

Tampereen Ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikka

Opinnäytetyö

Janne Aromaa

KORJAAMON YDINPROSESSI, ME-AUTOTALOT OY

ME-Autotalojen korjaamoprosessin yhtenäistäminen ja ohjeistuksen luonti

Työn ohjaaja:
Työn teettäjä:
Työn valvoja:
Työn valmistuminen:

Tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi
ME-Autotalot Oy
Jälkimarkkinointijohtaja Petri Majalampi
Tampere 4/2009

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikka

Janne Aromaa	
Opinnäytetyö:	Korjaamon Ydinprosessi, ME-Autotalot Oy
Laajuus:	62 sivua + 10 liitesivua
Ohjaaja:	Tekn.lis. Tauno Kulojärvi
Työn teettäjä:	ME-Autotalot Oy
Valvoja:	Petri Majalampi
Valmistuminen:	Tampere 4/2009

TIIVISTELMÄ

Tavoitteena opinnäytetyössä oli yhdenmukaistaa ME-Autotalojen huoltokorjaamoiden toimintatapoja ja tehdä toimintatavoista ohje henkilöstölle.

Työ toteutettiin tutustumalla ensin kolmen pisimpään toimineen ME-Autotalon korjaamoiden toimintatapoihin. Tutustumisen yhteydessä haastateltiin autotalojen jälkimarkkinointi- tai huoltopäälliköitä ja satunnaisesti muuta henkilökuntaa.

Tutustumisen pohjalta tehdyn nykytilan selvityksen yhteydessä esiteltiin myös ME-Auto Tampereen korjaamon toimintatavat. Myös varaosamyynnin toimintaa käsiteltiin niiltä osin, kuin se kiinteästi liittyy korjaamotoimintaan.

Nykyisten toimintatapojen selvityksen jälkeen toimintatapoja analysoitiin ja verrattiin. Toimintatavat eivät eronneet toisistaan merkittävästi. Ulkoisten asiakkaiden palvelun toimintatavat olivat hyvinkin samankaltaisia, sisäisten töiden hoidossa eroja oli enemmän.

Analyysin ja jälkimarkkinointipäällikköpalaverien neuvottelujen jälkeen sovittiin yhteisistä toimintatavoista.

Toimintatavoista muodostettiin henkilöstöohjeistus jota voidaan käyttää apuna myös uusien työntekijöiden työhön tutustuttamisessa ja laatuohjelmaa kehitettäessä.

Avainsanat: opinnäytetyö, korjaamoprosessi, asiakaspalvelu, korjaamo, varaosamyynti

TAMK
University of Applied Sciences
Automobile and Transport Engineering
Automobile and Garage engineering

Janne Aromaa

Thesis: The Workshop Core Process of ME-Autotalot Oy
Extent: 62 pages, 10 attachment pages
Instructor: Tauno Kulojärvi
Commission company: ME Autotalot Oy
Supervisor: Petri Majalampi
Completion: 2009/Tampere

ABSTRACT

The workshop core process of ME-Autotalot Oy has been introduced in this thesis.

The aim of this thesis was to make workshop processes similar to each other, a guideline for new employees and at the same time make ground for future quality system.

The procedures at the moment have been reviewed by conducting an interview with after sales manager or service manager in three different ME-Autotalos whilst visiting and exploring the companies.

A guideline of new workshop procedures was made after analysing the results of the interview.

Key words: repair workshop process, customer service, repair workshop, spare part sales

Janne Aromaa
Opinnäytetyö

ALKUSANAT

On ollut palkitsevaa tehdä tätä opinnäytetyötä yhteistyössä kokeneiden ja motivoituneiden ihmisten kanssa. Prosessien kehittäminen on ollut ME-Autossa aktiivista jo ennen projektin aloittamista joten olen saanut erinomaista apua sekä tämän opinnäytetyön tekemisessä, että päivittäisessä työssäni ME-Auto Tampereen jälkimarkkinointipäällikkönä.

Erityismaininnan avusta ansaitsevat haastatellut:

ME-Autotalot Oy, jälkimarkkinointijohtaja Petri Majalampi,

ME-Auto Helsinki Oy, huoltopäällikkö Markku Heino,

ME-Auto Espoo Oy, jälkimarkkinointipäällikkö Lasse Ahlberg sekä

ME-Auto Raisio Oy, jälkimarkkinointipäällikkö Marko Sonkkila.

Haluan myös kiittää ME-Auto Tampereen jälkimarkkinointihenkilöstöä muutosmyönteisyydestä ja aktiivisuudesta, sekä vaimoani ja lapsiani tuesta ja kärsivällisyydestä.

Tampereella 19. huhtikuuta 2009

Janne Aromaa

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
ALKUSANAT.....	4
SISÄLLYSLUETTELO.....	5
1 JOHDANTO	7
2 KORJAAMOPROSESSIN KUVAUS	8
3 KORJAAMOPROSESSIN NYKYTILA.....	8
3.1 Huoltokorjaamon asiakastyöt.....	9
3.1.1 Työn tilaus	9
3.1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot	9
3.1.1.2 Aikataulutus	11
3.1.1.3 Kustannusarvio	14
3.1.1.4 Varaosien ennakointi.....	15
3.1.2 Työn vastaanotto.....	16
3.1.2.1 Aukiolo ja päivystys asiakaspalvelussa sekä palveluvalmius.....	16
3.1.2.2 Asiakaskohtaaminen	17
3.1.2.3 Ei asiakaskohtaamista.....	19
3.1.3 Työn suoritus	19
3.1.3.1 Työn jako asentajille, auton haku ja palautus.....	19
3.1.3.2 Huollon lisämyyntitarkastus ja työn apuvälineet	23
3.1.3.3 Varaosien saanti	24
3.1.4 Työn luovutus ja laskun sisältö	25
3.1.5 Työn hinnoittelu.....	26
3.2 Uusien autojen varustelu	27
3.2.1 Uuden auton vastaanotto kuljetuksesta	27
3.2.2 Varustelutyön tilaus.....	28
3.2.2.1 Tilauksen vastaanotto	28
3.2.2.2 Aikataulutus	29
3.2.2.3 Varaosien ennakointi.....	30
3.2.3 Työn suoritus	31
3.2.3.1 Työn suoritus	31
3.2.3.3 Auto valmis	31
3.2.4 Työn ja varaosien laskutus	32
3.3 Vaihtoautokunnostus.....	33
3.3.1 Vaihtoauton kuntotarkastus hinnoitteluvaiheessa.....	33
3.3.2 Vaihtoauton kuntotarkastuksen ja kunnostuksen tilaus	33
3.3.2.1 Tilauksen vastaanotto	33
3.3.2.2 Aikataulutus	35
3.3.2.3 Varaosien ennakointi.....	35
3.3.3 Työn suoritus	36
3.3.4 Työn ja varaosien laskutus	36
4 KORJAAMOPROSESSIN NYKYTILAN ANALYSOINTI	37
4.1 Huoltokorjaamon asiakastyöt.....	37
4.1.1 Työn tilaus	37
4.1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot	37
4.1.1.2 Aikataulutus	39
4.1.1.3 Kustannusarvio	42
4.1.1.4 Varaosien ennakointi.....	43
4.1.2 Työn vastaanotto.....	44

Janne Aromaa
Opinnäytetyö

4.1.2.1 Aukiolo, päivystys asiakaspalvelussa ja palveluvalmius	44
4.1.2.2 Asiakaskohtaaminen	44
4.1.2.3 Ei asiakaskohtaamista.....	46
4.1.3 Työn suoritus	47
4.1.3.1 Työn jako asentajille, auton haku ja palautus.....	47
4.1.3.2 Huollon lisämyyntitarkastus ja työn apuvälineet	48
4.1.3.3 Varaosien saanti	49
4.1.4 Työn luovutus ja laskun sisältö	49
4.1.5 Työn hinnoittelu.....	50
4.2 Uusien autojen varustelu	50
4.2.1 Uuden auton vastaanotto kuljetuksesta	50
4.2.2 Varustelutyön tilaus.....	51
4.2.2.1 Tilauksen vastaanotto	51
4.2.2.2 Aikataulutus	52
4.2.2.3 Varaosien ennakointi.....	52
4.2.3 Työn suoritus	53
4.2.3.1 Työn suoritus	53
4.2.3.3 Auto valmis	53
4.2.4 Työn ja varaosien laskutus	53
4.3 Vaihtoautokunnostus.....	54
4.3.1 Vaihtoauton kuntotarkastus hinnoitteluvaiheessa.....	54
4.3.2 Vaihtoauton kuntotarkastuksen ja kunnostuksen tilaus	54
4.3.2.1 Tilauksen vastaanotto	54
4.3.2.2 Aikataulutus	54
4.3.2.3 Varaosien ennakointi.....	55
4.3.3 Työn suoritus	56
4.3.4 Työmääräyksen laskutus.....	57
5 UUSI KORJAAMOPROSESSI.....	58
6 KORJAAMOPROSESSIN MITTAAMINEN JA SEURANTA.....	58
7 TULOSTEN TARKASTELU	59
8 LÄHTEET.....	60
LIITE 1. Haastattelurunko ja kysymykset.....	61
LIITE 2. ME-Autotalojen korjaamoiden uudet toimintatavat.....	66

1 JOHDANTO

Tutkimuskohteena toimiva ME-Autotalot Oy on henkilö- ja tavara-autojen vähittäismyyntiketju, jonka omistaa autojen maahantuontiyritys Simetron Group Oy. ME-Autotaloja toimii viidellä paikkakunnalla: Helsinki, Espoo, Vantaa, Lahti sekä Tampere. Autotalot myyvät Hyundai-, Suzuki-, sekä Isuzu- merkkisiä autoja ja jokaisessa ME-Autossa on myös mainittujen merkkien huoltoedustus ja varaosa-toiminnot. Lisäksi opinnäytetyön kirjoitusvaiheessa Helsingin ja Espoon pisteet tekivät sopimuksen Renaultin henkilö- ja tavara-autojen myynnistä ja jälkimarkkinoinnista. Ketjulla on myös Opelin huoltoedustukset Helsingissä, Espoossa, Tampereella ja Lahdessa. Lisäksi Vantaan autotalolla on Mazdan huolto. ME-Auto Raisio jouduttiin työn kirjoitusvaiheessa sulkemaan taloudellisen tilanteen vuoksi. Tekstin yhtenäisyyden vuoksi liikettä koskevista asioista kerrotaan kuin liike olisi edelleen toiminnassa.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan ME-Autotalojen jälkimarkkinoinnin eli korjaamo- sekä varaosamyynnin toimintaa. Asiakkaan näkökulmasta jälkimarkkinointia on kaikki asiakaspalvelutoiminta varsinaisen tuotteen, ME-Autotaloissa henkilö- tai tavara-auton, myynnin jälkeen. Työssä käsitellään tarkemmin nimenomaan korjaamon toimintaa. Varaosamyynnin toimintaa sivutaan vain niiltä osin, kuin se kiinteästi liittyy korjaamon toimintaan.

Autoliikkeen jälkimarkkinoinnilla ja sen toimivuudella on erittäin tärkeä rooli uusien ja käytettyjen autojen myynnin yhteydessä sekä ennen myydyn auton luovuttamista. Asiakassuhteen jatkumiseksi auton hankinnan jälkeen on erityisen tärkeää vastata asiakkaan tarpeisiin.

Asiakkaat suorittavat valtaosan autoliikkeen jälkimarkkinoinnin ostoksistaan paikon edessä. Auto on huollettava, kun huoltoajankohta saavutetaan ja korjattava, kun jotain rikkoutuu. Tällöin asiakkaan vaatimustaso palvelun suhteen on lähtökohtaisesti korkeampi kuin useassa muussa myynti- tai asiakaspalvelutyössä.

Tässä työssä on tavoitteena tehostaa korjaamoprosessia jotta asiakkaiden odotuksiin pystyttäisiin vastaamaan nopeammin ja kustannustehokkaammin. Työssä tutustutaan ME-Autotalojen toimintoihin, poimitaan toimintatavoista parhaat ja otetaan ne käyttöön yhteisesti.

2 KORJAAMOPROSESSIN KUVAUS

Jälkimarkkinoinnissa on ulkoisten asiakkaiden lisäksi myös sisäisiä asiakkaita, joilla tarkoitetaan sitä, että tietyn vaiheen suorittaja on edellisen vaiheen asiakas organisaation sisällä. (Laamanen & Tinnilä 2002, 44) Jälkimarkkinoinnin asiakkaita ovat siis myös automyyjät. He myyvät autoja, joihin asennetaan lisävarusteita ja he ottavat vaihdossa autoja, joita tarkastetaan sekä kunnostetaan. Myyjillä ovat omat odotukset ja paineet jälkimarkkinoinnin toiminnasta.

Jälkimarkkinoinnin toiminta koostuu useista eri toiminnoista ja toimintoketjuista. Jälkimarkkinointitoiminnot ovat yksi autotalon ns. ydinprosesseista. "Ydinprosessit koostuvat kaikista niistä yritystä ja sen sidosryhmiä läpileikkaavista toimintoketjuista, jotka alkavat asiakkaan tarpeista ja päättyvät asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen". (Hannus Jouko Prosessijohtaminen 1994, s.15.)

Jälkimarkkinoinnin tärkeys ei rajoitu pelkästään automyyntiin tukeen ja asiakassuhteiden ylläpitoon kaupanteon jälkeen, jälkimarkkinoinnilla myös tehdään pääosa autotalon tuloksesta. Tällöin jälkimarkkinoinnin toimintaa voisi kuvata myös autotalon avainprosessiksi, joka on organisaation menestymisen kannalla kriittinen prosessi. (Laamanen, Tinnilä, s. 61.)

Prosessikarttojen tai prosessikaavioiden kuvaaminen sekä prosessien tarkempi tunnistaminen ja nimeäminen jätetään laatuohjelman kehitystyöhön. Siihen asti käytetään autotalojen jälkimarkkinoinnin ydinprosesseista nimitystä korjaamoprosessi ja varaosaprosessi.

3 KORJAAMOPROSESSIN NYKYTILA

Työ aloitettiin kartoittamalla ME-Autotalojen korjaamoiden nykyisiä toimintatapoja kolmessa pisteessä Helsingin, Espoon ja Raision autotaloissa. Tutustumiskäynteillä haastateltiin valmiin kysymysrunгон (liite 2) avulla kunkin autotalon JM-päälliköitä.

Haastattelun ja tutustumistyön tulokset on esitetty samalla otsikoinnilla kuin kysymysrunkokin. Yhtenäiset toimintatavat luetellaan ensin, ja talokohtaiset tavat eritellään alaotsikoituina kaupunkien nimillä joissa autotalot sijaitsevat.

3.1 Huoltokorjaamon asiakastyöt

3.1.1 Työn tilaus

3.1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot

ME-Autotalojen asiakastöiden tilauksia ottavat pääosin vastaan huoltoneuvojat ja asiakaspalvelutyöhön osallistuvat jälkimarkkinointi- ja huoltopäälliköt. Asiakkaat tilaavat työn useimmiten soittamalla. Jokaisessa autotalossa on oma puhelinvaihe. Ruuhkatilanteissa keskuksat pyytävät jättämään soittopyynnön.

Yhä suositummaksi käy myös ajanvaraus internetsivujen kautta sähköisesti. Asiakkaan täytettyä yhteydenottoaavakkeen se välittyy sähköpostin muodossa järjestelmään nimettyjen henkilöiden sähköpostiin. Asiakkaat lähettävät myös sähköpostia suoraan haluamilleen henkilöille. Ajoittain asiakkaat poikkeavat tekemään tilauksen henkilökohtaisesti.

Tilausvaiheessa kysytään auton rekisterinumero, varmistetaan asiakkaan nimi sekä puhelinnumero, työtilauksen päätyö ja mahdolliset lisätyöt. Lisätöiden sisältö selvitetään vaihtelevalla tarkkuudella tilausvaiheessa.

Lisämyyntiä tilausvaiheessa suoritetaan verrattain vähän, lähinnä satunnaisesti tarjotaan sijaisautoa.

Helsinki

Herttoniemen huollon ja varaosamyynnin pitkän aukioloajan vuoksi myös varaosamyynit ottavat tarvittaessa tilauksia vastaan. Tässä tilanteessa varaosamyyni sopii päivän, jolloin auto tuodaan huoltoon, ja kysyy välttämättömät tiedot. Tieto välitetään huoltoneuvojalle, joka tekee varsinaisen ajanvarauksen Automaster-järjestelmän ajanvarauskalenteriin ja ottaa yhteyttä asiakkaaseen lisäselvitystä tarvittaessa. Asiakastietoja ei ole tilausvaiheessa aina varmistettu. Toimintatapaa on kuitenkin lähiaikoina tehty muutos.

Kaikki yhteiset sähköiset ajanvaraukset hoitaa yksi henkilö. Hänen poissa ollessaan nimetään varamies. Jos asiakkaan mainitsema vika on harvinainen ja vaikeasti ennakoitava, varoitetaan asiakasta, että vika päästään vasta diagnosimaan ja että varsinainen korjauskerta saatetaan joutua varaamaan myöhemmin.

Espoo

Espoon korikorjaamon huoltoneuvoja ottaa tarvittaessa yleiskorjaamonkin työtilauksia vastaan. Kaikki ottavat vastaan sähköpostitilauksia. Tilauksen vastaanottanut lähettää "hoidettu"-otsikolla saman viestin takaisin huollon osoitteeseen, jolloin muut tietävät varauksen hoidetuksi.

Arvioitu, keskimääräinen puhelumäärä kiireisenä päivänä on 80 - 100 kpl. Keskukselta ei näe huollon tiskille, mikä vaikeuttaa vapaalle asiakaspalvelijalle yhdistämistä ja keskuksen kommunikointia puhelimesta odottavan asiakkaan kanssa. Soittopyyntöihin on sovittu vastattavan saman päivän aikana.

Lisätöiden selvitys tehdään mahdollisimman tarkkaan, jotta osataan varautua oikeilla varaosilla sekä varata tarpeeksi aikaa. Tavoitteena on saada auto kerralla kuntoon. Opel-henkilöautojen huolto- ja korjaustoiminnan osuus kokonaisuudesta on sekä määrällisesti että prosentuaalisesti ME-Autojen suurin. Henkilöstön pitkä kokemus merkin parissa auttaa lisätöiden ennakoinnissa.

Raisio

Raisiossa työtilauksia vastaanottavat huoltoneuvoja ja jälkimarkkinointipäällikkö. Heidän työpisteensä on tiskillä vieressä, jolloin kommunikaatio ja vastuun jakaminen on helppoa. Muu henkilöstö ottaa ruuhkatilanteessa vain soittopyynnön asiakkaalta tai ohjaa vapautuvan huollon asiakaspalvelijan puolelle.

Lisätyöt lähinnä vain kirjataan tilausvaiheessa, vikoja ei selvitetä, eikä vielä tässä vaiheessa kirjata erityisen tarkasti. Toimintatapana on usein ottaa korjausta aloittava asentaja mukaan tiskille, kun asiakas autoa tuodessaan kertoo viasta.

Raisiossa ongelmana on se, että keskus tulee töihin vasta klo 9:00, jolloin klo 8:00 aikoihin olevaa puhelinruuhkaa on vaikea poistaa, koska samaan aikaan myös huollon tiskillä on asiakkaita.

Tampere

Tampereella ruuhkahuipussa sekä varaosamyymälä että keskus ottavat satunnaisesti yksinkertaisempia varauksia vastaan. Huoltoneuvoja tai jälkimarkkinointipäällikkö ottaa tarvittaessa asiakkaaseen yhteyttä lisäselvityksen tarpeessa.

Sähköpostiajanvarauksia hoitavat sekä huoltoneuvoja että jälkimarkkinointipäällikkö. Heidän työpisteensä ovat vierekkäin, jolloin tieto hoidetuista varauksista on helppo välittää toisen tietoon.

Jos asiakas kertoo autossa olevan vikoja, kirjoitetaan asiakkaan kuvaus viasta mahdollisimman tarkkaan ajanvaraukseen ja lisätään siihen oma arvio korjaustavasta, jos se kuvauksen perusteella on mahdollista.

3.1.1.2 Aikataulut

ME-Autotaloissa käytetään korjaamon työsuunnitteluun ja ajanvaraukseen Automasterin kalenteria. Kaikki asiakastöitä suorittavat asentajat on merkitty kalenteriin. Heille varataan asentajakohtaisesti aikaa asentajan työaikana. Asentajien työvuorojen, poissaolojen, lounastaukojen ym. resurssiin vaikuttavien asioiden päivittäminen kalenteriin on useimmiten jälkimarkkinointi- tai huoltopäällikön tehtävä. Kalenteriin on mahdollista lisätä muitakin varattavia resursseja, kuten sijaisauto, nelipyöräsuuntauslaite ja ilmastointihuoltolaite.

Useimmiten asiakkaat haluavat joko jättää autonsa koko päiväksi tai odottavat huollon ajan. Liikkeen sijainti, etäisyys asiakkaiden koteihin, työpaikkoihin, lähimpiin kauppakeskuksiin yms. vaikuttavat suhdelukuun odottavien ja autonsa jättävien välillä. Odottavien töiden hoidossa ja niihin suhtautumisessa on pisteiden välisiä eroja. Taksien ja muiden ammattiautoilijoiden aikataulu pyritään kaikissa liikkeissä järjestämään mahdollisimman joustavasti.

Töille kalenteriin varattavan ajan määrä perustuu useimmiten kokemukseen ja väljästi töiden ohjeaikoihin. Auton ikä ja ajetut kilometrit vaikuttavat yllättävien lisätöiden todennäköisyyteen. Tällöin myös niille varataan hiukan enemmän aikaa.

Samantyyppiseltä kalenterissa näytävät päivät voivat toteutua täysin eri tavalla. Toisena päivänä saattavat työt loppua klo. 15:00 ja toisena voi useampi asentaja joutua ylitöihin. Pidemmällä aikavälillä tutkittuna voi kuitenkin arvioida, onko päivää varattu liian täyteen vai liian tyhjäksi.

Helsinki

Suurin osa ME-Auto Helsingin asiakkaista haluaa jättää autonsa päiväksi. Poikkeuksena ovat ammattiautoilijat jotka useimmiten tuovat autonsa keskellä päivää. Heille sovitaan aika, jonka tilaaja haluaa, ja kerrotaan, että seuraava niihin aikoihin vapautuva asentaja aloittaa työn.

Odottamaan jääville yksityisasiakkaille tarjotaan aina ensimmäisenä auton tuontia klo 8:00. Jos se ei käy, tarjotaan pienille toimenpiteille edellä mainittua toimintatapaa. Aamuun sovittuja odottavia töitä tuovia asiakkaita neuvotaan saapumaan klo 7:50, jolloin paperityöt ehditään saamaan valmiiksi ja asentajilla on töitä saatavilla heti päivän aloitukseen. Koko päiväksi autonsa huoltoon jättävien auton tuontia ei sovita minuutilleen.

Perusoletuksena on, että vain vaativimpia töitä tekevät tietyt asentajat. Tällöin ajanvarauksilla ikään kuin täytetään kalenterin raot sopivasti, vaikka niitä ei työlle varattu asentaja tekisikään.

Varattavan ajan määrä perustuu huolloissa ohjeikaan siten, että pienimmille varataan hiukan vähemmän kuin ohjeaika, ja isommille hiukan enemmän kuin ohjeaika. Kaikki korjaustöiden ajanvaraukset perustuvat kokemukseen työn todellisesta kestosta.

ME-Auto Helsingin huoltopäällikön oman arvion mukaan päiviä varataan enemmän vajaiksi kuin ylivaratuiksi.

Espoo

ME-Auto Espoossa kalenteriin varataan töitä sillä oletuksella, että varatun työn suorittaa se asentaja, jolle varaus suoritetaan. Tilausvaiheessa tarjotaan aina ensimmäisenä vaihtoehtona auton jättämistä päiväksi.

Odottavia töitä on sovittu otettavaksi aamuksi kolme. Ammattiautoilijat pyritään ottamaan aina heti aamusta, jos vain tilaajalle sopii. Kalenteriin merkitään yksityisasiakkaiden odottavat varaukset alkavaksi klo 6:00 jolloin kalenterista näkee yhdellä vilkaisulla voiko kyseiselle aamulle enää varata odottavan työn. Ammattiautoilijoiden ajanvaraukset merkitään vastaavasti klo 4:00 alkavaksi.

Kalenteriin on merkitty varattava resurssi maalarille, sijaisautolle ja pesuille. Niitä ei kuitenkaan aktiivisesti käytetä. JM-päällikön arvion mukaan päivien varausasteessa on n. 10 % tyhjää.

Raisio

ME-Auto Raisiossa kalenteri täytetään sillä olettamuksella, että työn ottaa vastaan se asentaja, joka kulloinkin vapautuu. On kuitenkin tiettyjä töitä, joita tekevät vain tietyt asentajat.

ME-Auto Raisiolla on monia asiakkaita, joiden työpaikkoihin ja koteihin on pitkä matka. Tällöin moni haluaa jäädä odottamaan huollon ajaksi. Odottavia töitä otetaan pitkin päivää, ei pelkästään aamuun. Ajanvaraukseen lisää oman haasteensa Raision ME-Auton BMW-huoltoedustus. Uudempien BMW-autojen viat ja niiden selvitys ovat usein erityisen haastavia.

Päivät varataan useimmiten hiukan vajaiksi. Loppupäivä täytetään vaihtoautojen kunnostuksilla ja uusien autojen varusteluilla.

Tampere

ME-Auto Tampereessa varataan ajat asentajille sillä olettamuksella, että kyseinen asentaja myös tekee työn. Tampereella varataan kalenteriin myös ajanvaraus huollon sijaisautolle, jolloin auton varaustilanne on nähtävillä heti ajanvarausvaiheessa. Asiakkaita pyydetään pääosin jättämään autonsa päiväksi. Pienimpiä huoltoja tilaavia asiakkaita suositellaan odottamaan paikan päällä.

Työt, joiden valmistumista asiakkaat jäävät odottamaan, pyritään sopimaan heti aamuksi asentajien päivän ensimmäisiksi töiksi tai klo 12:00 lounastauon jälkeen. Jos asiakas haluaa välttämättä jonkin muun ajan, se pyritään järjestämään esimerkiksi siten, että sitä edeltävät työt ovat helposti ennakoituja, jotta asentaja on varauksen ajankohtana valmis ottamaan auton sisään.

3.1.1.3 Kustannusarvio

Kustannusten arviointiin on monta tapaa. Hyundailta, Opelilla ja BMW:llä on huoltojen ja korjausten hinnoitteluohjelma. Näistä Opelin ja BMW:n ohjelmat on varustettu Automaster-integraatiolla, jolloin ohjelmassa valitut työvaiheet osineen voidaan siirtää suoraan ajanvaraukseen tai työmääräykseen. Lisäksi Automasteriin on tehty mallikohtaisia huoltopaketteja. Hyundaille ja Suzukille on myös tehty Excel-taulukko, josta yhdellä silmäyksellä näkee kaikkien myytävien mallien ja useampien huollossa käyvien vanhempienkin mallien määräaikaishuoltojen hinnat.

Työn tilausvaiheessa kustannusarviota tarjotaan vaihtelevasti. Enimmäkseen se annetaan vasta asiakkaan sitä kysyessä. Jos kyseessä on isompi huolto tai korjaus, johon ei nopeasti löydy tarkkaa kustannusarviota, on yleinen tapa soittaa se asiakkaalle tarkemman selvityksen jälkeen.

Raisio

Raisiossa on tehty kansio, jossa on tulostettuna Super Service Menusta jokaisen Hyundai-mallin jokaisen huollon tarkastuslista. Listaan on merkitty kokonaiskustannus. Kansion avulla on helppo kertoa huollon sisällöstä sekä kustannuksista.

Tampere

Jos hintakysely ei heti tuota tilausta, jätetään usein arvio ajoneuvon info-tekstiin, jotta arvio täsmäisi jos asiakas ottaa uudestaan yhteyttä.

Opelin Menu Pricing -hinnoitteluohjelmassa käynnin aikana tulostetaan huollon tarkastuslista valmiiksi huoltoja varten. Listaan merkitään rekisterinumero ja jätetään lokeriin, josta työn vastaanottaja löytää sen helposti.

3.1.1.4 Varaosien ennakointi

Varaosien ennakkovaraus ja -keräys on jollain asteella käytössä joka pisteessä.

Helsinki

ME-Auto Helsingissä omien merkkien huolloista ja yleisimmistä korjauksista ei toimiteta tietoa varaosamyntiin tilausvaiheessa.

Opelien huoltoja ei varata kolmea päivää lähemmäksi, jotta mahdollisesti tilattavat varaosat ehtivät varmasti saapua. Varaosamyyjille viedään tuloste kaikista Opel-ajanvarauksista. Varaosamyyjät hoitavat varsinaisen ennakkokeräyksen tai tarvittavien osien tilauksen tarkastelemalla tulevia töitä AM-kalenterista.

Espoo

Huolto-osat ennakoidaan siten, että varaosamyyjät käyvät AM-kalenterin seuraavan päivän varaukset läpi, merkitsevät ajanvarauksille varaosat, tulostavat niistä kopiot ja vievät varaosat ennakkohyllyyn.

Korjaustyön ajanvarauksista huoltoneuvojat tulostavat yhden kappaleen, jonka vievät varaosamyyjien lokerikkoon päiväkohtaisesti. Varaosamyyjät seuraavat siitä tulevia töitä ja tilaavat osat siten, että ne ovat valmiina työn ajankohtana.

Raisio

Vain isompien huoltojen ja korjausten osat varataan ennakkoon. Asentajat noutavat pienempien huoltojen osat itse varaosavarastosta.

Tampere

Kaikista ajanvarauksista viedään yksi kappale varaosamyyjän lokerikkoon, josta varaosamyyjä hoitaa tilaamiset ja ennakkoinnin noin viikoksi eteenpäin. Kaikkien huoltojen osat varataan ennakkohyllyyn. Yleisimpien ja helposti ennakoitavien viikojen korjausosat varataan myös ennakkoon.

3.1.2 Työn vastaanotto

3.1.2.1 Aukiolo ja päivystys asiakaspalvelussa sekä palveluvalmius

Työnvastaanoton ja varaosamyynnin aukioloajoissa on autotalokohtaisia eroja. Kaikissa taloissa päivystetään kuitenkin arkisin vähintään väli klo 7:30-17:00.

Asentajien työaika on useimmissa taloissa porrastettu, jotta mahdollisimman pitkän ajan päivästä joku asentajista on korjaamolla. Työnvastaanoton ja varaosamyynnin henkilöstön valmius hoitaa tarvittaessa toistensa tehtäviä vaihtelee.

Kaikissa taloissa työnvastaanotto ja varaosamyyntitiski ovat samassa paikassa tai ainakin lähellä toisiaan, jolloin todennäköisesti joku on aina palvelemassa tiskille saapuvaa asiakasta.

Helsinki

Herttoniemen jälkimarkkinoinnin asiakaspalvelu on avoinna arkisin klo 7:30 - 19:00. Ensimmäinen asentaja aloittaa klo. 8:00. Ensimmäinen huoltoneuvoja aloittaa klo 7:00 ja toinen klo 7:30. Tauoille lähdetessä toisille ilmoitetaan, pidemmille poissaoloille, esim. lounaalle tai koeajolle lähteissä jätetään tieto keskuksen.

Huoltoneuvojat osaavat tarvittaessa myydä varaosia ja varaosamyyjät ottaa ajanvarauksia vastaan.

Espoo

Espoon jälkimarkkinoinnin asiakaspalvelu on auki arkisin klo 7:30 - 17:00. On sovitettu, että joku on aina asiakaspalvelussa tänä aikana.

Työnvastaanottoon johtava pikkuovi avataan useimmiten kuitenkin jo klo 7:00. Länsi-Auto-aikojen vanhat asiakkaat ovat tähän tottuneet ja usein jo seitsemältä joku asiakkaista pyrkiikin sisälle. Myös toinen varaosamyyjistä aloittaa klo 7:00, joten käytännössä asiakkaita palvellaan kokonaisvaltaisesti.

Huolto osallistuu usein automyyntin viikonlopputapahtumien toimintaan, mm. koeajojen organisointiin, mutta virallisesti viikonloppuina ei ole päivystystä. Huoltoneuvojat pystyvät tekemään varaosamyyjien töitä ja tosinpäin, jos tilanne ei vaadi erityisosaamista.

Raisio

Raisiossa huoltotöiden vastaanotto on arkisin auki klo 7:30-17:00 ja varaosat klo 8:00 - 17:00.

Huoltoneuvoja ja jm-päällikkö pystyvät omilta tietokoneiltaan selvittämään BMW-osien varaosnumeroita, mutta Hyundain ja Suzukin varaosaohjelmia ei heidän koneelleen ole asennettu. Miehistä asiakaspalvelussa pyritään hoitamaan siten, ettei toisen osaston töihin tarvitse sekaantua.

Tampere

Tampereella huollon työnvastaanotto ja varaosamyynti ovat auki arkisin klo 7:30 - 17:00. Joku kolmesta henkilöstä on aina tiskillä. Lounastauot hoidetaan mahdollisuuksien mukaan yksi kerrallaan.

Huoltoneuvoja ja jälkimarkkinointipäällikkö myyvät varaosia useinkin asiakkaille, koska talossa on vain yksi varaosamyyjä. Varaosamyyjä ottaa vastaan ja luovuttaa töitä usein jommankumman huoltotöiden vastaanottajista poissa ollessa.

3.1.2.2 Asiakaskohtaaminen

Kun huollon tai korjauksen varannut asiakas saapuu tuomaan autoaan, käydään asiakkaan kanssa kaikissa pisteissä perusasiat läpi: kysytään rekisterinumero, varmistetaan omistajatiedot ja puhelinnumero. Lisäksi käydään tilatut työt läpi ja tarvittaessa asioita tarkennetaan kysymyksin. Työn määrä tässä vaiheessa riippuu siitä kuinka tarkkaan asiat on tilausvaiheessa selvitetty ja kirjattu ylös.

Määräaikaishuoltojen toimenpiteitä ei systemaattisesti käydä työnvastaanottovaiheessa läpi, ellei asiakas sitä erikseen kysy. Tilausvaiheessa sovittu aikataulu varmistetaan ja sovitaan mahdollisesta viestittämisestä auton valmistumisesta ja soitoista, jos isomman lisätyön tarve ilmenee.

Mahdollisten lisätöiden lupaa varten on käytössä Automasterilta tilattu lisätoiminto, jossa työmääräyksen alareunaan tulostuu lista lisätöistä ja niitä vastaavat rastiittavat laatikot kyllä / ei. Lupa kysytään pyyhkijän sulkien vaihdolle, polttimoiden vaihdolle, lasinpesunesteen lisäykselle, jarrupalojen ja jarrunesteen vaihdolle sekä auton päältä pesulle.

Edellä mainittua auton pesua lukuun ottamatta lisämyyntiä ei juuri harrasteta. Kustannusarvion useimmiten annetaan siltä osin, kuin se on mahdollista ja kirjataan työmääräykseen. Lopuksi kysytään asiakkaalta hyväksyntä työmääräykselle, jonka asiakas allekirjoittaa.

Helsinki

Isompien vikojen vianhausta annetaan kustannusarvio asiakkaalle tuontivaiheessa. Kun vika selviää, soittaa työn vastaanottanut henkilö asiakkaalle tarkemman arvion kuluista ja aikataulusta. Usein sovitaan soitettavaksi ennen korjausta. Suurimmalle osalle asiakkaita lähetetään viesti auton valmistumisesta.

Espoo

Viesti auton valmistumisesta lähetetään kaikille, jotka jättävät autonsa päiväksi. Kustannusarvio annetaan useimmiten huoltopaketeista ja töistä, joiden osat on varattu.

Raisio

Työmääräykset on tulostettu jo tilausvaiheessa, ja asiakkaan tuodessa autoa huoltoon ne otetaan esiin lokarikosta. Mahdolliset muutokset kirjataan kynällä työmääräykseen. Kustannusarviota ei tarjota, ellei erikseen kysytä. Raisiossa on usein tapana ottaa työn suorittava asentaja mukaan kun asiakas kertoo tutkittavasta viasta.

Tampere

Jonkinasteinen kustannusarvio tarjotaan lähes joka työstä.

3.1.2.3 Ei asiakaskohtaamista

Asiakkaat tuovat autojaan sovitusti myös liikkeiden aukioloajan ulkopuolella. Kolarivaurioiden ja teknisten vikojen vuoksi hinauksessa tuodaan autoja usein aukioloajan ulkopuolella. Näitä tapauksia varten joka pisteessä on postilaatikko tai postiluukku, johon auton avaimet voidaan jättää.

Huoltoa internetistä tilatessaan asiakas voi tulostaa taiteltavan ja nidottavan arkin, josta muodostuu kirjekuori avaimille. Soittamalla työn tilaaville suositellaan käyttämään omaa kirjekuorta ja merkitsemään siihen autonsa rekisterinumeron. Tässä tapauksessa puhelinnumero varmistetaan oikeaksi.

Lisätöiden tekoon kysytään lupa puhelimessa, jos ilmenee, että asiakas tuo auton aukioloajan ulkopuolella.

Pihaan hinattujen autojen tapauksessa asiakkaat useimmiten soittavat heti seuraavana arki-aamuna, koska matka on syystä tai toisesta katkennut ja tilanne täytyisi saada korjattua mahdollisimman pian. Jos soittoa ei kuulu, otetaan asiakkaaseen yhteyttä ja selvitetään, miksi auto on pihaan tuotu.

Teknisten vikojen alustavaa diagnoosia varten ei useimmiten tehdä ajanvarausta vaan tehdään diagnoosi välityönä mahdollisimman pian. Tämän jälkeen, jos auto on ajokelvoton, suoritetaan ajanvaraus ensimmäiseen mahdolliseen ajankohtaan ja luvataan asiakkaalle auton menevän korjaukseen viimeistään silloin tai aiemminkin, jos tulee esim. peruutuksia.

3.1.3 Työn suoritus

3.1.3.1 Työn jako asentajille, auton haku ja palautus

Tulostettu työmääräys, mahdollinen tarkastuslista ja auton avaimet laitetaan työmääräystaskuun, joka toimitetaan työn suorittavalle asentajalle. Tämä tapahtuu kaikissa liikkeissä asentajakohtaisten lokerikkojen avulla.

Lokerikon toimintatapa ja sen sijainti vaihtelevat toimipisteittäin. Perusperiaate on kuitenkin se, että jokaiselle asentajalle on ainakin yksi lokero, johon työmääräystaskut asetetaan työnsuoritusjärjestykseen ensimmäinen päällimmäiseksi. Usein

käytössä on myös toinen, johon jätetään esim. osia odottavat ajokelvottomien autojen työmääräykset ym. ”projektiluonteiset”. Työmääräystaskun värillä on erotettu mm. odottava työ, asiakastyöt ja automyynnin työt.

Asentaja aloittaa työn useimmiten siten, ettei määräystä läpikäydä työnjohtajan kanssa. Rutiinitöissä tarvetta keskusteluun ei ole, mutta erityistapauksissa kirjataan työmääräykseen käsky kysyä yksityiskohdat työn vastaanottaneelta.

Auton sijainti saatetaan ainakin jollain tapaa asentajan tiedoksi joka pisteessä. Pisteissä, joissa on erityisen laajat tai monilukuiset pysäköintialueet, on käytössä avaimenperäkartat, joihin auton sijainti tuodessa ja työn valmistuttua voidaan merkitä erityisen tarkasti.

Niissä pisteissä, joissa asiakaspysäköintialue on kaukana, käytetään jonkin verran tapaa hakea seuraavan työmääräyksen auto edellisen työn autolla. Asentajat ovat vaihtelevasti tietoisia siitä, mitä töitä heille on päiväksi suunniteltu.

Helsinki

Herttoniemen asentajien lokerikko sijaitsee korjaamon tiloissa heti työnvastaanottoon vievän oven vieressä (kuva 1). Asentajaa kohden on kaksi lokeroa, päivän työt sekä ”projektit”. Asentajilla ei ole tiedossaan mitä töitä heille on päivän mittaan aikataulutettu muuten kuin lokerossa jo olevien töiden osalta.



Kuva 1. ME-Auto Helsingin asentajien työmääräysten lokerikko.

Espoo

Espoossa lokerikon (kuva 2) periaate on sama kuin Herttoniemessä. Myös Espoossa asentajat tietävät päivän kulusta vain lokerikossa olevien työmääräysten verran.



Kuva 2. ME-Auto Espoon työmääräysten lokerikko.

Raisio

Raisiossa tulostetaan seuraavan päivän työt valmiiksi lokerikkoon (kuva 3) edellisenä päivänä. Kun asiakas saapuu, työmääräykseen tehdään tarvittavat muutokset kynällä ja siirretään asentajakohtaiseen lokerikkoon oikeaan väliin. Jos kyseinen työ on tarkoitettu alkamaan seuraavaksi, se jätetään päällimmäiseksi. Lokerikko sijaitsee työnvastaanottotilassa.

Raision asentajat seuraavat ajanvarauksiaan aktiivisesti Automasterin korjaamohallinnasta.



Kuva 3. ME-Auto Raision asentajien työmääräysten lokerikko

Tampere

Tampereella on myös käytössä "päivän työt" ja "kesken" -lokerikko jokaisella asentajalla jossa säilytetään "projektien" työmääräykset (kuva 4). "Kesken"-lokerossa on tulostettuna ajanvarausraportti asentajakohtaisesti, josta asentajat näkevät, mitä töitä heille on päiväksi varattu ja mille aikavälille. Lisäksi asentaja jättää siihen asiakkaan allekirjoittaman kappaleen työmääräyksestä.



Kuva 4. ME-Auto Tampereen asentajien työmääräysten lokerikko.

3.1.3.2 Huollon lisämyyntitarkastus ja työn apuvälineet

Useimmissa pisteissä on asentajia ohjeistettu käymään ensin läpi lisämyyntimahdollisuudet. Jos niihin on lupa jo saatu työnvastaanottovaiheessa, asentaja toimittaa tiedon varaosamyyjälle, joka tuo tarvittavan osan asentajalle, ellei osa ole asentajan itse haettavissa. Asentaja voi osan saantia odotellessa jatkaa huollon suoritusta.

Jos lupaa ei kyseiseen korjaukseen tässä vaiheessa ole, asentaja kertoo viasta huoltoneuvojalle, joka ottaa yhteyttä asiakkaaseen kysyäksään korjaukseen luvan. Yleisimpiä havaittuja lisätöitä esim. määräaikaishuoltojen yhteydessä ovat polttimoiden, pyyhkijän sulkien sekä jarrupalojen vaihdot.

Kaikissa pisteissä asentajilla on käytössään tietokone, jossa on kaikki tarvittavat merkkikohtaiset sekä yleiset ohjelmat joita töissä tarvitaan.

3.1.3.3 Varaosien saanti

Varaosien ennakkovaraus on käytössä kaikissa pisteissä. Ennakkokeräyksen toteutustavoissa ja käyttöasteissa on talokohtaisia eroja.

Huolto- / korjaustyön aikana havaittujen lisätöiden vaatimien osien suhteen toimitaan myös eri tavoin. Joitain osia on asentajien saatavilla, toisia ei.

Helsinki

Ennakkokeräyshylly sijaitsee Herttoniemessä varaosavaraston puolella korjaamon oven lähetyvillä. Asentajille on sinne helppo pääsy. Korjaamon puolella on vain pientarvikehylly. Asentajat saavat varaosamyyjiltä kaikki osat joita ei ole ennakkoon kerätty.

Espoo

Espoon autotalossa ennakkokeräyshylly sijaitsee varaosavaraston tiloissa, mutta asentajille on sinne pääsyoikeus ja osat ovat helposti saatavilla.

Raisio

Raision pisteessä pikkuhuoltojen osia ei kerätä ennakkoon. Asentajat hakevat itse osat yleisimpien huolto-osien hyllystä, jossa ovat kaikki talon edustamien merkkien yleisimmät huolto-osat. Ennakkovaraushylly sijaitsee varaosavarastossa, jonne asentajille on pääsy.

Polttimot ovat asentajien itse haettavissa ja öljypropun tiivisteitä asentajilla on pakeissaan. Kaikki muut osat asentajat saavat varaosamyyjiltä.

Tampere

Tampereella kerätään ennakkoon kaikkien töiden osat. Ennakkokeräyshylly ja polttimoiden hylly sijaitsevat korjaamon puolella. Varaosavarastoon ei asentajilla ole pääsyä, loput osat toimittaa varaosamyyjä.

3.1.4 Työn luovutus ja laskun sisältö

Kaikissa ME-Autotaloissa käytetään työlle ohjeaikahinnoittelua, eli lähes kaikkiin työvaiheisiin on tehtaan määrittämä ohjeaika, jota käytetään laskutusperusteena työlle. Joillekin töille ei ohjeaikaa ole, kuten vianhauulle. Nämä työt veloitetaan asentajan käyttämän ajan mukaan. Tuntiveloituksessa on paikkakuntaakohtaisia eroja.

Luvussa 3.1.1.3 esitellyistä hinnoitteluohjelmista voidaan siirtää työvaiheet oikeilla työkoodeillaan suoraan Automasteriin vain Opelin ja BMW:n ohjelmistoista. Muissa tapauksissa käytetään yleistävaihekoodeja, joihin lisätään ohjeaika käsin.

Käytetyt varaosat laskutetaan pääosin OVH-hinnoilla joitain asiakaskohtaisia alennuksia lukuun ottamatta. Työn suorituksessa täytettyjä dokumentteja käydään läpi luovutusvaiheessa vaihtelevasti, ja asiakasvalituksien kirjaamisessakin on toimintatavoissa eroa.

Helsinki

Helsingissä tarkastuslista käydään läpi asiakkaan kanssa, jos on aikaa. Asentajat jättävät huoltokirjan autoon. Asiakasvalitus ja valituksen korjaus jätetään pääasiassa laskuun näkyviin. Lasku käydään läpi riveittäin.

Espoo

Lasku käydään pääosin riveittäin läpi, mutta tarkastuslistaa ei. Huoltokirja jätetään useimmiten autoon. Asiakasvalitusta ei aina jätetä näkyviin laskuun, vain korjaus.

Raisio

Raisiossa lasku käydään riveittäin läpi, tarkastuslistaa ei. Huoltokirja jätetään autoon. Asiakasvalitus jätetään näkyviin.

Tampere

Lasku käydään riveittäin läpi, tarkastuslista pääosin. Reklamaatio jätetään alkuperäismuodossaan näkyviin, siihen liitetään huomio ja korjaustapa.

3.1.5 Työn hinnoittelu

Huoltotöiden työveloituksessa käytetään maahantuonnin määrittelemiä ohjeaikoja. Isompien korjaustöiden hinnoitteluun käytetään merkkikohtaisia hinnoitteluohjelmia ja Suzukin ja Isuzun tapauksessa ohjeaikalueteloja. Pienten huollon lisätöiden hinnoittelu perustuu kaikissa liikkeissä huoltoneuvojan omaan harkintaan.

Helsinki

Lisätöistä veloitetaan pääosin

polttimot	0,1 h
jarrupalat	0,6 h
jarrulevyt + palat	0,8 h.

Espoo

Espoossa on paljon Opel-asiakkaita, ja siellä käytetäänkin hyvin paljon TIS- ja Menu Pricing -hinnoitteluohjelmia.

Muiden merkkien yleisimmistä lisätöistä veloitetaan

polttimot	0,2 - 0,3 h
jarrupalat	0,8 h.

Raisio

Raisiossa BMW-asiakkaiden laskuja hinnoitellaan BMW:n oman ohjelmiston avulla.

Yleisimmistä lisätöistä veloitetaan

polttimot 0,1 - 0,2 h

jarrupalat 0,5 h.

Tampere

Opel-töissä käytetään niin paljon kuin mahdollista Opelin ohjelmia.

Yleisimmistä lisätöistä veloitetaan

polttimot 0,1 - 0,4 h

jarrupalat 0,6 - 0,7 h.

3.2 Uusien autojen varustelu

3.2.1 Uuden auton vastaanotto kuljetuksesta

Uusien autojen varusteluketjussa on suuria eroja talojen välillä. Ainoa yhteinen tekijä vastaanottovaiheessa on tulotarkastuksen sisältö ja se, että kuljetusrekasta autot jätetään sinne, mistä vain paikka löytyy, joten tulotarkastuksen yhteydessä autot täytyy siirtää niille varatulle alueelle. Tulotarkastuksessa tarkastetaan että auto vastaa rekisterikilveltään ja tyypiltään rahtikirjaan merkittyä, sekä auton kunto mahdollisien kuljetusvaurioiden varalta.

Helsinki

Aamuvuoron huoltoneuvoja ottaa avaimet postilaatikosta, tekee saapumistarkastukselle työmääräyksen autokohtaisesti. Yksi kopio kuormakirjasta toimitetaan autosihteerille, toinen työmääräyksen väliin. Info-riville kirjataan auton rekisterinumero, jos ei ole vielä ajoneuvotietoja syötetty Automasteriin. Useimmiten työharjoittelijat tekevät tarkastukset. Tarkastus laskutetaan automyyntiin, jos kaikki on kunnossa. Tarkastuksesta veloitetaan 25 €. Avaimet toimitetaan auton myyjälle ja rekisterikilvet jätetään autoon.

Espoo

Huoltoneuvoja tarkastaa autot, rekisterikilvet kerätään työnvastaanottoon, rahtikirjat toimitetaan sihteereille ja avaimet niille määrättyyn kaappiin. Tarkastuksesta veloitetaan automyyntiin 0,3 tunnin työ.

Raisio

Automyyjät tarkastavat autot ja toimittavat avaimet ja paperit autosihteerille.

Tampere

Avaimet ja paperit toimitetaan kuljetuksen jälkeen autosihteerille. Sihteeri merkitsee autojen tiedot Automasteriin ja tekee avaimenperät. Avaimet toimitetaan lokeriin jonka varustelija tarkastaa päivittäin ja tarkastaa heti, kun huomaa autoja saapuneen. Rekisterikilvet kerätään työnvastaanottoon samaan kaappiin avaimien kanssa. Tarkastuksille on yksi yhteinen työmääräys auki, joka laskutetaan automyyntiin aina kuun lopussa 20 €/ auto. Tarkastuksen suorittaja leimaa tälle työmääräykselle.

3.2.2 Varustelutyön tilaus

3.2.2.1 Tilauksen vastaanotto

Helsinki

Automyyjä tuo heti auton myynnin jälkeen varaosamyyjälle Automasterista tulostetun varustelutilaus-tulosteen. Varaosamyyjä tilaa osat ja toimittaa saman tulosteen työnvastaanottoon.

Kun auto saapuu, myyjä sopii työnvastaanotossa varusteluajankohdan. Silloin autosta tehdään Automasteriin ajanvaraus varustelijalle. On sovittu perussäännöksi että auto on valmis viikko saapumisen jälkeen. Useimmiten auto on valmis alle viikossa jolloin myyjälle ilmoitetaan.

Espoo

Myyjä tilaa itse tehdyllä pohjalla sähköpostin liitteenä varustelun heti kun kauppa on syntynyt. Tilaus lähetetään varustelutöille varattuun sähköpostiosoitteeseen varustelu.espoo@meauto.fi. Nimetty huoltoneuvoja hoitaa tilauksen.

Raisio

Itse tehdystä sisäisestä työtilauksesta myyjä toimittaa yhden kappaleen huolto-neuvojalle ja yhden varaosamyyjälle. Varaosamyyjä avaa autolle ajanvarauksen mutta ei vielä aikatauluta sitä.

Kun auto saapuu, myyjä tuo avaimet työnvastaanottoon, aikataulusta sovitaan ja merkitään Automasterin kalenteriin tai hiljaisena hetkenä aloitetaan varustelu he-ti.

Tampere

Myyjä tuo itse tehdyn työtilauksen yhden kappaleen varaosamyyjälle ja yhden varustelijalle. Myyjä ja varustelija sopivat aikataulusta keskenään. Varaosamyyjä tilaa osat ja varustelija tekee itse työmääräyksen Automasteriin.

3.2.2.2 Aikataulutus

Useimmissa pisteissä aikataulutuksen hoitavat huoltoneuvojat tai jm-päälliköt. Varustelijalle varataan aika Automasterin kalenteriin. Varattavan ajan pituus arvi-oidaan varustelutöiden ohjeaikojen sekä kokemuseräisen tiedon mukaan.

Espoo

Espoossa on sovittu että autot ovat valmiit n. 3 päivää saapumisesta.

Raisio

Raision pisteessä myyjät lupaavat asiakkaille autot luovutettavaksi n. 3-5 työpäivän päähän auton saapumisesta. Kiireellisemmät tapaukset yritetään järjestää nopeammin tilanteen mukaan.

Tampere

Varustelija aikatauluttaa itse työnsä omalla kalenterillaan. Myyjien kanssa on sovittu, ettei autoja luvattaisi alle 2 päivää saapumisesta. Muuta nyrkkisääntöä ei ole käytössä. Myyjät päättävät luovutuspäivän neuvoteltuaan varusteluajataulusta varustelijan kanssa.

3.2.2.3 Varaosien ennakointi

Kaikissa pisteissä varustelutöiden osat tilataan päivätilauksen yhteydessä, ei autokohtaisina tilauksina. Kiertävimmistä varusteluosista, kuten mattosarjoista, lämmitinosista ja soittimista pidetään pientä perusvarastoa.

Osat tilataan usein silloin, kun ei ole vielä avattu Automasteriin ajanvarausta tai työmääräystä riippuen siitä, missä vaiheessa tehdään mitään.

Helsinki

Varaosamyymä tilaa osat saatuaan Automasterista myyjän tulostaman varustelutyötilauksen.

Espoo

Varusteluosien tilaajaksi nimetty varaosamyymä tilaa osat saatuaan sisäisen työtilauksen.

Raisio

Varaosamyymä myy osat avaamalleen ajanvaraukselle "miinukselle" ja tilaa osat.

Tampere

Varaosamyyjä tilaa osat sisäisen työtilauksen perusteella. Osat myydään vasta, kun työmääräys on avattu Automasteriin tai viimeistään kun varustelu aloitetaan.

3.2.3 Työn suoritus

3.2.3.1 Työn suoritus

Kaikissa pisteissä on nimetty varustelija. Muut asentajat tekevät ruuhkahuipuissa myös varustelua. Huoltokirjaan painettua Uuttera Oy:n tarkastuslistaa ei täytetä useinkaan.

Autosihteerit merkitsevät useimmissa taloissa varusteet huoltokirjaan. Varusteet merkitään tilaussopimuksen mukaan jolloin varaosanumerokohdat jäävät täyttämättä.

Helsinki

Autosihteerit täyttävät huoltokirjan etukäteen, autossa oleva tyhjä kirja jää autosihteereille.

Tampere

Huoltoneuvoja tai jm-päällikkö täyttää varusteet huoltokirjaan varaosanumeroineen sekä takuuaikoineen.

3.2.3.3 Auto valmis

Auton valmistuttua, on luovutus useimmiten niin pian, että auto menee luovutuspesuun lähiaikoina. Tällöin auto viedään pesijöiden työpisteen läheisyyteen ja avaimet jätetään pesijöille. Muissa tapauksissa toimintatavoissa on eroa.

Espoo

Avaimet pidetään aina tietyssä kaapissa jos ne eivät ole pesijöillä tai auto varustelussa.

Raisio

Avaimet ja sisäinen työtilaus viedään kassalla olevaan lokeroon, josta myyjä hoi-
taa auton pesuun.

Tampere

Avaimet viedään myyjälle, jos luovutukseen paljon aikaa tai myyjä käyttää vielä
auton massauksessa, taksilaitteasennuksissa tms.

3.2.4 Työn ja varaosien laskutus

Kaikissa pisteissä käytetään maahantuonnin määrittämiä varustelutyön ohjeaiko-
ja jotka ovat kaikissa perustyövaiheissa samat riippumatta automerkistä ja –
mallista. Varustelutöille on laadittu valmiita paketteja Automasteriin ja niitä käyte-
tään vaihtelevasti. Luovutushuollon yhteydessä myydään erilaisia lisätuotteita
vaihtelevasti.

Helsinki

Herttoniemessä käytetään lähes kaikissa varustelutyövaiheissa huoltopaketteja.
Luovutushuollossa myydään työmääräyksellä lumiharja, parkkikiekko, turvaliivi
sekä nesteitä / öljyä menekin mukaan. Luovutushuollosta laskutetaan auto-
myynnistä 1,0 h työtä.

Espoo

Varustelupaketeista ovat käytössä lohkolämmittimen asennuspaketit. Luovutus-
huollossa myydään lumiharja ja parkkikiekko sekä käytetyt nesteet.

Raisio

Lumiharjan ja kiekon antavat automyyjät luovutuksessa. Niitä ei myydä työmää-
räyksellä, eivät ole saldossa. Luovutushuollosta veloitetaan 1,0 h työtä.

Tampere

Varustelupaketteja ei juurikaan käytetä. Myyjät antavat asiakkaalle luovutukses-
sa harjan ja kiekon. Luovutushuollossa myydään lasinpesunestettä 1,5 l sekä
jäähdytysnestettä 0,5 l. Työveloitus luovutushuollosta on 1,5 h.

3.3 Vaihtoautokunnostus

3.3.1 Vaihtoauton kuntotarkastus hinnoitteluvaiheessa

Missään autotaloista ei ole tällä hetkellä käytössä vaihtoautojen esitarkastusta
asentajan toimesta auton hinnoitteluvaiheessa. Automyyjät joskus, hyvin harvoin,
pyytävät jonkun asentajan tarkastamaan jonkun seikan vaihdossa tarjottavasta
autosta.

3.3.2 Vaihtoauton kuntotarkastuksen ja kunnostuksen tilaus

3.3.2.1 Tilauksen vastaanotto

Vaihtoautoja sekä tarkastetaan, että kunnostetaan kaikissa autotaloissa itse.
Toimintatavoissa on eroja.

Vaihtoautojen kunnostuksen hinnoittelua sekä osien tilaamista varten hankittu
Arwidson Automanual sekä Extranet-ohjelmat ovat olleet vasta vähän aikaa koe-
käytössä, joten kokemuksia niistä on karttunut vielä vähän.

Helsinki

Vaihtoautoja ei tarkasteta järjestelmällisesti. Automyyjä tilaa tarkastuksen / kunnostuksen sähköpostilla tai suullisesti huoltoneuvojilta.

Automyynti teettää kunnostuksia riippumattomilla korjaamoilla suhteellisen paljon. Korjaamolla on ollut yleistesteri koekäytössä, päätöstä hankinnasta ei ole vielä tehty.

Espoo

Pyrkimyksenä on tarkastaa kaikki vaihtoon tulleet autot. Käytössä on oma tarkastuslista. Kunnostukset tehdään mahdollisuuksien mukaan kaikkiin autoihin itse. Yleistesteriä ei ole käytössä.

Raisio

Kaikki vaihtoautot ”jobbariautoja” lukuun ottamatta tarkastetaan. Automyyjät tilaavat tarkastuksen / kunnostuksen samanlaisella pohjalla kuin uudetkin autot. Useimmiten tilauksessa lukee vain pelkkä tarkastus.

Jos autossa on matkaa lähimpään huoltoon alle 5000 km, on sovittu, että huolto tehdään automaattisesti. Kaikki korjaukset, mitkä pystytään, tehdään itse. Pakokaasutesterillä saa luettua vierasmerkkisistä autoista vikakoodit, muunlaista yleistesteriä ei ole käytössä.

Tampere

Kaikkiin vaihtoautoihin pyritään tekemään tarkastukset sekä korjaukset itse. Auton vaihdossa ottanut myyjä tilaa tarkastuksen ja mahdolliset tiedossa olevat korjaukset itse tehdyllä sisäisen työtilauksen pohjalla. Tilaus lähetetään vaihtoautokunnostajan sähköpostiin.

Jos auton huoltoon on ajomatkaa alle 3000 km, huolto tehdään. Liikenneturvallisuuteen liittyvät korjaukset pyritään suorittamaan automaattisesti, muille korjauksille kunnostaja kysyy luvan vaihtoautopäälliköltä.

Korjaamon sekä kunnostajan ruuhkan vuoksi, on kunnostaja ollut jo pidemmän aikaa ylikuormitettu. Autoja myydään tarkastamattomana ja kunnostuksia tehdään muualla. Yleistesteriä ei ole käytössä.

3.3.2.2 Aikataulut

Kaikissa pisteissä vaihtoautoja kunnostetaan joko välitöinä muilla asentajilla tai sitten nimetyllä vaihtoautokunnostajalla sitä mukaa, kun töitä tulee. Vain isommat tiedossa olevat työt varataan Automaster-kalenteriin.

Pisteissä, jossa ei ole nimettyä vaihtoautokunnostajaa, jätetään yleensä hiukan varaa yleiskorjaamon kalenteriin päivittäin. Tänä ylijäävänä aikana tarkastetaan ja kunnostetaan vaihtoautoja.

3.3.2.3 Varaosien ennakointi

Vaihtoautokunnostuksen varaosien ennakointi on hankalaa. Ainoastaan tiedossa olevan määräaikaishuollon osat voidaan ennakoida, mutta korjaukset tulevat yleensä vastaan kun autoa tarkastetaan.

Tampereella kokeiltiin Osaset-ketjun ns. Yellow Box-järjestelmää jossa varaosaliikkeelle ilmoitetaan mikä on auton rekisterinumero ja mikä huolto autoon tehdään. Liike toimittaa nimensä mukaisen keltaisen laatikon, jossa on kyseiseen huoltoon kuuluvat osat sekä lisäksi jarruosia, pyyhkijän sulkia ym. osia. Loput tarvat palautetaan laatikossa ja liike veloittaa vain käytetyt osat.

Järjestelmän perusajatus on hyvä, mutta autosta pitäisi tietää valmiiksi, mikä huolto siinä on vuorossa. Kokeilu kaatui varaosaliikkeen valituksiin liian vähän käytetyistä osista. Eli kaikkiin autoihin ei voinut laatikkoa tilata, koska se työllisti varaosaliikettä liiaksi heille saavutettuun hyötyyn nähden. Näin ollen kaikissa ta-loissa tilataan osat sitten kun auto on työn alla, ja varsinainen korjaus tai huolto tehdään kun osat saapuvat.

Varaosia tilataan sekä isommilta varaosatukuilta, että paikallisilta varaosaliikkeiltä. Usealla autotalolla on lähellä liikkeitä, joista yleisimpiä osia löytyy hyllystä. Merkkikohtaiset haetaan paikallisista merkkiliikkeistä.

3.3.3 Työn suoritus

Kaikissa taloissa tehdään autoon tarkastus ja/tai tilattu korjaus, jonka jälkeen auto joko toimitetaan alihankkijoille tai omalle korikorjaamolle (esim. tuulilasin vaihtoon, peltitöihin tai maalaukseen). Jos autoon joudutaan tilaamaan osia, se tarvittaessa siirretään takaisin myyntiriviin tai ulos odottamaan osien saapumista.

3.3.4 Työn ja varaosien laskutus

Kaikissa autotaloissa vaihtoautojen kunnostus laskutetaan automyynnistä työhön käytetyn ajan mukaan. Esim. AutoData- tai Arwidson Automanual -ohjelmasta löytyviä ohjeaikoja ei käytetä. Varaosien myynnistä automyyntiin päin saatava kate vaihtelee.

Helsinki

Käytettyjen varaosien myyntikate riippuu ostoedusta. Käytännössä myyntikate on 0-25%

Raisio

Tarvikeosista otetaan myyntikatetta 15-30%. Alkuperäisosista 5-10%

Tampere

Tampereen myyntikate on samaa luokkaa kuin Raision pisteen.

4 KORJAAMOPROSESSIN NYKYTILAN ANALYSOINTI

4.1 Huoltokorjaamon asiakastyöt

4.1.1 Työn tilaus

4.1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot

ME-Autotaloissa on investoitu ajanmukaisiin järjestelmiin joiden avulla asiakas voi ottaa yhteyttä huolto- tai korjausasioissa haluamaansa pisteeseen niin helposti ja tehokkaasti kuin se on tekniikan puolesta mahdollista. Loppu on kiinni henkilökunnasta.

Puhelinpalvelu on ajoittain erityisen ruuhkaista oikeastaan vasta pääkaupunkiseudun kahdessa kauimmin toimineessa liikkeessä. Kaikissa pisteissä asiakaskannan kasvu on kuitenkin voimakasta ja tilausten määrä jatkuvasti lisääntymässä.

Keskus on erityisen tärkeässä asemassa sujuvan puhelinpalvelun varmistuksessa. ME-Autoilla on toistaiseksi mahdollisuus tehdä asiakkaan yhteydenotosta henkilökohtainen, miellyttävämpi kokemus myös ruuhkatilanteissa, koska keskuksat ovat paikallisia ja käytössä ei ainakaan vielä ole ns. Call-Centeriä.

Henkilökohtaisempi kokemus tarkoittaa käytännössä sitä, että keskuksen työntekijät näkevät useimmissa paikoissa huollon asiakaspalvelutiloihin ja pystyvät reagoimaan tilanteen vaatimalla tavalla puhelujen ruuhkautuessa. Jos esim. vastaanotossa on ihmisiä ruuhkaksi asti, on päättäväisesti tarjottava soittopyynnön jättöä ainoana vaihtoehtona, koska huoltoneuvojilla on asiakkaita jonottamassa. Jos syytä puheluun vastaamattomuuteen ei asiakkaalle kerrota, jää hänelle kuva välinpitämättömyydestä.

Ns. Call-Centerit ovat kustannustehokkaita ja vapauttavat jälleenmyyjätasolla resursseja, mutta ovat usein kasvottomampia kuin paikallinen keskus. Call-Center-toiminta muillakin kuin autoliikkeillä, on saanut enimmäkseen negatiivista palautetta asiakkailta.

Tällä hetkellä on yleistä, että puheluja vain ohjataan sinnikkäästi työn vastaanottoon, vaikkei siellä työskentelevillä olisikaan mahdollista juuri silloin vastata. Joskus näin tapahtuu, vaikka keskus näkisikin työn vastaanottotiloihin.

On myös tilanteita joissa ei asiakkaita tiskillä näy, eikä muitakaan puheluja ole jonossa, mutta ei kuitenkaan vastata. ME-Autotaloissa on sama ongelma kuin autoalalla yleensäkin, usein huoltoneuvojilla ja jälkimarkkinointipäälliköillä on kova kiire ja monta asiaa yhtä aikaa kesken. Tämä ei saisi olla syy jättää puheluihin vastaamatta. Vain tiskillä oleva toinen asiakas on syy puheluun vastaamattomuuteen. Kaikkiin muihin syihin löytyy parempi ratkaisu kuin jättää vastaamatta.

ME-Autotaloissa on myös hiukan havaittavissa alalla yleistä ”ei kuulu mulle” -asenteellisuutta. Varaosamyyjät eivät ota huoltotilauksia, eivätkä huoltoneuvojat myy varaosia. Ainakin yksinkertaisimmissa asioissa osaamista varmasti löytyisi. Kuitenkin asiakkaalle tärkeintä on se, että hänet huomioidaan. Jos ei todellakaan osata auttaa, luvataan hälyttää paikalle joku, joka osaa, tai luvataan jättää sellaiselle soittopyyntö.

Ruuhkatilanteissa lisäarvoa tuottaa keskuksen valmius ottaa vastaan yksinkertaisia huollon ajanvarauksia. Tampereella sitä on menestyksellisesti kokeiltu. Järjestelmä on yksinkertainen ja helppo oppia niiltä osin, mitä keskuksen kyseisessä tilanteessa täytyy osata. Huoltoneuvojat voivat tarkastaa varauksen yksityiskohdat, kun ruuhkatilanne on ohi.

Sähköisiin ajanvarauksiin on nykyään suhtauduttava yhtä vakavasti kuin puhelinvarauksiinkin. Varaukset saattavat jäädä välillä vastaamatta ”pahimman kiireen ajaksi”, vaikka monet asiakkaat nykyään olettavat, että myös sähköisiin varauksiin vastataan heti.

Espoon ja Tampereen toimintatavassa kaikki vastaavat sähköisiin varauksiin. Tällöin joku saattaa ajatella, ettei viitsi vastata, kyllä sen joku muu hoitaa. Toisaalta, jos kaikilla on asenne kohdallaan, viestiin vastataan varmasti mahdollisimman nopeasti kun ensimmäisenä ehtivä hoitaa asian.

Helsingissä on sähköisten varausten hoitajaksi nimetty yksi henkilö. Kun hänellä on yksin vastuu asiasta, ei tule epäselvyyksiä kuka hoitaa, ja yksinvastuu pakottaa reagoimaan varaukseen mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaan, auton ja työn perustiedot selvitetään melko tarkkaan kaikissa pisteissä. Lisätöiden selvitys on kuitenkin osassa taloja puutteellista. Asiakkaan ilmoit-

tamien vikojen selvittäminen puhelimesta mahdollisimman tarkkaan vähentää kirjoitustyötä ja asiakkaan ajankäyttöä työn vastaanottovaiheessa sekä helpottaa mahdollisten varaosien ennakkointia.

Toisaalta Raision toimintatapana oli jättää tarkempi selvitys työnvastaanottovaiheeseen ja ottaa myös työn suorittava asentaja kuulemaan asiakkaan kuvausviasta. Tähän yhtenä syynä on se, että Raisiossa usein korjattavia BMW:n alustan kolinoita pysty ennakoimaan alustan monien kulumien nivelien vuoksi. Jos asentaja kuuntelee vieressä, viasta ei tarvitse kirjoittaa niin paljon tekstiä työmääräykseen. Auton huoltohistoriaan on kuitenkin hyvä jättää mahdollisimman tarkka kuvaus viasta, koska mahdollisesti vian uusiutuessa tai muissa reklamaatiotilanteissa voikin olla eri työntekijät korjaamassa asiaa.

Tarkka vian selvitys tilausvaiheessa helpottaa selvittämään onko vika sellainen, että sen selvitykseen kannattaa varata aikaa kalenteriin vai onko kyse vähäpätöisestä asiasta tai ominaisuudesta, jolle ei voi mitään / ei kannata varata aikaa. Toisaalta tarkka selvitys voi parhaassa tapauksessa paljastaa jonkin tyyppivian, johon ilman vianhakua osataan suoraan varata oikeat osat, sekä aikatauluttaa työ tehokkaasti ja auto tulee kerralla kuntoon.

Helsingin pisteessä on epäselvissä tilanteissa tapana varoittaa asiakasta siitä, että tilattuna aikana päästään mahdollisesti vasta diagnosoimaan vikaa ja että korjaamiselle joudutaan mahdollisesti varaamaan uusi aika sekä tilaamaan osat. Tämä valmistaa asiakasta, jolloin uuden ajan varaus ei tule niin negatiivisena asiana sekä vähentää turhaan ennakkoon tilattujen osien määrää.

Lisämyyntiä tarjotaan vähän. Sijaisautoa tarjotaan vaihtelevasti, ei juuri muuta. Sijaisauto, pesupalvelut, pyyhkimen sulkien vaihto ym. saisi varmasti myytyä, jos niitä tarjottaisiin. Samalla aikataulutus helpottuisi verrattuna usein toistuvaan tilanteeseen, että asiakas tilaa jonkun edellä mainituista autoa tuodessaan. Nimetty sijaisauto voi olla koeajolla, pesijällä voi olla päivä täysi yms.

Tilausvaiheessa kaiken mahdollisimman valmiiksi tekeminen on suositeltavinta koska jossain vaiheessa tietyt asiat täytyy kuitenkin tehdä.

4.1.1.2 Aikataulutus

Kaikissa ME-Autotaloissa varataan asentajakohtaisesti aikaa AM-kalenteriin. Päivän toteuttamisessa on kuitenkin eroja. Raision ja Herttoniemen tapa varata

tietyt työt tietyille miehille ja helpommilla pikkuhomilla täyttää avoimet ajankohdat kalenterissa on aikataulutuksen kannalta nopein ja helpoin ratkaisu. Päätös töiden jakamisesta täytyy kuitenkin jossain vaiheessa tehdä, joten työpäivän voisi suunnitella valmiiksi asti jo etukäteen.

Espoon ja Tampereen tapa varata asentajakohtaisesti sillä olettamuksella että kyseinen asentaja myös työn suorittaa, on työläämpi varausvaiheessa mutta helpottaa töiden jakoa suoritusvaiheessa.

Joissain tilanteissa voi olla tärkeää, että työt tehdään tietyssä järjestyksessä tai tiettyyn aikaan päivästä. Tässä tapauksessa päivän töiden toteutus kalenterin mukaan on välttämätöntä.

Lisätyöt, vastoinkäymiset ym. venyttävät usein aikataulua ja loppupäivistä täytyy vain selviytyä, jolloin kalenterin suunnitelmaa täytyy muuttaa. Kuitenkin on päiviä, jolloin suunnitelman mukaan toimittuna työt menevät sujuvasti ja aikataulut pitävät.

ME-Autotaloissa asiakkaiden aikatauluvaatimuksissa on paikkakuntaakohtaisia eroja. Esimerkiksi Raisiossa suurin osa asiakkaista haluaa odottaa autonsa toimenpiteen ajan, kun esim. Herttoniemessä valtaosa asiakkaista jättää autonsa päiväksi.

Valmistumista odottamaan jäävien asiakkaiden työt syövät korjaamon tehokkuutta väistämättä. Kesken päivän odottaessa tehtäväksi sovitun työn asiakasta joudutaan usein odottamaan joko asiakkaan viivästymisen tai edellisen työn aikaisen valmistumisen vuoksi. Se aiheuttaa korjaamalla tyhjäkäyntiä. Toisaalta, jos odottava asiakas tulee sovittuun aikaan ja töiden viivästymisten tms. ongelmien vuoksi työtä ei voidakaan aloittaa heti, aiheutetaan sillä asiakastyytymättömyyttä. Näin ollen odottavien asiakkaiden töiden määrä on pidettävä mahdollisimman pienenä ja niiden aikataulutaminen suorittaa erittäin harkitusti.

Työn tilausvaiheessa pystytään pienellä yksityiskohdalla karsimaan ns. turhat odottavat työt pois kysymällä "voitko jättää auton päiväksi?". Jos kysytään "jäätkö odottamaan vai jätätkö auton päiväksi?", saattaa sellainenkin asiakas jäädä odottamaan, joka on jo suunnitellut jättävänsä autonsa loppupäiväksi. Sellaiset asiakkaat, joiden on tärkeää odottaa autonsa huollon ajan, kertovat sen kyllä.

Aamulla asentajien aloitusaikaan sovitut odottavat työt saadaan varmimmin heti työn alle. Mahdollisia sairaus- tai muita odottamattomia poissaoloja varten kannat-

taisi jättää yhdelle asentajalle aamuksi varaamatta odottaessa tehtävää työtä. Enemmän kuin yhden asentajan poisjäänti yllättäen on harvinaista. Heti aamuun töiden varaamisella on myös korjaamon tehokkuutta lisäävä vaikutus. Odottava asiakastyö pakottaa asentajan aloittamaan työnteon heti.

Espoossa käytössä oleva tapa merkitä ajanvarauskalenteriin aamun odottavat asiakastyöt alkavaksi klo. 6:00, sekä odottavat taksien ajanvaraukset alkavaksi klo. 4:00 on erinomainen. AM-kalenterista näkee yhdellä vilkaisulla aamun sovitut odottavat työt. Sama tarkoitus on tavalla, jota Herttoniemi ja Tampere käyttävät, eli merkataan työn kuvaus- kohtaan isoilla kirjaimilla esim. "ODOTTAA 8:00" ja perään työn kuvaus. Tällä tavalla merkittynä töiden tilanne ei kuitenkaan selviä yhdellä vilkaisulla.

Kesken päivän odottaville ei ole tällä hetkellä olemassa yhtä tehokasta merkintätapaa kuin Espoon aamutöissä. Tällöin toinen varaaja saattaa siirtää toisen merkitsemää keskellä päivää olevaa ajanvarausta tietämättä, että työ on tarkoitettu tehtäväksi juuri silloin.

Helsingissä on tapana ilmoittaa kesken päivän autonsa tuoville, odottaville asiakkaille, että heidän autonsa ottaa työn alle seuraava vapautuva asentaja. Tällöin aikataulun ei tarvitse toteutua aivan minuutilleen, mutta tämä sotii sitä periaatetta vastaan, että kaikki työt toteutetaan kalenteriin suunnitellun mukaisesti.

Eri varaajien erilainen logiikka ja ajattelutapa ajanvarauksien merkitemisessä aiheuttavat myös ajoittaisia ongelmia. Ei riitä, että ainoastaan odottavat työt merkitään poikkeavalla tavalla. Pitäisi pystyä myös merkitsemään ylös tietyllä tavalla, jos työ on jostain muusta syystä tarkoitettu tehtäväksi tiettyyn aikaan tietyllä asentajalla. Toisaalta myös koko päivän paikan päällä oleva yksinkertainen työ, on oltava helposti havaittavissa ja siirreltävässä tärkeämpien töiden tieltä.

Ajanvarauksien tekoon olisi kehitettävä tietty peruslogiikka. Esimerkiksi koko päivän paikan päällä olevat työt merkataan aina päivän loppuun ja täytetään seuraavat samanlaiset työt siitä aamua kohden. Summittaisesti pitkin tyhjiä päiviä merkittyjen varauksien sekaan on vaikea ujuttaa taas tiettyyn aikaan tehtävää työtä.

Vikojen tutkimisen aikatauluttaminen on erittäin hankalaa. Autotaloissa ei ole sovitettu selkeää kantaa siihen, onko tärkeämpää saada auto kerralla kuntoon vai tehdä töitä tehokkaasti. Kun asiakas reklamoi viasta, työlle varataan yleensä reilusti aikaa sillä ajatuksella, että vika ehditään mahdollisesti myös korjata. Kuiten-

kin useimmiten ei tiedetä yhtään löytyykö vika, onko sellaista, löytyykö vian korjaamiseen osia, ja kauanko sen korjaamiseen todellisuudessa kuluu aikaa. Käytännössä varattu aika ei useinkaan osu lähelle todellista.

Kohdassa 4.1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot käsitelty vikojen tarkka selvitys tilausvaiheessa on myös aikataulutuksen kannalta erittäin tärkeätä. Kunnonllisen esiselvityksen jäljiltä voi tehdä realistisemmän ajanvarauksen. Jos vika kuulostaa siltä, että se ei haittaa liikenneturvallisuutta, eikä muustakaan syystä ole välttämätöntä saada kuntoon samalla kerralla, on viisainta varautua pelkkään vian diagnosointiin. Vian selvityksen jälkeen varataan tarkasti ja tehokkaasti varsinainen korjausaika.

Kaikissa pisteissä aikataulutus tehdään jälkimarkkinointipäälliköiden arvion mukaan enemmän varman päälle kuin ylivaraten. Tämä johtaa väistämättä tehokkuuden huononemiseen. Mahdollisimman moni työ pitäisi aikatauluttaa, täyttää päivät rohkeasti lyhyillä varauksilla loppuun asti, eikä jättää "varaa" ylimääräisille töille, vaihtoautokunnostuksille tms. Monessa pisteessä ongelmana havaittu töiden riittämättömyys aivan loppupäivästä poistuu, kun töitä uskalletaan varata tarpeeksi.

Automasterin kalenteriin varattavia muita resursseja ei ole toiminnan tässä laajuudessa vielä todettu tarpeellisiksi. Sellaisille resursseille, joita on tavallaan vain yksi käytössä, esimerkiksi nelipyöräsuuntauslaite, tietty nosturipaikka tai esimerkiksi vain yksi huollon sijaisauto, kannattaa ottaa varaus käyttöön päällekkäisvarauksien estämiseksi.

4.1.1.3 Kustannusarvio

Kustannusarviota tarjotaan harvoin tilausvaiheessa, lähinnä se annetaan, jos asiakas sitä kysyy. Toimintatapaan täytyy tehdä muutos. Kaikkia yksityisasiakkaita hinta varmasti kiinnostaa, ja useita yrityksen nimissä olevien autojenkin tuojia. Vaikkeivät asiakkaat sitä tilatessa kysyisikään, on arvion tarjoaminen jo tilausvaiheessa suuri lisäarvo.

Kustannusarvion toistaminen tilaus- ja vastaanottovaiheessa sekä tietenkkin sen pitäminen myös luovutustilanteessa, luovat uskottavuutta yrityksen toimintaan ja hinnoitteluun sekä jättävät ammattimaisen vaikutelman.

Vaikka ME-Auton omien merkkien huoltojen ja korjausten hinnoitteluohjelmat eivät olekaan nopeimmat mahdolliset, täytyy niiden käyttöä joka pisteessä tehostaa. Jos kustannusarvion tekoa varten tarvittavia tietoja ei juuri asiakkaan sitä kysyessä saada, voidaan sopia että soitetaan asiakkaalle erikseen. Parempi aina soittaa tieto asiakkaalle myöhemmin kuin arvioida kiireessä virheellisesti.

ME-Autotalojen tietokannat on tätä kirjoittaessa yhdistetty ja Automasteriin syötetään uusia, ja päivitetään vanhoja huoltopaketteja ajan tasalle. Tämän jälkeen määräaikaishuoltojen kustannusarvio on helppo antaa tarkasti.

4.1.1.4 Varaosien ennakointi

Varaosien ennakkotilaus, sekä hyllytys autoittain asentajille valmiiksi on erittäin tärkeää. Asentajien pitäisi hakea itse osia mahdollisimman vähän. Tavalla tai toisella työn alkaessa asentajalla pitäisi olla kaikki työssä tarvittavat osat valmiina. Tärkeintä tilausvaiheessa on saada tieto varaosamyyjille, jotka oman harkinnan mukaan hoitavat osat ennakkohyllyyn siihen mennessä kun auto saapuu.

Tampereella jokaisesta ajanvarauksesta tulostetaan kopio varaosamyyjälle, joka siirtää lapun päiväkohtaiseen lokeroon osat tilattuaan ja/tai myytyään ajanvaraukselle. Menetelmässä on se etu, että kaikki varaukset joita ei ole käsitelty, ovat tietyssä lokerossa, periaatteessa mitään varauksia ei jää huomaamatta.

Muilla pisteillä on tapana viedä vain isommista korjauksista lappu varaosiin ja varaosamyynti varaa huoltojen osat AM-kalenterin mukaan. Tämä vähentää paperien kanssa edestakaisin juoksemista. Kalenteriin saatetaan kuitenkin lisätä työ varaosamyyjien huomaamatta jo tarkastetulle päivälle, jolloin osat jäävät tilaamatta.

Vikoja varten varattavien, ei-varastoitavien osien tilaaminen on tasapainoilua asiakastyytyväisyyden ja varaston arvon kurissa pitämisen välillä. Kappaleessa 4.1.1.2 Aikataulukus, mainittiin tilanne, jossa on parempi ensin varata aika pelkälle diagnosoinnille ja vasta sen jälkeen oikeat osat. Näin vältetään ylimääräisten tai väärin osien kertyminen varastoon.

4.1.2 Työn vastaanotto

4.1.2.1 Aukiolo, päivystys asiakaspalvelussa ja palveluvalmius

Autotalojen aukioloajat poikkeavat toisistaan jonkin verran. Ajat on kuitenkin säädetty paikkakuntakohtaisen kysynnän mukaan, joten yhtenäistä linjaa on turha vetää.

Kaikissa taloissa on palvelupisteiden henkilöstöllä hyvin selvillä vastuunsa siitä, että asiakaspalvelutila ei saisi koskaan jäädä miehittämättä. Tauoille ei lähdetä yhtä aikaa ja kollegoille sekä keskukselle tiedotetaan pidemmistä poissaoloista.

Kohdassa 4.1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot mainittiin eri osastojen välinen yhteistyö asiakaspalvelussa. Myös asiakkaan tullessa paikalle joko autoansa tuomaan tai hakemaan, voi varaosamyynnin henkilöstö ainakin ottaa asiakkaan vastaan ja alkaa hoitaa asiaa eteenpäin, jos huollon työn vastaanotossa ei ole juuri silloin ketään.

Kaikissa liikkeissä avataan ovet ennen asentajien aloittamista. Tämä on tehokkuuden kannalta hyvä. Asiakkaat olisi hyvä saada paikalle ajoissa, jotta ensimmäisten töiden valmistelutyöt olisivat tehtynä ennen asentajien töiden aloitusta. Tehokkuuden ja asiakastyytyväisyyden nimissä kannattanee painottaa työvuorot työn vastaanotossa siten, että aamulla on mahdollisimman hyvä miehitys ottamassa töitä vastaan ja "iltavuoron" palvelualltiutta parantaakseen aamuvuorolaiset hoitavat työmääräyksen vuoronsa aikana niin valmiiksi asti kuin mahdollista.

4.1.2.2 Asiakaskohtaaminen

Hyvin harva asiakas muistaa tuoda huoltokirjan mukanaan työn vastaanottoon autoaan tuodessaan. Vaikka väärä huoltoja tehdään hyvin harvoin, nekin kerrat olisivat olleet vältettävissä, jos asiakas toisi huoltokirjan tullessaan ja vastaanottovaiheessa varmistuttaisiin tehtävien toimenpiteiden ajankohtaisuus. Huoltokirjan tuonnista pitäisi muistuttaa jo ajanvarausvaiheessa, asiakkaan ilmoittautumisvaiheessa on epäkohteliasta pyytää asiakasta sitä hakemaan.

Autojen huolto-ohjelmissa on myös toimenpiteitä, joita tehdään tiettyinä aikavälinä ja toisia kilometrimäärän mukaan. Näiden toimenpiteiden tarpeellisuus selviää vain auton huoltohistoriasta. Jos ei historiaa koneelta löydy, se täytyisi katsoa huoltokirjasta. Jos asia selvitetään jo vastaanottovaiheessa, voidaan kustannus-

arvio antaa tarkemmin ja merkata lisätyöt työmääräykseen eikä asentajan tarvitse asiaa erikseen selvittää. Vaikka asiakas unohtaisikin huoltokirjan autoon, olisi asentajan viisainta aina varmistaa huoltokirjasta, että tehtävä toimenpide on ajankohtainen.

Huollon tarkastuslistaa ei käydä läpi työn vastaanottovaiheessa missään. Sitä voisi kuitenkin tarjota asiakkaalle. Useimpia ei aihe kiinnosta tai eivät ehdi sitä tuontivaiheessa katsomaan, jolloin siihen ei kulu vastaanotossa aikaa. Mutta niitä, joita kiinnostaa, mitä tarkkaan ottaen autolle tullaan tekemään, olisi listan läpikäynti hyvä lisäarvo. Se auttaa ymmärtämään sekä huollon keston, että kustannukset.

Työn tilausvaiheessa tarkkaan tehty vikojen esikysely vähentää kirjoitus- ja asiakkaan haastattelutyötä tässä vaiheessa. Tilausvaiheessa kysytyt asiat kannattaa kuitenkin kerrata ja varmistaa onko asiakkaalla ole lisättävää.

Kustannusarvio tehdään niiltä osin kuin on mahdollista. Lopuista kuluista ei monessakaan pisteessä sovita mitään kustannuskattoa, yleisin tapa on sopia, että soitetaan asiakkaalle kun kustannukset tarkentuvat. Tämä helpottaa tietenkin työtä tässä vaiheessa, mutta pahimmillaan hidastaa asentajan työtä, kun vika on selvillä. Siinä vaiheessa aletaan selvittämään tarvittavien varaosien varaosnumeroa, saatavuutta, vaihdolle kustannusarviota ja vielä tavoitellaan asiakkaalta lupaa. Käytännössä on havaittu, että huolimatta matkapuhelimista, on asiakkaita usein erittäin vaikea tavoittaa.

Kokonaiskustannusarvio sekä kustannuskatto, olisi tehokkainta sopia niin valmiiksi työn vastaanottovaiheessa kuin mahdollista. Tällöin asentajalla on vapaat kädet suorittaa korjaus loppuun keskeytyksettä, ja lisäosien tarpeessa hän voi keskustella suoraan varaosamyyjien kanssa ilman huoltoneuvojan häiritsemistä / odottamista. Parin minuutin työ tässä vaiheessa voi viivästyttää asentajaa suoritussvaiheessa huomattavasti kauemmin.

Kustannusarviota tehdessä täytyy kuitenkin pitää mielessä, että asiakkaan allekirjoituksen jälkeen arvio on Autoalan neuvottelukunnan korjaamoehtojen rajoissa sitova. Täten tarkkaankin kustannusarvioon kannatta lisätä aina n. 10 %. Kustannusarvion alitus on aina parempi kuin pienikin ylitys. Jos arvio ylittyikin mitätömän summan verran, on asiakaspalvelun nimissä paras pyöristää summa suoraan arvioon ja mainita siitä asiakkaalle. Tämä jättää palvelusta ja hinnoittelusta asiakkaalle hyvän kuvan.

Jos kustannusarvio selkeästi omasta virheestä johtuen on väärä, täytyy asiakkaaseen ottaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa yhteyttä ja ilmoittaa muutos arvioon. Jos asiakas ei tähän suostu, ei asiaa kannata riitauttaa.

Automasterin työmääräyksen alareunaan tulostama peruslisätöiden lupakysely on tehokas, ja sitä käytetäänkin kaikissa pisteissä. Asiakkaalta lupaa kysyttäessä täytyy kuitenkin korostaa, että kyseessä on lupa MAHDOLLISIIN lisätöihin, jottei asiakas kuvittele esim. polttimeita vaihdettavan vaikka ne olisivat ehjät.

Lisätöiden lupakysely on myös potentiaalinen lisäpalveluiden tarjoamiskeino. Nykyisillään tarjotaan lisäpalveluina vain auton päältä pesua. Pesun ottaa yllättävänkin moni asiakas. Saattaa jopa olla, että sama asiakas, joka juuri on kieltänyt esim. polttimoiden vaihdot, (halvimmillaan n. 9 €), tilaakin päältä pesun hinnaltaan 17 €. Tätä potentiaalia pitäisi käyttää paremmin. Esimerkiksi auton vahauspalveluja pitäisi tarjota jo pelkästään autojen koritakuun ehtona. Monikaan asiakas ei nykyään vahaakaan autoaan kuin pikapesuloiden kuumavahalla.

4.1.2.3 Ei asiakaskohtaamista

Autonsa sovitusti aukioloajan ulkopuolella tuoneilta ei useinkaan muisteta työn tilausvaiheessa kysyä lupaa lisätöille. Tällöin avaimien löydyttyä jätetään pahimmillaan kohta täyttämättä työmääräykseen tai sitten annetaan asentajalle lupa vain pienempiin lisätöihin kuten polttimoiden vaihtoon.

On ollut tapauksia, että asentajat ovat jättäneet lisätyöt kokonaan huomioimatta, koska rasteja ei ole ollut työmääräyksen ruuduissa. Jos työn vastaanottaja olettaa, ettei asiakas halua maksaa pyyhkimen sulkien vaihdosta, olisi hän todennäköisesti halunnut ne vaihdettavaksi koska ei itse osaa tms. Varmin on aina kysyä asiakkaalta. Jos lupaa ei tilausvaiheessa ole kysyty, soitetaan lupa asiakkaalta ennen työn aloitusta.

Sähköisen varauksen yhteydessä tulostettava ja asiakkaan taitettava ja nidottava "kirjekuori" ei ole saavuttanut suosiota asiakkaiden keskuudessa. Harva jaksaa nähdä vaivaa tai ei huomaa tätä mahdollisuutta varausta tehdessään ollenkaan, vaikkakin ohjeet ovat näkyvissä. Avaimet ovat laatikoissa usein asiakkaiden omissa kirjekuorissa, ilman kuorta, parkkisakkojen kuorissa ym. autoista löytyvisä papereissa. Postilaatikoiden yhteydessä pitäisi olla valmiita kuoria joissa on kohta rekisterinumerolle, asiakkaan nimelle ja puhelinnumerolle, sekä kynä.

Ylimääräisistä töistä pitäisi ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja varmistaa syy auton korjaamolle tuontiin. Useimmiten asiakkaat kuitenkin soittavat heti seuraavana arki- aamuna. Teknisen vian vuoksi tulleille autoille tulisi suorittaa diagnoosi mahdollisimman pian, ottaa tämän jälkeen asiakkaaseen yhteyttä ja luvata auto valmiiksi vasta jonon päähän. Diagnoosin jälkeen työlle kannattaa joka tapauksessa tehdä ajanvaraus, ettei se jää ylimääräisenä roikkumaan ja odottamaan sopivaa rakoa töiden välissä.

4.1.3 Työn suoritus

4.1.3.1 Työn jako asentajille, auton haku ja palautus

Työn jaon perusasiat ovat kaikissa liikkeissä hioutuneet hyvin samankaltaisiksi keskenään sekä alalla vallalla oleviin verrattuna. Kaksi lokerikkoa per asentaja joissa pidetään sekä tulevia, että keskeneräisiä töitä on todettu toimivaksi tavaksi.

Tampereella on asentajilla tapana jättää asiakkaan allekirjoittama kappale työmääräyksestä lokerikkoonsa siksi aikaa, kun he tekevät työtä. Tällöin ”sopimus”-paperi jää turvaan sotkuilta ja katoamiselta, sekä tietoa tarvitseva näkee lokerkosta nopeasti, mikä työmääräys asentajalla on tekeillä.

Työmääräystaskun värillä on hyvä erottaa ainakin odottavat sekä loppupäivään joutavat työt keskenään. Tällöin odottavien töiden työn alle meneminen on helpompaa ”vahtia”.

Valtaosa töistä ei vaadi keskustelua asentajan kanssa, mutta epäselvissä tapauksissa se on suositeltavaa. On vikoja joiden kuvausta on vaikea tai työläs kirjoittaa työmääräykseen. Tällöin on välttämätöntä selittää tilanne asentajalle tai jopa ottaa asentaja mukaan kuuntelemaan asiakkaan selvitystä viasta tai koeajolle asiakkaan kanssa. Pääasia on se, että asentaja tietää tarkalleen mitä vikaa etsitään, mitä vian korjaamiseksi saa tehdä ja kuinka paljon aikaa siihen saa käyttää.

Asentajien olisi hyvä tietää mitä töitä ja millä aikataululla heille on työpäivälle varattu. Ideaalitulanteessa jossa kaikki asentajat tekevät vain heille varatut työt, he pystyvät arvioimaan kauanko heidän esimerkiksi kannattaa jonkin vian hakemiseen käyttää aikaa ennen kuin seuraava työ jo odottaa. Jos asentajalla on työ

vain hiukan kesken ennen kahvitaukoa, hän voi kiirehtiä edellisen valmiiksi ennen taukoa tietäen että sen jälkeen tulee odottava työ.

Jotta tämä tieto tulevista töistä parantaisi tehokkuutta, on päivien oltava varattu aivan täyteen. Jos näin ei ole, asentajat saattavat tehdä edellisen työn hitaammin, koska seuraava on varattu sen verran myöhään tai koska loppupäivän työt saa tehtyä rauhallisemmalla tahdilla.

Tampereella on käytössä tapa tulostaa ajanvarausraportti joka aamu asentaja-kohtaisesti heidän lokerikkoihinsa nähtäväksi. Raportista näkee hyvin päivän työt, autojen rekisterinumero, aikataulut, sekä työn kuvauksen. Koska raportti on lokerikossa, on asentajan siitä helppo tarkastaa, onko seuraava lokerikossa oleva työ tarkoitus aloittaa seuraavana vai odotetaanko parin minuutin päästä saapuvaa odottavaa työtä. Huonona puolena on se, että ajanvarauksia ja päivän suunnitelmaa saatetaan joutua muuttamaan kesken päivän, jolloin raportti ei ole enää ajan tasalla.

Raisiossa asentajat seuraavat päivän töitä tietokoneelta suoraan Automasterkalenterista. Hyvänä puolena tässä on se, että tehdyt muutokset näkyvät kalenterissa, huonona se, että kone ei useinkaan ole aivan lokerikon lähellä. Asentajien koneella näkyvä kalenteri täytyisi muistaa myös päivittää aika ajoin, koska toisella koneella tehty muutos näkyy vasta kun ruudun päivitystä on painettu.

Vain niissä pisteissä missä pysäköintialueet sijaitsevat erityisen kaukana, käytetään tapaa hakea seuraava auto edellisen työn autolla. Toimintatapa parantaa tehokkuutta, koska asentajien kävelymatkat vähenevät sekä seuraavan auton etsiskelyyn kuluva aika. Lisäksi talvella edellisen työn lämpimällä autolla seuraavan etsiskely vähentää vilustumisia ja täten sairauspoissaoloja.

4.1.3.2 Huollon lisämyyntitarkastus ja työn apuvälineet

Asentajia on joka pisteessä ohjeistettu tarkastamaan auto lisätöiden varalta heti työn alkuvaiheessa. Tällöin asentaja voi jatkaa päätyövaiheen suorittamista ja saa luvan sekä mahdollisesti tarvittavat osat lisätyön suoritusvaiheeseen mennessä keskeytyksettä.

Kaikissa pisteissä on tietokone asentajien käytössä sekä siinä kaikki työssä tarvittavat ohjelmistot. Salasanojen ja käyttäjätunnuksien muistamiseen on kuitenkin kirjavia tapoja. Tehokkain olisi asentajien koneen Windows-työpöydälle tehtävä

kansio joissa olisi suoraan linkit netistä käytettäviin ohjelmiin, sekä kaikkien ohjelmien käyttäjätunnukset ja salasanat.

4.1.3.3 Varaosien saanti

Kaikissa pisteissä asentajat saavat ainakin määräaikaishuoltojen varaosat pidempään odottamatta tai haeskelematta. Osat löytyvät joko ennakkokeräyshyllystä tai varaosavaraston yleisimpien huolto-osien hyllystä (Raisio), josta asentaja löytää loogisesti sijoitetut osat suhteellisen helposti. Tehokkuuden nimissä pitäisi päästä siihen tilanteeseen jossa asentajien ei tarvitsisi itse haeskella mitään.

Jokaisen ajanvarauksen tarvittavien osien ennakkokeräys on yksi tapa. Tämäkään ei kuitenkaan auta, kun autosta havaitaan ylimääräinen lisätyö. Pahimmillaan asentaja kävelee jossain pisteissä pitkänkin matkan, kysyy varaosamyyjältä korjauksessa tarvittavan osan hinnan ja saatavuuden, tämän jälkeen kysyy luvan vaihdolle huoltoneuvojalta ja odottaa sen jälkeen vielä varaosamyynnistä varaosaa.

Harkinnan arvoinen apu olisi ns. korjaamokaappi jossa olisi kaikki yleisimmät lisätöissä tarvittavat osat, joihin ei erillistä lupaa tarvitse useimmiten kysyä, esimerkiksi jarruosat, polttimot ja pyyhkimien sulat. Loogisesti sijoiteltuna asentaja voisi helposti varaosamyyjää odottamatta ottaa itse osan hyllystä ja merkata varaosanumeron tai jonkin tietyn tunnusteen työmääräykseen.

Osissa, joita varten tarvitaan varaosamyynin osaamista ja/tai luvan kysyminen erikseen asiakkaalta, olisi jonkinlainen sisäpuhelin tms. kommunikointiväline hyvä, ettei asentajan tarvitsisi kävellä pelkän tiedon kuljetuksessa pitkiä matkoja varsinkin isommissa korjaamoissa.

4.1.4 Työn luovutus ja laskun sisältö

Sekä asiakasvalitus, että valituksen korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet pitää jättää näkyviin työmääräykseen, jos kyseessä on iso korjaus tai muuten poikkeuksellinen, sekä varsinkin silloin, kun ei ole varmuutta tuliko auto kuntoon. Tällöin mahdollisissa vian uusiutumistapauksissa on helppo nähdä huoltohistoriasta mitä asiakas on tarkalleen viime käynnillä valittanut ja mitä asian eteen on silloin tehty.

Kaikissa asiakkaan kuittiin näkyviin jäävissä teksteissä on käytettävä selkokieltä sekä oikeata ammattisanastoa, ei ”korjaamoslangia” kuten koiranluu, linnunluu, yms.

Asentajien olisi hyvä jättää huoltokirja työmääräyksen väliin, jolloin sen voi vielä tarkistaa ja huollon merkintä ja seuraavan huollon ajankohta voidaan käydä asiakkaan kanssa läpi.

4.1.5 Työn hinnoittelu

Yleistyövaihekoodien käytöstä ja käytetyn ajan sekä harkinnan mukaan veloituksesta pitäisi päästä eroon. Ainakin Hyundain huoltojen hinnoitteluohjelma pitäisi saada varustettua Automaster-integraatiolla, jolloin tehtaan takuutyön ohjeaikoja voitaisiin käyttää tehokkaammin hyväksi asiakastöiden hinnoittelussa. Tehtaan ohjeaikoihin perustuva hinnoittelu loisi yhteneväisyyttä autotalojen hinnoitteluun.

Moni pienemmistä työvaiheista, kuten polttimoiden vaihdot, veloitetaan nimellisellä 0,1 tai 0,2 tunnin veloituksella kun esimerkiksi Opelin hinnoitteluohjelma antaa ajovalopolttimon vaihdolle ohjeaikoja lähes tuntiin asti automallista riippuen.

4.2 Uusien autojen varustelu

4.2.1 Uuden auton vastaanotto kuljetuksesta

Helsingin toimintatavassa hyvää on se, että työharjoittelijat suorittavat useimpien tarkastukset, jolloin varustelija voi käyttää aikansa pelkästään autojen varusteluun. Harjoittelijoille täytyy tehdä kuitenkin selväksi toimenpiteen tärkeys ja vaadittava tarkkuus autojen tarkastuksessa. Tarkastuksen veloittaminen autokohtaisesti lisännee työtä tarpeettomasti, jos samaa työmääräystä ei käytetä myöhemmin uudelleen.

Espoossa huoltoneuvoja tarkastaa autot, josta etuna on se, ettei varustelijan aikaa ”tuhlata” tarkastuksiin. Toisaalta huoltoneuvojan tarkastusaika on pois asiakaspalvelusta.

Raisiossa automyyjät tarkastavat autot. Myyjien työn ja asiakkaiden määrä vaihtelee ja usein aamuisin on myymälässä hiljaisempaa. Tällöin myyjillä on hyvää aikaa tarkastaa autoja, kun huollossa on tasaisempi työpaine.

Tampereella varustelija tarkastaa saapuneet autot. Varustelijan tarkkuus ja harjaantunut silmä vähentävät virheiden ja huomaamattomien, pienten kuljetusvaurioiden määrää, mutta aika on pois varustelutyöstä. Tulotarkastuksia varten avataan yksi työmääräys kuukausittain ja veloitetaan kuun lopussa. Tämä vähentää työtä varustelun järjestelijältä. Toisaalta, kuten Helsingin kohdassa mainittiin, tarkastus voitaisiin lisätä jokaisen auton työmääräykseen joka avattaisiin jo auton tarkastusvaiheessa.

Leimaus jokaiselle työlle erikseen on turhaa.

4.2.2 Varustelutyön tilaus

4.2.2.1 Tilauksen vastaanotto

Helsingin toimintatavassa myyjä tulostaa Automasterista varustelutyön tilauksen. Tämä vähentää myyjän työtä, kun ei tarvitse tehdä erillistä sisäistä työtilausta. Myyjä toimittaa tulosteen varaosamyyjälle, joka tilaa osat vaikka autosta ei ole vielä ajanvarausta tai työmääräystä auki. Tämä aiheuttaa tavallaan kaksinkertaista työtä. Varaosamyyjä ensin selvittää mitä osia kyseiseen autoon tulee ja auton saapuessa selvittää varaosanumerot uudelleen.

Helsingissä auton varustelu- ja luovutusaika sovitaan vasta auton saapuessa. Tämä vähentää myyjien olemattomia ajanvarauksia auton oletettujen saapumisten mukaan. Ongelma johtuu siitä, että autojen kuljetukset ovat olleet myöhässä ja/tai myyjät ovat luvanneet autot turhan nopeasti asiakkaalle valmiiksi. Myyjien tulisi korostaa asiakkaille myyntitilanteessa, että autojen saapumisaika on todellakin vain arvio, ja että tarkka valmistuminen sovitaan vasta kun auto saapuu.

Espoossa varustelutyön tilaus tehdään itse tehdyllä sisäisellä tilauspohjalla, joka lähetetään sähköpostin liitteenä varustelutöiden tilausta varten perustettuun sähköpostilaatikkoon. Sähköpostin käyttö vähentää paperin tulostamista ja niiden kuljetteluä. On kuitenkin sovittava, että myyjät täyttävät tilauksen aina huolellisesti, ettei asioita tarvitse myöhemmin selvittää. Muissa pisteissä myyjä tuo tilauk-

sen itse joko työn vastaanottoon tai varustelijalle. Tällöin tilaus voidaan käydä myyjän kanssa läpi ja useinkin vaadittavat selvennykset hoitaa heti.

Nimetty huoltoneuvoja tekee autosta Automasteriin ajanvarauksen, josta toimitetaan kopio varaosamyyntiin. Tämä on hyvä, koska osat voidaan tilausvaiheessa jo merkitä avoimelle ajanvaraukselle. Osien saapuessa ei enää tarvitse osia selvittää uudestaan.

Raision toimintatapa on tavallaan yhdistelmä Helsingin ja Espoon huonoja ja hyviä puolia.

Tampereella automyyjä tuo kaupanteon jälkeen sisäisen työtilauksen kahtena kappaleena, toisen varaosamyyjälle, joka tilaa sen perusteella osat, ja toisen suoraan varustelijalle, joka aikatauluttaa työn omaan kalenteriinsa. Varustelija avaa itse työmääräyksen Automasteriin kun aloittaa edellistä. Tällöin varaosamyyjällä on aikaa kerätä varustelijan seuraavan työn varaosat valmiiksi.

Toimintatavan huono puoli on se, että varustelijan aikaa kuluu myyjien kanssa neuvottelemiseen sekä työmääräyksen tekoon. Virheiden mahdollisuus kuitenkin pienenee kun varustelijan ja myyjän välillä ei ole välikäsiä.

4.2.2.2 Aikataulutus

Varustelun aikataulutuksessa Automasterin kalenteriin pitäisi noudattaa samaa periaatetta kuin asiakastöissäkin. Jos kalenteri varataan varman päälle, tehokkuus laskee.

Huoltoneuvojen tehdessä aikataulutuksen, voidaan kiireisimpiä töitä sekä pieniä välitöitä hoitaa tehokkaasti myös muilla asentajilla kuin varustelijalla. Jokaisessa talossa pidetään suurin piirtein 2-3 päivän varoaikaa auton saapumisesta luovutukseen. Pienempää ei kannata luvata jotta auto ehditään myös pestä varustelun jälkeen.

4.2.2.3 Varaosien ennakointi

Neljästä pisteestä ainoastaan Raisiossa tilataan varusteluosat siten, että työmääräys on jo aukaistu. Tällöin osat voidaan kirjata heti työmääräykselle jolloin niiden varaosnumeroita ei tarvitse toiseen kertaan selvittää.

Kaikissa liikkeissä tilataan varustelun osat päivätilauksella muiden osien "seassa". Osat myös tilataan usein paljon aiemmin kuin tarvitsisi. Varustelun osat voisi tilata autokohtaisina tilauksina päivää tai kahta ennen varustelua rekisterinumero viitteenä, jolloin osat voisi vain siirtää tiettyyn paikkaan odottamaan varustelijaa.

4.2.3 Työn suoritus

4.2.3.1 Työn suoritus

Kaikissa pisteissä on nimetty varustelija. Tämä on hyvä tehokkaan prosessin vaatiman rutiinin ja tarkkuuden vuoksi.

Huoltokirjan varusteiden täyttö olisi luontevaa jättää autosihteerien tehtäväksi koska he täyttävät huoltokirjan muutenkin. Näin toimitaan Helsingissä, Raisiossa ja Espoossa.

Tampereella huoltoneuvoja tai jm-päällikkö merkitsevät varusteet huoltokirjoihin koska he tietävät varusteiden varaos numerot sekä takuuajat. Autosihteeireille pitäisi opettaa tarvittavat tiedot jolloin he voisivat täyttää huoltokirjat.

4.2.3.3 Auto valmis

Auton valmistuttua varustelusta, toimitaan vaihtelevasti. Tärkeintä joka tapauksessa on, että avaimet pysyvät tallessa ja auto on ajallaan pestynä luovutustilassa.

4.2.4 Työn ja varaosien laskutus

Laskutusperusteet ovat hyvin samankaltaiset johtuen niistä aiemmin sovitusta yhteisistä pelisäännöistä.

Varustelun yhteydessä kannattaisi myydä Helsingin mallin mukaan lumiharja, parkkikiekko ja esim. turvaliivi, joilla lisättäisiin varaosamyyntiä.

4.3 Vaihtautokunnostus

4.3.1 Vaihtauton kuntotarkastus hinnoitteluvaiheessa

Kuntotarkastus hinnoitteluvaiheessa olisi erittäin tehokas keino pitää vaihtautomyynnin kulut kurissa. Tällä tavalla löytyisi vaihtautoissa usein jälkeinpäin löytyviä piileviä vikoja, jotka voitaisiin ottaa hinnoittelussa huomioon.

Toimintatapaa on kilpailijaliikkeissä kokeiltu, mutta usein siitä on luovuttu. Tarkastus hinnoitteluvaiheessa työllistäisi periaatteessa yhden miehen mutta rahaa siitä olisi vaikea saada. Vaihtautomyynti ei luultavasti olisi valmis maksamaan pelkistä hinnoitteluista, jotka eivät johtaisi kauppaan. Toisaalta suuri osa autoissa piilevistä vioista on asiakkaiden tiedossa. Tällöin vian löytyminen johtaisi asiakkaan näkökulmasta huonoon hyvityshintaan ja hän jatkaisi matkaansa seuraavaan liikkeeseen.

4.3.2 Vaihtauton kuntotarkastuksen ja kunnostuksen tilaus

4.3.2.1 Tilauksen vastaanotto

Tampereella auton vaihdossa ottanut myyjä tilaa tarkastuksen ja tarvittavat kunnostukset sähköpostilla suoraan vaihtautokunnostajalta. Tämä tekee itse työmääräyksen Automasteriin. Kunnostajalla on käytössään puhelin, jolla voi kysyä luvat automyynnistä suoraan. Tämä vähentää välikäsiä tarvetta ja odottelua, mutta on samaan aikaan pois asentajan kunnostuksiin käytettävästä ajasta.

Kaikissa pisteissä on vaihtelevasti sovittu tietyistä perussäännöistä, mitä saa tehdä kysymättä ja mitä ei. Tärkeintä olisi se, ettei vaihtautojen kunnostus keskeytyisi jatkuvasti lupien kysymiseen vaan työ voitaisiin suorittaa keskeytyksettä mahdollisimman pitkälle.

4.3.2.2 Aikataulukutus

Niissä pisteissä, joissa ei ole nimettyä vaihtautokunnostajaa, jätetään yleensä muille asentajille hiukan varaa päivän päätteeksi vaihtautoja varten. Tämä johtaa tehokkuuden laskuun.

Kuitenkin esimerkiksi Tampereella, jossa on nimetty kunnostaja, muut asentajat saattavat päivän töiden loputtua suunniteltua aiemmin vain siivoilla paikkoja vaikka saattaisivat ehtiä tarkastamaan vaihtoauton.

Loppupäivän täytössä pitäisi työnjohdossa olla aktiivisia. Jos vaihtoautoja aiotaan tarkastaa ja kunnostaa täytetöinä päivän lopuksi, kannattaa valita joku varma vaihtoauto, josta ei todennäköisesti löydy korjattavaa. Auto ja avaimet on oltava helposti saatavilla, ettei aikaa kulu siinä vaiheessa niiden hakemiseen.

Ainakin isoimmissa liikkeissä vaihtoautojen tarkastus ja kunnostus työllistäisi yhden asentajan täysipäiväisesti. Yleiskorjaamon asiakastöiden ja vaihtoautokunnostuksen erottaminen omaksi prosessikseen parantaisi molempien tehokkuutta.

4.3.2.3 Varaosien ennakointi

Varaosien ennakkoon tilaus / keräys tarkastamattomaan vaihtoautoon on lähes mahdotonta. Autojen kunto vaihtelee uuden veroisesta katsastuskelvottomaan.

Jos automyyjät ilmoittavat tarkastusta tilatessaan esim. auton tarvitsevan määräaikaishuollon, voidaan huolto-osat tilata ennakkoon näkemättä autoa ja toivoa ettei autoon tarvitse tilata muuta. Tällöin ennakkovaraus mahdollistaisi auton tarkastuksen ja kunnostuksen kertakäynnillä korjaamalla.

Määräaikaishuoltojen sisältö on monella merkillä vaikea selvittää. Huoltokirjoissa on usein jonkinlainen taulukko mitä kussakin huollossa tehdään, mutta monellakin valmistajalla on kirjan ohjelmasta poikkeavat maakohtaiset huolto-ohjelmat. Yksi ratkaisu tähän on toimia tarkasti AutoDatan tai Arwidson Automanualin ohjeiden mukaan ainakin niissä autoissa, joissa on johdonmukaisesti merkilliikeleimat oikeilla paikoillaan.

Autojen, joissa on tehty huolto-ohjelmasta poikkeavia huoltoja miten sattuu, huoltotarve täytynee määritellä erikseen jolloin ennakointi on mahdotonta. Edes jonkinasteisen ennakoinnin toteuttamisessa, yhteistyö automyyntin kanssa on erittäin tärkeää.

4.3.3 Työn suoritus

ME-Autotaloissa vaihtoautojen myyntiluvut ovat hyvin samankaltaiset. Joka talossa kuukausittain n. 25-45 autoa on potentiaalisia tarkastettavia / kunnostettavia. Loput myydään ilman toimenpiteitä suoraan ns. jobbareille.

Tampereen ME-Autossa nimetty vaihtoautokunnostaja teki aikavälillä tammikuu – marraskuu 2008 tarkastuksia ja/tai kunnostuksia n. 245 vaihtoautoon, eli n. 23 autoon/kk. Asentaja joutui tekemään asiakastöitä muiden asentajien sairaslomien ym. vuoksi n. 1/3 läsnäoloajastaan eli karkeasti arvioiden olisi pystynyt tarkastamaan / kunnostamaan n. 35 autoa.

Esimerkiksi Tampereella myydään jatkuvasti autoja joihin automyynti on tilannut tarkastuksen, mutta sitä ei ole ehditty tehdä. Tämä johtaa yllättäviin jälkikuluihin. Täten olisi tärkeää saada prosessi sellaiseksi, että kaikki autot tarkastettaisiin ennen myyntiriviin pesua.

Tarkastus- ja kunnostusprosessi pitäisi rytmittää siten, että saataisiin vaihdossa tulleiden autojen kunto ja tarvittavat työt kartoitettua mahdollisimman pian auton saapumisesta ja kunnostettaville osat tilaukseen. Osien saavuttua kunnostukset pitäisi hoitaa mahdollisimman pian.

Tarkastukset ja kunnostukset voisi rytmittää esim. siten, että tarkastetaan aina tietty määrä autoja, tehdään viallisista vikalista, tilataan osat ja sitten kunnostetaan. Esimerkiksi tarkastetaan 5 autoa, sitten kunnostetaan vialliset. Toinen vaihtoehto olisi tarkastaa niin monta, kun saadaan esimerkiksi 3 kunnostettavaa.

Tärkeintä on pitää tarkastusjono mahdollisimman pienenä. Tällöin vaihtoautojen myyntirivissä on koko ajan maksimimäärä kunnostettuja autoja. Kunnostuksia teetettäisiin esimerkiksi muiden asentajien toimesta ajanvarauksella tai välitöinä, jos kunnostajalla menisi kauemmin tai tarkastukset ruuhkautuvat.

Usein vaihtoautoista havaitaan joku pieni korjaus, esim. jarrupalojen vaihto tai öljynvaihtohuolto. Tällöin toimintatapana on hakea osat lähimmästä varaosaliikkeestä ja kunnostaa auto samalla kertaa. Osat hakee asentaja itse tai varaosamyymä. Molemmissa tapauksissa asentaja joutuu odottamaan. Odotusaika käytännössä laskutetaan automyyntistä, joissain kilpailijaliikkeissä on käytössä osien hakuun oma työvaiheensa.

Kokonaisketjun kannalta osien kuljetus pitäisi jättää kuljetusliikkeiden työksi. Lähiliikkeitä pitäisi käydä vain hätätapauksissa, kun tarvitaan osia heti. Muuten olisi viisainta tarkastaa tietty määrä autoja ja tehdä niistä tilaus tukkuliikkeelle. Pienemmillä rahtikuluilla saataisiin useampaan autoon samaan aikaan osat ovelle tuotuna. Sopivana hetkenä kunnostettaisiin autot ja pestäisiin myyntitiloihin.

Kaikkia vaihtoautojen kunnostuksia ei kannata ahnehtia. On töitä, jotka vaativat erikoistyökaluja, merkkikohtaisen testilaitteen, työohjeita joita ei yleisessä jake- lussa ole, yms. On myös töitä, jotka eivät ole kannattavia tehdä omalla korjaa- molla. Jos ei ohjeaikaan ole mitään mahdollisuuksia päästä tai käytetyn ajan mu- kaan laskutettuna automyynti ei laskua hyväksy. Näissä tapauksissa auto toimi- tetaan kyseisen valmistajan merkkihuoltoon.

4.3.4 Työmääräyksen laskutus

Vaihtoautojen kunnostusten laskutus on ainainen kiistan aihe jokaisessa autota- lossa, kilpailijoillakin. Automyynti on huolissaan myyntikatteestaan ja korjaamo sekä varaosamyynti omistaan. Kunnostuksen laskutukseen tarvitaan siis selkeät pelisäännöt.

Osien hinnoittelu on helppoa. Valitaan luotettavat, nopeat ja edulliset tavarantoi- mittajat sekä sovitaan varaosamyyntiin osista ottama kate.

Työn hinnoittelu on hankalampaa. Nykytoimintatapana oleva laskutus käytetyn ajan mukaan aiheuttaa eniten negatiivista palautetta automyyntistä. Työn veloi- tukseen pitäisi saada ohjeikahinnoittelu. Auto Data-ohjelmisto sekä sen tieto- kantaa käyttävä Arwidson Automanual tarjoavat siihen mahdollisuuden. Valta- osalle töistä on olemassa ohjeaika, ja kaikkien ohjeaikojen yhteistä kerrointa sää- tämällä saadaan veloitus molempia osapuolia tyydyttäväksi. Ne työt, joihin ei oh- jeaikaa löydy, veloitettaisiin käytetyn ajan mukaan.

5 UUSI KORJAAMOPROSESSI

ME-Autotalojen nykyisten korjaamoprosessien analyysistä poimittiin työn tilaajan mielestä tärkeimmät asiat, sovittiin yhteispalavereissa uudet toimintaohjeet ja muotoiltiin mahdollisimman yksinkertaiseksi ohjeeksi (liite 2). Ohje on räätälöity ME-Autotalojen käyttöön eikä sellaisenaan sovi yleisohjeeksi.

6 KORJAAMOPROSESSIN MITTAAMINEN JA SEURANTA

Prosessien mittaamisella pyritään mittaamaan suorituskykyä, muutoksen vaikutuksia, prosessin toimivuutta, sen kustannuksia ja kannattavuutta. Prosesseja mitataan tällä hetkellä sekä maahantuonnin toimesta että jälleenmyyjätasolla. Tunnuslukuja seurataan kuukausittain jo pelkästään henkilöstön palkkiopalkkausjärjestelmien vuoksi.

Asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan asiakkaille postitettavilla kyselylomakkeilla. Niiden tuloksia analysoituna voidaan seurata ja mitata internetistä.

Korjaamon palvelun ja työn laatutasoa mitataan satunnaisilla korjaamotesteillä, joissa konsulttiyrityksen edustajat käyttävät testiautoja huolloissa ja kaikki korjaamoprosessin osa-alueet arvostellaan.

Mittaamista ja seuranta kehitetään edelleen. Työtä kirjoitettaessa on tarkennettu ohjeistusta työmääräyksien täytöstä, jotta myydyn työn määrää voidaan seurata tarkemmin automerkkikohtaisesti. Tämä parantaa mahdollisuuksia reagoida työn määrän muutoksiin mm. merkkikohtaisella markkinoinnilla.

Mittaamisen ja seurannan tämän hetkisiin menetelmiin ei koettu tarpeelliseksi tehdä muutoksia. Uusien yhtenäisempien toimintatapojen vaikutuksia mittaustuloksiin aletaan käyttöönoton jälkeen seurata.

7 TULOSTEN TARKASTELU

ME-Autotaloissa oli tarve yhtenäistää toimintatapoja. Monet jälkimarkkinoinnin ydintoiminnoista tehtiin eri tavoin ja toiminnan tehokkuuden arviointi sekä talojen välinen vertailu oli vaikeata. Uuden toimintaohjeen avulla ME-Autotalojen johdon on helpompi seurata autotalojen toimintojen tehokkuutta ja vertailla taloja keskenään.

Voimakkaasti kasvavan ketjun uuden henkilöstön koulutuksessa oli havaittu selkeiden toimintaohjeiden puute. Kirjallisen ohjeen avulla uusi työntekijä sisäistää perusasiat heti ja voi keskittyä työssä oppimisessa yksityiskohtiin.

Moni asia tehtiin jo prosessien selvityksen aikaan autotaloissa samalla tavalla. Oli kuitenkin asioita joita oli keksitty yhdessä talossa tehtävän tehokkaammin kuin muissa ja asioita joita jossain tehtiin tehottomammin kuin muissa. Tätä arvokasta kokemuseräistä tietoa oli siirtynyt jo aiemmin yhteisissä tapaamisissa keskustellessa.

Tehokkainta kokemuseräisen tiedon jakoa olisi henkilöstön kierrätys jossa kaikki pääsisivät näkemään toisten talojen toimintatavat. Tämä on kuitenkin käytännössä erittäin vaikeata toteuttaa. Autotalojen toimintatapojen esittely ja analysointi tässä työssä tarjoavat kuitenkin pienen mahdollisuuden tutustua toisten talojen tapoihin.

Tavoitteena oli myös tehdä alustavaa työtä tulevaisuudessa käyttöönotettavaa laatujärjestelmää varten. Työtä tullaan käyttämään hyväksi mm. prosessien tunnistamisessa.

8 LÄHTEET

Laamanen, Kai & Tinnilä, Markku. Prosessijohtamisen käsitteet. 3.painos. Metalliteollisuuden Kustannus Oy. Helsinki 2002. 97 s.

Hannus, Jouko. Prosessijohtaminen - Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. 6. painos. HM&V Research Oy. Jyväskylä 2003. 368 s.

LIITE 1. Haastattelurunko ja kysymykset

1 Huoltokorjaamon asiakastyöt

1.1 Työn tilaus

1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot

Kuka ottaa vastaan työtilauksia
Millä tavoin asiakkaat tilaavat töitä
Mitä tilauksen vastaanottovaiheessa asiakkaalta kysytään
Miten selvitetään lisätöiden tarve
Millaisella tarkkuudella lisätyöt, esim. viat selvitetään
Miten lisätyöt merkitään ajanvaraukseen
Tarjotaanko lisäpalveluita

1.1.2 Aikataulutus

Miten käytetään Automasterin ajanvarauskalenteria
Millä perusteella päätetään varattavan korjausaikajanan pituus
Miten aikataulutuksessa otetaan odottamattomien lisätöiden mahdollisuus huomioon
Miten aikataulutuksessa otetaan huomioon odottamaan jäävät asiakkaat
Onko Automasterin kalenterissa käytössä muita resursseja
Onko työpäivien työmäärä keskimäärin varattu yli vai alle kapasiteetin

1.1.3 Kustannusarvio

Tarjotaanko asiakkaalle kustannusarviota tilausvaiheessa
Mitä tapoja on käytössä kustannuksien arviointiin

1.1.4 Varaosien ennakointi

Mitä varaosia varataan ennakkoon työtilauksen pohjalta
Mitä varaosia ei varata ennakkoon työtilauksen pohjalta

1.2 Työn vastaanotto

1.2.1 Aukiolo, päivystys tiskillä, palveluvalmius

Millä aikavälillä asiakas saa korjaamon tai varaosamyynnin tiskillä palvelua
Pystyykö varaosamyynnin henkilöstö auttamaan korjaamon työnvastaanottoa

1.2.2 Asiakaskohtaaminen

Mitä asioita käydään läpi työn vastaanottovaiheessa
Käydäänkö läpi tarkastuslista tai kustannusarvio
Miten kirjataan vastaanotossa esiin tulleet lisätyöt
Tarjotaanko lisäpalveluita
Mitä sovitaan auton valmistumisesta

1.2.3 Ei asiakaskohtaamista

Miten toimitaan, kun auto tuodaan sovittuun toimenpiteeseen aukioloajan ulkopuolella
Miten toimitaan, kun auto tuodaan ilman ajanvarausta esim. teknisen vian vuoksi

1.3 Työn suoritus

1.3.1 Työn jako asentajille, auton haku ja palautus

Miten työt jaetaan asentajille
Miten asentajalle saadaan tieto auton sijainnista
Miten työnjohto saa tiedon auton sijainnista toimenpiteen jälkeen
Käytetäänkö tapaa hakea seuraavan työmääräyksen auto edellisellä
Ovatko asentajat tietoisia heidän tulevista töistään

1.3.2 Huollon lisämyyntitarkastus, työn apuvälineet

Missä vaiheessa tarkastetaan lisätyömahdollisuudet
Onko asentajilla tietokone ja siihen kaikki tarvittavat ohjelmistot ja tunnukset

1.3.3 Varaosien saanti

Miten asentajat saavat toimenpiteissä tarvittavat osat
Miten toimitaan kun ilmenee lisäosien tarve

1.4 Työn luovutus, laskun sisältö

Mitä työvaihekoodeja käytetään
Miten työn luovutusvaiheessa käydään läpi
Miten asiakasvalitus, sekä sen korjaus kirjataan ylös

1.5 Työn hinnoittelu

Mitä apuvälineitä käytetään työn hinnoittelussa
Miten hinnoitellaan yleisimmät huollon lisätyöt

2 Uusien autojen varustelu

2.1 Uuden auton vastaanotto kuljetuksesta

Kuka suorittaa tulotarkastuksen
Missä vaiheessa se suoritetaan
Mitä tehdään rekisterikilville ja avaimille
Mihin auto siirretään

2.2 Varustelutyön tilaus

2.2.1 Tilauksen vastaanotto

Kuka ottaa vastaan työtilauksen
Missä muodossa on sisäinen työtilaus

2.2.2 Aikataulutus

Kuka aikatauluttaa työn
Miten uusien autojen varustelu aikataulutetaan
Onko aikataulusta sovittuja perussääntöjä

2.2.3 Varaosien ennakointi

Miten hoidetaan varusteluosien tilaus

2.3 Työn suoritus

2.3.1 Työn suoritus

Onko uusien autojen varusteluun nimetty joku asentajista

Kuka täyttää varusteet huoltokirjoihin

2.3.2 Auto valmis

Mitä tapahtuu, kun auto valmistuu

2.4 Työmääräyksen laskutus

Käytetäänkö varustelupaketteja?

Mitä työmääräyksellä laskutetaan tilattujen töiden ja osien lisäksi

3 Vaihtoautokunnostus

3.1 Vaihtoauton kuntotarkastus hinnoitteluvaiheessa

Onko kuntotarkastus käytössä jo hinnoitteluvaiheessa

3.2 Vaihtoauton kuntotarkastuksen ja kunnostuksen tilaus

3.2.1 Tilauksen vastaanotto

Kuka tilaa ja kuka vastaanottaa vaihtoautokunnostuksen työtilaukset

Minkälainen sisäinen työtilaus on käytössä

Onko sovittu perusasiat, mitä saa tehdä ja mitä ei

Käytetäänkö Arwidsonin ohjelmistoja ohjeaikojen määrittämiseen ja osien tilaamiseen

Mitä töitä teetetään muualla ja mitä tehdään itse

Onko korjaamolla käytössään yleistesteriä vierasmerkkisten autojen vikadiagnosointiin

3.2.2 Aikataulut

Tehdäänkö AM-kalenteriin ajanvaraus

3.2.3 Varaosien ennakointi

Varataanko varaosia ennakkoon kunnostusta varten

3.3 Työn suoritus

Miten toimitaan jos autossa on alihankintatöitä tai muun osaston töitä

3.4 Työmääräyksen laskutus

Miten hinnoitellaan työn osuus

Paljonko otetaan katetta käytetyistä osista

LIITE 2. ME-Autotalojen korjaamoiden uudet toimintatavat

1 Huoltokorjaamon asiakastyöt

1.1 Työn tilaus

1.1.1 Tilauksen vastaanotto ja ennakkotiedot

Puhelimeen vastataan heti.

Sähköisiin ajanvarauksiin vastataan yhden työpäivän aikana.

Varmistetaan asiakastiedot, myös puhelinnumero.

Selvitetään mahdollisimman tarkkaan tilatut työt.

Kirjataan tarkasti asiakkaan kuvaus viasta.

Kirjataan oma arvio viasta ja mahdollinen korjaus tapa.

Kirjataan varaosien ennakko keräyksessä tarvittava tieto.

Kirjataan sovitut asiat.

Jos asiakas aikoo tuoda autonsa aukioloajan ulkopuolella, kysytään lupa lisätöille.

Aamulla odottamaan jääviä asiakkaita pyydetään tulemaan n. 5-10 min ennen työn aloitusaikaa.

Muistutetaan asiakasta tuomaan auton huoltokirja.

Lisäpalvelut:

Tarjotaan sijaisautoa

Tarjotaan pesupalveluita.

Tarjotaan kiven iskemien korjausta.

Tarjotaan renkaanvaihtoa ja pyöränkulmamittauksia sesonkiaikaan.

Tarjotaan sesonkiaikaan ilmastointilaitehuoltoa.

1.1.2 Aikataulukus

Automasterin kalenteriin varataan aikaa asentajakohtaisesti.

Poissaolot päivitetään kalenteriin heti tiedon saannin jälkeen.

Kysytään asiakkaalta ensisijaisesti mahdollisuutta jättää auto päiväksi.

Tarjotaan odottamaan jäämistä pienille toimenpiteille vain heti aamuun.

Taksien ajanvaraukset pyritään järjestämään tilaajan toiveiden mukaan.

Odottamaan jäävien asiakkaiden ajanvaraukset merkitään kalenteriin näkyvästi.
Taksien ajanvaraukset merkitään ajanvarauskalenteriin näkyvästi.
Tiettyyn aikaan päivästä tietylle asentajalle kuuluva työ merkitään ajanvarauskalenteriin näkyvästi.
Käytetään kahden päivän varauksia loppupäivän tehokkaaseen täyttöön.
Päivät varataan asentajille harkiten täyteen, ei jätetä pelivaraa.

1.1.3 Kustannusarvio

Kustannusarvio annetaan jo tilausvaiheessa.
Ajoneuvon info-riville jätetään annettu kustannusarvio tai tarjous, päivämäärä ja nimikirjaimet, jos asiakas palaa myöhemmin asiaan.

1.1.4 Varaosien ennakointi

Kaikkien huoltotöiden osat tilataan ja/tai varataan ennakkoon.
Varmojen, tiedossa olevien, korjaustöiden osat tilataan ja/tai varataan ennakkoon.
Ennakoinnissa käytetään hyväksi ajanvarauskalenteria välttämällä tulosteiden käyttöä.
Vianmääritysajanvarauksille tilataan mahdollisesti tarvittavia osia harkiten.
Vältetään ei-varastotuotteiden tilausta.

1.2 Työn vastaanotto

1.2.1 Aukiolo, päivystys tiskillä, palveluvalmius

Asiakaspalvelutiskillä on aukioloaikaan aina joku henkilökunnasta.
Poissaolot tiedotetaan kollegoille sekä keskukseen.
Toisen osaston asiakkaita palvellaan tarvittaessa aktiivisesti.
Ovet avataan 10 minuuttia ennen virallista avaamisaikaa.

1.2.2 Asiakaskohtaaminen

Varmistetaan ajoneuvotiedot
Varmistetaan asiakas-, erityisesti yhteystiedot

Varmistetaan tilatut työt

Selvitetään vian kuvaus tarkemmin, jos tilausvaiheessa ei ole selvitetty.

Kysytään lupa lisätöihin työmääräystulosten alareunan kysymysten mukaan.

Luvataan ottaa yhteyttä töistä joihin ei ole erikseen lupaa kysyty.

Otetaan asiakkaalta allekirjoitus työmääräykseen.

Lisäpalvelut:

Tarjotaan sijaisautoa

Tarjotaan pesupalveluita.

Tarjotaan tuulilasin kiven iskemien korjausta.

Tarjotaan renkaanvaihtoa ja pyöränkulmamittauksia sesonkiaikaan.

Tarjotaan sesonkiaikaan ilmastointilaitehuoltoa.

1.2.3 Ei asiakaskohtaamista

Tehdään diagnoosi hinatusta autosta mahdollisimman pian.

Ilmoitetaan asiakkaalle kustannusarvio ja arvio valmistumisesta ja kysytään korjauslupa.

Tehdään heti ajanvaraus korjaukselle.

1.3 Työn suoritus

1.3.1 Työn jako asentajille, auton haku ja palautus

Auton sijainti merkitään tarkasti avaimenperään.

Työmääräystaskun värillä erotetaan odottamaan jäävien asiakkaiden työt muista.

Työmääräystaskuun työmääräys, avaimet, huoltokirja sekä tarkastuslista

Työt jaetaan asentajakohtaisiin lokerikkoihin suoritusjärjestykseen.

Asentajat merkitsevät auton sijainnin tarkasti työn päättyessä.

Seuraavan työn auto haetaan edellistä palauttaessa.

Päivän ajanvaraukset saatetaan asentajien tietoon.

1.3.2 Huollon tarkastuslistat, lisämyyntitarkastus, työn apuvälineet

Kaikista määräaikaishuolloista täytetään tarkastuslista.

Asentaja aloittaa aina työnsä tarkastamalla lisämyyntikohteet.

Asentajien tietokoneelle asennetaan ja päivitetään kaikki tarvittava ohjelmisto.

Käyttäjätunnukset ja salasanat pidetään helposti saatavilla ja ajan tasalla.

1.3.3 Varaosien saanti

Ennakkovaraushyllyyn on oltava asentajilla helppo pääsy.

Jos löydettyyn lisätyöhön on lupa, haetaan osa varaosamyyjältä.

Jos lisätyöhön ei ole lupaa, huoltoneuvoja kysyy sen asiakkaalta ja varaosamyyjä tai huoltoneuvoja toimittaa osan asentajalle.

Selvitystyön ajan asentaja jatkaa työtään.

1.4 Työn luovutus, laskun sisältö

Työn valmistumisesta lähetetään viesti asiakkaalle.

Asiakasreklamaatiot ja viat sekä niiden korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet jätetään laskuun näkyviin.

Huoltokirjan merkinnät ja seuraavan huollon ajankohta käydään läpi.

Lasku kirjoitetaan selkokielellä ammattitermejä, ei slangisanoja, käyttäen.

1.5 Työn hinnoittelu

Käytetään tehtaan määrittämiä työvaihekoodeja mahdollisimman paljon.

Käytetään tehtaiden ilmoittamia työn ohjeaikoja.

Hyundai Super Service Menus-ohjelman ohjeajat kerrotaan 1,5:llä.

Opel-töiden hinnoittelussa käytetään ohjeaikoja sellaisenaan.

2 Uusien autojen varustelu

2.1 Uuden auton vastaanotto kuljetuksesta

Nimetty henkilö tarkastaa uudet autot viimeistään 24 h kuljetuksen jälkeen.

Rekisterikilvet jätetään autoon lasille.

Autosihteerit perustavat auton tiedot Automasteriin heti saapumisen jälkeen tai seuraavana työpäivänä.

2.2 Varustelutyön tilaus

2.2.1 Tilauksen vastaanotto

Automyyjä tilaa varustelun Automasterista tulostettavalla varustelutilauksella heti kun kauppa on tehty.

Automyyjä lähettää varustelutilauksen Automasterista sähköpostilla varustelusta vastaavalle kun ominaisuus saadaan käyttöön.

2.2.2 Varaosien ennakointi

Varusteluosat tilataan heti, kun auton työtilaus saadaan myyjältä.

2.3 Työn suoritus

Varustelut suorittaa pääosin nimetty asentaja.

2.3.1 Auto valmis

Autosihteerit täyttävät huoltokirjan.

Avaimet toimitetaan sovittuun paikkaan.

2.4 Työmääräyksen laskutus

Tulotarkastuksesta laskutetaan automyyntiin 0,3 tunnin työveloitus.

Luovutushuollosta laskutetaan automyyntiin 1,5 tunnin työveloitus.

Sisäiset laskut lähetetään sähköpostilla tarkastajalle.

3 Vaihtautokunnostus

3.1 Vaihtauton kuntotarkastuksen ja kunnostuksen tilaus

3.1.1 Tilauksen vastaanotto

Varustelun tilaa auton vaihdossa ottanut myyjä tai vaihtautopäällikkö.

3.1.2 Aikataulukus

Vaihtautokunnostaja tarkastaa ja kunnostaa vaihtautot saapumisjärjestyksessä.

Kunnostuksen ruuhkautuessa yleiskorjaamalla tehdään kunnostustöitä jotka tarvittaessa merkitään ajanvarauskalenteriin.

3.1.3 Varaosien ennakointi

Jos työtilauksessa mainitaan joku korjaustoimenpide, osa tilataan ennakkoon jos mahdollista.

Vaihtautojen kunnostusosat tilataan varaosatukuliikkeistä joiden kanssa maahantuonnilla on sopimus.

3.2 Työn suoritus

Autojen tarkastus ja kunnostus rytmitetään siten, että mahdollisimman monta autoa on tarkastettuina ja pestyinä myyntirivissä.

3.3 Työmääräyksen laskutus

Vaihtautotarkastuksesta laskutetaan automyyntiin 1,5 tuntia työtä.

Kunnostukset laskutetaan käytetyn ajan mukaan tai käyttäen ohjeaikoja jos niitä on saatavilla.

Ohjeaikojen määrittelyyn käytetään AutoData- tai Arwidson Automanual-ohjelmia.