2014) tiedonkulkuongelmien lisäksi muitakin samoja asioita kuin myyntipäälliköt. Esimerkiksi renkaiden toimitukset, korjaamojen varakapasiteetit ja erityisosaamiset lomatapauksissa kaipaavat parannusta. Etenkin Leasing-autojen renkaiden tai vanteiden toimitukset saapuvat yleensä vain päiviä ennen auton luovutusta, minkä ennakoimisessa olisi ainakin kehitettävää. Lintisen (4.4.2014) lisäksi myös Eerolan työssä Audi-korjaamon varakapasiteetti mekaanikon ollessa lomalla aiheuttaa lisätyötä ja tarkkaa organisointia autojen varustelutöiden suunnitteluun. Työnjohtajan tulee miettiä asentajien erityisosaamisia ja organisoida haastavimmat työt ennakoivasti kiireellisten tilanteiden varalta.

Edellä mainittujen ongelmakohtien lisäksi esille nousi kokonaisuudessaan automyyntin, varaosien ja korjaamon tiimityöskentely. Suuri tekijä tiimityöskentelyn toimivuudessa on tiedonkulku, mutta sen lisäksi esimerkiksi hinnoista ja alennuksista tulee joskus erimielisyyksiä.

4.4 Varustelusta vastaavan varaosamyynnin näkökulma

Uusien Volkswagen- ja Seat-henkilöautojen varustelusta vastaava varaosamyynnin Harri Siren kertoi (4.4.2014) pitkälti samoista ongelmista, joita aikaisemmin oli jo ilmennyt. Etenkin Leasing-autojen renkaiden toimitukset ja autojen luovutusaikataulujen paikkaansa pitävyydet ovat Sireninkin mielestä ongelmallisia. Myös varustepakettien päivitykset ja hintamuutokset aiheuttavat välillä epäselviä tilanteita, vaikei sekään varsinaisesti koske autotalon sisäistä varusteluprosessia.

Sirenin (4.4.2014) mukaan suurin ongelma-kohta hänen työssään on kuitenkin luovutus- huoltojen ajanvarauspyyntöjen tietojen muuttumisessa ja niiden päivittämisessä. Joskus on tilanteita, jolloin asiakas haluaakin autoonsa esimerkiksi eri renkaat kuin PDI:lle on alun perin kirjattu. Tällöin myynnin tulee päivittää muuttuneet tiedot ja tiedottaa niistä mahdollisimman nopeasti kaikille asian parissa työskenteleville. Jos tällaisia asiakkaan pyytämiä muutoksia ei ole päivitetty PDI:lle, hankaloittaa tämä huomattavasti varaosamyynnin työtä.

4.5 Varusteluja suorittavan mekaanikon näkökulma

Ongelma-kohtia mekaanikon näkökulmasta mietittäessä halusin tietää, onko Audi- ja Volkswagen-korjaamojen varustelijoilla työssään samanlaisia ongelmia. Tästä syystä haastattelin sekä Volkswagen-korjaamon varustelijaa Timo Salosta (4.4.2014) että Audi-korjaamon Aki Walleniusta (4.4.2014). Heitä haastatellessani kuitenkin totesin ongelma-kohtien olevan aivan samat molempien korjaamojen puolella.

Niin Salosen kuin Walleniuksenkin mielestä (4.4.2014) suurimmat ongelma-kohtat olivat Leasing-autojen renkaiden toimituksissa, luovutusaikataulujen paikkaansa pitävyydessä sekä auton tilan tiedonkulussa esimerkiksi kuljetusvaurio-tilanteissa. Mekaanikkojen näkökulmasta on turhauttavaa kuluttaa aikaa auton etsimiseen, kun se onkin kuljetusvaurion seurauksena viety korikorjaamolle eikä tästä ole saatu tietoa. Myös mekaanikkojen työtä hankaloittavat autojen virheelliset luovutusajankohdat, vaikka vielä enemmän ne tuottavat ongelmia työnjohtajalle sekä varaosista vastaaville.

Kummatkin mekaanikot antoivat kuitenkin positiivistakin palautetta etenkin varustelun työnjohtajalle. Ainakin Walleniuksen ja Salosen mukaan (4.4.2014) tiimityö toimii hyvin mekaanikkojen ja työnjohdon välillä, eikä tässä osaa varusteluprosessia ole ongelmia havaittu.

5 KEHITYSIDEOTA

Haastatellessani Autotalo Laakkonen Oy Tampereen Volkswagenin ja Audin myyntipäälliköitä, varustelun työnjohtajaa ja varaosamyyjää sekä mekaanikkoja varusteluprosessin ongelmakohdista esiin nousi niin yksittäisiä asioita kuin suurempiakin kokonaisuuksia. Suurimmat ongelmakohdat ilmenivät erilaisissa tiedonkuluissa, tiettyjen varaosien toimituksissa sekä korjaamon varakapasiteetissa.

5.1 Reaaliaikainen tiedonkulku

Tiedonkulussa oli kaikkien haastateltavien mielestä ongelmia. Automyyjien mielestä autojen tilasta ilmoittamisessa on parannettavaa, kun taas korjaamalla työskentelevien näkökulmasta automyyjien pitäisi tarkemmin informoida muutoksista kaikkia asian parissa työskenteleviä sekä päivittää muuttuneet tiedot myös PDI:lle. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat, että auton tilan tiedonkulussa on ongelmia. Tiedonkulku tapahtuu Autotalossa normaalisti sähköpostein, mutta reaaliaikaisessa tiedonkulussa on vielä parannettavaa.

Ainakin tällaisiin ongelmiin voisi selkeätä helpotusta tuoda reaaliaikainen ATK-järjestelmä, jossa autoa voidaan seurata tehtaalta tai satamasta korjaamolle ja korjaamalla toimintaa aina luovutuspaikalle ajamiseen saakka. Kaikilla asian parissa työskentelevillä olisi pääsy järjestelmään. Järjestelmällä voitaisiin parantaa myös auton logistiikkaan liittyviä ongelmia. Järjestelmässä automyyjä ja varustelun työnjohtaja voisivat seurata auton saapumista autoliikkeeseen ja näin aikatauluttaa asentajien työt ja autojen luovutukset tehokkaammin. Lisäksi järjestelmästä nähtäisiin asentajien leimaukset sekä korikorjaamon merkinnät kuljetusvaurioiden sattuessa. Kaikki erityistoiveet ja lisätiedot tulisivat myös näkymään järjestelmässä ja niiden kirjaaminen ja päivittäminen olisi edelleenkin erittäin tärkeää. Automyyjän lisäksi myös varaosamyyjä voisi kirjata järjestelmään, jos esimerkiksi auton talvirenkaat ei ole vielä saapuneet. Varustelutöiden suorittamisen jälkeen mekaanikko voisi kuitata auton toimitetuksi luovutuspesuun, jolloin myyjä näkisi myös reaaliaikaisesti auton valmistumisen.

Tällainen ATK-järjestelmä voisi toimia esimerkiksi osana korjaamohallinnan Automaster-ohjelmaa. Ohjelmalla voitaisiin säästää huomattavasti aikaa, jota kuluu esimerkiksi

autojen löytämiseen tai asioiden selvittelyyn ja varmisteluun. Tällä voitaisiin mahdollisesti myös parantaa tiedonkulkua sekä tiimityöskentelyä, mutta se vaatisi kaikilta yhteensä toimintatapojen noudattamista. Jos kaikki käyttäjät eivät noudata yhteisiä toimintatapoja, ohjelmasta mahdollisesti saatavissa oleva hyöty jää hyvin pieneksi.

ATK-järjestelmää suunniteltaessa täytyy kuitenkin ottaa huomioon, ettei auton toimittavalla logistiikka-alan yrityksellä todennäköisesti ole käytössään Automaster-ohjelmaa. Vaikka tällainen lisäys Automaster-ohjelmassa autotalon sisällä toimisikin, tarvitsisi auton tilan seuraamiselle ennen saapumista taloon kehittää oma luotettava ja reaaliaikainen ohjelmansa. Auton logistiset ongelmat eivät suoranaisesti kuulu autotalon sisäiseen varusteluprosessiin, joten tässä vaiheessa katsoisin tärkeämmäksi keskittyä kehittämään talon sisäistä toimintaa.

Ilman uusia ohjelmiakin kaikkien varusteluprosessissa mukana olevien on ehdottoman tärkeää tiedottaa kaikista varusteluprosessiin liittyvistä asioista kaikille asianosaisille. On tärkeää, että automyyjällä on tiedossaan kaikki autoa ja sen tilaa koskevat asiat, koska hän on se henkilö, joka on suorassa yhteydessä asiakkaaseen. Lisäksi kuten monista haastatteluista (haastattelut 4.4.2014) kävi ilmi, tulee myyjien pitää kaikki prosessissa mukana olevat henkilöt ajan tasalla auton oikeasta luovutusajankohdasta, jotta töiden organisointi sujuisi mahdollisimman tehokkaasti. Tämä onnistuu parhaiten PDI:n tietoja päivittämällä, tai jos PDI on ehditty jo muuttamaan työmääräykseksi, tulee tieto välittää esimerkiksi sähköpostilla kaikille työssä mukana oleville. Hyvän tiedonkulun ansioista pystytään paremmin ennakoimaan kiireellisissä tilanteissa sekä parantamaan kaikkien tiimityöskentelyä.

Erilaiset tiedonkulkuongelmat vaikuttavat suoraan varustelun tiimityöskentelyn toimivuuteen. Sipiläisen (4.4.2014) mukaan myyjillä kuluu turhan paljon aikaa varmisteluun, että auto tulee varmasti siihen kuntoon kuin asiakas on sen halunnut. Myös Eerola kertoi (4.4.2014), kuinka työnjohtajalla kuluu turhaan aikaa erityistoiveiden ja oikean luovutusajankohdan varmisteluun. On siis selvää, että osastojen välistä luottamusta on parannettava, jotta toiminnasta saadaan tehokkaampaa.

Ratkaisuna tähän voisi kokeilla suorittaa työmääräykset täysin niissä olevien tietojen mukaan ilman minkäänlaisia varmisteluja, jos ei muutoksista ole erikseen ilmoitettu. Tämän lisäksi toimintatapoja voitaisiin muuttaa siten, että mekaanikko toimittaisi myy-

jän puolesta varustelutöiden jälkeen auton kansion myyntisihteerille ja auton avaimet pesupalveluun. Pesupalvelu suoritaisi autojen luovutuspesut niiden luovutusjärjestyksessä ja toimittaisi sitten auton luovutuspaikalle sovittuna ajankohtana ennen sen luovutusta asiakkaalle. Näin kaikilla olisi omat vastualueensa ja kaikki osapuolet voisivat unohtaa toisten töiden varmistelut ja keskittyä omaan osuuteensa. Tällöin myyjien tekemät PDI:t ja niiden tietojen paikkaansa pitävyydet olisi entistäkin tärkeämpi pitää ajan tasalla. Näin myös kaikista muutoksista ja auton tilasta tiedottaminen nousisi entistäkin suurempaan rooliin ja kehitystä olisi pakko tapahtua.

Tällaisia keinoja kokeilemalla voitaisiin kuitenkin parantaa luottamusta eri osastojen välillä, eikä turhiin asioiden varmisteluihin tarvitsisi kuluttaa aikaa. Näin kaikille prosessissa mukana oleville jäisi enemmän aikaa keskittyä olennaiseen ja työstäkin saataisiin tehokkaampaa. Uskon, että pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna tämä tulisi näkyämään tiimityöskentelyn kehittymisenä ja luottamuksen parantumisena.

5.2 Korjaamon varakapasiteetti

Etenkin Audi-korjaamon varakapasiteetti nousi esiin yhtenä ongelmakohtana. Audi-korjaamolla varusteluja suorittaa vain yksi mekaanikko ja hänen ollessa lomalla tarvitaan aina tuuraaja Audien varusteluja suorittamaan. Tämä tuottaa hieman päänvaivaa ainakin varustelun työnjohtajalle töiden suunnittelussa sekä Audeja myyville automyyjille, etenkin jos varustelussa on ruuhkaa.

Jos korjaamoilla ei ole kiireellinen työtilanne, eivät Audien varustelut tuota lomakautenaankaan ongelmia. Tällöin varustelut pystytään tekemään joko Volkswagen-korjaamon puolella tai jonkun toisen Audi-mekaanikon toimesta. Rauhallisella työtilanteella, vaikka tuuraavalla asentajalla menisi työn suorittamiseen odotettua kauemmin aikaa, ei tästä koidu varustelujen läpiviennille suurempia ongelmia. Ongelmia koituu vasta, kun tilannetta ei ole pystytty ennakoimaan ja saapuvaan autoon tarvitsee tehdä suurempia asennustöitä kiireellisellä aikataululla.

Kesä- ja sairaslomatapauksissa olisi hyvä, että autotalossa olisi joku toinenkin Audien varusteluun perehdytetty mekaanikko kiireellisten töiden varalle. Pelkkiä luovutushuoltoja ja yksinkertaisimpia asennustöitä pystyvät monet muutkin mekaanikot suoritta-

maan, mutta esimerkiksi polttoainekäyttöisten lisälämmittimien asennuksesta tulee helposti aikaa vievää, kun kokemus tai merkkikohtainen osaaminen puuttuu. Audi-korjaamon olisikin hyvä perehdyttää itselleen toinen laajemmat asennustyöt osaava varustelija korjaamolle varakapasiteetiksi. Tällainen mekaanikko voisi toimia esimerkiksi viikon ajan tämän hetkisen varustelijan opastuksessa, minkä jälkeen hän kykenisi suorittamaan Audien varusteluja myös itsenäisesti. Tällöin kaikki varustelut pystyttäisiin organisoimaan helpommin ja tehokkaammin kiireellisissäkin tilanteissa.

5.3 Varaosien saatavuudet, toimitukset ja resurssit

Yhtenä ongelmakohtana nousi myös esiin tiettyjen varaosien saatavuus ja toimitukset. Nämä koskevat etenkin tuotteita, joita ei ole mahdollisuutta pitää hyllytavarana, vaan ne vaativat autokohtaisen tilauksen. Suurimmat ongelmat ilmenivät erikoisvanteiden tai renkaiden tilauksissa ja toimituksissa. Töiden ennakoimiseksi ja varaosien saatavuuden varmistamiseksi on erittäin tärkeää, että automyyjä tiedottaa asiakkaan toiveista varaosiin mahdollisimman ajoissa, jotta varaosamyyjä voi varmistaa, että kaikki tarvittavat osat ovat valmiina hyllyssä odottamassa asennusta. Varaosamyyjät eivät kuitenkaan tilaa Leasing-autojen renkaita, vaan niiden tilaaminen korjaamolle Leasing-firmoilta on myyjien vastuulla.

Varaosien myöhästyneille toimituksille ei tietenkään voi mitään, mutta tilauksien ennakoinnissa varmasti on parannettavaa. Vaikka renkaat toimitetaan Leasing-firmojen toimesta, on asiasta mahdollisuuksien mukaan sovittava, jottei mekaanikon tarvitse odottaa muuten valmiiksi varusteltuun autoon renkaita, jotka vaativat vielä alle vaihdon ennen asiakkaalle luovutusta. Kesällä kireällä aikataululla saapuneet renkaat eivät niinkään ole ongelma, koska ne eivät tarvitse alle vaihtoa, vaan pelkästään renkaiden nostamisen auton kyytiin. Lisäksi renkaat saapuvat välillä vain automyyjän ja auton tulevan käyttäjän nimellä varustettuina, jolloin on vaikea tietää ovatko renkaat johonkin Leasing-autoon vai yksityisasiakkaalle. Tällaisien asioiden ennakoiminen helpottaisi huomattavasti varustelutöiden sujuvuutta ja organisointia.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia opas uusien autojen varusteluprosessiin autotalossa. Työssä oli myös tarkoituksena luoda kehitysideoita varusteluprosessissa havaittuihin ongelma-kohtiin. Työssä varusteluprosessi käytiin läpi pääosin työnjohtajan näkökulmasta ja se tehtiin yhteistyössä Autotalo Laakkonen Oy Tampereen kanssa.

Opinnäytetyössä varusteluprosessi on jaettu työnjohtajan näkökulmasta tarkasteltuna kuuteen vaiheeseen. Prosessi alkaa asiakkaan uuden auton hankintapäätöksestä. Auto-kauppojen tekoa seuraa luovutushuollon ajanvarauspyynnön laadinta, ajanvarauspyyntöjen seuraaminen ja valmistelu sekä itse varustelutöiden suoritus. Varustelutöiden suoritusten ja auton luovutuspesun jälkeen prosessi päättyy auton luovutukseen asiakkaalle ja varustelutöiden laskutukseen. Auto ei kuitenkaan välttämättä saavu aina autotaloon odotetussa kunnossa, joten työssä on myös otettu huomioon mahdolliset takuukorjaukset ja kuljetusvauriot, jotka myös ovat osa jokapäiväistä varusteluprosessia.

Uusien autojen varusteluprosessin kuvauksen lisäksi työssä haastateltiin Volkswagen- ja Audi-myyntipäälliköitä, varustelun työnjohtajaa, varaosamyyjää ja kahta varustelijamekaanikkoa. Haastatteluilla kerättiin tietoa varusteluprosessin ongelmakohdista kunkin näkökulmasta. Tämä auttoi näkemään tilanteessa yksittäisten ongelmien lisäksi myös suurempia kokonaisuuksia, mikä auttoi huomattavasti kehitysideoita mietittäessä. Suurimmat ongelmakohdat olivat tiedon kulussa, Audi-korjaamon varakapasiteetissa sekä tiettyjen varaosien toimituksissa. Varustelun niukalla työtilanteella ongelmat ovat vähäisiä, mutta ruuhkaisella työtilanteella kyseiset asiat aiheuttavat haasteita.

Varusteluprosessin ongelma-kohtia selvitettäessä saatiin ainakin esille näkökulmia prosessin kehittämiseen. Näkökulmien lisäksi työssä on myös mietitty konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia kehitysideoita prosessin selkeimpiin ongelma-kohtiin. Onnistunut ja toimiva varusteluprosessi vaatii kuitenkin jokaisen toimihenkilön täyden panostuksen sekä halun hoitaa prosessi kunnialla loppuun asti. Näin tiimityöskentelyä voidaan kehittää ja sitä kautta muodostaa asiakkaalle mahdollisimman hyvä ja laadukas kuva autotalosta.

Ajatuksena oli, että opinnäytetyötä voitaisiin tulevaisuudessa käyttää esilukumateriaalina autotalon varusteluprosessista kiinnostuneille ja erityisesti varustelun työnjohtoon

aikoville henkilöille. Työssä käydään läpi varusteluprosessi pääpiirteissään ja käsitys sekä mielikuva prosessin toiminnasta pitäisi lukijalle tästä työstä välittyä. Opinnäyte-työssä selvitettyjen ongelmien ja kehityskohteiden vuoksi työtä voidaan hyödyntää esilukumateriaalin lisäksi myös varusteluprosessin kehittämistarkoituksessa.

LÄHTEET

Eerola, M-L. Varustelun työnjohtaja, Autotalo Laakkonen Oy Tampere. Haastattelu 4.4.2014. Haastattelija Marjokivi, J.

Lintinen, T. Myyntipäällikkö, Audi, Autotalo Laakkonen Oy Tampere. Haastattelu 4.4.2014. Haastattelija Marjokivi, J.

Salonen, T. Varustelija-mekaanikko, Autotalo Laakkonen Oy Tampere. Haastattelu 4.4.2014. Haastattelija Marjokivi, J.

Sipiläinen, J. Myyntipäällikkö, Volkswagen, Autotalo Laakkonen Oy Tampere. Haastattelu 4.4.2014. Haastattelija Marjokivi, J.

Siren, H. Tuotepäällikkö, varaosat, Autotalo Laakkonen Oy Tampere. Haastattelu 4.4.2014. Haastattelija Marjokivi, J.

Wallenius, A. Varustelija-mekaanikko, Autotalo Laakkonen Oy Tampere. Haastattelu 4.4.2014. Haastattelija Marjokivi, J.

www.laakkonen.fi

LIITTEET

Liite 1. Työmääräysmalli

Autotalo Laakkonen Oy Tampere, Huoltokorjaamo		TYÖTILAUS N:O 389113	07.05.2014	Sivu: 1/2
Asiakasnumero : 94200		Luontiaika : 07.05.2014 0:00		
TAMPERE SEAT UUDET AUTOT AL->AL		CallCenter :		
AUTOTALO LAAKKONEN OY		Ajanvaraus :		
HATANPÄÄN VALTATIE 42		Huoltopäivä : 07.05.2014		
33900 TAMPERE		Työn valm.pv :		
email: EI		Toiv.luov.pv : 10.05.2014	luov. 20.5.	
Puh1: EI	Puh2:	Viestiyhteys puh. : ei		
		Puh3:		
Viite : KALLIOMÄKI		Esikeräys suor. / pk : () OK		
		Osat til. :		
		Asiakas odottaa : ()		

Merkki : SEAT	Rekisterinumero : [REDACTED]
Malli : LEON ST 1,8 TSI 180 FR DSG	Ajokilometrit :
Valmistenumero : [REDACTED]	Tehdastyyppi : 5F85DZ
Moottori/vaihteisto :	Käyttöönottopv. :
Vaihdelaatikko :	Ensirek.päivä :
Kaupintanumero : 492300	Ulkoväri : NEVADA WHITE (METAL)

Koodi	To/T	Tuote-/työnimi	Kpl	A-Hinta	Summa
JOB: 1,					
Tilaussopimus: 57500, Myyjännumero: 40031, Myyjän nimi:					
Kalliomäki Eetu					
Asiakasnumero: 2376555, Asiakkaan nimi: [REDACTED]					
Tankkaus					
Luovutushuolto					
Viimasuoja					
Protokolla					
Leasingrenkaat					
Lohko+sisähaara+puhallin					
Vetokoukku					
Kamp ok					
01010000	1	LUOVUTUSHUOLTO	1,00		
JOB: 2,					
Paketti 0044709852 =====Lämmitin 1,8TSI/TFSI 132kw 180hv CJS DSG					
DA 412741	330	DEFA VESITILANLÄMMITIN CJS	1,00		
DA 460785	330	DEFA MINI KYTKENTÄSRJ 915+920	1,00		
G 013A8JM1	01	G13 JÄÄHDYTINNESTE	1,00		
ASENNUSTARVIKKEET	340	ASENNUSTARVIKKEET	1,00		
KÄYTTÖTARVIKKEET	99	KÄYTTÖTARVIKKEET	1,00		
00000177	1	Jäähdytysjärjest. ilmaus	1,00		
00000014	1	M.lämmitimen as letkuun	1,00		

Toivottu valm.aika : _____		Ajokilometrit : _____	
Ajettu koeajo / km : _____		Koeajon suorittaja / pvm : _____	
M.Laite : _____		Onko autossa viritysosia <input type="checkbox"/> Kyllä () <input type="checkbox"/> Ei ()	
Vaihtoeht. kuljetusmuoto : _____		Lukkopulttiavain <input type="checkbox"/> Kyllä () <input type="checkbox"/> Ei ()	

Käytettäessä vaihto-osaa, vanha osa jää hyväkseen. Palautamme vanhat osat vain erillisestä pyynnöstä
 Työntilaaaja vastaa mahdollisesta uudesta autoverosta, jos auton osista on vaihdettu yli 50%
 Veroitamme vianhausta ja takuun piiriin kuulumattomista töistä sekä materiaaleista hinnaston mukaisen maksun työntilaaajalta.

Maksutapa KÄTEINEN Auto luovutetaan korjaamolta tätä työmääräystä vastaan

Häväsyt tilatun työn: _____ Päivämäärä: _____

TJ/Vastaanottaja: *Marja-Leena*

Teitä palveli: Eerola Marja-Leena Puh: 0102147100 PL 244 (Hatanpään valtatie 42) 33101 TAMPERE
 email: etunimi.sukunimi@laakkonen.fi www.laakkonen.fi Puhelujen hinnatiedot ovat yrityksen verkkosivulla www.laakkonen.fi Y-tunnus 1110116-5

Korjauksessa noudatetaan 1.1.2007 voimaantulleita Moottoriajoneuvojen korjausehtoja. Ehdot ovat nähtävillä korjaamon asiakastiloissa.