



# Ajoneuvon huoltoprosessin läpikäynti

Teemu Kolkka

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2012  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Auto- ja korjaamotekniikka  
Tampereen ammattikorkeakoulu

**TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
Tampere University of Applied Sciences

## TIIVISTELMÄ

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

KOLKKA, TEEMU: Ajoneuvon huoltoprosessin läpikäynti

Opinnäytetyö 30 sivua, joista lähteitä 1 sivu  
Marraskuu 2012

---

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten ajoneuvon huoltoprosessi etenee asiakkaan ajanvarauksesta auton luovutukseen. Työssä käytiin lävitse huollon perusasioita, joita on otettava huomioon huoltoa varattaessa ja autoa tuotaessa huoltoon. Työssä tarkasteltiin myös takuuna tehtäviä korjaamokampanjoita ja niiden kirjauksia. Ajoneuvon huollon prosessin läpikäyntiä helpotti opinnäytetyön tekijän työkokemus huoltoneuvojana Rinta-Joupin Autoliikkeen korjaamolla Porissa. Korjaamon edustuksena on neljä automerkkiä: Toyota, BMW, Honda ja Skoda. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin Skodan ja Hondan huoltoprosesseihin.

Ajoneuvon huoltoprosessissa tärkeään ja keskeiseen rooliin nousi monipuolinen ajanvarausjärjestelmä. Huoltoaikojen varauksessa huomioitiin asiakkaan toivomat huolto- tai korjaustarpeet, mutta otettiin myös huomioon korjaamon omat resurssit ja mahdolliset korjaamokampanjat. Ajoneuvojen huoltoajat soviteltiin asentajien kokemuksen mukaan. Huoltoprosessin päättämisessä tärkeä huomioitu vaihe oli ajoneuvojen luovutus asiakkaalle. Työssä käytiin läpi myös varaosien hankinta ja esikeräily sekä niiden vaatimat toimenpiteet.

Asiakaspalvelun tarkastelulla oli merkittävä osa tässä opinnäytetyössä. Jokaisen asiakkaan kohtaaminen oli aina ainutkertainen tapahtuma. Keskeisimpiä tavoitteita huoltoneuvojan työssä olikin pitää asiakastyytyväisyys tarjottaviin palveluihin ja korjaamon toimintaan mahdollisimman korkealla tasolla. Myös huoltoneuvojan kommunikointi ja yhteistyö asentajien kanssa vaikuttivat ratkaisevasti asiakastyytyvyyteen. Tämä vuoksi huoltoneuvojalta vaadittiin hyvää yhteistyökykyä muun henkilöstön kanssa sekä hyvää organisointikykyä työnjohdossa työskenneltäessä. Tärkeimmäksi asiaksi nousi huoltoaikojen sovittaminen niin, että asiakkaiden tarpeet ja asennusajat tulivat huomioituiksi. Kehitettävänä asiana havaittiin huoltojen ruuhkautuminen aamuisin ja asentajien tietämättömyys heille tulleista ylimääräisistä huolloista.

---

Asiasanat: huoltoprosessi, korjaamo, asiakastyytyväisyys.

**ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Automotive Engineering  
Option of Garage Engineering

KOLKKA, TEEMU:  
Vehicle Maintenance Process

Bachelor's thesis 30 pages, sources 1 page  
November 2012

---

The purpose was to define how vehicle maintenance process goes through from a customer's time reservation to vehicle hand over to customer. Work was done at Rinta-Jouppi service in Pori. Work consisted of maintenance basics which is needed to take into account when service is being reserved or when vehicle is being delivered to service. Also guarantee repair campaigns and their entries were taken into account. Rintajouppi maintenance service represents four different car makes: Toyota, BMW, Honda and Skoda. In this thesis the work concentrated on Skoda and Honda.

Comprehensive time booking system played an important key role in vehicle maintenance process. In time reserving wished maintenance and repair requirements and also maintenance service's resources and possible workshop campaigns were considered. The service times were adjusted according to a mechanic's experience. Vehicle hand over to customer was an important observed phase when ending the service process.

Reviewing of customer service played a major role in this thesis. Facing a customer was always an unique event. One of the main objectives in maintenance advisors work was to keep customer satisfaction towards maintenance services and activities on a high level as possible. Communication between maintenance advisor and mechanics affected vitally to customer satisfaction. That is the reason why good cooperation skills with maintenance service staff and good organizational skills when working with work management were required. The matching of service times in a way that customer needs and available service times were taken into account and it found out to be the most important thing. Service jamming in the mornings and mechanics' lack of information about extra work tasks were the issues to be developed.

---

Keywords: Service process, maintenance service, customer satisfaction

## Alkusanat

Tämä tutkintotyö on tehty Tampereen Ammattikorkeakoulussa Auto- ja kuljetustekniikka koulutusohjelmassa. Erityiskiitokset kuuluvat korjaamon jälkimarkkinointipäällikölle Jarkko Koskelle, joka mahdollisti työssä oppimisen korjaamolla, kuin myös tutkintotyön valmistumisen. Huoltoneuvojan työhön ei voi perehtyä millään kirjallisella materiaalilla, vaan sen oppimiseen vaaditaan käytännön harjoitusta. Huoltoneuvojan käytännöntyön ohjauksesta kiitos kuuluukin huoltopäällikkö Juha Koivistolle. Hän oli avuksi eteen tulleissa uusissa asioissa ja neuvoi oikeanlaiset toimintatavat. Haluan myös kiittää vanhempiani saamastani tuesta tätä tutkintotyötä tehdessä.

## Sisällys

Sisällys.....	5
1 Johdanto.....	6
2 Huollon ajanvaraus.....	7
2.1 Sähköisesti tehtävät varaukset.....	8
2.2 Puhelimitse tehtävät varaukset.....	8
2.3 Sähköpostilla tehtävä varaus.....	9
2.4 Sähköinen ajanvarauslomake .....	10
2.5 Paikanpäällä tehtävät varaukset.....	11
3 Huollon ennakointi .....	12
3.1 Varaosien ennakkokeräily .....	14
3.2 Varusteluun varautuminen.....	15
3.3 Varaosien jälkitoimitukseen jääminen .....	16
3.4 Huollosta muistuttaminen .....	17
4 Ajoneuvon tuonti huoltoon .....	18
4.1 Ajoneuvon pysäköinti .....	18
4.2 Huoltoon ilmoittautuminen .....	21
4.3 Vuokra-auton luovutus .....	23
4.4 Työmääräyksen siirto asentajalle .....	25
5 Huollon suorittaminen.....	26
5.1 Huollon aloittaminen.....	26
5.2 Huollon valmistuminen .....	28
6 Huoltotapahtuman päättäminen.....	29
6.1 Ajoneuvon noutaminen ja luovutus.....	29
6.2 Huollon maksu.....	30
6.3 Vuokra-auton luovutus .....	30
7 Päätelmät ja johtopäätökset .....	31
Lähteet .....	33

## 1 Johdanto

”Rinta-Joupin Autoliike myy ja ostaa autoja kaikkialla Suomessa. Rinta-Joupin Autoliike on toiminut autoilijan parhaaksi jo 60 vuotta. Autoliikkeen historiaksi se on pitkä. Tällainen historia saavutetaan vain hyvällä asiakaspalvelulla, konstailemattomalla autokaupalla ja tinkimättömällä työllä.

Rinta-Joupin Autoliike syntyi Pohjanmaan lakeuksilla Tervajoella, jossa vilkas autokauppa ja yrityksen hallinto toimii edelleen. Voimakas kasvu on laajentanut autokaupan maanlaajuiseksi. Rinta-Joupin Autoliike on yksi maan suurimmista ja monipuolisimmista autokaupoista.

Rinta-Joupin Autoliikkeen edustamia merkkejä ovat Toyota, Skoda, Honda, BMW, Opel, Chevrolet, Seat, Renault, Dacia, LMC, Hobby, Fendt, Hymer, Carado, Pössl, Casa Car, R-J Car, Elnagh ja McLouis. Myyntipaikkakunnat näet Uudet autot -osiosta. Vaihtoautoja myymme jokaisella kymmenellä paikkakunnalla. Ostotoimistomme sijaitsee Helsingissä ja käteisostoja teemme myös myyntiliikkeissämme. Kaikissa yksiköissä asiakkaan palveluksessa on asiantunteva henkilöstö.” (<http://www.rinta-jouppi.com/yritys/>)

Työskentelen Rinta-Joupin Porin yksikön korjaamolla huoltoneuvojana. Meillä on edustuksena neljä automerkkiä, jotka ovat Toyota, Skoda, Honda ja BMW. Näistä Toyota toimii omana yksikkönään omassa rakennuksessaan, jossa on myynti ja huolto samassa. Huoltoneuvojana minulle kuuluu näistä kaksi merkkiä: Skoda ja Honda. Opinnäytetyössäni olen käyttänyt esimerkkinä näiden merkkien huoltotapahtumaa. Porin yksikössä meillä on melko suuri henkilökunta. Automyynnissä työskentelee 12 henkilöä, huollossa työskentelee jälkimarkkinoinnissa huoltoneuvojina ja varaosamyyjinä päällikköineen myös 12 henkilöä. Asentajia meidän puolella on 10 ja Toyota puolella heitä on viisi. Korimekaanikkoja on meillä vielä lisäksi kaksi henkilöä. Minun yksiköstäni löytyy korjaamon puolelta 11 autonosturi paikkaa ja yksi ohjauskulmiensäätö nosturi,

lisäksi löytyy vielä erillisestä rakennuksesta kolme autonosturia. Tässä rakennuksessa meillä toimii rengashotelli, josta löytyvät asiakkaiden renkaiden lisäksi uudet renkaat, myös autojen varusteluja tehdään siellä jonkin verran.

Tässä tutkintotyössä käsittelen ajoneuvon huollon eri vaiheita oman työni kannalta katsottuna, josta käy ilmi, kuinka suurta osaa asiakaspalvelu näyttelee huoltoneuvojan työssä. Tarkoituksena on käydä läpi huoltoprosessin kaikki vaiheet asiakkaan ajanvarauksesta aina huolletun auton luovutukseen asti ja selvittää kuinka moni henkilö on mahdollisesti ollut mukana ajoneuvon huoltoprosessissa. Tärkeää on huomioida mahdolliset erilaiset menetelmät asiakkaan tehdessä varausta huoltoaikaan, sekä saada huoltoajat sopimaan asiakkaan ja asentajien aikataulujen välille. Työssä tarkastelen myös varaosien saatavuutta, niiden tilausta ja varaosien ennakkokeräilyä valmiiksi asentajien käyttöön. Tärkeänä osana asiakkaalle, kuin myös meille on autoihin takuuna tehtävät korjaamokampanjat, jotka pitää huomioida ennen auton huoltoon tuloa.

## **2 Huollon ajanvaraus**

### **2.1 Sähköisesti tehtävät varaukset**

Huollon ajanvaraukset ottaa vastaan huoltoneuvoja, mutta myös varaosa myyjät voivat ottaa vastaan huollon jos huoltoneuvoja ei ole sillä hetkellä vapaana. Huollon ajanvaraukset tehdään puhelimitse, lähettämällä sähköpostia, internetin kautta täyttämällä sähköinen huollon ajanvaraus lomake.

Huoltoaikaa varattaessa asiakkaalla olisi hyvä olla auton rekisterinumero, joka on tärkeä varausta tehdessä. Siitä saadaan tietää, mikä auto on kyseessä ja tällöin nähdään myös asiakkaan tiedot, jotka ovatkin tärkeää tarkistaa varausta tehdessä.

Rekisterin myötä nähdään auton kone- ja vaihteisto tyyppi, jotka on tärkeä tietää varausta tehdessä, jolloin on helppo varata oikeat huoltoon tarvittavat osat. Tällöin näemme myös mahdollisen auton huoltohistorian, jos auto on käynyt meillä huollossa tai mahdollisesti jollain muulla Rinta-Joupin korjaamolla.

### **2.2 Puhelimitse tehtävät varaukset**

Puhelimella tehtävät varaukset ovat varmaankin yleisin tapa varata huoltoaikoja. Kun asiakas soittaa huollon varausnumeroon, niin keskus siirtää puhelun vapaana olevalle huoltoneuvojalle, joka ottaa puhelun vastaan. Jos huoltoneuvoja on estynyt vastaamaan, johtuen toisesta paikalla olevasta asiakkaasta tai vaikka asiakaspuhelusta, tällöin puhelu ohjautuu seuraavalle vapaana olevalle henkilölle, kuten varaosahenkilölle.

Jos puheluun vastannut henkilö ei voi kyseistä asiaa hoitaa tai jos asiakas haluaa jutella määrätylle henkilölle asiastaan, niin tällöin otetaan soittopyyntö vastaan ja välitetään se kyseiselle henkilölle. Hän soittaa asiakkaalle mahdollisimman pian vapauduttuaan. Jos puheluihin ei kukaan ehdi vastaamaan määrättyssä ajassa, niin tällöin puhelu ohjautuu keskukseseen, jotka



kysyvät asiakkaalta mitä asia koskee, puhelinnumeron sekä mahdollisesti myös auton rekisterinumeron.

Tämän jälkeen keskus lähettää soittopyynnön sähköpostiin, joka näkyy jokaisen toimihenkilön omassa sähköpostissa. Tällöin oikean henkilön on helppo ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja samalla merkata sähköpostiin soittopyyntö hoidetuksi, jolloin myös kaikki näkevät asian hoidetuksi omilta koneiltaan, eikä tule päällekkäisiä yhteydenottoja asiakkaaseen.

Huoltoaikaa varattaessa puhelimitse on tärkeää kysyä asiakkaalta auton rekisterinumero, josta saadaan auton tiedot ja sen mahdollinen huollon tarve. Tärkeää on myös tarkistaa kaikki asiakkaan henkilötiedot, kuten osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero. Puhelinnumeron tarkistaminen on ehdottoman tärkeää tässä vaiheessa. Sen jälkeen kun varaus on tehty ja kun huolto aika lähestyy, pitää asiakkaaseen saada ehkä yhteys. Huoltoaikaa voidaan joutua siirtämään toiseen ajankohtaan esimerkiksi asentajan sairaustapauksen vuoksi tai varaosien saatavuus ongelmien vuoksi.

### **2.3 Sähköpostilla tehtävä varaus**

On myös mahdollista varata huoltoajoja sähköpostilla, jotka tulevat suoraan henkilökohtaiseen sähköpostiin etunimi.sukunimi@rinta-jouppi.com. Tällöin asiakkaat useimmiten ilmoittavat auton rekisterinumeron, huoltotarpeen ja omat yhteystietonsa, jolloin huoltoneuvoja voi ottaa yhteyttä myös puhelimitse.

Tämä tapa ei ole meillä Rinta-Joupilla kovinkaan suosittu, koska aina ei ole itse mahdollista lukea sähköpostiaan, eivätkä työkollegat pysty niitä näkemään, ellei joku heistä avaa toisen sähköpostia. Muuten tällöin asiakas saattaa joutua odottamaan yhteydenottoa siihen asti kunnes kyseinen henkilö palaa töihin ja vastaa asiakkaalle. Tietenkin on hyvä varmistaa ennen yhteydenottoa, onko joku mahdollisesti jo ollut yhteydessä asiakkaaseen.

## 2.4 Sähköinen ajanvarauslomake

Rinta-Joupilla on käytössä myös sähköinen ajanvarauslomake, jonka kautta on helppo tehdä ajanvarauksia meille huoltoon. Sähköiseen ajanvaraukseen pääsee meidän nettisivujen kautta [www.rinta-jouppi.com](http://www.rinta-jouppi.com).

Lomakkeen täyttäminen on tehty mahdollisimman selkeäksi, koska tähdellä merkityt kohdat ovat pakollisia, kuten: merkki, malli, rekisterinumero, mittarilukema, nimi ja puhelinnumero. Tällöin ei mikään tärkeä asia jää vahingossa asiakkaalta merkkäämättä. (Kuva 1)

### Huoltotarpeesi

Toivottu huollon pvm

Määräaikaishuolto  km

Vuosihuolto

Korjaus

### Lisäpalvelut

Huollossamme saat helposti myös seuraavat palvelut

Vuokra-auto

Katsastustarkastus

Katsastuksessa käyttö

### Autosi tiedot

Merkki*	Malli*	Rekisterinumero*	Mittarilukema (km)*
Honda			

### Yhteystietosi

Nimi*	Yritys

Osoite	Postinumero	Postitoimipaikka

Puhelinnumero*	Sähköpostiosoite

Toivottu yhteydenottotapa\*

Sähköposti

### Lisätiedot

Lisätietoja / muu viesti

Kuva 1 Sähköinen ajanvarauslomake

Näillä tiedoilla huoltoneuvoja pystyy tekemään esivalmistelut ajanvaraukselle, ennen kun ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Suotavaa olisi kuitenkin, että asiakas täyttäisi lomakkeen kokonaan. Tällöin osaisi varautua tarkemmin varattavaan huoltoon, koska kyseessä voi olla esimerkiksi jokin isompi huolto, kuten esimerkiksi jakopäänhuolto.

## **2.5 Paikanpäällä tehtävät varaukset**

Jos asiakas tulee henkilökohtaisesti korjaamolle varaamaan huoltoaikaa, tällöin varauksen tekee yleensä vapaana oleva huoltoneuvoja, mutta myös varaosamyyjät voivat ottaa varauksia vastaan jos huoltoneuvoja ei ole sillä hetkellä vapaana.

Huoltoneuvoja aloittaa useimmiten kysymällä asiakkaalta ensin ajoneuvon rekisterinumeron, koska tällöin saadaan tietoon autolle merkityt omistajatiedot, sekä auton merkin ja mallin. Nämä tiedot tulee aina varmistaa asiakkaalta mahdollisten muutosten varalta.

Seuraavaksi asiakkaalta tiedustellaan minkälaista huoltoa auto tarvitsee, sekä onko autossa kenties jotain muita ongelmia, jotka tulisi korjata tai ottaa huomioon huollon yhteydessä. Samalla kertaan tarkistetaan onko ajoneuvolle auki olevia takuuna tehtäviä korjaamokampanjoita, jotka pitää ottaa huomioon ajanvarausta tehtäessä. Tällöin täytyy varata kampanjatyölle tarvittava lisäaika.

Kun asiakas on paikanpäällä varaamassa huoltoaikaa tai kertomassa autonsa jostain viasta, niin tällöin on helpompi suunnitella mahdollista korjausta, kun voi käydä itse katsomassa ja toteamassa mahdollinen vika, jos se on nähtävissä ilman purkamista. Tällöin osaa varautua heti oikeilla osilla ja varata riittävästi korjausaikaa asentajalle. Asiakkaalle on hänen varattaessa huoltoa paikanpäällä antaa kirjekuori, johon hän saa laittaa autonsa avaimet ja jonka voi tiputtaa meidän postiluukustamme, kun hän ei kerkeä tuomaan autoaan aukioloaikana. (Kuva 2)

# Rinta-Joupin Autoliike

HYVÄNTUULENTIE 28200 PORI  
PUH. (02) 6304700

**ARVOISA ASIAKAS**

Mikäli ette ehdi tuomaan autoanne huoltoomme aukioloaikana tehkää seuraavasti:

- Pysäköikää ja lukitkaa autonne
- Täyttäkää tämä kuori
- Laittakaa avaimet ja huoltokirja kuoreen, pudottakaa postiluukkoon
- Mikäli kysyttävää, soittakaa huoltoneuvojalle
- Haluatteko että soitetaan ( )

Nimi \_\_\_\_\_

Rekisteri nro \_\_\_\_\_

Puhelin päivisin \_\_\_\_\_

**TYÖTILAUS:**

Huolto \_\_\_\_\_ ajettu \_\_\_\_\_ km

Reutu \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

allekirjoitus

AUTONNE VOITTE NOUTAA 16.30 ASTI KIITOS

Kuva 2 Avaimien kirjekuori

### 3 Huollon ennakointi

Tulevaan huoltoon täytyy varautua monella eri tavalla, kuten oikeilla varaosilla ja sopivalla huoltoajalla, joka ei saa olla liian lyhyt mutta ei myöskään liian pitkä. Huoltoaikojen oikein varaaminen on oleellisen tärkeää, koska jos aika on liian lyhyt, tästä johtuen seuraavan asiakkaan huoltoaika voi viivästyä tarpeettomasti ja aiheuttaa asiakkaalle turhaa mielipahaa ja ehkä haittaakin. Ja vastaavasti toisinpäin, että jos varataan turhan pitkä huoltoaika, niin silloin asentajalle tulee turhia odotusaikoja joka ei taas paranna yrityksen tulosta.

Meillä on käytössä ajoneuvoille erilaisia huoltopaketteja, joissa on valmiina huoltojen ohje-ajat ja tarvittavat huoltoon käytettävät varaosat, nämä löytyvät Automaster ohjelmasta. Tällöin on helppo kertoa asiakkaan kysyessä huollon hinta-arviota, huoltoajan pituutta ja mitä varaosia huollon yhteydessä vaihdetaan. Näin myös osataan varata ajanvarauskalenterista oikean pituinen aika huollolle. Kun valitsee oikean huoltopaketin ajoneuville, niin ohjelma ilmoittaa jos huoltoon tarvittavia varaosia ei löydy korjaamon varastosta, tällöin voi itse tilata heti tarvittavan varaosan Automasterin kautta. Jos taas kyseessä on varaosa jolla on suurempi menekki kuin muutama kappale vuodessa, tällöin asiasta voi ilmoittaa varaosamyyjälle, joka tekee mahdollisesti kappalemäärältään isomman varaosa tilauksen, mikäli katsoo sen tarpeelliseksi.

Huoltoaikaa varattaessa täytyy myös tarkistaa merkkikohtaisesta ohjelmasta, onko ajoneuville olemassa joitain avonaisia korjaamokampanjoita, jotka voisi tehdä samalla huollon yhteydessä. Näille korjaamokampanjoille täytyy silloin myös varata oma siihen käytettävä aika ja mahdolliset tarvittavat varaosat. Kampanjoista tehdään aina omat työmääräykset, joihin merkataan ajoneuvon omistajatietoihin kyseessä oleva maahantuoja. Näistä kampanjoista kerrotaan myös asiakkaalle ja myös työmääräykseen otetaan asiakkaan allekirjoitus, koska maahantuoja voi tarkistuttaa työmääräykset jossain vaiheessa.

### 3.1 Varaosien ennakkokeräily

Varastovastaava käy päivittäin varauskalenterista tulevia huoltoja ja työmääräyksiä läpi, sekä tarkistaa, että varaosia on riittävästi. Jos näin ei ole, niin hän ilmoittaa asiasta heti varaosamyyjälle tai huoltoneuvojalle joka on kyseisen huollon varannut.

Hän myös kerää huoltoon varatut varaosat ja vie ne valmiiksi asentajan omaan hyllyyn, josta ne on asentajan helppo löytää huollon alkaessa. Tällöin asentajan ei tarvitse alkaa itse keräämään tarvitsemiaan varaosia varastosta, vaan hän voi ottaa huoltoon varatut varaosat omasta hyllystään. Tällä tavalla ei hukata turhaan asentajan huoltoon varattua aikaa ja hän voi keskittyä tekemäänsä työhön huolella. (Kuva 3)



Kuva 3 Asentajien varaosa hyllyt

### 3.2 Varusteluun varautuminen

Ajoneuvojen varustelulla tarkoitetaan enimmäkseen uusia autoja joita ei ole vielä luovutettu asiakkaille ja niihin asennetaan esimerkiksi vetokoukku ja/tai lohkolämmitin. Meillä käy myös jonkin verran asiakkaita, jotka ostavat ja asennuttavat meillä jälkikäteen vielä jonkin varustelun autokauppojen jälkeen.

Nämä varaukset tapahtuvat siten, että, tehtyään autokaupat, automyyjä lähettää huollolle sähköpostissa kyseisen auton varustelukortin, josta nähdään miten asiakkaan auto olisi tarkoitus varustella ja koska se olisi tarkoitus luovuttaa hänelle.

Varustelu-aika varataan luonnollisesti sellaiselle asentajalle jolla on eniten kokemusta kyseisistä varusteluista. Jotta ei kävisi niin, että varustelu otetaan asentajalle jolla ei ole lainkaan kokemusta kyseisistä varustelu töistä ja mahdollisesti koko varustelu joudutaan tekemään uudestaan ja/tai ajoneuvon luovutus myöhästyy. Jos näin käy jostain syystä, niin tällöin meille tulee turhia lisäkustannuksia ja aikataulut eivät enää pidä paikkaansa, sekä toisaalta asiakkaan kannalta turhaa viivästystä.

Varusteluun tarvittavat varaosat tilaa normaalisti varaosamyyjä ja näihin töihin tarkoitettuja varaosia pidetäänkin yleensä enemmän hyllyssä. Varastovastaava kerää näihin tarkoitettuja varaosia asentajien hyllyyn valmiiksi ennen varustelun alkua, lukuun ottamatta vetokoukkuja, jotka haetaan niille tarkoitettusta hyllystä suoraan, koska ne ovat turhan paljon tilaa vieviä.

### 3.3 Varaosien jälkitoimitukseen jääminen

Kun varastovastaava huomaa esikeräilyä tehtäessä, että jokin varaosa on loppunut ja se ei ehkä ehdi tulemaan ennen kyseistä huoltoa. Tällöin varastovastaava kertoo asiasta heti sen huollon varanneelle huoltoneuvojalle, jonka kuuluu soittaa heti asiakkaalle ja sopia mahdollisesta uudesta huoltoajasta. Jos kyseinen huoltoneuvoja ei ole paikalla, niin vastuun asiakkaalle ilmoittamisesta ottaa joku toinen huoltoneuvoja tai varaosamyyjä. Pääasia, että asiakkaalle tulee soitetuksi ja ilmoitetuksi asiasta, jottei hän tule turhan päiten paikalle.

Tämä on ehdottoman tärkeää, jotta ei asiakas kerkeää tuomaan auton huoltoon ja kyseinen varaosan puute huomataan vasta sitten. Tämä on korjaamolle ja etenkin asiakkaalle nolo tilanne ja saattaa aiheuttaa mahdollisuuden, että asiakas ei välttämättä enää tuo autoa lainkaan kyseiseen paikkaan huoltoon. Tämän takia on ehdottoman tärkeää, että tarvittavat varaosat löytyvät aina hyllystä huollon alkaessa.

Varaosien saatavuus ongelmat voivat johtua useammasta asiasta. Maahantuojan varastosta on varaosa loppunut, ne on toimitettu väärään paikkaan tai voi olla myös mahdollista, että tilaus ei ole mennyt perille. Ongelmat voivat johtua myös inhimillisistä erehdyksistä tai kiireen aiheuttamasta unohduksesta. Ehkä kyseisiä osia ei ole muistettu tilata tai ne on jo otettu mahdollisesti toiseen huoltoon ja eikä ole sen jälkeen muistettu tilata uusia varaosia kyseisen huollon tilalle.



### 3.4 Huollosta muistuttaminen

Kun asiakas on varannut huoltoajan ja hänen yhteystietonsa on tarkistettu ja ennen kaikkea puhelinnumero. Tällöin huoltoneuvojan tarvitsee rastittaa ajanvarausohjelmasta yhteystiedot kohdasta ”ilmoitus tekstiviestillä”, niin tällöin asiakkaalle lähtee huoltoa edeltävänä päivänä muistutus tekstiviestillä huollosta, jossa muistutetaan huoltoajasta, sekä siitä, että asiakas muistaa ottaa huoltokirjan mukaansa huoltoon tullessaan.

Tämä edesauttaa sitä että asiakas tuo ajoneuvonsa sovittuun aikaan sille varattuun huoltoon, eikä tulisi myöhässä tai pahimmassa tapauksessa unohtaisi kokonaan ajoneuvon huoltoa. Tällöin asentajille varatut huollot tulevat oikeisiin aikoihin eikä tule myöhästymisiä ja/tai viivästyksiä. Ja jos asiakkaalle tulee jokin este eikä hän pääse tulemaan sovittuna aikana huoltoon, niin silloin hän voi vielä siirtää tai perua huoltoajan. Tällöin voidaan asentajalle ottaa jokin toinen työ tämän perutun huollon tilalle, eikä tule turhia odotustunteja asentajille. Näin ei kustannustehokkuus kärsi.

## 4 Ajoneuvon tuonti huoltoon

### 4.1 Ajoneuvon pysäköinti

Huoltoon tulevat ajoneuvot tulisi pysäköidä huollon asiakaspaikoille tarkoitettuihin ruutuihin, joita löytyy huollon pääovien edestä ja myös huoltorakennuksen sivusta. Näiltä asiakaspaikoilta asentajan on helppo löytää oikea huoltoon tuleva auto, jolloin hänen ei tarvitse kiertää koko pihaa läpi.

(Kuva 4 ja 5)



Kuva 4 Huollon pääovet



Kuva 5 Huollon sivussa oleva parkkipaikka

Jos nämä kyseiset asiakaspaikat ovat täynnä, on ajoneuvo mahdollista jättää myös huoltorakennuksen taakse josta löytyy myös vapaata parkkitilaa. Takapihalla pidetään myös uusia autoja. Nämä autot ovat tulossa varusteluun tai ovat jo varusteltuja ja jotka odottavat luovutusta uusille asiakkaille.

Kun asiakas tuo auton huoltoon huollon aukioloajan ulkopuolella, näin huoltoneuvoja ei saa vastaanotettua auton avaimia. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus tiputtaa avaimet huollon postiluukusta, joka löytyy huoltorakennuksen takaa, missä oveen on laitettu postiluukku ja siinä lukee ”huoltoon tulevat ajoneuvot”. Tällöin aamulla töihin tullessa kenen vaan on helppo tarkistaa onko kukaan asiakas jättänyt auton avaimia postiluukkuun. (Kuva 6)



Kuva 6 Takaovi jossa postiluukku

Myös hinausauton kuljettajat käyttävät tätä käytäntöä, kun he tuovat asiakkaan autoja joihin on tullut jokin ajoa estävä häiriö, kuin myös kolaroitujen autojen avaimet löytyvät täältä jos niitä tuodaan aukioloajan ulkopuolella. Kolaroidut autot myös jätetään niille tarkoitetuille paikoille, joka löytyy vauriokorjaamon takaa, eli niitä ei jätetä huoltoasiakkaille tarkoitetuille paikoille, tällöin kolariautot on myös helpompi siirtää korjaamon puolelle. (Kuva 7)



Kuva 7 Vaurikorjaamo

#### 4.2 Huoltoon ilmoittautuminen

Kun asiakas on saanut jätettyä auton parkkiin, niin sen jälkeen hän ilmoittautuu huoltoon vapaana olevalle huoltoneuvojalle, mutta tietenkin varaosamyyjäkin voi ottaa huollon vastaan jos huoltoneuvoja ei ole vapaana sillä hetkellä.

(Kuva 8)



Kuva 8 Huoltoon ilmoittautuminen

Ensiksi aloitetaan kysymällä asiakkaan ajoneuvon rekisterinumero, jolla löytää parhaiten varatun huoltoajan. Tietenkin huoltoajan löytää myös asiakkaan nimellä ja joskus varaukset on voitu myös varata näin jos asiakas ei ole ennen käynyt meillä huollossa ja varatessa huoltoaika ei ole muistanut antaa oman autonsa rekisterinumeroa. Näissä tapauksissa pitää kysyä asiakkaalta mahdollisimman tarkasti, mikä auto hänellä on ja minkälainen huolto olisi seuraavaksi tulossa, koska meillä ei ole mahdollista nähdä auton huoltohistoriaa.

Kun oikea huoltoaika on löytynyt, niin sen jälkeen on tietysti hyvä tarkistaa asiakkaan henkilötiedot, sähköpostiosoite ja puhelinnumero, jos vaikka jostain syystä huollonaikana tarvitsee saada asiakas kiinni. Asiakkaalta kannattaa vielä kysellä mahdollista lisätöistä tai esimerkiksi mahdollisista ongelmista ajoneuvossa. Tietenkin täytyy ottaa huomioon asiakkaalle varattu huoltoaika ja mitä sen puitteissa mahdollisesti ehditään tekemään, koska joitain töitä ei tietenkään ehditä välttämättä suorittamaan annetuissa huoltoajoissa.

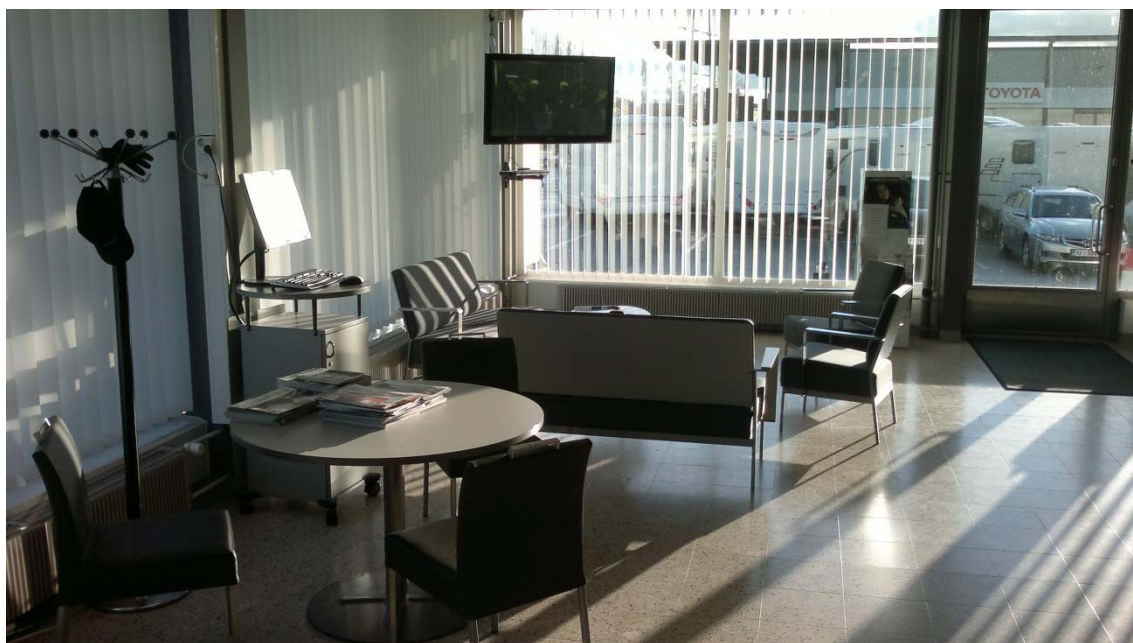
Tämän jälkeen tulostetaan työmääräys ja käydään asiakkaan kanssa se vielä kertaalleen läpi, josta selviää mitä tehtävä huolto sisältää ja mitä kyseiset työtehtävät varaosineen tulee maksamaan. Tämä on siinä mielessä tärkeä vaihe, ettei kummallekaan osapuolelle jää väärää käsitystä sovituista toimenpiteistä.

Työmääräyksestä löytyy alhaalta neljä rastituskohtaa joissa lukee: pyyhkijänsulkien vaihto, tuulilasinpesunesteen täyttö, polttimoiden vaihto ja jarrupalojen vaihto. Nämä kysymykset on hyvä käydä asiakkaan kanssa vielä läpi, koska nämä osat vaihdetaan jos ne on rikki tai kuluneet, eikä näiden vaihtamiseen tarvitse sitten enää kysyä asiakkaalta erikseen lupaa.

Näiden toimenpiteiden jälkeen tiedustellaan asiakkaalta vielä jääkö hän mahdollisesti odottamaan huollon valmistumista paikanpäälle vai tuleeko hän noutamaan ajoneuvonsa sen valmistuttua, vai kenties vielä myöhemmin. Jos käy niin, ettei asiakas pääse noutamaan ajoneuvoaan klo.16.30 mennessä, jolloin meidän huoltopuoli menee kiinni, on mahdollista sopia asiakkaan kanssa



avaimien toimittamisesta automyynnin puolelle. Näin asiakas voi noutaa autonsa avaimet automyynnin sihteereiltä vielä kello 18:sta mennessä. Näin työn vastaanottajan on helppo vielä kirjata asiakkaan toiveet työmääräykseen jolloin on helppo toimia oikealla tavalla. Kun asiakas jää paikan päälle odottamaan autonsa huollon valmistumista, hän voi viettää sen ajan meidän huollon odotustilassa. (kuva 9)



Kuva 9 Odotustila

### 4.3 Vuokra-auton luovutus

Jos asiakas on varannut itselleen huollon ajaksi vuokra-auton, se luovutetaan kun työmääräys on jo tarkistettu yhdessä asiakkaan kanssa. Vuokra-autoista tehdään aina omat työmääräykset, eli niitä ei voida yhdistää samaan työmääräykseen huollettavan auton kanssa. Avaimet vuokra-autoihin löytyvät niille tarkoitetusta avainnaulakosta, josta ne noudetaan tarvittaessa.

Vuokra-auton työmääräykseen laitetaan aina asiakkaan yhteystiedot, vuokra-auton rekisteritiedot, sekä kuinka paljon autossa on kilometrejä lähtiessä. Näin saadaan tarkistettua asiakkaan ajama kilometrimäärä. Yleisesti ottaen vuokra-

autoissa on aina tankki täynnä asiakkaan lähtiessä ja asiakkaan kuuluisi myös tankata vuokra-auto ennen pois luovuttamista. Tärkeää on myös kertoa asiakkaalle ennen vuokra-auton luovutusta, että jos hän kolhii autoa, niin sen omavastuuosuus on 420€. Tämä lukee myös vuokra-autosta tehdyssä työmääräyksessä, johon on tärkeä ottaa asiakkaalta allekirjoitus.

Tietysti on poikkeustilanteita, kun asiakas ei välttämättä aja autolla kuin muutamia kilometrejä, jolloin auton tankkaus on turhaa. On myös mahdollista ettei asiakas jostain syystä ole ehtinyt tai viitsinyt tankata käyttämäänsä autoa ennen palautusta. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan on myös mahdollista maksaa polttoaine vuokran lisäksi ajettujen kilometrien perusteella.

Ennen kun vuokra-auto luovutetaan asiakkaalle, on hyvä käydä asiakkaan kanssa yhdessä tarkistamassa vuokra-auton kunto väärinkäsitysten välttämiseksi ja tietenkin opastaa asiakkaalle auton hallintalaitteet, jos ne ovat asiakkaalle oudot.



#### 4.4 Työmääräyksen siirto asentajalle

Kun työmääräys on tulostettu ja käyty asiakkaan kanssa läpi, asiakas luovuttanut auton avaimet, voidaan huolto aloittaa. Työmääräys ja avaimet laitetaan muovitaskuun ja ne kuuluisi normaalisti viedä asentajan omaan lokerikkoon, josta asentajan on helppo hakea aina omat huollettavat autot päivän mittaan. (Kuva 10)



Kuva 9 Asentajien työmääräyslokerikko

Aina ei kuitenkaan ole mahdollista toimia näin. Aamut ovat yleensä ruuhkaisia, koska moni huolto alkaa samaan aikaan. Asiakkaat saapuvat yhtäaikaan, eli ei ole aikaa lähteä viemään työmääräystä asentajan lokerikkoon. Tällöin asentajat yleensä kyllä ovat valmiina noutamaan ensimmäiset työmääräykset itse huoltoneuvojalta. Aamun ensimmäisten asiakkaiden jälkeen ruuhka yleensä jo helpottaakin ja voidaan palata normaaliin käytäntöön.

## 5 Huollon suorittaminen

### 5.1 Huollon aloittaminen

Asentaja noutaa työmääräyksen omasta lokerikostaan tai suoraan huoltoneuvojalta, jonka jälkeen hän tekee itse aloitusleimauksen aloittamalleen työlle. Tämän jälkeen hän noutaa asiakkaan auton pihalta ja ajaa sen halliin omalle tai vapaana olevalle asennuspaikalle. Aina kun asiakkaiden autoja ajetaan, kuuluu asentajan laittaa penkin päälle muovinen penkin suoja ja katsoa ettei käsistä jää tahroja autoon. Tämä on siksi tärkeää, ettei asentajan jäljiltä jää asiakkaan auton penkkeihin tai muuallekaan mitään tahroja eikä tuo sitä kautta meille lisäkustannuksia ja eikä jätä meistä huonoa kuvaa asiakkaalle. (Kuva 11)



Kuva 11 Huollon nosturipaikkoja

Kun auto on saatu sisälle, niin seuraavaksi asentaja käy noutamassa omasta hyllystään tarvittavat huolto osat, jotka varastovastaava on jo sinne kerännyt valmiiksi, ettei asentajan tarvitse itse enää niitä haeskella.

Ajoneuvon huollon edistyttyä ja jos asentaja havaitsee autossa jotain lisäkorjaustarvetta, kuuluu hänen heti ilmoittaa siitä huoltoneuvojalle. Näin huoltoneuvoja saa tarkistettua onko kyseistä varaosaa meillä varastossa ja kuinka paljon siitä tulisi asiakkaalle lisäkustannuksia. Tietenkin täytyy ottaa myös huomioon autolle varattu huoltoaika, eli kerkeääkö kyseistä lisätyötä tekemään annetuissa ajanpuitteissa. Lisätyöstä on myös hyvä tiedustella asentajalta, josko hän kerkeää sen vielä tekemään ennen hänen seuraavaa huoltoaan. Koska jos aikataulu venyy liian pitkäksi, niin loppupäivän huoltoajat eivät pidä enää paikkaansa.

Jos lisätöille on riittävästi aikaa ja tarvittavat osat löytyvät hyllystä, niin tämän jälkeen voidaan soittaa asiakkaalle ja kysyä korjauslupaa. Tällöin on myös hyvä olla hinta-arvio, jonka kertoa asiakkaalle. Tämän perusteella asiakas yleisemmin tekee päätöksensä lisäkorjauksesta.

Jos asiakas antaa luvan tehdä lisäkorjaukset, on se hyvä kirjata työmääräykseen ylös. Tällöin myös muukin henkilökunta näkee mitä korjauksia on tehty huollon lisäksi. Seuraavaksi yleensä huoltoneuvoja käy hakemassa hyllystä tarvittavan varaosan ja vie sen asentajalle. On myös hyvä viedä asentajalle uusi työmääräys, josta löytyy lisäkorjaukselle oma työrivi, mihin asentajan on hyvä leimata tehty työ.

Asentaja täyttää huollon aikana ajoneuvosta huoltolomakkeen, joissa käydään autosta määrätyt tarkistukset läpi, jotka maahantuojalla haluaa tarkistettavan. Nämä lomakkeet löytyvät merkkikohtaiselta järjestelmäisivustolta (elsa), jotka huoltoneuvoja tulostaa asentajalle. Järjestelmään jää huollosta merkintä kyseiselle sivulle. Tätä järjestelmää meillä käytetään Skodan huolloissa. Myös ajoneuvon huoltokirja leimataan tässä yhteydessä, sen voi leimata asentaja tai huoltoneuvoja, mutta on tärkeää että se tulee tehdyksi oikein.

## 5.2 Huollon valmistuminen

Asentajan saatua huollon tehdyksi, hän tarkistaa, ettei auton sisätiloihin ole tullut likaa tai tahroja asennuksen yhteydessä. Tämä on sen takia tärkeä toimenpide, ettei anneta epäammattimaista kuvaa meidän huollosta. Jos asiakas huomaa, että hänen autoaan on tahrittu sisältä, on korjaamo velvoitettu tekemään sisäpesun asiakkaan autoon. Tämä ei anna ammattimaista kuvaa työn suorittamisesta, eikä ole imagonkaan kannalta hyvä asia ja tietysti näistä seuraa lisäkustannuksia korjaamolle.

Kun asentaja saa ajettua auton ulos hallista, hän voi suorittaa vielä autolle ulkopuolisen pesun. Tämä tehdään vain silloin jos auto on tullessa todella likainen tai jos sääolosuhteet sen sallivat. Eli jos esimerkiksi sataa paljon vettä tai on kova pakkanen, niin tällöin auton pesu on turhaa. Näiden toimenpiteiden jälkeen asentaja tekee lopetusleimauksen huollosta ja tuo työmääräyksen auton avaimineen huoltoneuvojalle.

Tämän jälkeen huoltoneuvoja ilmoittaa asiakkaalle huollon valmistumisesta joko soittamalla asiakkaalle tai lähettämällä tekstiviestin, ellei asiakkaan kanssa ole sovittu että hän tulee noutamaan autoaan sovittuna ajankohtana.

Työmääräykseen asentaja on kirjannut erityistä huomiota tarvitsevat asiat, jotka huoltoneuvojan täytyy kirjata koneelle ja myös ilmoittaa näistä asiakkaalle kun hän noutaa auton huollosta.

Jos huollon aikana on tehty takuukorjauksia, niin nämä työt asentaja leimaa takuutyömääräykseen, jonka huoltoneuvoja on antanut asentajalle huollon alussa tai huollon aikana. Takuuna vaihdetut osat asentaja merkkää ja vie ne omaan takuuhyllykköön, jossa niitä säilytetään määrätyn ajan huollon jälkeen, koska maahantuoja voi pyytää osat tarkistettavaksi jossain vaiheessa. Takuuna tehtyihin työmääräyksiin olisi hyvä aina saada asiakkaan allekirjoitus, se ei kuitenkaan ole aina mahdollista. Niin voi käydä kun asiakkaat jotka eivät pääse tuomaan ja noutamaan autoaan huollon aukioloaikoina. Näissä tapauksissa huoltoneuvoja voi itse allekirjoittaa takuutyömääräyksen asiakkaan puolesta.

## 6 Huoltotapahtuman päättäminen

### 6.1 Ajoneuvon noutaminen ja luovutus

Asiakkaan tullessa noutamaan ajoneuvoaan huollosta, niin työn olisi hyvä luovuttaa sama henkilö kuin sen otti vastaan, mutta kyseisen henkilön ollessa varattuna tai ei ole paikalla, tällöin auton voi luovuttaa myös joku toinen henkilö.

Asiakkaalle luovutetaan hänen autonsa avaimet ja käydään vielä kerran läpi mitä huollossa tehtiin. Erityisen tärkeää on mainita asiakkaalle jos huollon aikana hänen autossaan on huomattu jotain erityistä tai mahdollisesti korjausta vaativia toimenpiteitä. Skoda merkkisen ajoneuvon omistajalle annetaan huollon luovutuksen yhteydessä huoltolomake, jonka asentaja on täyttänyt huollon aikana. Huoltolomakkeesta selviää mitä kaikkia kohtia autosta on tarkastettu ja mahdollisesti korjattu. Huoltoneuvoja saa tulostettua tämän lomakkeen merkkikohtaisesta järjestelmästä (elsa). Ajoneuvon huoltokirja joka on leimattu, löytyy asiakkaan autosta. Tästä on myös tärkeä kertoa asiakkaalle luovutuksen yhteydessä.

Viimeistään tässä vaiheessa huoltoneuvoja merkkää kaikki huollossa havaitut merkinnät työmääräykseen, koska silloin myös korjaamolle jää autosta tarvittava huoltohistoria. Myös auton ajokilometrit on tärkeä laittaa työmääräykseen ylös. Jos asiakkaan autoon on tehty huollon aikana takuuseen meneviä korjaamokampanjoita, kuten esimerkiksi ohjainlaitteiden päivityksiä. Näistä toimenpiteistä kerrotaan aina asiakkaalle ja mitä korjaamokampanja on sisältänyt. Tällöin niistä on myös huoltoneuvoja tehnyt takuutyömääräyksen ja tähän pitää viimeistään tässä vaiheessa ottaa asiakkaalta allekirjoitus.

Kaikki takuutyömääräykset kerätään takuumappiin, josta takuukäsittelijän on sen helppo löytää ja tehdä niistä takuukäsittelyt maahantuojalle. Näistä takuuna tehdyistä töistä huoltoliike laskuttaa maahantuojaa.

## 6.2 Huollon maksu

Kun asiakkaalle on selvitetty huollon kulku ja avaimet luovutettu, eikä asiakkaalla ole enää huollosta kysyttävää tai muuten epäselvyyttä. Tämän jälkeen on enää huollon maksun suorittaminen. Asiakas voi maksaa meillä käteisellä, kortilla tai hänelle voidaan tulostaa lasku huollosta. Tämä edellyttää, ettei asiakkaalla ole merkintää maksuhäiriöstä meillä. Maksut meillä saa suoritettua suoraan ajoneuvon luovuttavan henkilön kassaan. Jokaisella huoltoneuvojalla ja varaosamyyjällä on omalla koneellaan kassaohjelma ja maksupääte. Kun asiakas on suorittanut maksun, viimeistään tässä vaiheessa hänelle neuvotaan mistä hän löytää huolletun autonsa.

## 6.3 Vuokra-auton luovutus

Jos asiakkaalla on ollut käytössään vuokra-auto, olisi hyvä käydä tässä vaiheessa tarkistamassa, että ajoneuvo on siinä kunnossa kuin se oli luovutettaessa. Autosta tarkistetaan ajetut kilometrit ja onko asiakas tankannut itse vuokra-auton. Jos autoa ei ole tankattu, tällöin vuokrahintaan lisätään polttoainelisä.

Vuokra-auton työmääräykseen merkataan tässä kohtaa tulokilometrit ja lasketaan mahdollinen polttoainelisä. Asiakas voi maksaa tämän käteisellä, kortilla tai saada laskun mukaansa. Tämän jälkeen henkilö, joka otti vastaan palautetun vuokra-auton, huolehtii siitä että vuokra-auto ajetaan sille tarkoitetulle paikalle ja tarpeen mukaan hän järjestää autolle ulkopesun tai sisäsiivouksen. Jos asiakas on kolhinut vuokra-autoa, niin sen omavastuu osuus asiakkaalle on 420€.

## 7 Päätelmät ja johtopäätökset

Tässä tutkintotyössäni oli tarkoituksena selvittää ajoneuvon koko huollon prosessin eteneminen ja läpikäynti huoltoneuvojan näkökulmasta katsottuna. Tarkastelun kohteena on ollut keskeisimmät korjaamon henkilökunnan työtehtävät käytännön tasolla, mutta kaiken perustana on ollut minun oma näkemykseni huoltoneuvojan työssä. Työssäni olen tarkastellut huollon ydinprosessia lähtökohtana erilaiset ajanvaraus käytännöt, sekä yhteistyö asentajien ja varaosahenkilöstön kanssa.

Henkilöstön tiimityöskentely onkin tärkeä osa toimivaa asiakaspalvelua ja hyvin sujuvaa huoltoprosessia. Korjaamon koko henkilökunnan olisi hyvä suunnitella huoltojen käytännön asiat siten, että huollettavat autot tulisi hoidetuksi nopeasti ja tehokkaasti. Huoltoneuvojan pitää ehtiä syventymään asiakkaan kanssa keskusteluun ja kuulemaan mahdolliset ajoneuvon ongelmat. Näin saadaan asiakkaaseen luoduksi luottamuksellinen ja toimiva asiakassuhde. Tällä tavalla saadaan asiakas tuntemaan, että hän on tullut kuulluksi ja myös ymmärretyksi.

Tutkintotyöni oleellisin eteenpäin kehitettävä osa-alue on varsinkin aamuisin huoltoon tuotavien autojen vastaanoton ruuhkautuminen. Tällöin huollon vastaan ottava henkilö ei välttämättä ehdi viemään huollettavan auton työmääräystä asentajan työlokerikkoon. Näissä tapauksissa huoltojen aloitukset voivat viivästyä hieman, jos asentaja ei jostain syystä tule noutamaan työmääräystä itse. Samantyyppinen ongelma tulee esiin silloin kun esimerkiksi otetaan asentajalle huolto/korjaus kesken työpäivän ja työmääräys viedään asentajan lokerikkoon, eikä hän jostain syystä huomaa käydä katsomassa onko hänelle tullut työtilauksia päivän aikana.

Näihin ongelma kohtiin tarvittaisiin mielestäni jokin selkeä ohjeistus, jolloin tällaiset tilanteet saataisiin sujuvammiksi kaikkien kannalta katsoen. Näin välttyttäisiin turhilta viivästyksiltä. Olisi hyvä jos työnjohto ja asentajat pitäisivät yhdessä kehityspalaverin ja sopisivat yhteisistä toimintatavoista tämän asian suhteen. Kaiken kaikkiaan Porin Rinta-Joupin Autoliikkeen korjaamon

huolto prosessi on toimiva, mutta yli vuoden huoltoneuvojana työskennellessäni olen havainnut että kehittämisen varaakin määrättyissä asioissa vielä löytyy.



## Lähteet

[www.rinta-jouppi.com](http://www.rinta-jouppi.com)