

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityön koulutusohjelma

Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

2014

Marika Ranta

ASIAKASHYÖDYN JA KANNATTAVUUDEN PARANTAMINEN TOIMIVAN KUMPPANIOHJAUKSEN AVULLA

– Case: Vakuutusyhtiö X



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityö | Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

Marraskuu 2014 | 43 sivua

Ohjaaja | Jari Leppihalme

Marika Ranta

ASIAKASHYÖDYN JA KANNATTAVUUDEN PARANTAMINEN TOIMIVAN KUMPPANIOHJAUKSEN AVULLA CASE: VAKUUTUSYHTIÖ X

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää parhaat ja kustannustehokkaimmat yhteistyökumppanikorjaamot Vakuutusyhtiö X:lle. Tarkoituksena on selvittää 7 autokorjaamon prosessin sujuvuutta, työnlaatua ja korjausten hintaa sekä verrata korjaamoja toisiinsa. Alatavoitteena halutaan saada selville, menevätkö asiakkaat mieluummin merkkikorjaamolle kuin yleiskorjaamolle.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään yleisesti vahinkotapahtumaa vakuutusyhtiössä sekä yritysten välistä yhteistyötä. Ensimmäisessä osassa käydään läpi muun muassa vakuutuksenantajan ja vakuutetun oikeuksia ja velvollisuuksia sekä kerrotaan korvauksen hakemisesta ja muutoksenhausta korvauspäätökseen. Toisessa osassa perehdytään yritysten välisen yhteistyön syihin ja hyötyihin sekä paneudutaan kumppanien valintaan liittyviin seikkoihin.

Tutkimuksen empiirisessä osassa selvitetään autokorjaamojen toimintaa Vakuutusyhtiö X:n sekä sen asiakkaiden näkökulmasta. Korjaamojen toimintaa tarkastellaan muun muassa keskimääräisten korjausaikojen ja -kustannusten osalta. Korjaamoille jaetaan pisteitä sen mukaan, kuinka hyvin ne onnistuvat kussakin osa-alueessa. Asiakkaiden mielipiteitä korjaamojen toiminnasta kartoitetaan puhelimitse tapahtuvan asiakastytyväisyyskyselyn avulla.

Tutkimuksessa saatiin selville, että korjaamoiden 1 ja 2 kanssa kannattaa jatkaa yhteistyökumppanuutta. Molemmat korjaamot saivat hyvät pisteet vertailussa ja asiakkaat olivat myös tyytyväisiä korjaamojen toimintaan. Korjaamojen 3 ja 6 osalta Vakuutusyhtiö X:n tulee pohtia, kannattaako niiden kanssa yhteistyökumppanuutta jatkaa. Kumpikaan ei saanut hyviä pisteitä, eivätkä korjaamon 6 asiakkaatkaan olleet kaikki tyytyväisiä. Lisäksi ilmeni, että merkkikorjaamolle ohjatut asiakkaat menevät mieluummin kyseiselle korjaamolle, kuin yleiskorjaamolle ohjatut.

ASIASANAT:

Vakuutusyhtiö, asiakastytyväisyys, kumppanuus, verkostot, autokorjaamo, korvauskäsittely, yhteistyö

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Financing and Insurance Services

November 2014 | 43 pages

Instructor | Jari Leppihalme

Marika Ranta

IMPROVING CUSTOMER BENEFIT AND PROFITABILITY WITH EFFECTIVE PARTNER COOPERATION CASE: INSURANCE COMPANY X

The aim of this thesis is to find out the best and most cost-effective car repair shop partners in cooperation. The study is commissioned by Insurance Company X. The purpose is to examine how processes progress in 7 car repair shops and then compare them with each other. It is also intended to find out the price and quality of work on the repair shops. Another target is to find out if customers will rather choose a garage which specializes in cars with a certain brand than a general garage.

The theoretical part of the study enlarges on cooperation between companies and how a notification of claim is handled in an insurance company. The first part goes through insurers and insureds rights and duties together with applying for compensation and how to appeal a claims settlement decision. The second part focuses on the reasons and benefits of cooperation between companies and also related issues of partner selection.

In the case section, the operation of car repair shops is analyzed from the insurance company's and customer's point of view. The operations of car repair shops are observed for example on behalf of average repair times and repair costs. The car repair shops are given points for their successfulness in each sector. The customers' opinions are surveyed with customer satisfaction inquiries by phone.

The study revealed that the cooperation should be continued with repair shops 1 and 2. Both garages got good points from the comparison and customers were also pleased with the functionality of the repair shops. Insurance Company X should weigh up the results if it wants to continue the cooperation with garages 3 and 6. Neither of them got good points from the comparison and the customers of repair shop 6 were all not pleased. It was also discovered that those customers who were directed to the brand accredited car repair shops will rather go to that specific garage than those customers who were directed to general garages.

KEYWORDS:

Insurance company, customer satisfaction, partnership, network, car repair shop, claims handling, cooperation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 VAHINKOTAPAHTUMA VAKUUTUSYHTIÖSSÄ	8
2.1 Vakuutuksenantajan ja vakuutetun oikeudet ja velvollisuudet	8
2.2 Korvauksen hakeminen	9
2.3 Korvaussäännökset autovahingoissa	10
2.4 Muutoksenhaku korvauspäätökseen	12
3 YHTEISTYÖKUMPPANUUS	14
3.1 Yritysten välinen yhteistyö	14
3.1.1 Yhteistyön syyt	14
3.1.2 Yhteistyön hyödyt	15
3.2 Kumppanien valinta	16
4 CASE: VAKUUTUSYHTIÖ X:N KUMPPANIKORJAAMOIDEN VERTAILU	19
4.1 Kumppaniohjausjärjestelmän kehittämistarpeet	19
4.2 Korvauskäsittely auto- ja liikennevahingoissa Vakuutusyhtiö X:ssä	20
4.3 Tulokortti	22
4.4 Korjaamojen esittely	23
4.5 Korjaamojen vertailu tulokorttien perusteella	26
4.6 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	30
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	38
LÄHTEET	41

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely.

KUVIOT

Kuvio 1. Korvattavuuden ratkaisu.	11
-----------------------------------	----

Kuvio 2. Kumppanuuden logiikka.	17
Kuvio 3. Korvauskäsittelyn prosessi.	21
Kuvio 4. Ohjausten jakautuminen korjaamojen kesken.	24
Kuvio 5. Ohjausten suhde todellisiin korjaamokäynteihin.	25
Kuvio 6. Ohjausten prosentuaalinen suhde todellisiin korjaamokäynteihin.	26
Kuvio 7. Keskihahinko euroina.	27
Kuvio 8. Korityön hinta euroina tunnissa.	28
Kuvio 9. Korjausaika päivinä.	29
Kuvio 10. Ohjaus korjaamolle.	31
Kuvio 11. Mielipiteet henkilöstön kanssa asioimisesta.	32
Kuvio 12. Korjaamon yhteydenpito.	33
Kuvio 13. Sovitun korjausajan pitävyys.	34
Kuvio 14. Korjaamon suosittelu.	36
Kuvio 15. Arvosana vakuutusyhtiölle.	37

TAULUKOT

Taulukko 1. Yritysten yhteistyön hyödyt.	15
Taulukko 2. Korjaamojen pistevertailu.	30

KUVAT

Kuva 1. Tulokortin etusivu.	22
Kuva 2. Tulokortin tilastoja.	23

1 JOHDANTO

Usein liikenteessä tapahtuu vahinkoja, joiden selvittelyssä vakuutusyhtiön palveluja tarvitaan. Vahingon haltuunotto vakuutusyhtiössä on erittäin tärkeää niin asiakkaan kuin korvauskäsittelynkin kannalta. Jokaisesta vahinkotapahtumasta on tehtävä vahinkoilmoitus omaan tai mahdollisen vahingon aiheuttaneen vastapuolen vakuutusyhtiöön. Tällöin on mahdollista saada korvausta vakuutuksesta oman tai vastapuolen ajoneuvolle aiheutuneista omaisuusvahingoista. Ilmoituksen perusteella vakuutusyhtiö ohjaa asiakkaan autokorjaamoon, joka on sopivin asiakkaan tarpeisiin. Yhteistyökumppanikorjaamot ovat tärkeitä vakuutusyhtiöille. Yhteistyön toimiessa hyvin yhtiö tietää, että asiakkaat saavat hyvää palvelua ja yhtiö mahdollisimman kustannustehokasta korjausta.

Toimeksiantajana tässä tutkimuksessa on Vakuutusyhtiö X. Yhtiölle ilmoitetaan vuosittain noin 3000 vahinkoa, jotka kuuluvat kaskovakuutukseen. Vakuutusyhtiö X:llä on oltava toimiva järjestelmä, jonka avulla se voi ohjata vahinkoasiakkaita autokorjaamoille. Yhtiöllä on nyt käytössään kumppaniohjausjärjestelmä, josta voidaan tehdä ohjauksia eri autokorjaamoihin. Järjestelmästä voidaan nähdä korjaamojen yleiset tiedot sekä se, mitä kaikkea korjaamalla tehdään, esimerkiksi peltikorjausta, muovikorjausta tai venekorjauksia. Tällä hetkellä yhtiöllä on 16 yleiskorjaamoa yhteistyökumppaneinaan.

Tavoitteena tutkimuksessa on selvittää, mitkä ovat parhaat ja kustannustehokaimmat yhteistyökumppaniautokorjaamot Vakuutusyhtiö X:lle. Tarkoituksena on selvittää 7 autokorjaamon prosessien sujuvuutta, työnlaatua ja korjausten hintaa sekä verrata korjaamoja toisiinsa. Vaikka työ keskittyykin parhaiden yleisautokorjaamojen valintaa, alatavoitteena halutaan saada selville, menevätkö asiakkaat mieluummin merkkikorjaamolle kuin yleiskorjaamolle.

Työn teoriaosassa käydään läpi yleisesti vahinkotapahtuman haltuunottoa ja käsittelyn kulkua, minkä jälkeen paneudutaan Vakuutusyhtiö X:n auto- ja liikenevahinkojen käsittelyyn. Tämän jälkeen kerrotaan yritysten välisestä kumppanuudesta ja kumppanien valinnasta. Työn empiirisessä osassa 7 autokorjaa-

mon toimintaa tarkastellaan sekä Vakuutusyhtiö X:n että sen asiakkaiden näkökulmasta. Selvitämme jo yhteistyökumppaneina olevien 7 yleiskorjaamon, yhden yhteistyökumppanimerkkikorjaamon sekä yhden uuden yleiskorjaamon toimintaa. Aluksi tarkastellaan korjaamojen keskimääräisiä korjausaikoja ja -kustannuksia. Nämä tiedot saadaan selville Vakuutusyhtiö X:n tietojärjestelmistä saatavista tuloskorteista. Asiakkaiden mielipiteitä korjaamon toiminnasta selvitetään kyselyn avulla. Tietyllä aikavälillä ohjauksen saaneisiin asiakkaisiin ollaan puhelimitse yhteydessä asiakastyytyvää koskien. Haastateltavia asiakkaita valitaan noin 40 kappaletta.

2 VAHINKOTAPAHTUMA VAKUUTUSYHTIÖSSÄ

2.1 Vakuutuksenantajan ja vakuutetun oikeudet ja velvollisuudet

Vakuutusyhtiön asiakkaan tulee olla selvillä vakuutusturvastaan ja siitä, mitä se kattaa. Vakuutusten myyntitilanteessa palveluneuvojan tulee varmistaa, että asiakas ymmärtää vakuutuksen kattavuuden sekä saa ajanmukaiset vakuutusehdot. Vakuutusehtojen osalta vakuutuksen esitteessä on mainittava muun muassa seuraavia asioita: vakuutusturvan keskeinen sisältö, korvausperusteet ja olennaiset perusteet korvauksen alentamiselle tai epäämiselle. Asiakkaan on ymmärrettävä ehdoista, minkä tyyppisiä vahinkoja on käytännössä jätetty vakuutusturvan ulkopuolelle. (Finanssialan Keskusliitto ry 1998; Eskuri & Patala 2010, 43.)

Koska vakuutus on myytävänä tuotteena abstrakti, eikä asiakas voi kokeilla tai havainnoida sitä kuin konkreettista esinettä, on lainsäätäjät asettanut vakuutusyhtiölle tiedonantovelvollisuuden. Vakuutusyhtiön on annettava vakuutuksen hakijalle tarpeelliset tiedot, jotta asiakas voi arvioida vakuutustarvettaan ja valita oikean vakuutuksen. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi tiedot vakuutusmuodoista, -maksuista ja ehdoista. (Pellikka ym. 2011, 69.)

Vakuutustapahtuman jälkeen vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus koskee myös niitä osapuolia, joilla on vakuutussopimuslain ja vakuutusehtojen mukaan vakuutetun asema, vaikkei nämä olisivatkaan vakuutuksenottajia. Näitä voivat olla muun muassa ajoneuvon osamaksuomistaja tai panttioikeuden haltija. (Eskuri & Patala 2010, 111.)

Jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu havaitsee antaneensa virheellisiä tietoja, hänen on viipymättä oikaistava tiedot vakuutusyhtiöön. Mikäli vakuutuksenottaja tai vakuutettu on tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa joko vakuutussopimusta tehdessä tai korvausta hakiessa, korvausta voidaan joko alentaa tai se evätä. Vakuutussopimus ei sido vakuutusyhtiötä, jos havaitaan vilppiä. Vilpin takia sopimus on tällöin pätemä-

tön. Vakuutuksenottajan tai vakuutetun täytyy oikaista havaitsemansa väärät tai puutteelliset tiedot välittömästi, jotta vakuutussopimus ei mahdollisesti raukea. (Pellikka ym. 2011, 82–83; Vakuutussopimuslaki 28.6.1994/543.)

Vakuutusyhtiön tulee käsitellä asiakkaan tietoja luottamuksella ja noudattaa vai- tiolovelvollisuutta. Kaikkia asiakkaita tulee käsitellä oikeudenmukaisesti sekä samanarvoisina vakuutusturvasta riippumatta. Vakuutusyhtiöllä on myös tie- donantovelvollisuus muun muassa korvauksiin liittyen. Asiakkaan tulee saada kaikki ne korvaukset, jotka hänelle lain ja vakuutussopimuksen mukaan kuulu- vat, vaikkei hän itse osaisi niitä hakea. (Finanssialan Keskusliitto ry 1998.)

2.2 Korvauksen hakeminen

Korvausta tulee hakea viipymättä, kuitenkin vuoden sisällä vahingon sattumi- sesta. Vahingon tapahtumisen jälkeen asiakkaan on syytä ottaa yhteyttä vakuu- tuksenantajaan ensi tilassa. Vakuutuksenantaja voi antaa asiakkaalle lisätietoja vakuutuksen sisällöstä ja korvattavuudesta. Samalla vakuutusyhtiö voi pyytää tarpeellisia lisäselvityksiä vahingon käsittelyä varten. (Finanssivalvonta 2012; If Vahinkovakuutusyhtiö Oy 2014.)

Vakuutuksenantajan on tarpeellista ottaa heti asiakkaan ottaessa yhteyttä kan- taa siihen, onko vahinko korvattava, jotta varmistutaan, että korvauspäätös voi- daan tehdä viivytyksettä. Vakuutusyhtiön tulee ottaa selvää, onko vakuutus ollut voimassa vahinkotapahtuman aikana ja onko vahinko ehtojen mukaan korvatta- va (Finanssialan Keskusliitto ry 1998; If Vahinkovakuutusyhtiö Oy 2014.)

Yhdestä vakuutustapahtumasta voi myös saada korvausta useasta eri vakuu- tuksesta. Vakuutusyhtiön tulee tällöin selvittää asiakkaan kanssa, mistä vakuu- tuksista korvausta on mahdollista hakea. Mikäli asiakkaalla on vakuutuksia eri yhtiöissä, niin asiakas voidaan ohjata hakemaan korvauksia myös muilta vakuu- tusyhtiöiltä. (Finanssialan Keskusliitto ry 1998.)

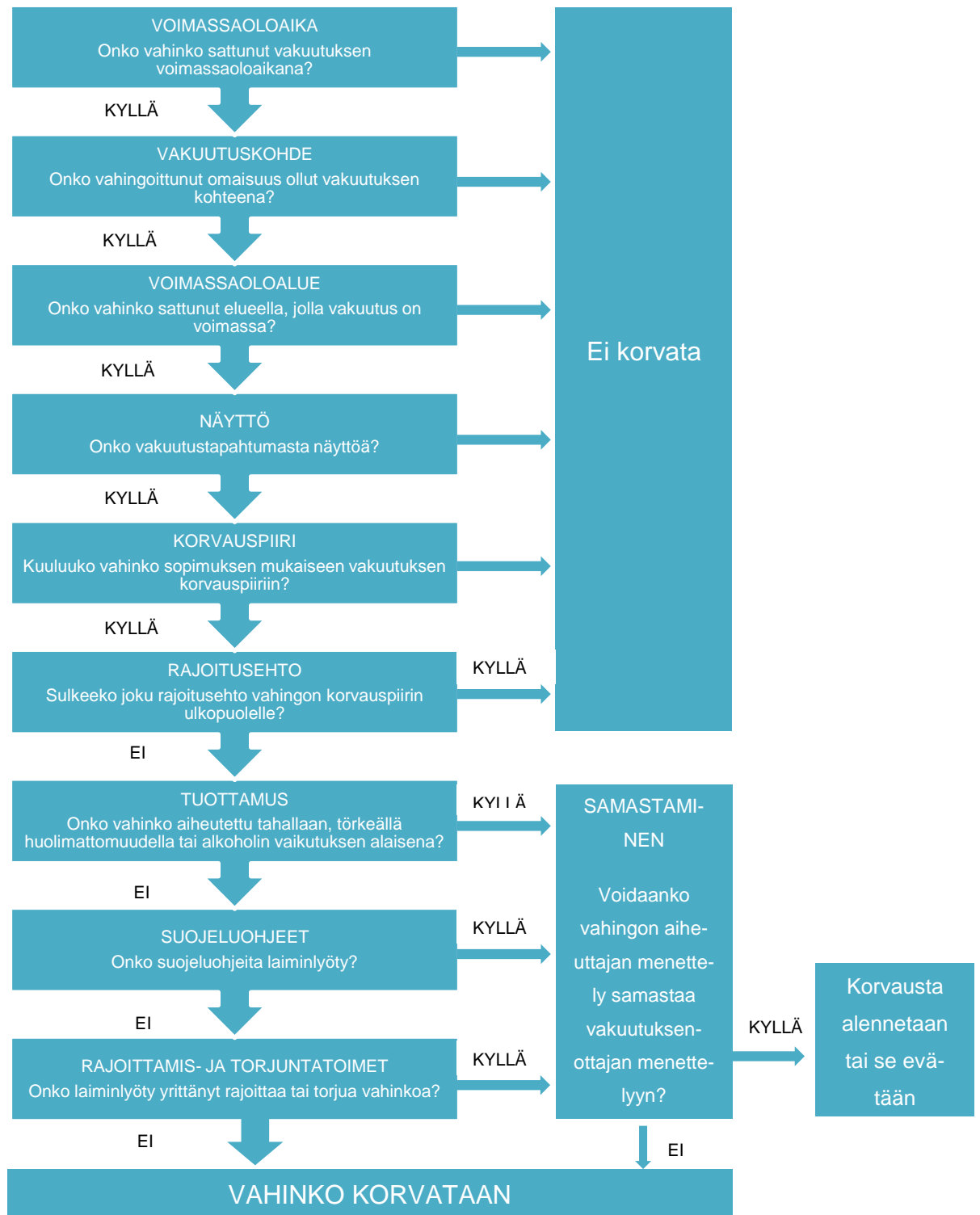
Mikäli sama etuus on vakuutettu saman vahingon varalta eri vakuutusyhtiöissä samanaikaisesti olevilla vakuutussopimuksilla, on kyse monivakuutuksesta.

Näissä tilanteissa on tärkeää erottaa vakuutetun ja vakuutusenantajien välinen oikeussuhde sekä vakuutusyhtiöiden keskinäinen suhde. Vakuutettuun nähden kukin vakuutusyhtiö on vastuussa vakuutussopimuksen perusteella, niin kuin se olisi myöntänyt vakuutuksen yksin. Rikastumiskiellolla estetään kuitenkin se, ettei vakuutettu voi saada korvausta yli vahingonmäärän. (Pellikka ym. 2011, 406–407.)

2.3 Korvaussäännökset autovahingoissa

Vakuutuksesta korvataan suoranainen vakuutustapahtumasta aiheutunut esinevahinko, eli tässä tapauksessa korvaus suoritetaan autosta. Vahinko korvataan yleensä maksamalla auton korjauskustannukset tai mikäli autoa ei voida kohtuullisin kuluin korjata, se lunastetaan. Korjaus ei ole mahdollinen kohtuullisin kuluin, jos vakuutuksen kohteen arvo vaurioituneena on yhdessä arvioitujen korjauskulujen kanssa korkeampi kuin sen ennen vahinkoa ollut käypä arvo. Käyvällä arvolla tarkoitetaan sellaista hintaa, joka esineestä saataisiin myymällä se vapailla markkinoilla tarkoituksenmukaisimman myyntikanavan kautta. Käypää arvoa määritettäessä otetaan myös huomioon ajoneuvon yksilöllinen kunto, ajetut kilometrit, varusteet, vuosimalli ja käyttötapa. (Eskuri & Patala 2010, 23; Pellikka ym. 2011, 394.)

Lunastustapauksissa autovahinkotarkastaja määrittelee ajoneuville käyvän arvon mukaan lunastushinnan. Vakuutetulla on myös mahdollisuus saada lunastustilanteessa itselleen korvaukseksi käyvän arvon sijasta samanlaisen uuden vastaavan tasoisesti varustetun ajoneuvon käteismyyntihinnan. Niin sanotun uusarvolunastuksella on kuitenkin erityisedellytyksiä, muun muassa se, että ajoneuvo on ollut vakuutetulla ensirekisteröinnistä lähtien ja siitä on kulunut enintään yksi vuosi. Mikäli asiakas valitsee lunastuksen, tulee hänen toimittaa allekirjoitettu lunastussopimus, ajoneuvon rekisteriote ja sen ilmoitusosa vakuutusyhtiölle. Tällöin ajoneuvon omistus siirtyy vakuutusyhtiöön. (Eskuri & Patala 2010, 23–24.)



Kuvio 1. Korvattavuuden ratkaisu (Pellikka ym. 2011, 374).

Suoranaisen esinevahingon lisäksi vakuutuksesta voidaan korvata esimerkiksi ajoneuvon hinauskulut, jos autoa ei voida konevoimin korjaamolle ajaa.

Asiakkaan vakuutusturvaan voi myös kuulua sijaisautovakuutus. Mikäli ajoneuvolla on mahdollista ajaa korjauksen alkamiseen saakka, korvataan sijaisauto korjauspäiville. Mikäli ajoneuvo on ajokelvoton, korvataan korjauspäivien lisäksi sijaisautoa maksimissaan seitsemän päivää varaosien ja korjaustyön odotusajaksi. Enimmäiskorvausmäärä sijaisautolle on 40 päivää. Lunastustapauksessa sijaisautoa korvataan 14 päivän ajan.

2.4 Muutoksenhaku korvauspäätökseen

Vakuutusyhtiön korvausratkaisuun voi hakea muutosta. Jos vakuutusyhtiön antama päätös on korvauksenhakijan mielestä virheellinen, tulee hänen ottaa yhteyttä ensin päätöksessä mainittuun vahinkokäsittelijään. Itseoikaisussa vakuutusyhtiö antaa uuden päätöksen, jos se saa uusia tietoja vahingosta, jotka vaikuttavat ratkaisuun. Itseoikaisumenettelyn avulla voidaan myös tehdä selväksi se, miltä osin asiakas ja vakuutuksenantaja ovat eri mieltä. Tarkoituksenmukainen perustuva muutoksenhaku voidaan tehdä tämän jälkeen. (Eskuri & Patala 2010, 120; LähiTapiola 2014.)

Asiakas voi myös pyytää neuvoa ja opastusta vapaaehtoisiin vakuutuksiin esimerkiksi vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta. Se neuvoo vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasiakkaita ongelmatilanteissa ja selvittää niiden valitusasioita. Se ei kuitenkaan laadi valituksia asiakkaiden puolesta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimii myös esimerkiksi vakuutuslautakunta, joka antaa suositusluonteisen lausunnon asiakkaan vahinkotapauksissa. Lausunto on oikeuden ja kohtuuden mukaan perusteltu, eikä siitä voi valittaa. Neuvontapalvelut ja lautakuntien lausunnot ovat maksuttomia. (Finanssivalvonta 2011; Fine 2014.)

Mikäli vahingonkärsinyt, vakuutuksenottaja tai muu korvaukseen oikeutettu on tyytymätön liikennevahingon korvauspäätökseen, voi hän saattaa asian liikennevahinkolautakunnan käsiteltäväksi. Liikennevahinkolautakunnan tehtävänä on antaa suosituksia ja lausuntoja liikennevahinkojen korvaamisesta. Lausuntopyyntö on tehtävä 90 päivän kuluessa korvauspäätöksen antamisesta. (Pohjola 2014; Eskuri & Mikkonen 2007, 133–135.)

Muutoksenhakijan on myös mahdollista panna vireille kanne vakuutuksenantajaa vastaan. Muutoksenhakijan on ilmoitettava tyytymättömyytensä käräjäoikeudelle viikon kuluessa ratkaisusta. Sen jälkeen hänen on toimitettava 30 päivän kuluessa valituskirjelmä, joka osoitetaan hovioikeudelle. Mikäli nämä eivät ole perille määräaikaan mennessä käräjäoikeudella, ratkaisu muuttuu lainvoimaiseksi. Liikennevahinkojen korvausasiaa voidaan käsitellä kahdessa eri menettelyssä: rikosasiain yhteydessä tai erillisenä riita-asiana. (Eskuri & Mikkonen 2007, 137; Oikeus.fi 2013.)

3 YHTEISTYÖKUMPPANUUS

3.1 Yritysten välinen yhteistyö

Muutokset kilpailutilanteessa ja markkinoilla sekä asiakkaiden vaatimusten lisääntyminen ovat aiheuttaneet muutoksia yrittäjyydelle. Yritysten välisen yhteistyön lisääntymiseen vaikuttaa muun muassa koveneva kansainvälinen kilpailu ja sen aiheuttamat kustannuspaineet, teknisen kehityksen nopeutuminen ja tekniikan monimutkaistuminen sekä muutosten ennustettavuuden ja hallinnan vaikeutuminen. Yritysten on nyky maailmassa pakko liittoutua. Vain harva yritys tietää tarpeeksi kaikista mahdollisista markkinoista, teknologian kehityksestä ja rahoituksesta. Uudessa tilanteessa siis menestyvät ne, jotka pystyvät oppimaan ja uudistumaan kilpailijoita nopeammin. (Hakanen ym. 2007, 23–24; Toivola 2006, 20.)

3.1.1 Yhteistyön syyt

Yrityksillä on monia syitä, miksi kannattaa verkostoitua. Yritykset voivat hakea esimerkiksi kustannusetuja, oppimista, joustavuutta ja reagointivalmiutta. Verkostojen avulla voidaan myös jakaa riskejä tai päästä uusille markkinoille. Pienten ja keskisuurten yritysten välisellä yhteistyöllä pieni yritys voi päästä sellaisille markkinoille, minne se ei yksin pääsisi. Yhteistyön avulla yritys voi keskittyä siihen, minkä se parhaiten osaa ja voi esimerkiksi ulkoistaa osan toiminnastaan toiselle yritykselle. (Toivola 2006, 13.)

Verkostoitumisen yksi pääsyy onkin yrityksen halu keskittyä ydinosaamiseensa. Yrityksen strateginen pyrkimys on yleensä se, että halutaan keskittyä siihen, mikä parhaiten osataan, ja tällöin tarvittavat toiminnot voidaan ulkoistaa ja hankkia ne verkostoilta. Yritys uskoo pärjäävänsä paremmin keskittyessään siihen, mitä se parhaiten osaa, jolloin resursseja ei käytetä niin paljon sellaisiin toimintoihin, jotka tuovat yritykselle vähemmän arvoa. (Kaskela 2005.)

Olemassa olevat yritykset voivatkin varautua toimintaympäristön muutoksiin seuraavilla tavoilla: erikoistumalla, keskittymällä ydinosaamiseen ja rakentamalla monipuolisia verkostoja. Yritysten pitkäaikaiset suhteet poistavat ympäristön epävarmuutta ja tehostavat samalla toimijoiden tuottavuutta ja innovatiivisuutta. Yhteistyön avulla pienetkin yritykset voivat saavuttaa samoja etuja kuin suuret yritykset ja samalla välttää byrokratian, hierarkian ja muutosjäykkyyden. Verkostoituneet pienyritykset voivat olla ketteriä, joustavia ja myös itsenäisiä. (Toivola 2006, 10–11.)

3.1.2 Yhteistyön hyödyt

Yritysten välisen yhteistyön ja verkostoitumisen hyödyt voidaan karkealla tasolla jakaa kahteen osaan. Hyötyä voi syntyä tehokkuuden lisääntymisenä ja liiketoiminnan volyymin lisääntymisenä. Näihin johtavat myös muun muassa resursien hankintaan ja osaamisen kehittämiseen liittyvät hyödyt. Verkostoitumisella haetaan myös yhä useammin muun muassa osaamisen kehittämistä, vahvistamista ja tiedon hankintaa. Voidaan kuitenkin sanoa, että tärkeimpänä motiivina on lähes aina yrityksen kilpailuaseman ja kannattavuuden parantaminen. (Hakanen ym. 2007, 25; Vesalainen 2004, 43.)

Taulukko 1. Yritysten yhteistyön hyödyt (Vesalainen 2004, 43).

Tehokkuuteen liittyvät hyödyt	Mittakaavaedut, rationalisointihyödyt, kriittinen massa, kustannusten jakaminen, toisiaan täydentävät resurssit, synergiaedut, nopeus, pääoman kierto
Uuden liiketoiminnan syntymiseen, volyymin kasvuun ja kilpailuaseman parantumiseen liittyvät hyödyt	Uusille markkinoille pääsy, kumppanin maineesta hyötyminen, laajemman tuote/palvelupaketin tarjoaminen, riskin jakaminen, erilaisiin ydinosaamisiin perustuvien innovaatioiden synnyttäminen, toimitusajan lyheneminen

Resurssien hankintaan ja osaamisen kehittymiseen liittyvät hyödyt	Osaamisen hankkiminen kumppaneilta, yhdessä oppiminen, kokemusten jakaminen, positiiviset tiedon vuotamisen vaikutukset, teknologian hankinta ja siirto, rahoitus, henkilökunnan vaihto/kierto
--	--

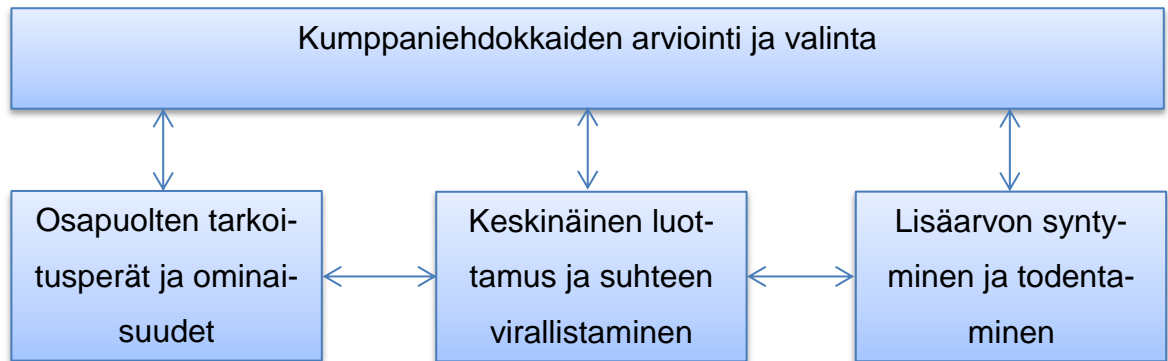
Edellisten tekijöiden lisäksi tutkimuksissa on tullut esille muun muassa seuraavanlaisia yhteistyön motiiveja:

- reagoitivalmiuden parantaminen
- innovatiivisuuden toteutuminen
- uusille markkinoille pääsyn nopeuttaminen
- kustannusten pienentäminen
- riskin jakaminen

Sen lisäksi, että yritykset verkostoituvat muiden yritysten ja asiakkaiden kanssa, tapahtuu verkostoitumista myös kilpailijoiden kesken. Verkostoituminen voi saada alkuunsa esimerkiksi yhteisen ja saman toimittajan kautta. Sen avulla yritykset voivat päätyä esimerkiksi yhteisiin projekteihin, joissa molemmat osapuolet voivat hyötyä, vaikka olisivatkin kilpailijoita. (Hakanen ym. 2007, 25–26; Kaskela 2005.)

3.2 Kumppanien valinta

Kumppanuudella liiketoiminnassa tarkoitetaan kahden osapuolen välistä liittoa, jonka tarkoituksena on osapuolten eri osaamisten yhdistäminen ja yhteisen tavoitetilan saavuttaminen. Kumppanuuteen vaikuttaa aina kummankin osapuolen etu, joka pyritään pukemaan yhteiseksi tavoitetilaksi. Osapuolten tavoitteet voivat olla hyvinkin erilaiset, mikäli yritykset ovat eri toimialoilta. Esimerkiksi yritys A:n motiivi voi olla kustannustehokkuus, jolloin se hankkii palvelunsa yritys B:ltä, jonka motiivi voi olla kasvu. Yhteisen tavoitetilan avulla pyritään ehkäisemään sitä, että yritysten motiivit olisivat keskenään ristiriidassa. (Kiiskinen ym. 2002, 116–117.)



Kuvio 2. Kumppanuuden logiikka (Kiiskinen ym. 2002, 118).

Kumppanuuden peruselementteihin katsotaan kuuluvan luottamus, tietopääoma ja lisäarvo, joista jokainen vaikuttaa välittömästi toisiinsa. Kun yhteistyösuhde kehittyy kumppanuudeksi, sen keskeiseksi tekijäksi nousee molemminpuolinen luottamus. Organisaatioiden välisessä kanssakäymisessä luottamuksen kulmakiviä ovat muun muassa arvot, kulttuuri ja käyttäytymismallit. Mitä suurempi luottamus osapuolten välillä on, sitä enemmän yritykset voivat yhteistyöllä saavuttaa. Luja luottamus, yhteiset motiivit ja tavoitteet johtavat kumppanuuden virallistamiseen eli vahvistamiseen sopimusteitse. (Kiiskinen ym. 2002, 118; Saarnilehto ym. 2013, 123; Toivola 2006, 17.)

Tietopääomalla tarkoitetaan sitä, että yritykset voivat lisätä osaamistaan, uudistumiskykyään ja aineetonta varallisuuttaan ja muuttaa ne taloudelliseksi arvoksi. Kumppaneiksi halutaan vain sellaisia kumppaneita, joilla on jotain annettavaa verkostolle. Verkostojen avulla yritys voi lisätä oppimistaan ja saada uudenlaista innovaatiota omalle yritykselleen. (Saarnilehto ym. 2013, 123.)

Kumppanuus mahdollistaa myös lisäarvon tuottamisen kummallekin osapuolelle. Kumppanuudessa yhdistetään sekä inhimilliset ja taloudelliset tekijät. Lisäarvo syntyy siten, että tuotteen tai tarjoaman arvo lisääntyy loppuasiakkaalle, kun tuotannontekijöitä tarvitaan samalla vähemmän. Asiakastarjoamaa on mahdollista myös parantaa asiakaspalvelutoimintojen ulkoistamisella erilaisiin palvelukeskuksiin. Palvelukeskuksissa peruspalveluosaaminen ja tavoitettavuus ovat

huipussaan, mikä hyödyttää yritystä, kun sen ei tarvitse itse keskittyä tähän. (Kiiskinen ym. 2002, 119; Saarnilehto ym. 2013, 123.)

Markkinoilla on paljon yhteistyökumppanitarjontaa. Yrityksellä on paljon valinnanvaraa eri alojen yritysten kesken, ja samalla valinnanvaikeus siitä, mitkä yritykset olisivat kannattavimpia pitää yhteistyökumppaneina. Yhteistyö halutaan pitää pitkäjänteisenä ja syvänä. Trendinä on pitkään jo ollut yhteistyökumppanuuksien lukumäärän karsiminen, jolloin kumppanuus pysyy uskottavana tehon ja tuloksellisuuden näkökulmasta. Yhteistyökumppanuus vaatii kovaa työtä ja resursseja, jotta sitä voidaan hoitaa ammattitaitoisesti. Tämän vuoksi on myös hyvä miettiä, onko järkevämpää keskittyä vain muutamiin kumppaneihin, jolloin yhteistyö voi olla laadukkaampaa kuin jos kumppaneita on paljon. (Valanko 2009, 106.)

Kun yritys on löytänyt potentiaalisia yhteistyökumppaniehdokkaita, pitää yrityksen tehdä perusteellinen valintaprosessi. Yrityksen pitää päättäväisesti karsia epäsovivat kumppanit. Yhteensopimattomien kumppaneiden kanssa työskentely voi päättyä epäonnistumiseen, vaikka alussa yhteistyö vaikuttaisikin onnistuneelta. Yksi yleisimmistä epäonnistumisen syistä on se, että yhteistyökumppani on liian samanlainen oman yrityksen kanssa. Yhteistyö toimii parhaiten täysin erilaisen kumppanin kanssa: mitä erilaisempia kumppanit ovat, sitä todennäköisemmin ne täydentävät omalla osaamisella toisiaan. (Kearney 2011.)

4 CASE: VAKUUTUSYHTIÖ X:N KUMPPANIKORJAAMOIDEN VERTAILU

4.1 Kumppaniohjausjärjestelmän kehittämistarpeet

Vakuutusyhtiö X:llä on olemassa kumppaniohjausjärjestelmä, josta nähdään kaikki korvauskumppanit koko Suomen laajuisesti. Järjestelmästä löytyy kumppaneita niin autokorjaamojen, eläinklinikoiden, hoitolaitosten ja rakennuspuolen toimijoiden joukosta. Vakuutusyhtiön työntekijät voivat järjestelmästä tarkastaa kumppaneiden yhteys- ja sopimustiedot sekä tehdä ohjauksia näille kumppaneille. Järjestelmän on tarkoitus helpottaa esimerkiksi asiakaspalvelussa työkenteleviä, kun järjestelmästä tarkastamalla he voivat ohjata asiakkaita eri kumppaneille ja kertoa yhteystiedot asiakkaille.

Järjestelmän avulla voidaan tarkkailla ohjaustilastojen lisäksi esimerkiksi autokorjaamojen kustannuksia ja muita korjaustietoja niin sanotun tulokortin avulla. Tulokortista saadaan selville kustannusten lisäksi muun muassa keskimääräisiä korjausaikoja ja automerkkikohtaisia korjaustietoja. Tulokortin avulla korjaamoille voidaan asettaa tavoitteita, joita käydään säännöllisesti kumppaneiden kanssa läpi.

Tällä hetkellä järjestelmä ei ole kaikilla työntekijöillä aktiivisessa käytössä. Jotta kaikki työntekijät, työnkuvasta riippumatta voisivat käyttää järjestelmää aktiivisesti, pitäisi se olla päivitettyä jokaisen osa-alueen osalta. Nyt järjestelmää käyttävät pääasiassa vain ajoneuvokorvauskäsittelijät. Vakuutusyhtiön on tarkoitus ottaa järjestelmä aktiiviseen käyttöön lähitulevaisuudessa.

Tutkimuksessa selvitettiin minkä autokorjaamojen kanssa Vakuutusyhtiö X:n kannattaisi jatkaa yhteistyökumppanuutta tai aloittaa uusi sellainen. Vakuutusyhtiölle on tärkeää, että asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon kumppanuuksien jatkon suunnittelussa. Vakuutusyhtiö ei ole kuitenkaan aikaisemmin

kartoittanut yhteistyökumppanuuksia niiden tulosten ja asiakkaiden mielipiteiden avulla, minkä vuoksi tutkimus päätettiin toteuttaa.

4.2 Korvauskäsittely auto- ja liikennevahingoissa Vakuutusyhtiö X:ssä

Vahingon haltuunotossa korvauskäsittelijän tulee ottaa selville ainakin seuraavat asiat vakuutuksenottajalta: missä ja milloin vahinko tapahtui, milloin vahinko todettiin, miksi ja miten vahinko tapahtui, kuka on syyllinen vahinkoon ja kuka on vahingon kärsinyt ja oliko alkoholilla tai huumaavilla aineilla osuutta vahinkoon. Mikäli liikennevahingossa vahingon syytön vastapuoli ottaa yhteyttä vahingon aiheuttajan vakuutusyhtiöön, kirjataan vahinko järjestelmään, jonka jälkeen vakuutusyhtiö on yhteydessä vahingon aiheuttajaan vahinkoilmoituksen tekemisen johdosta.

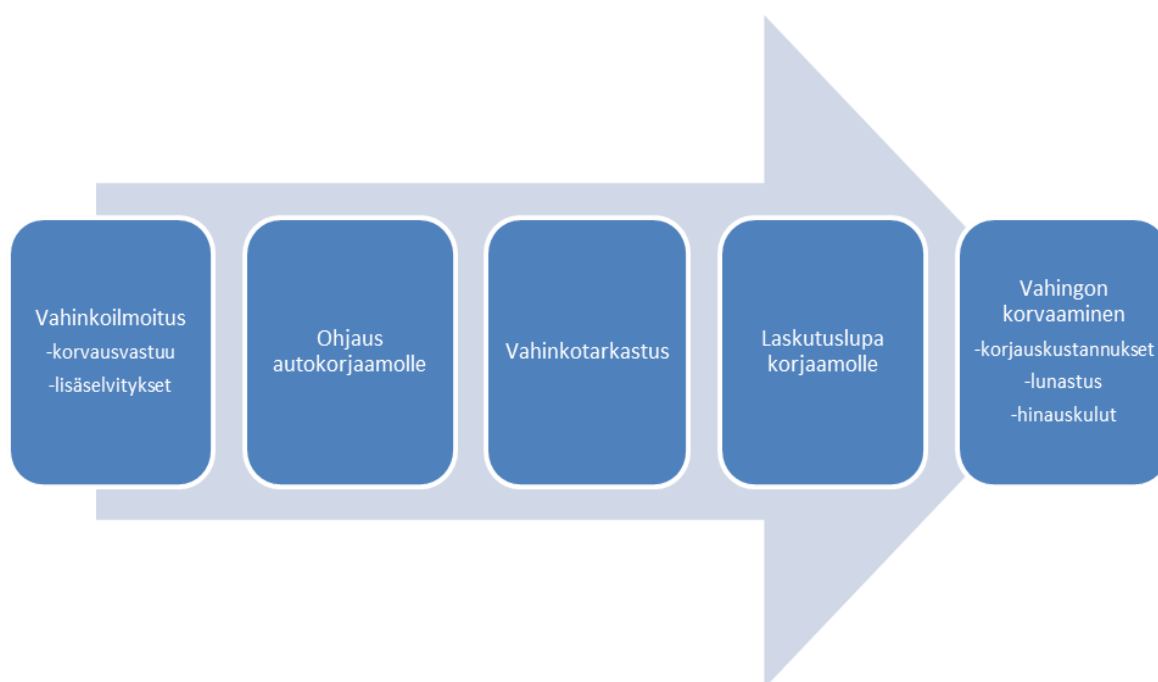
Vahingon haltuunoton jälkeen vahinko kirjataan vakuutusyhtiön järjestelmään ja samalla tarkistetaan, ettei samana päivänä ole tehty vahinkoilmoitusta muihin vakuutusyhtiöihin. Tällä toiminnolla pyritään varmistamaan se, ettei korvausta haeta useasta vakuutusyhtiöstä samanaikaisesti.

Kun asiakas tekee vahinkoilmoituksen, pyritään korvausvastuu selvittämään heti jos mahdollista. Mikäli korvausneuvoja huomaa saman tien, että vahinko ei ole korvattava esimerkiksi vakuutusturvan puutteellisuuden takia, niin korvausneuvoja kertoo asiakkaalle hylkäävän päätöksen perustelut viivytyksettä esimerkiksi puhelimesta. Hankalissa vahinkotapauksissa tai asiakkaan pyynnöstä tehdään kirjallinen hylkäyspäätös.

Korvauspäätös voidaan kertoa asiakkaalle heti esimerkiksi seuraavassa tilanteessa: vakuutuksenottaja ilmoittaa auton tuulilasivahingosta ja vakuutusyhtiössä ilmenee, ettei asiakkaalla ole lasivahingon kattavaa vakuutusturvaa. Tällöin vakuutuksenantaja voi kertoa asiakkaalle, ettei hänen vakuutuksestaan kateta lasivahinkoja, joten vahinkoilmoitusta ei kannata tehdä. Asiakkaan yhteydenotto kuitenkin kirjataan vakuutusyhtiön asiakasjärjestelmään, jotta asiakkaan mahdollisen uuden kontaktin perusteella asia voidaan heti selvittää eikä sitä käsitellä uudestaan.

Korvausneuvojalla on myös velvollisuus kertoa asiakkaalle, mistä kaikista vakuutuksista hän voi korvausta saada. Esimerkiksi auton varkausvahingossa korvausneuvojalla on velvollisuus selvittää asiakkaan kanssa, voisiko hän saada korvausta myös kotivakuutuksesta, mikäli auton varkauden yhteydessä varastettiin koti-irtaimistoa. Asiakas voi siis saada korvausta myös sellaisista vakuutuksista, joista hän ei itse olisi tajunnut sitä hakea.

Kuviossa 3 on kuvattu korvauskäsittelyn etenemistä prosessikaavion avulla. Prosessikaavio kuvastaa sellaista tilannetta, jossa auto on vaurioitunut sillä tavalla, että se täytyy korjauttaa autokorjaamolla. Pienemmissä vahingoissa tai lunastustapauksissa kaavio on suppeampi.



Kuvio 3. Korvauskäsittelyn prosessi.

Asiakas voidaan ohjata vakuutusenantajan puolesta autokorjaamolle. Vakuutusyhtiö voi ohjata asiakkaan omille yhteistyökumppanikorjaamoilleen ja ilmoittaa korjaamon yhteystiedot asiakkaalle, jolloin asiakkaan tiedonhaku helpottuu. Asiakas sopii korjaamon kanssa vahinkotarkastuksesta. Vahinkotarkastuksessa tarkastaja toteaa vahinkojen laadun ja arvioi vahingon määrän. (Finanssivalvonta 2012.) Korjaamo on yhteydessä vakuutusyhtiöön laskutuslupaa tiedustelles-

saan. Kun vahinkotarkastaja hyväksyy korjauskustannukset, korjaamo lähettää korjauskustannusarvion vakuutusyhtiöön.

4.3 Tulokortti

Vakuutusyhtiö X:n tietokannasta on mahdollista saada ulos tulokortti, jonka avulla seurataan korjaamojen toiminnan onnistumista. Tulokortteja täytetään kaikista yhtiön yhteistyökumppaneista, eli autokorjaamojen lisäksi tulokortteja voidaan tarkkailla niin rakennuspuolen sopimuskumppaneiden kuin hoitolaitoskumppaneiden osalta.

Tulokortti | Tilastot | Automerkit | Kaaviot | Vakuutukset | Yhteydenotot | Sopimustiedot | Raportit | Tavoitteet

KORJAAMO

Yritys

Y- ja korjaamotunnus

Osoite

Postinro ja paikka

Kumppani

TULOSKORTTI

	Jakso A 1.1.2013 -31.12.2013	Jakso B 1.1.2014 -10.9.2014	Vertailu- ryhmä	12.6.2014 -10.9.2014	Tavoitteet	Muutos	Ero tavoitteeseen
Korjaamon toiminta							
Laskelmien määrä kpl	123	174	2 119	61		51	174
Keskivahinko €	1 648	1 717	1 612	1 754		69	1 717
Korjausaika (seispv)	3,5	3,7	3,4	3,9		0,2	3,7
Laskelmaversioerroin	1,9	1,7	1,6	1,6		-0,2	1,7
<i>Laskun ja laskelman ero</i>							
<i>Asiakastytyväisyys</i>							
Oikaisua laskelmista	65,0	52,3	45,8	57,4		-12,7	52,3
Oikaisun osuus työstä	26,4	19,8	20,8	20,0		-6,6	19,8
Muovikorjaus % laskelmista	21,1	24,1	19,0	26,2		3,0	24,1

Kuva 1. Tulokortin etusivu.

Korjaamoiden tulokortista nähdään muun muassa keskimääräinen korjausaika, kustannukset (keskivahinko) sekä ohjausten määrä jokaista korjaamoa kohden. Jo mainittujen faktojen lisäksi tulokortissa on erilaisia tilastoja, joista nähdään esimerkiksi kuinka paljon autoja on korjattu tietyssä korjaamossa ja mikä korityön keskihinta on ollut. Vahinkomäärät on jaoteltu myös automerkeittäin, jolloin voidaan nähdä, kuinka paljon tietyn merkkisiä autoja on korjattu korjaamossa ja

mitä niiden korjaaminen on tullut maksamaan ja kestämään. Tulokorttiin voidaan kirjata myös korjaamoiden sopimustietoja, yhteydenottoja ja tavoitteita.

Tulokortin avulla korjaamoja voidaan vertailla keskenään tai tiettyä korjaamoja voidaan verrata kaikkiin alueyhtiön korjaamoihin.

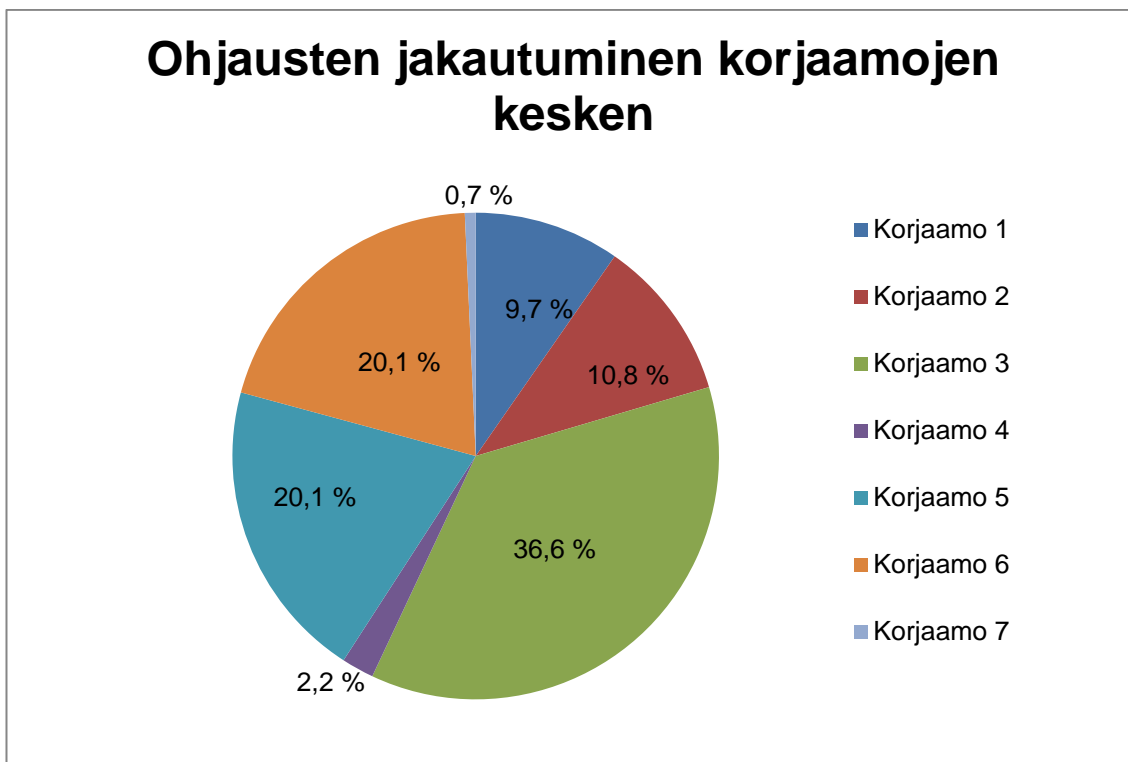
Kvartaali	Määrä	Keskivahinko	Yhteensä	Korityö	Seispv
2014-3	57	1 601,84 €	91 305 €	99,89 €/h	3,6 pv
2014-2	41	1 808,24 €	74 138 €	99,93 €/h	2,6 pv
2014-1	38	1 709,21 €	64 950 €	99,93 €/h	3,4 pv

Kuva 2. Tulokortin tilastoja.

Tulokortteja tarkastellessa tulee olla kriittinen esimerkiksi korjausaikaa analysoidessa, sillä korjausaika ei välttämättä ole toteutunut, vaan korjaamojen arvioima korjausaika. Kaikkia korjaamoja vertaillessa tulee olla myös kriittinen, koska työssä vertaillaan yleisautokorjaamoja ja yhtä merkkikorjaamoja. Merkkiautokorjaamon kustannukset ovat erilaiset kuin yleisautokorjaamon, sillä muun muassa merkkiautojen varaosat ovat kalliimpia. Tämän vuoksi keskivahinko euroina on hieman kalliimpi merkkikorjaamolla kuin yleiskorjaamolla.

4.4 Korjaamojen esittely

Työssä tutkitaan yhteensä 7 eri korjaamoja. Tämän hetkiset yhteistyökumppanikorjaamot on merkitty numeroilla 1-4. Entinen yhteistyökumppani on merkitty numerolla 5, merkkikorjaamo on merkitty numerolla 6 ja uusi yleiskorjaamo numerolla 7. Korjaamot 5 ja 7 on otettu mukaan vertailuun, koska yhtiössä halutaan tietää kannattaako niiden kanssa aloittaa tai jatkaa yhteistyökumppanuutta.



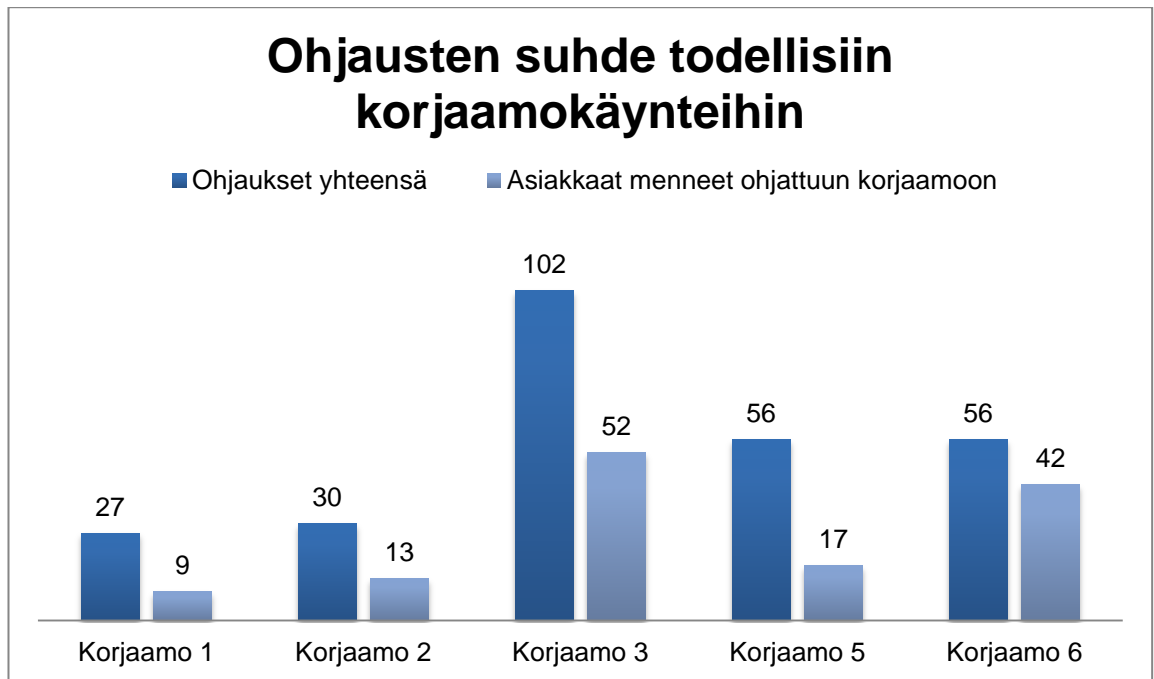
Kuvio 4. Ohjausten jakautuminen korjaamojen kesken.

Kuviossa 4 nähdään ohjausten jakautuminen korjaamojen kesken. Ohjausten tekoa on tarkasteltu aikana 1.1. – 10.9.2014. Yhteensä ohjauksia on tänä aikana tehty korjaamoihin 279 kappaletta.

Ohjaukset eivät ole jakautuneet tasaisesti korjaamojen kesken. Koska yleiskorjaamo 7 ei ole yhteistyökumppanina tällä hetkellä eikä ole ollut aikaisemminkaan, on sen osuus ohjauksista huomattavan pieni. Korjaamot 1-5 ovat yhteistyökumppaneina tällä hetkellä, mutta näidenkään osuudet eivät ole yhteneväisiä. Kaikki korjaamot on luokiteltu ohjausjärjestelmässä sen mukaan, kuinka paljon asiakkaita halutaan ohjata kyseisiin korjaamoihin. Yhteistyökumppanit on aina luokiteltu kirjaimella A. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas ohjataan ensisijaisesti A-luokittelun saaneisiin korjaamoihin. A-korjaamot ovat luokiteltu vielä luvuin 1-3, jolloin A1 korjaamo on priorisoitu kaikista korkeimmalle. Korjaamo 3 on luokassa A1, minkä takia sen osuus ohjauksista on niin suuri. Suositeltavuudet korjaamoittain ovat jaoteltu seuraavasti:

- Korjaamo 1, luokka A1
- Korjaamo 2, luokka A2
- Korjaamo 3, luokka A2
- Korjaamo 4, luokka A3
- Korjaamo 5, luokka B2
- Korjaamo 6, luokka A1
- Korjaamo 7, luokka B2

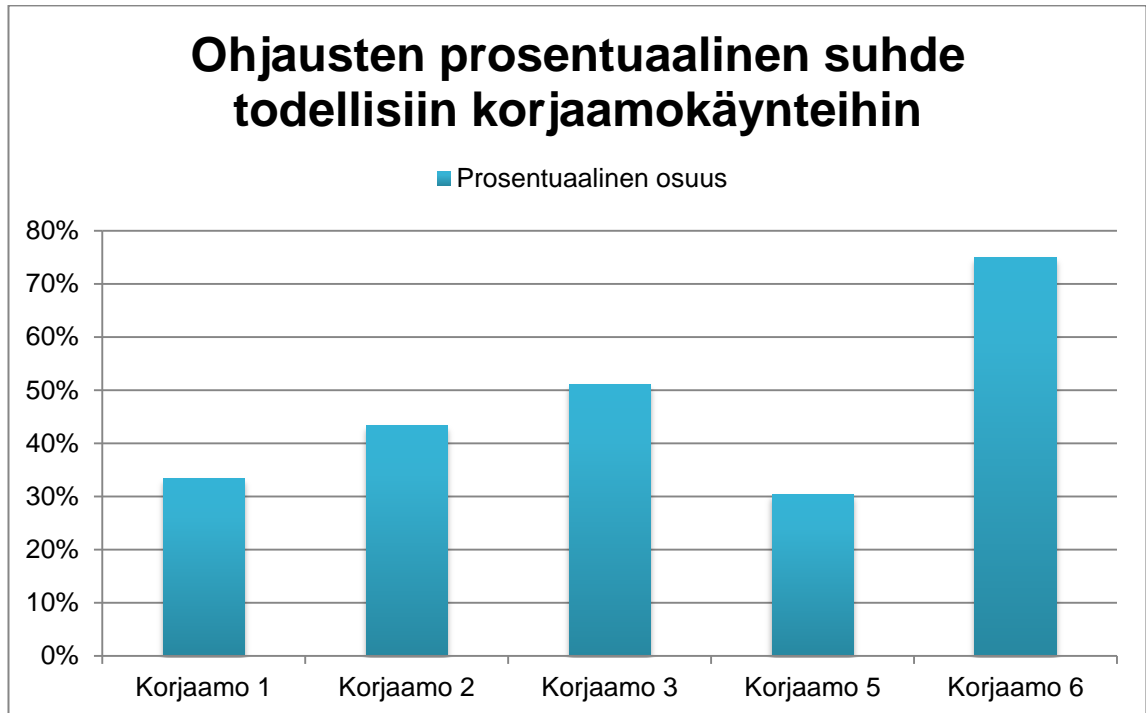
Jatkossa olisi tärkeää, että ohjausten osuudet yhteistyökumppanikorjaamojen kesken olisivat tasaiset. Tavoitteena on, että ohjauksia tekevät työntekijät eivät suosisi tiettyjä korjaamoja, vaan yhteistyökumppanit olisivat kaikki samassa suositusluokassa. Tärkeää on myös se, että työntekijät tietävät, että he voivat huoletta tehdä ohjauksia kaikkiin yhteistyökumppanikorjaamoihin, koska kumppanien valintaan on perehdytty tarkoin.



Kuvio 5. Ohjausten suhde todellisiin korjaamokäynteihin.

Kuviossa 5 nähdään se, kuinka moni asiakas on mennyt siihen korjaamoon, jonne heidät on ohjattu. Lukuja tarkastellessa on oltava kriittinen, sillä vaikka ohjauksia on tehty autokorjaamoihin yhteensä 279 kappaletta, autokorjaamoihin ei ole menty yhtä monta kertaa. Osa asiakkaista on saanut autostaan kertakorvauksen tai auto on lunastettu, jolloin autokorjaamon palveluita ei ole tarvittu.

Korjaamoihin 4 ja 7 on ohjattu niin vähän asiakkaita, että ohjausten suhdetta todellisiin korjaamokäynteihin ei voida relevantisti verrata. Korjaamoon 4 on ohjattu 6 ihmistä, joista 1 on mennyt tähän korjaamoon. Korjaamoon 7 on ohjattu 2 ihmistä, joista toinen on mennyt tähän korjaamoon.



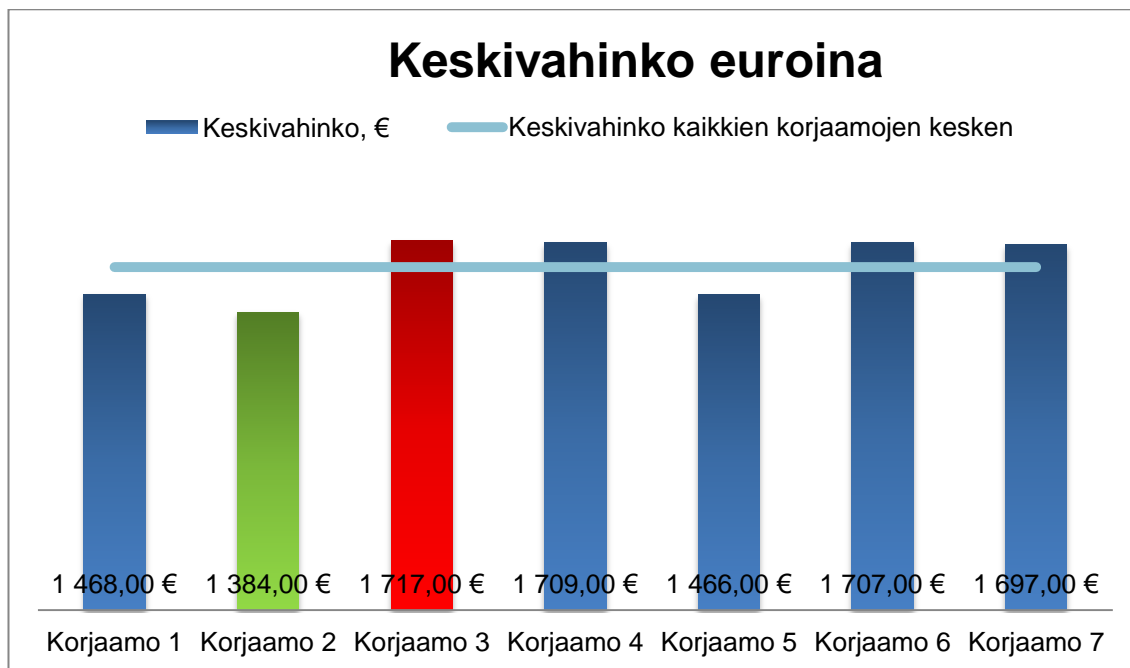
Kuvio 6. Ohjausten prosentuaalinen suhde todellisiin korjaamokäynteihin.

Kuviosta 6 nähdään, että korjaamon 6 ohjausten suhde korjaamokäynteihin on korkeampi kuin muissa korjaamoissa. Korjaamo 6 on merkkikorjaamo, joten aiemmasta voidaan päätellä, että asiakkaat menevät mielellään merkkikorjaamoon, jos heidät sinne ohjataan.

4.5 Korjaamojen vertailu tuloskorttien perusteella

Tuloskortteja korjaamojen toiminnasta on tarkasteltu aikavälillä 1.1. – 10.9.2014. Tulokorteista nähdään, kuinka monta asiakasta missäkin korjaamossa on käynyt tuona aikana. Seuraavassa listassa voidaan nähdä nämä määrät:

- Korjaamo 1, 43 asiakasta
- Korjaamo 2, 46 asiakasta
- Korjaamo 3, 188 asiakasta
- Korjaamo 4, 26 asiakasta
- Korjaamo 5, 65 asiakasta
- Korjaamo 6, 136 asiakasta
- Korjaamo 7, 31 asiakasta



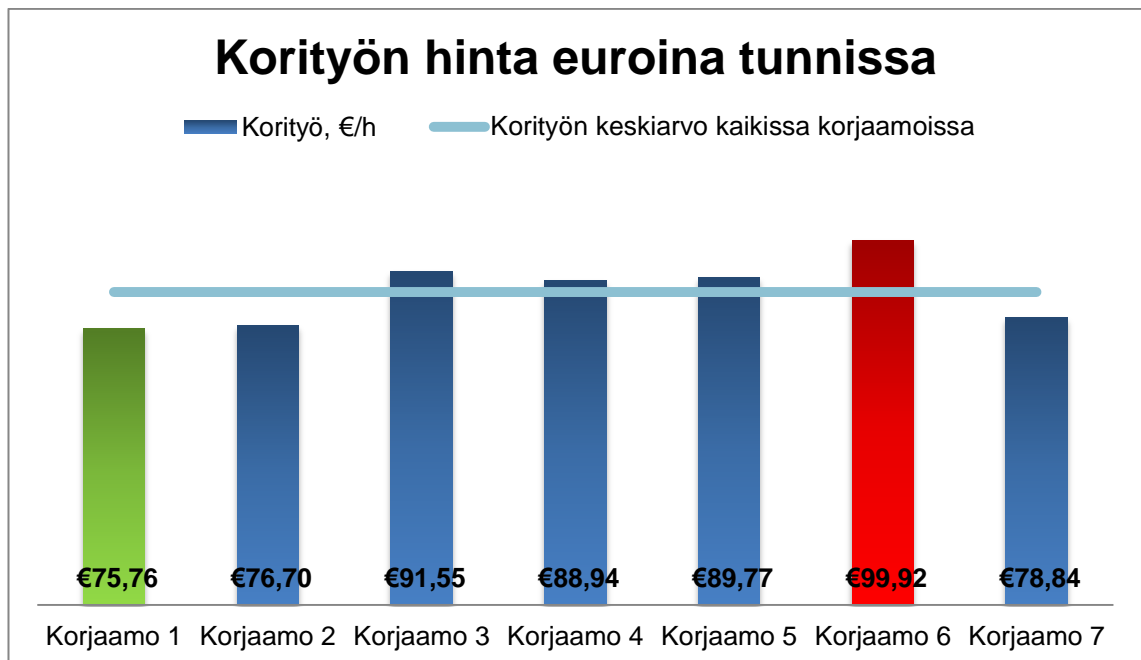
Kuvio 7. Keskivahinko euroina.

Yllä olevassa kuviossa on esitetty pylväin jokaisen korjaamon keskivahingon eli korjauskustannusten keskiarvon määrä sekä viivalla keskiarvo kaikkien korjaamojen keskivahingoista. Kuvion perusteella halvin korjaamo on 2, ja seuraavaksi halvimmat ovat korjaamot 1 ja 5. Kallein on korjaamo 3.

Kuviosta voidaan nähdä, että pienemmillä korjaamoilla keskivahingon määrä on yleisesti pienempi. Tätä voidaan selittää esimerkiksi sillä, että henkilöstökulut ovat pienemmät, jolloin tuntiveloitusta voidaan pitää alempana. Tällöin kokonaisuudessaan hinnat pysyvät matalina.

Korjaamoilla 3, 4, 6 ja 7 keskivahinko on keskimääräistä korkeampi. Korjaamon 6 osalta tämä voidaan selittää sillä, että se on merkkikorjaamo, joissa yleisesti käytetyt alkuperäisvaraosat ovat kalliimpia kuin yleiskorjaamojen varaosat. Muiden korjaamojen osalta korkeampi hinta ei ole samalla tavalla selitettävissä.

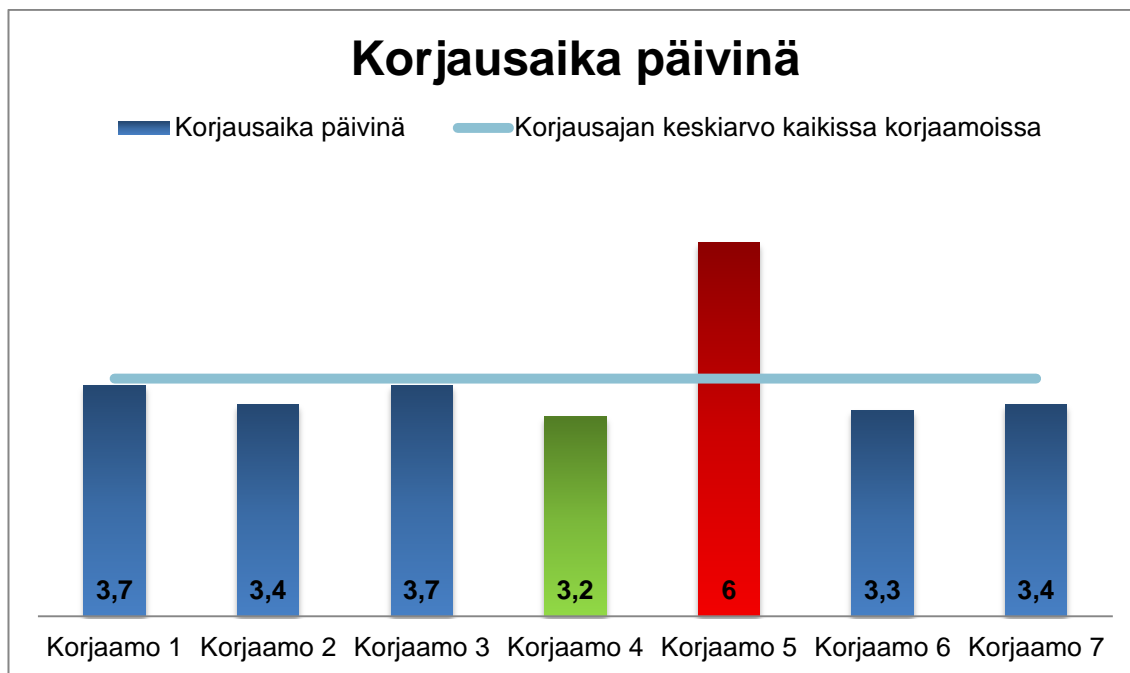
Keskivahingon määrä perustuu varaosien, maalaus- ja korityön hintaan. Keski-
vahingon laskennassa ei ole huomioitu tuulilasivahinkoja eikä lunastustapauk-
sia. Mihinkään korjaamoon ei ole myöskään ohjattu vaikeampia tapauksia kuin
toiseen, jolloin vahingonmäärät kaikkien korjaamojen kesken ovat pääosin sa-
manlaisia. Näin ollen vahinkojen voidaan katsoa olevan laadultaan samankal-
taisia, ja keskimääräisten korjauskustannusten siten vertailukelpoisia.



Kuvio 8. Korityön hinta euroina tunnissa.

Kuviossa 8 on vertailtu korityön hintaa euroina tunnissa korjaamojen kesken. Kuviossa voidaan nähdä myös laskettu korityön hinnan keskiarvo kaikissa korjaamoissa. Halvimmat hinnat ovat korjaamoilla 1, 2 ja 7. Tästä nähdään se, että pienemmillä korjaamoilla hinnat ovat halvemmat, jolloin korityön hintakin on pienempi.

Kuviosta voidaan nähdä, että merkkikorjaamon korityön hinta on kaikista kallein. Tämäkin selittynee korkeilla varaosien hinnoilla. Myös ison merkkikorjaamon henkilöstökulut ovat todennäköisesti korkeammat verrattuna pienempiin korjaamoihin, mikä nostaa korityön hintaa.



Kuvio 9. Korjausaika päivinä.

Seuraavaksi vertailtiin korjaamoiden keskimääräistä korjausaikaa. Korjausaika perustuu autovahinkotarkastajien antamaan arvioon siitä, kuinka kauan korjaus tulee kestämään. Korjausajalla tarkoitetaan sitä aikaa, kun auto on kokonaisuudessaan korjaamolla.

Korjaamojen korjausajat ovat tasaisia, mutta korjaamo 5 on selvästi hitain. Korjaamolla 5 on saattanut olla muutama vaativampi korjaus, jotka ovat kestäneet kauemmin. Varaosien tilaaminen muualta on saattanut hidastaa myös korjausta. Lyhyin korjausaika on korjaamolla 4. Korjausaikojen keskiarvo on 3,8 päivää.

Kaikkien edellä mainittujen tietojen perusteella korjaamoille on annettu 1-7 pistettä sen mukaan, kuinka hyvin ne ovat suoriutuneet kussakin osa-alueessa. 7 pistettä annetaan parhaalle korjaamolle ja 1 piste huonoiten pärjänneelle. Korjauskustannusten osuus on tärkein kolmesta edellä mainitusta osa-alueesta. Tämän takia näille pisteille annetaan enemmän painoarvoa kertoimella 1,5.

Taulukko 2. Korjaamojen pistevertailu.

	Pisteet			Kerroin korjauskus- tannuksille	Yhteensä	Sijoitus
	Korityön- hinta	Korjaus- aika	Keskiva- hinko			
Korjaamo 1	7	4	5	1,5	18,5	2.
Korjaamo 2	6	5	7	1,5	21,5	1.
Korjaamo 3	2	4	1	1,5	7,5	7.
Korjaamo 4	4	7	2	1,5	14	5.
Korjaamo 5	3	3	6	1,5	15	4.
Korjaamo 6	1	6	3	1,5	11,5	6.
Korjaamo 7	5	5	4	1,5	16	3.

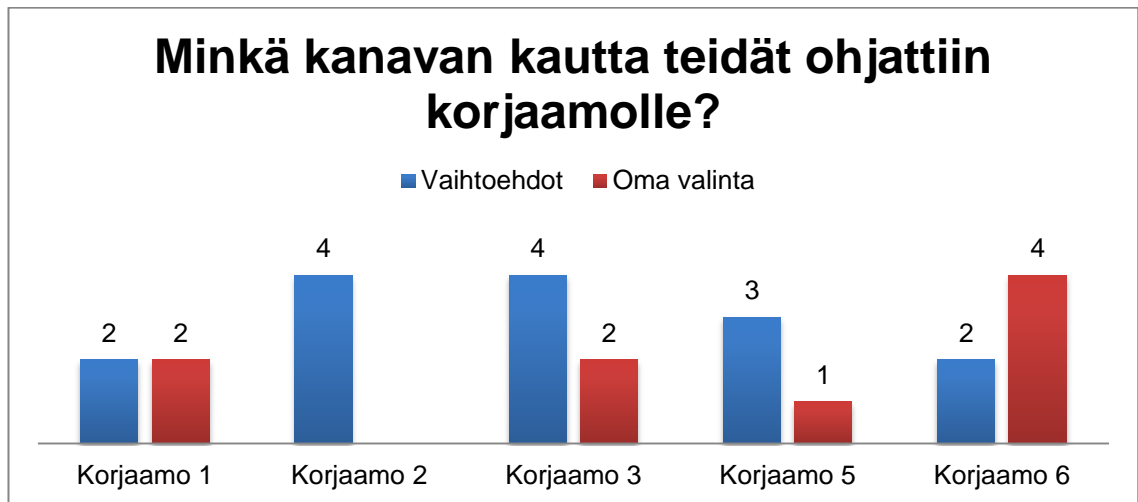
Yllä olevassa taulukossa on esitetty kaikkien korjaamojen saamat pisteet. Maksimipistemäärä on 23,5. Tämän voi korjaamo saada, mikäli se saa parhaat pisteet jokaisesta osa-alueesta.

Taulukon perusteella parhaat pisteet ovat saaneet autokorjaamot 2, 1 ja 7. Korjaamolla 2 on selvästi korkeimmat pisteet seitsemästä korjaamosta melkein maksimipistemäärällään. Huonoimmat pisteet saaneet korjaamot ovat järjestyksessä 3, 6, 4 ja 5. Korjaamo 3 on saanut alhaisimmat pisteet, saadessaan jokaisesta osa-alueesta vähän pisteitä näillä kriteereillä.

4.6 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin puhelimitse. Kyselyyn otettiin mukaan korjaamot 1-3, 5 ja 6. Koska korjaamoihin 4 ja 7 oli ohjattu niin vähän asiakkaita, niitä ei haluttu ottaa mukaan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Näiden korjaustoimintaa koskevat vastaukset eivät antaisi tarpeeksi tietoa korjaamon toiminnasta, eikä vastauksia voitaisi yleistää. Asiakastyytyväisyyskysely on työn liitteenä 1.

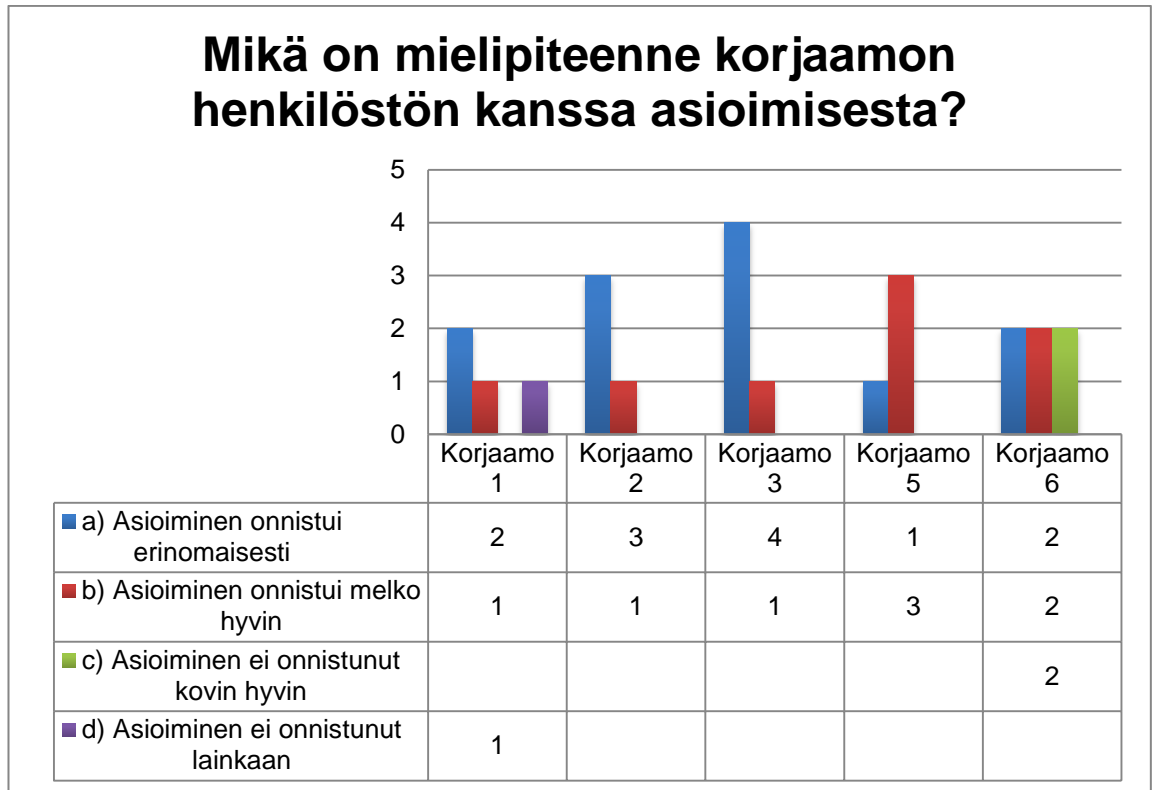
Asiakkaita tavoitettiin lopulta yhteensä 24. Korjaamoista 1, 2 ja 5 tavoitettiin 4 asiakasta korjaamoa kohden ja korjaamoista 4 ja 6 tavoitettiin 6 asiakasta korjaamoa kohden. Seuraavasta kuviosta voidaan nähdä kysymyksen 1 vastausten jakautuminen korjaamojen kesken sekä sen mukaan, miten asiakkaat ohjautuivat korjaamolle.



Kuvio 10. Ohjaus korjaamolle.

Ensimmäisenä kyselyssä kysyttiin millä perusteella asiakas on valinnut kyseisen korjaamon. Asiakkailla oli kaksi vaihtoehtoa, joko he saivat vakuutusyhtiöltä ohjauksen tai valitsivat itse korjaamon. Suurimmassa osassa korjaamoita asiakkaat saivat vaihtoehdot vakuutusyhtiöltä, jolloin heidän piti valita niistä korjaamo. Korjaamossa 6 tilanne oli toisin päin, sillä useassa tapauksessa autoissa oli huoltosopimus merkkikorjaamon kanssa, jolloin asiakas ei voinut valita toista korjaamoa.

Moni kyselyyn vastannut asiakas totesi lisäksi, ettei heillä olisi ollut ideaa mihin korjaamoon mennä, ellei vaihtoehtoja olisi tullut. Tuloksesta voidaan nähdä, että on tärkeää, että asiakkaalle annetaan vaihtoehdot korjaamoista.

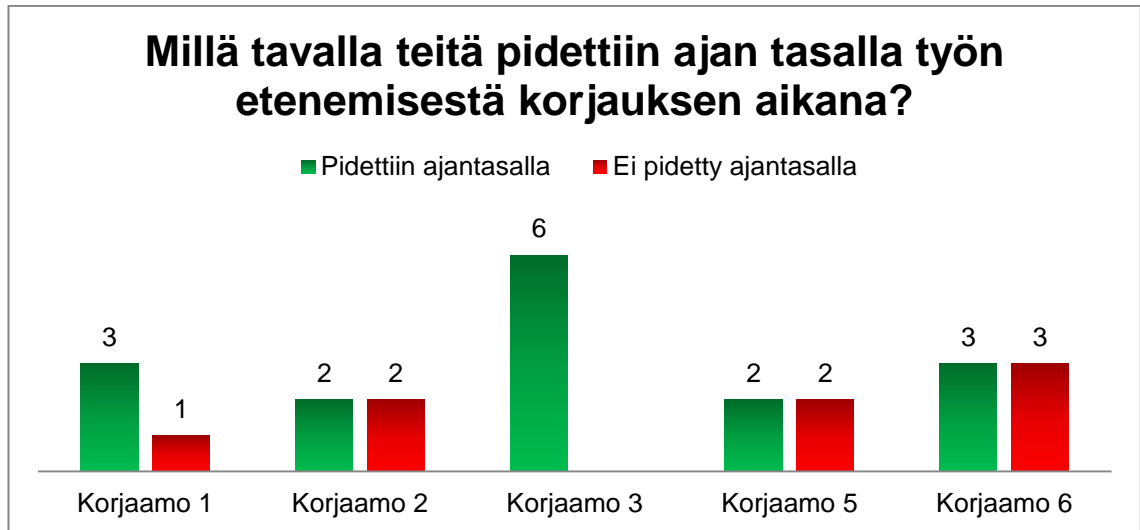


Kuvio 11. Mielipiteet henkilöstön kanssa asioimisesta.

Seuraavassa kysymyksessä kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä korjaamon henkilöstön kanssa asioimisesta. Asiakkaan mielipide asiainnista on tärkeä, sillä mikäli hän kokee henkilöstön kanssa toimimisen epämiellyttäväksi, hän todennäköisesti ei palaa korjaamon asiakkaaksi.

Suurin osa asioinneista koettiin positiivisiksi. Reilusti yli puolella asiakkaista jäi hyvä mielikuva korjaamoista. Korjaamot saivat kehuja muun muassa henkilöstön asiantuntevuudesta ja siisteistä työtiloista.

Yhdellä korjaamon 1 asiakkaalla asioiminen ei ollut onnistunut lainkaan. Tähän kokemukseen vaikuttivat vastaajan mukaan koetun huonon palvelun lisäksi myös korjauksen huono laatu ja korjausajan viivästyminen.

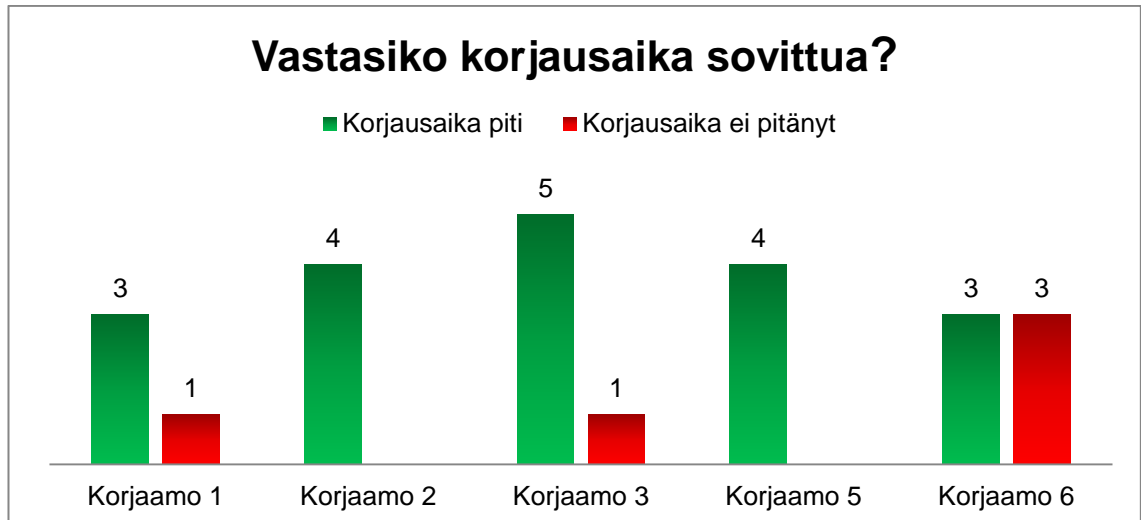


Kuvio 12. Korjaamon yhteydenpito.

Kysymyksellä 3 haluttiin selvittää korjaamon yhteydenpitoa korjauksen aikana. Asiakkaalla saattaa olla huoli autosta ja autottomuudesta, joten korjaamon on tärkeää olla asiakkaaseen yhteydessä tarvittaessa esimerkiksi viivästystapauksissa. Asiakkaalla ei saisi olla sellaista oloa, että korjaamo ei pidä tarpeeksi yhteyttä.

Yli puolella asiakkaista yhteydenpito korjaamon osalta toimi. Asiakkaisiin oltiin yhteydessä yleensä joko puhelimitse tai he saivat tekstiviestin, kun auto oli valmiina. Yksi korjaamon 5 asiakkaista sai myös sähköpostia. Asiakkaille ilmoitettiin yleensä siitä, että auto on valmistunut tai siitä, että korjaus viivästyy.

Kahdeksalla asiakkaalla oli sellainen olo, että korjaamo ei pitänyt yhteyttä korjauksen aikana. Esimerkiksi korjaamon 1 eräs asiakas kertoi, että korjaamosta ei kuulunut mitään, ja asiakas joutui soittelemaan itse perään. Useat asiakkaat kuitenkin kokivat, että heitä ei haitannut, ettei korjaamosta oltu yhteydessä. Suurimmalle osalle asiakkaista riitti vain se, että se saivat tiedon korjauksen valmistumisesta.



Kuvio 13. Sovitun korjausajan pitävyys.

Asiakkailta kyseltiin myös annetun korjausajan pitävyyttä. Korjausajan arvioinnilla on suuri vaikutus, sillä yleensä sen perusteella vakuutusyhtiö myöntää esimerkiksi sijausauton korjauksen ajaksi. Asiakkaat kokivat sen myös tärkeäksi sen takia, että he voivat tehdä suunnitelmia korjausajan puitteissa.

Suurimmalla osalla asiakkaista annettu korjausaika piti, eikä asiassa ollut ongelmia. Yhdellä korjaamon 2 asiakkaalla auto tuli jopa aikaisemmin valmiiksi ja yhdellä korjaamon 3 asiakkaalla korjaus tehtiin heti asiakkaan saavuttua, jolloin auto valmistui asiakkaan odottaessa.

Viidellä asiakkaalla korjausaika ei pitänyt. Yhdellä korjaamon 1 asiakkaalla korjausaika viivästyi muutamalla päivällä. Hänelle ei annettu selitystä viivästykselle, mikä ihmetytti asiakasta. Korjaamon 3 asiakkaalla viivästykselle annettiin syy, he olivat tilanneet autoa varten osan, mutta heille tulikin väärä osa. Tällöin korjausaika viivästyi noin 3-4 päivää. Korjaamolla 6 oli eniten ongelmia korjausajan pitävyydelle. Kahden asiakkaan autossa oli ollut maalausongelmia, jolloin maalaus oli jouduttu tekemään uudestaan, mikä viivytti korjausta. Yhdessä tapauksessa korjaamon henkilöstö ei yksinkertaisesti ollut ehtinyt korjata autoa määrättyyn päivään mennessä.

Kysymyksellä 5 kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä korjaamon palvelusta ja korjauksen laadusta. Näillä mielipiteillä on myös suuri vaikutus korjaamon suositel-

tavuuteen. Yleisesti korjaamojen palvelut koettiin hyvinä kuten myös korjauksen jälkikin. Koska kyselyyn vastanneita oli niin vähän, kysymyksen 5 vastauksia ei voida yleistää koskemaan kaikkien korjaamojen toimintaa.

Korjaamon 1 asiakkaat kommentoivat korjauksia niin, että hommat sujuivat niin kuin sovittiin. Lommot suoristettiin ja autot tulivat kuntoon. Yhden asiakkaan kokemukset olivat kuitenkin erilaisia: hänen koko korjaamokokemuksensa oli huono. Annettu korjausaika ei pitänyt, vaan auton korjaus viivästyi. Auto piti outoa ääntä korjauksen jälkeen ja lamppukin ”pimahti”. Asiakas oli sitä mieltä, että nämä viat johtuivat korjauksesta. Hän ei vienyt autoa enää takaisin samalle korjaamolle.

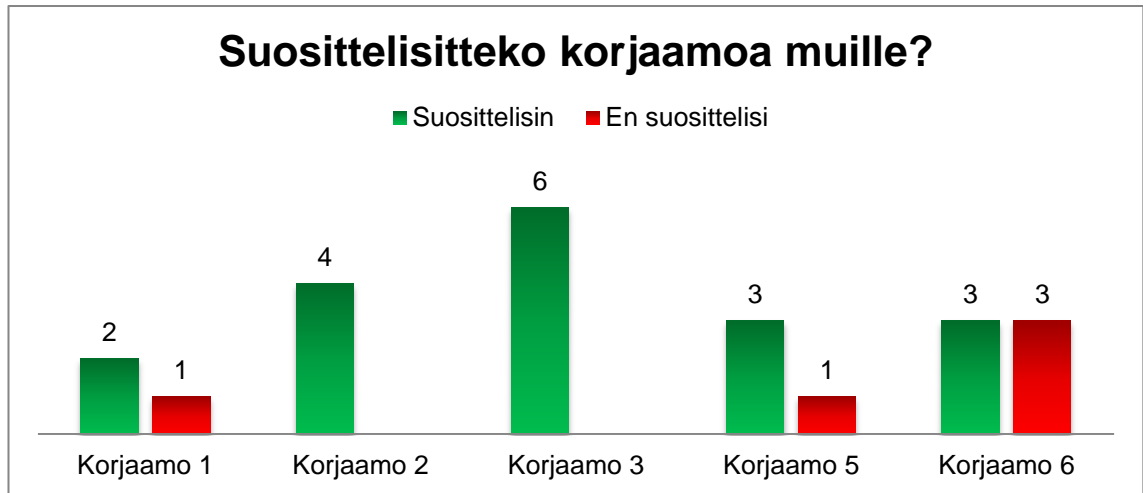
Korjaamon 2 asiakkaat olivat yhteneväisiä mielipiteissään. Kaikkien mielestä palvelu oli hyvää, ellei jopa erittäin hyvää. Asiakkaat kokivat korjauksen laadun maallikon silmin erinomaiseksi. Asiakkaat olivat tyytyväisiä koko korjauskokemukseensa.

Korjaamon 3 asiakkaat olivat myös samaa mieltä korjaamostaan. Kaikki olivat tyytyväisiä kokemukseensa. Palvelu koettiin ystävälliseksi ja helpoksi. Laatu oli yhtä hyvää, kaikki jäljet tulivat kuntoon eikä autosta huomaa, että sitä olisi korjattu.

Korjaamon 5 asiakkailla oli erilaisia kokemuksia. Osan kokemukset olivat hyviä eikä huomautettavaa ollut. Osan mielestä laatu oli tyydyttävää tai jopa huonoa. Yhden asiakkaan mielestä korjauksen laatu ei ollut huippua, sillä maalaus ei ollut ihan onnistunut.

Korjaamon 6 asiakkaiden mielipiteet jakautuivat myös kahtia. Osa oli tyytyväisiä, että auto tuli sovitulla tavalla kuntoon eikä laadussa ollut moittimista. Muutamalla asiakkaalla korjaus ei kuitenkaan onnistunut. Puskurimaalausta ei ollut osattu tehdä oikealla tavalla, jolloin maalaus jouduttiin tekemään uudestaan toisessa korjaamossa. Yhden asiakkaan soittopyyntöön ei vastattu ja hän joutui soittelemaan ja käymään korjaamossa jopa kolme kertaa. Ensimmäisellä kerralla korjaamo ei ollut varautunut auton korjaamiseen, tarvittavaa varaosaa ei ollut heillä hyllyllä. Toisella kerralla takavalon umpio oli rikkoutunut ja asiakas joutui

menemään vaihdattamaan sen. Kolmannella kerralla auto tuli kuntoon, mutta asiakas ei ollut tyytyväinen kokemukseensa.



Kuvio 14. Korjaamon suosittelu.

Kysymyksen 6 avulla haluttiin tietää suosittelisiko asiakas korjaamoa muille vai ei. Korjaamon suositeltavuus usein heijastui myös siihen, haluaako asiakas palata itse korjaamon asiakkaaksi. Tällä asialla on tärkeä painoarvo vakuutusyhtiö X:lle, sillä se ei halua jatkaa yhteistyötä sellaisten korjaamojen kanssa, jotka koetaan asiakkaiden mielissä epämiellyttäviksi.

Suurin osa asiakkaista suosittelisi tai on jo suositellut muille sitä korjaamoa, jossa asioi. 5 asiakasta ei suosittelisi omaa korjaamoaan muille. Kaikissa tapauksissa asiakkaan huonot kokemukset tästä kyseisestä korjauskerrasta vaikuttivat mielipiteeseen. Korjaamon 5 asiakas kertoi, että korjaamossa ei ollut osattu korjata sitä vikaa, mikä autossa oli ja asia jätettiin siihen. Asiakas joutui korjauttamaan autonsa muualla.



Kuvio 15. Arvosana vakuutusyhtiölle.

Kyselyn viimeinen kysymys koski vakuutusyhtiön kanssa asioimista. Vakuutusyhtiö halusi selvittää, olivatko he onnistuneet vahinkotapahtuman hoidossa. Kaikilla paitsi yhdellä kyselyyn vastanneilla vakuutusyhtiön kanssa asioiminen oli onnistunut hyvin. Kaikkien kyselyyn vastanneiden antamien arvosanojen keskiarvo oli tasan 9 eli kiitettävä.

Vakuutusyhtiö sai kehuja onnistuneesta puhelinpalvelusta, korvauskäsittelyn nopeudesta ja muun muassa sijaisautojärjestelyistä. Yhden asiakkaan sijausauto oli odottanut korjaamon pihalla hänen viedessään autoa sinne. Asiakas koki tämän järjestelyn helpoksi ja toimivaksi. Raison toimisto sai yhdeltä asiakkaalta erityiskehuja hyvästä palvelusta.

Lopuksi kyselyssä oli ”vapaa sana”. Useimmilla asiakkailla ei ollut mitään erityistä sanottavaa, mutta yksi asiakas antoi huonoa palautetta korvauskäsittelystä. Hänen mielestään vahinkoasian käsittely kesti liian kauan, ja hän oli saanut hylkäävän päätöksen perustuen väärin asioihin. Hän ei ollut hakenut muutosta päätökseen, joten annoin hänelle ohjeet muutoksenhakuun. Vaikka asiakas oli saanut mielestään huonoa palvelua aiemmin, koki hän tämän yhteydenoton positiivisena. Hänen mielestään oli tärkeää, että vakuutusyhtiöstä otetaan yhteyttä asiakkaisiin ja kysellään mielipiteitä sen toiminnasta ja asiakaspalvelusta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kun vahinko sattuu ja asiakkaan odotukset lunastetaan, ei ole yhdentekevää minkälaista palvelua vakuutusyhtiön asiakkaat saavat. Koko korvaustapahtuman ketju koetaan hyvin usein ainoastaan vakuutusyhtiön palveluksi riippumatta siitä, kuka palvelun tilaa tai tuottaa. Vakuutusyhtiöiden korvauspalvelun kyky tuottaa arvoa asiakkaalle ajoneuvovahingoissa perustuu lähes täysin kumppaneiden tuottamiin palveluihin. Yhtiö on siis niin hyvä, kuin valitsemansa kumppanit hätäpalvelussa, hinaus-, sijaisautopalveluissa, vahinkotarkastuksessa tai korjaamopalveluissa.

Luottamus asiakkaan näkökulmasta vakuutusyhtiöön alkaa jo vakuutusta tehdessä. Ei ole samantekevää kuka tai miten asiakasta palvelee, kun asiakas päättää siirtyä toiseen vakuutusyhtiöön tai jatkaa hyvin sujunutta asiakassuhdettaan.

Vakuutusyhtiöillä on kumppanuussopimuksia valtakunnallisesti merkittävien sekä paikallisesti aktiivisten toimijoiden kanssa. Aktiivinen kumppanuuksien hoitaminen varmistaa asiakkaille parhaan mahdollisen palvelun, on kyse sitten vakuutuksen hankkimisesta tai korvaustilanteen hoitamisesta.

Näiden seikkojen vuoksi on tärkeää varmistaa oikeanlaisten kumppaneiden valinta ja hallinta tehokkailla prosesseilla asiakasnäkökulma huomioiden. Tämän opinnäytetyön tavoitteena olikin selvittää Vakuutusyhtiö X:lle parhaat autokorjaamot 7 toimijan joukosta. Autokorjaamoja tarkasteltiin niin kustannusten kuin asiakasnäkökulmankin valossa.

Työn empiirisessä osassa tutkittiin aluksi autokorjaamojen kustannuksia ja työaikoja, minkä jälkeen kukin korjaamo pisteytettiin vertailua varten. Korjaamoiden kesken vertailtiin keskimääräisiä kustannuksia, korityön hintaa tunnissa sekä korjausaikoja, joiden tiedot saatiin tuloskortista. Mikään korjaamo ei ollut paras jokaisessa osa-alueessa, mutta pisteytyksen avulla saatiin selvitettyä parhaat korjaamot.

Työn empiirisen tutkimuksen toinen osa koski asiakastyytyväisyyskyselyä. Kyselyn avulla haluttiin saada selvää, mitä mieltä asiakkaat olivat korjaamoista niin laadun kuin palvelun puolesta. Kyselyyn vastasi 24 asiakasta. Tarkoituksena oli saada 40 asiakkaan mielipiteet, mutta kyselyn toteuttaminen veikin yllättävän paljon aikaa. Myös yhteystietojen kerääminen tuotti hankaluuksia, sillä korjaamon asiakkaiden yhteystiedot piti kerätä manuaalisesti vakuutusyhtiön eri järjestelmistä. Näin ollen tutkimuksen validiteetti kärsi, koska kun kyselyn vastauksia on vähän, niitä ei voida yleistää koko korjaamoa koskeviksi väitteiksi.

Pistevertailussa parhaat pisteet saivat autokorjaamot 2, 1 ja 7, joista korjaamo 2 sai eniten pisteitä. Korjaamo 2 oli myös asiakkaiden mielestä hyvä: asiakkaiden mielestä henkilöstön kanssa asioiminen onnistui hyvin ja palvelu oli miellyttävää. Kaikki asiakkaat suosittelisivat korjaamoa ja työn laatua keuhuttiin. Korjaamon 1 asiakkaat olivat myös melko yhteneväisiä mielipiteissään, mutta yhden asiakkaan kokemus ei ollut kovin hyvä. Auton korjaus viivästyi ja auto käyttäytyi oudosti korjauksen jälkeen. Korjaamosta 7 ei teetetty kyselyä, koska sillä oli niin vähän asiakkaita.

Hyvien pisteiden ja asiakaskokemusten takia Vakuutusyhtiö X:n kannattaa jatkaa yhteistyökumppanuuttaan korjaamoiden 1 ja 2 kanssa. Myös korjaamo 7 sai hyvät tulokset pistevertailussa. Tämän vuoksi korjaamon 7 kanssa kannattaa aloittaa yhteistyökumppanuus. Jatkotutkimuksena voitaisiin laajentaa asiakastyytyväisyyskyselyä, jotta se koskisi myös korjaamoa 7. Tällöin saataisiin myös sen korjaamon asiakasnäkökulma selvitettyä.

Huonoimmat pisteet saivat korjaamot 3 ja 6. Korjaamon 3 pisteet olivat paljon huonommat kuin muiden korjaamojen. Asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä palveluun. Vakuutusyhtiö X:n kannattaa pohtia yhteistyökumppanuuden jatkamista, sillä korjaamon kustannukset olivat kaikista korkeimmat. Toisaalta koska korjaamo sai hyviä asiakaspalautteita tämän tutkimuksen perusteella, kannattaa asiakastyytyväisyyttä kartoittaa vielä jatkossa tarkemmin ja tällöin Vakuutusyhtiö X:n tulee miettiä, onko näillä mielipiteillä vaikutusta yhteistyökumppanuuden jatkumiseen.

Korjaamo 6 oli seuraavaksi huonoin korjaamo pistevertailussa. Korjaamo 6 on merkkikorjaamo. Merkkikorjaamon kustannukset ovat suuremmat, mikä vaikuttaa vertailuun. Puolet kyselyyn vastanneista asiakkaista eivät olleet tyytyväisiä korjaamon palveluihin ja laatuun. Vakuutusyhtiön kannattaa pohtia myös korjaamon 6 kanssa, kannattaako kumppanuutta jatkaa.

Korjaamo 4 oli sijalla 5. ja korjaamo 5 sijalla 4. pistevertailussa. Kumpikin korjaamo pärjäsikin kohtalaisesti tuloskorttiverailussa. Korjaamo 5 pärjäsikin myös hyvin asiakkaiden mielestä. Vakuutusyhtiön tulee pohtia, onko kannattavaa jatkaa heidän kanssaan yhteistyökumppanuutta. Vakuutusyhtiön kannattaa analysoida korjaamojen lukuja tarkemmin ja tarvittaessa jatkaa asiakastytyväisyyskyselyä.

Alatavoitteena pohdittiin, menevätkö asiakkaat mieluummin merkkikorjaamolle kuin yleiskorjaamolle. Ohjauksia tarkastellessa huomattiin, että merkkikorjaamolle ohjatut asiakkaat menivät prosentuaalisesti useammin sinne, kuin yleiskorjaamolle ohjatut.

Tutkimusta on tarkoitus jatkaa opinnäytetyön jälkeen. Asiakastytyväisyyskyselyä laajennetaan, jolloin asiakkaat voivat vastata kyselyyn myös sähköpostitse ja tekstiviestillä. Tällöin saadaan kattavampi kuva kumppanuuksien toiminnasta ja saadaan luotettavampaa tietoa niiden kannattavuudesta. Ohjausjärjestelmää on myös tarkoitus parannella, jotta se on tuttu jokaiselle Vakuutusyhtiö X:n asiakasrajapinnassa työskentelevälle. Tällöin ohjaukset lisääntyvät, mikä myös auttaa kumppanuuksien hallinnassa.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla siis asiakastytyväisyyskyselyn laajentaminen korjaamojen kesken. Lisäksi kysely voitaisiin laajentaa koskemaan muitakin Vakuutusyhtiö X:n kumppaneita, esimerkiksi rakennus- ja hoitolaitoskumppaneita. Tällöin korvausmenoja voitaisiin hallita paremmin tehokkailla prosesseilla. Kumppanuutta on kannattavaa seurata jatkossa jatkuvasti Vakuutusyhtiö X:n ja kumppaneiden välisien asetettujen tavoitteiden avulla. Kumppaneita olisi myös hyvä tavata säännöllisesti tavoitteiden seuranta varten. Tällöin niitä voidaan johtaa ja kehittää ja laatu varmistuu. Tällöin palvelun taso nousee.

LÄHTEET

Eskuri, S. & Mikkonen, M. 2007. Liikennevakuutus. 3., uudistetun painoksen lisäpainos. Helsinki: Yliopistopaino.

Eskuri, S. & Patala, R. 2010. Autovakuutus. Selitysteos. 3., uudistettu painos. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.

Finanssialan Keskusliitto 1998. Korvaustoiminnan periaatteet. Viitattu 3.3.2014
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Korvaustoiminnan_periaatteet.pdf.

Finanssialan Keskusliitto 2014. Asiakkaan tunnistaminen – miksi pankki kysyy? Viitattu 3.3.2014
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Korvaustoiminnan_periaatteet.pdf.

Finanssivalvonta 2011. Vakuutuslautakunta. Viitattu 4.3.2014
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiakkaansuoja/Apua_antavat_tahot/Muutokse_nhaku/Vakuutuslautakunta/Pages/Default.aspx.

Finanssivalvonta 2012. Vakuutuskorvaukset. Viitattu 3.3.2014
<http://www.finanssivalvonta.fi> > Finanssiasiakas > Finanssialan palveluita > Vakuutuspalvelut > Vakuutuskorvaukset.

Fine 2014. Neuvontaa ja selvittelyapua finanssiasioissa. Viitattu 4.3.2014
http://www.fine.fi/?menu0_pos=Toimiston_palvelut&item=190.

Hakanen, M.; Heinonen, U. & Sipilä, P. 2007. Verkostojen strategiat: menesty yhteistyössä. Helsinki: Edita Prima Oy.

If Vahinkovakuutusyhtiö Oy 2014. Korvaamisen edellytykset. Viitattu 4.3.2014
<http://www.if.fi/web/fi/henkiloasiakkaat/vahingot/korvaamisenedellytykset/pages/default.aspx>.

Kaskela, L. 2005. Verkostoitumisen syyt ja hyödyt. Viitattu 29.9.2014
<http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pagelid=3441416>.

Kearney, B. 2011. Key success factors in partner selection – by Denis Kearney. Viitattu 29.9.2014. <http://www.futuresme.eu/blog/collaboration/2011/08/04/key-success-factors-in-partner-selection---by-denis-kearney>.

Kiiskinen, S.; Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

LähiTapiola 2014. Muutoksenhaku korvauspäätökseen. Viitattu 4.3.2014
<http://www.lahitapiola.fi/www/Yksityisasiakkaat/Hae+korvausta/muutoksenhaku.htm>

Oikeus.fi 2013. Tyytymättömyyden ilmoitus. Viitattu 4.3.2014
<http://www.oikeus.fi/tuomioistuimet/karajaoikeudet/fi/index/muutoksenhaku/muutoksenhakemine.html>.

Pellikka, T.; Peilimö, P.; Puntari, P. & Vaitomaa, M. 2011. Omaisuuden vakuuttaminen. 3., uudistettu painos. Saarijärvi: Saarijärven Offset.

Saarnilehto, A.; Vesalainen, J. & Annola, V. 2013. Monimuotoinen verkosto: johtamista ja juridiikkaa. Viro: Meedia Zone OÜ.

Toivola, T. 2006. Verkostoituva yrittäjäyys: strategiana kumppanuus. Helsinki: Edita.

Vakuutuslakia 28.6.1994/543.

Valanko, E. 2009. Sponsorointi – yhteistyökumppanuus strategisena voimana. Helsinki: Talentum.

Vesalainen, J. 2004. Katetta kumppanuudelle: hyöty ja sen jakaminen asiakas-toimittajasuhteessa. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Asiakastyytyväisyyskysely Vakuutusyhtiö X:n asiakkaille

1. Minkä kanavan kautta teidät ohjattiin korjaamolle?
2. Mikä on mielipiteenne korjaamon henkilöstön kanssa asioimisesta?
 - a. Asioiminen onnistui erinomaisesti
 - b. Asioiminen onnistui melko hyvin
 - c. Asioiminen ei onnistunut kovin hyvin
 - d. Asioiminen ei onnistunut lainkaan
3. Millä tavoin teitä pidettiin ajan tasalla työn etenemisestä korjauksen aikana?
4. Vastasiko korjausaika sovittua?
 - a. Jos ei, niin kuinka kauan korjaus meni ali/yli sovitun?
5. Mikä on mielipiteenne korjauspalveluista ja työn laadusta kaiken kaikkiaan?
6. Suositteletteko korjaamoja muille?
 - a. Jos ette, niin miksi?
7. Millaisen arvosanan antaisitte vakuutusyhtiön kanssa asioimisesta, kouluarvosanoin 4-10?
8. Vapaa sana.