

Pavel Demidov

Autokorjaamon toiminnan kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja Kuljetustekniikka

Insinöörityö

15.9.2015

| | |
|--|---|
| Tekijä(t) Otsikko | Pavel Demidov Autokorjaamon toiminnan kehittäminen |
| Sivumäärä Aika | 26 sivua + 2 liitettä 22.3.2016 |
| Tutkinto | Insinööri (AMK) |
| Koulutusohjelma | Auto- ja Kuljetustekniikka |
| Suuntautumisvaihtoehto | Tuotetekniikka |
| Ohjaaja(t) | Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen |
| <p>Työn tavoitteena on tutkia Autohuolto Iveran toimintaprosesseja ja työmenetelmiä ja etsiä niihin parannuskeinoja. Työssä käydään läpi korjaamon perusprosessit ajanvarauksesta auton luovutukseen ja arvioidaan toimivuus nykytilan pohjalta. Työssä on kartoitettu myös korjaamon laitteiston ja työvoiman riittävyys.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on hahmottaa tämänhetkinen toiminta kokonaisuudessaan ja etsiä ongelmakohdat toimintaprosesseista. Arvioinnin perusteella kehitetään keinoja ja ehdotuksia toiminnan parantamiseksi.</p> <p>Työn tärkein tavoite on kehittää prosessien järjestelmällisyyttä ja ajankäyttöä, tehostaen näin korjaamon tuottavuutta ja parantaen asiakastytyväisyyttä. Työssä panostetaan työjohdollisiin asioihin: toiminnanohjausohjelman käyttöön, ajanvarauksen, auton vastaanottoon, varaosien tilauksiin, työmääräyksiin, lisätöihin ja yhteydenottoihin asiakkaisiin.</p> <p>Opinnäytetyö pohjautuu korjaamoiden yleisiin toimintaohjeisiin mm. AUNE-ehtoihin, omaan ja Autohuolto Iveran omistajaan näkemykseen sekä kirjallisuuteen.</p> <p>Työssä saatuja tuloksia käytetään Autohuolto Iveran toiminnan kehittämiseen, laajentamiseen ja asiakastytyväisyyden parantamiseen. Työtä voidaan käyttää myös korjaamon prosessien suunnittelussa esimerkiksi uutta yritystä perustettaessa.</p> | |
| Avainsanat | Korjaamo, korjaamon toiminta, korjaamon tehokkuus. |

| | |
|--|--|
| Author(s) Title | Pavel Demidov Development of the car repair shop operations |
| Number of Pages Date | 26 pages + 2 appendices 22 March 2016 |
| Degree | Bachelor of Engineering |
| Degree Programme | Automotive and Transport Engineering |
| Specialisation option | Automotive Design Engineering |
| Instructor(s) | Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer |
| <p>The objective of this thesis was to analyze ways to improve the processes and operations of the Ivera car workshop. The basic repair shop processes from the appointment to the car delivery to the customer are analyzed, and the effectiveness of the workshop was estimated on that information.</p> <p>The purpose of this thesis was to describe the current operations of the workshop, and find the trouble spots and complications in the process. The thesis focuses on management issues of the main functions and workshop performance.</p> <p>The main objective is to develop the organization of processes and intensify time usage in the workshop, and in this way productivity and customer satisfaction.</p> <p>The Thesis is based on the general workshop operation instructions such as software usage, appointments, work orders, parts orders, extra work and customer contacts, on the writer's own and workshop owner's own opinions and literature.</p> <p>The results of this thesis will be used to help the Ivera workshop to develop its operations, productivity and customer satisfaction. The results can also be used by other workshops when they are making plans for their processes e.g. when establishing a new repair shop company.</p> | |
| Keywords | workshop, workshop operations, workshop productivity. |

Sisällys

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Nykytilanne ja ongelmakohdat | 2 |
| 2.1 | Toimitilat | 2 |
| 2.2 | Henkilökunta | 6 |
| 3 | Nykyinen toimintamalli | 7 |
| 3.1 | Yleistä | 7 |
| 3.2 | Yhteydenotto | 8 |
| 3.3 | Hinta-arvio | 9 |
| 3.4 | Ajanvaraus | 9 |
| 3.5 | Valmistelevat työt | 11 |
| 3.6 | Työn vastaanotto | 12 |
| 3.7 | Huolto- ja korjaustoimenpiteet | 12 |
| 3.8 | Auton luovutus | 13 |
| 4 | Parannus- ja kehitysehdotukset | 14 |
| 4.1 | Toimitilat | 14 |
| 4.2 | Henkilökunta | 15 |
| 4.3 | Toimintamalli | 16 |
| 4.3.1 | Perusedellytykset | 16 |
| 4.3.2 | Yhteydenotto | 16 |
| 4.3.3 | Hinta-arvio | 17 |
| 4.3.4 | Ajanvaraus | 17 |
| 4.3.5 | Valmistelevat työt | 19 |
| 4.3.6 | Työn vastaanotto | 19 |
| 4.3.7 | Huolto- ja korjaustoimenpiteet | 20 |
| 4.3.8 | Auton luovutus | 20 |
| 5 | Toiminnan uudistukset | 20 |
| 6 | Lopuksi | 24 |
| | Lähteet | 26 |

Liitteet

Liite 1. Työmääräys

Liite 2. Kirjanpitoraportti

1 Johdanto

Autohuolto Ivera on pieni Fixus-ketjun monimerkkikorjaamo Espoon Kivenlahdessa, joka tarjoaa monipuolista huolto- ja korjauspalveluita. Korjaamo on toiminut vuodesta 2011 asti. Tällä hetkellä yrityksen palveluksessa on kaksi työntekijä, jotka molemmat hoitavat sekä asiakaspalvelijan että asentajan tehtäviä.

Yksi tärkeämmistä kilpailukeinoista korjaamoalalla on palvelulaatu. Palvelulaatua parantamalla lisätään asiakastyytyväisyyttä ja työtilauksien määrää. Sen lisäksi prosessien optimointi ja tehokas ajankäyttö lisäävät korjaamon tuottavuutta.

Asiakkaille on tarjottava parasta mahdollista palvelua kilpailukykyiseen hintaan, jotta asiakaskanta säilyy ja yrityksen toiminta on vakaa ja jatkuvasti kannattava. Työt on suoritettava mahdollisuuksien mukaan nopealla aikataululla ja aina luotettavasti ja laadukkaasti. Asiakkaan tarpeet auton korjaukseen suhteen on tiedettävä jo ennen työn aloitusta mahdollisimman tarkasti väärintymmärryksen välttämiseksi. Hyvin suunnittelulla toiminnalla ja prosessien optimoinnilla voidaan saavuttaa entistä parempaa resurssien ja ajankäyttöä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää uusia toimintamalleja korjaamotoimintaan parantaen asiakastyytyväisyyttä ja palvelulaatua. Työ tehdään tutkimalla ja analysoimalla autohuolto Iveran nykyisiä toimintamalleja ja prosesseja. Ydinprosesseista etsitään ongelmakohtia ja mietitään kehitysvaihtoehtoja ja parannuskeinoja.

Työn tärkein tavoite on kehittää prosessien järjestelmällisyyttä ja ajankäyttöä, tehostaen näin korjaamon tuottavuutta ja parantaen asiakastyytyväisyyttä. Työssä panostetaan työjohtoon, toiminnanohjausohjelman käyttöön, ajanvaraukseen, auton vastaanottoon, varaosien tilauksiin, työmääräyksiin, lisätöihin ja yhteydenottoihin asiakkaisiin.

Opinnäytetyö pohjautuu korjaamoiden yleisiin toimintaohjeisiin, AUNE-ehdoin, omaan ja Autohuolto Iveran omistajan näkemukseen ja kokemukseen sekä alan kirjallisuuteen.

2 Nykytilanne ja ongelmakohdat

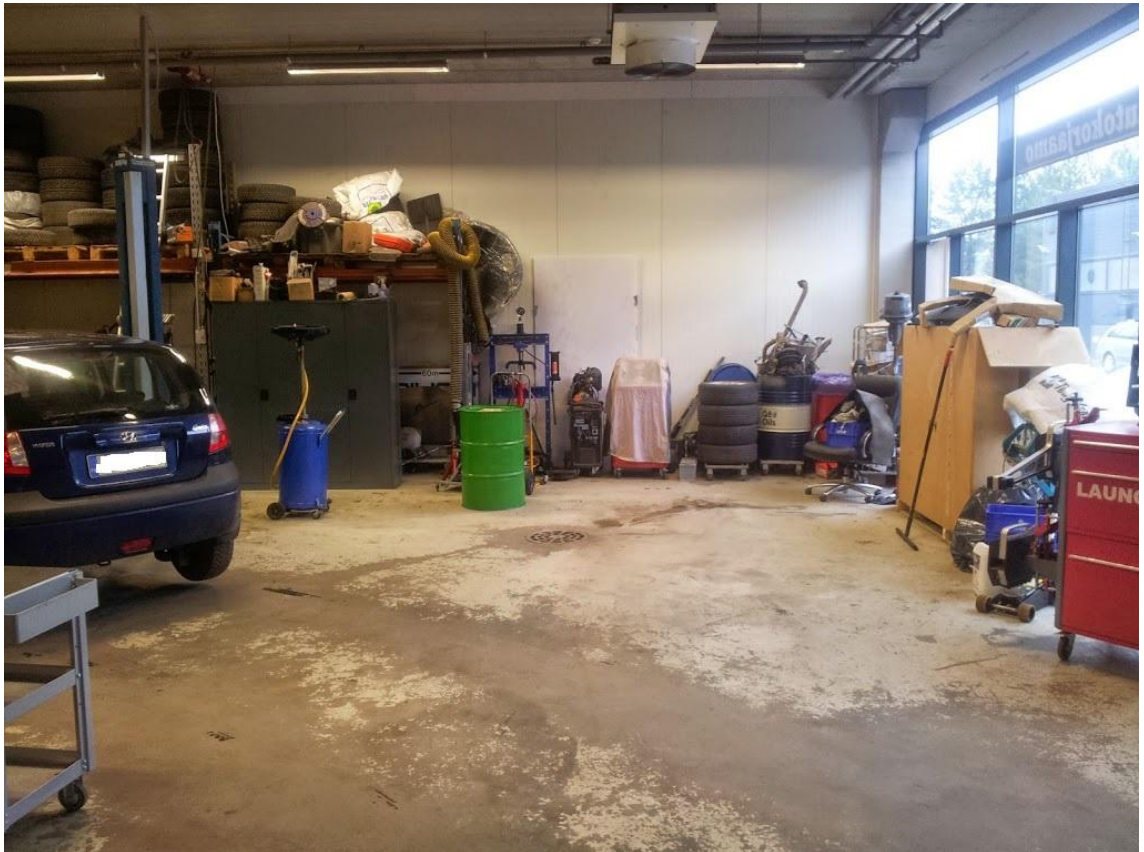
Keskeistä toimintatapojen kehittämisessä on ymmärtää ja analysoida lähtötilanne, jotta osataan keskittyä uudistamistyössä niihin osa-alueisiin, joilla on tunnistettavissa suurimmat hyötyodotukset (1).

2.1 Toimitilat

Korjaamon tiloissa on kaksi nosturia, joista toinen on kaksipilarinosturi ja toinen on nelipilarinosturi. Nostureiden lisäksi on yksi ns. lattiapaikka, jossa tehdään pienet toimenpiteet esim. renkaanvaihdot, ilmastointihuollot yms. Korjaamon varustukseen kuluvat myös muut korjaamolaitteet, kuten diagnostiikkalaitteisto, ohjauskulmien mittauslaitteisto, ilmastointihuoltokone, hitsauskone, kompressori, hydrauliprässi ja erikoistyökalut. Korjaamon työkaluvarustus on suunniteltu niin, että työkaluja olisi riittävästi kahden mekaanikon itsenäiseen työskentelyyn. Laitteisto vastaa nykyaikaisen korjaamon varustustasoa ja mahdollistaa suorittaa sekä perus- että vaativammatkin korjaukset ja huollot. Halliin on rakennettu erilliset pienet työnvastaanotto- ja oleskelutilat.

Yrityksen edessä on neljä parkkipaikkaa asiakkaiden ja henkilökunnan käytössä. Kiinteistön päädyistä löytyy myös asiakaspysäköintiä varten parkkitilaa.

Toimitilojen keskeiset ongelmakohdat ovat yleissiisteys ja järjestys. Korjaamotiloihin kertyy ylimääräistä tavaraa, kuten rengassarjoja, varaosia, pahvipakkauksia yms. Tämä luo korjaamolle epäsiistin olemuksen ja sen lisäksi heikentää työturvallisuutta. (Kuva 1.) Työkalut saattavat olla päivän mittaan työpöydillä ja nostureiden läheisyydessä. Tämä aiheuttaa joskus ajanhukkaa työkalujen etsimisen vuoksi. Asiakaspalvelutilan sisäänkäynti on sijoitettu niin, että asiakkaat monesti erehtyvät menemään korjaamohallin puolelle ja häiritsevät täten asentajaa ja vaarantavat oman turvallisuutensa.



Kuva 1. Korjaamo, jonka yleissiisteys ei ole parhaalla mahdollisella tasolla.

Oleskelutiloissa on liian vähän säilytyslokeroita ja kaappeja. Oleskelutilojen varustelu ja sisustus ovat epäkäytännöllisiä ja tilojen puhtaanpitoa laiminlyödään (kuva 2). Oleskelutiloissa myös säilytetään siihen kulumatonta tavaraa.



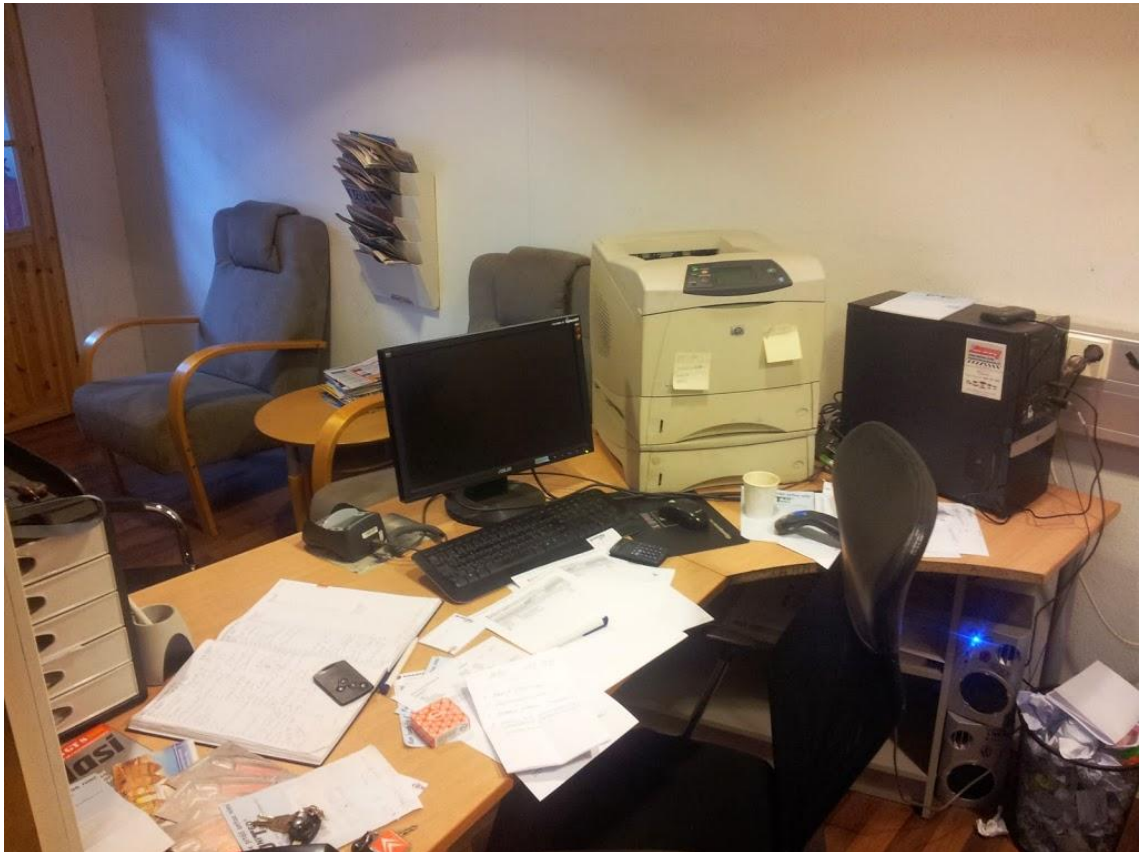
Kuva 2. Työntekijöiden oleskelu- ja taukotila, jonka sisustuksessa ja käytössä on puutteita.

Asiakas- ja odotustilassa ei ole havaittavissa suurempia puutteita ja ongelmakohtia. Tilat ovat riittävän suuret ja viihtyisät korjaamon kokoon nähden. Odotustilasta on suora näköyhteys korjaamohalliin, joten asiakkaat voivat seurata työn kulkua. Odotustilassa on mukavat istuimet ja lehtiä luettavaksi. (Kuva 3.)



Kuva 3. Odostusta, jossa on mukavat istuimet ja lukemista.

Kuvasta 4 voidaan havaita, että työnjohtajan työpöytä saattaa näyttää asiakkaiden silmissä epäsiistiltä, koska työpöydälle kertyy paljon papereita, muistinpanolappuja, auton avaimia jne. Toimistotilan yläpuolelle asennetun paineilmakompressorin aiheuttama melu häiritsee asiointia asiakaspalvelutilanteissa ja toimistotyöskentelyssä.



Kuva 4. Työnjohtajan työpöytä. Vaikka työnjohtajan mielestä kaikki pöydällä oleva tavara olisi tarpeellista, saattaa se luoda asiakkaille epäsiistin olemuksen.

Parkkipaikkoja on rajoitetusti korjaamon edessä. Tämä aiheuttaa vaikeuksia asiakaspysäköinnissä. Autot jätetään muitten yritysten käytössä oleville parkkipaikoille, joista tulee valituksia.

2.2 Henkilökunta

Autohuolto Iveran palveluksessa on yrityksen omistajan ja tämän työn kirjoittajan lisäksi yksi harjoittelija. Henkilökunnalla on hyvät asiakaspalvelutaidot sekä laaja kokemus autojen huolto- ja korjaustöistä. Työpaikalla on hyvä työilmapiiri ja luotettavat työsuhteet. Harjoittelijaa lukuun ottamatta henkilökunta suorittaa sekä työjohdollise- että asennus- ja korjaustehtävät. Suurimman osan työnjohtotehtävistä suorittaa yrityksen omistaja. Työtehtävät jaetaan henkilökunnan kesken varausasteen ja vaativuustason mukaan.

Ongelmakohtina voidaan pitää yhteisien pelisääntöjen puutetta ja työroolien yhdistämistä. Kun työnjohto- ja asennustehtävät yhdistetään, virhemahdollisuudet kasvavat, asiakaspalvelulaatu heikkenee ja aikataulussa pysyminen on vaikeampaa.

Työnjohtajan on jatkuvasti pidettävä mielessä monta asiaa, kuten varaosatilaukset, asiakkaiden yhteydenotot, tilatut ja luovutettavat työt jne. Kun samalla tehdään korjauksia ja huoltoja, jotkut asiat yksinkertaisesti unohtuvat tai ne katsotaan vähemmän tärkeäksi. Esimerkiksi työn alla olevan auton valmistuminen saattaa tuntua tärkeämmäksi tehtäväksi kuin tarjouksen laadinta tai osien tilaaminen seuraavalle päivälle.

3 Nykyinen toimintamalli

3.1 Yleistä

Autohuolto Ivera on monimerkkikorjaamo, joka tarjoaa asiakkaille monipuolisia huolto- ja korjauspalveluita. Yrityksen palveluihin kuuluu huoltopalveluiden lisäksi myös ilmastointihuolto, ohjauskulmiensäätö ja tuulilasivaihdot. Nykyiset toimintamallit ovat syntyneet ja kehittyneet toimintavuosien aikana ottaen huomioon korjaamon pienen koon ja työntekijöiden vähäisen määrän.

Yrityksen käytössä on Autofutur toiminnanohjausohjelma. Ohjelmiston toimittajan mukaan AutoFutur on Pohjoismaiden käytetyin järjestelmä korjaamoiden toiminnanohjaukseen. Autofutur on yli 1500 alan yrityksen käytössä. Ohjelmistoa kehitetään jatkuvasti tiiviissä yhteistyössä varaosa- ja korjaamoalan ammattilaisten kanssa. (2.)

Ohjelmisto on osoittautunut helposti opittavaksi, helppokäyttöiseksi ja tehokkaaksi työkaluksi pienen korjaamon toiminnanohjaukseen. Ohjelmiston ominaisuudet on esitetty lyhyesti kuvassa 5.



Kuva 5. Toiminnanohjausohjelmiston perusominaisuudet (2).

Nykyään asiakkaat vaativat paljon korjaamoltaan. Autojen korjaamisen vaaditaan paljon teknistä tietoa ja monipuolista osaamista, myös palvelulle asetetaan kovat vaatimukset. Kustannusarvioiden on täsmättävä, korjaustyöt on saatava valmiiksi sovitussa aikataulussa ja laskutuksen sekä asiakasviestinnän on oltava laadukasta. Asiakkaan on saatava tehdystä työstä selkeät erittelyt. Tämä kaikki edellyttää korjaamolta oikeanlaisia työkaluja, joilla kaikki vaatimukset pystytään täyttämään. (2.)

Yrityksen nykyiset prosessit ovat yksinkertaistettuja isompiin autokorjaamoihin verrattuna yrityksen koon ja henkilökunnan määrän vuoksi. Keskeiset ongelmakohdat löytyvät Autofutur-toiminnanohjausohjelmiston tehottomasta käytöstä. Työtilaukset tehdään käsin ja työmääräykset ja hinta-arviot esitetään suullisesti. Monet ohjelmatoiminnot on jätetty kokonaan käyttämättä. Tämä menettely aiheuttaa sekaannuksia ja virheitä sekä alentaa asiakaspalvelulaatua.

3.2 Yhteydenotto

Asiakkaat ottavat yhteyttä korjaamoon soittamalla, käymällä korjaamon vastaanotolla tai internetin välityksellä. Yleisimmät syyt yhteydenottoihin ovat hinta-arviotiedustelut ja ajanvaraukset. Hinta-arviotiedusteluissa selvitetään mahdollisesti suoritettavat työt, auton rekisterinumero ja asiakkaan yhteystiedot. Vakiohintoisista töistä annetaan hinta-arvio heti. Muissa tapauksissa asiakkaisiin luvataan olla yhteydessä, kun hinta-arvio on valmis. Asiakkaisiin otetaan yhteyttä pääosin puhelimitse tai sähköpostitse, jos asiakas on ollut yhteydessä internetin välityksellä tai siitä on erikseen mainittu.

Yhteydenoton ongelmakohdat ovat korjaamon heikko näkyvyys ja pitkät vastausajat tiedusteluihin. Autohuolto sijaitsee kiinteistön sisäpihassa, joten se on vaikeasti löydettävissä. Näin potentiaaliset asiakkaat käyttävät useasti kilpailijoiden palveluita. Pitkät vastausajat sähköposti- ja puhelintiedusteluihin johtuvat yksinkertaisesti siitä, että työnjohtaja työskentelee myös korjaamohallin puolella. Useasti työkiireiden takia tiedusteluihin ei ehditä reagoida. Myös se, että varaosien hintatiedot ja saattavuudet joudutaan tiedustelemaan soittamalla varaosaliikkeeseen, pitkittää hintatiedusteluihin vastaamista.

3.3 Hinta-arvio

Tilattavan työn hinta-arvio perustuu varaosahintoihin ja laskutettaviin työtunteihin. Varaosahinnat tiedustellaan varaosatoimittajalta joko soittamalla tai käyttäen verkkokauppa-hintoja. Varaosatarpeet saadaan asiakkaalta, huolto-ohjelmasta tai esim. katsastusvikalistasta. Työaika-arviointi perustuu aikaisempiin samankaltaisiin työtehtäviin tai autovalmistajan korjausohjeaikoihin. Kustannusarvio annetaan yleensä suullisesti puhelinsoiton yhteydessä, ja jos ei samalla tehdä ajanvarausta, hinta-arviosta tehdään muistilappu. Hinta-arvion yhteydessä pyritään samalla tekemään ajanvaraus työlle.

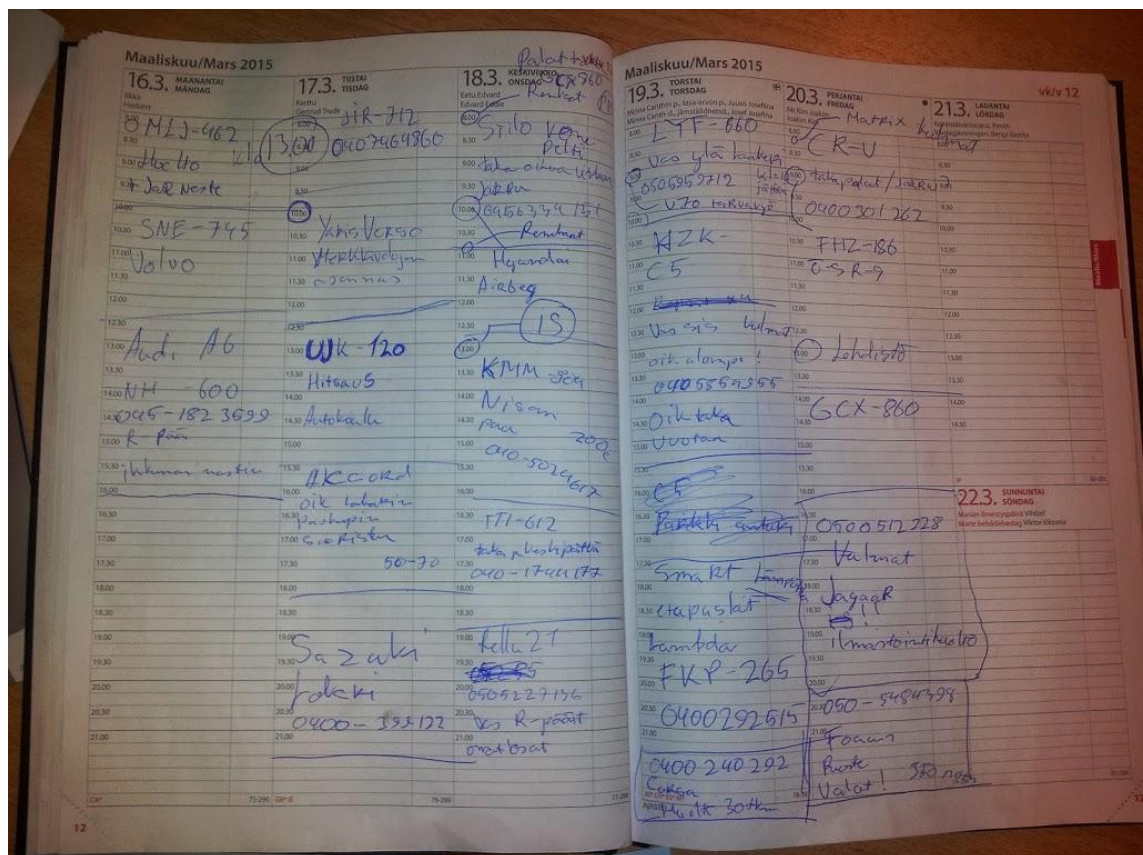
Hinta-arvion ongelmaksi osoittautuu varaosahinnastojen puutteellisuus ja käyttövaikeus. Tarkat varaosahinnat joudutaan tiedustelemaan varaosamyyjiltä puhelimitse tai sähköpostin välityksellä.

3.4 Ajanvaraus

Ajanvaraus tapahtuu kolmella tavalla: puhelimitse, sähköpostin kautta tai korjaamolla asioidessa. Ajanvarauksen yhteydessä selvitetään asiakkaan tarpeet ja toivottu huollon ajankohta, kirjataan auton rekisterinumero ja asiakkaan yhteystiedot. Ajanvarauksen yhteydessä asiakkaalle annetaan alustava työn hinta-arvio. Joskus asiakkaat kilpailuttavat autokorjaamoita ja kysyvät hinta-arvio työlle ennen ajanvarausta; tällöin hinta-arvio on annettu jo aikaisemmin ja on valmiiksi tiedossa korjaamolla ja asiakkaalla. Auton ja asiakkaan tiedot kirjataan ajanvarauskalenteriin ja hinta-arvio kirjataan varaukseen. Kaikki varaukset tehdään kalenterivihkoon, johon varataan riittävästi aikaa tulevalle työlle. Työajan riittävyys arvioidaan saadusta kokemuksesta tai autovalmistajan antamista korjausohjeajasta. Kaikki tiedot kirjataan käsin ajanvarausvihkoon. Ajanvarauksen yhteydessä

asiakkaalle ilmoitetaan, mihin aikaan ajoneuvo voidaan tuoda korjaamolle. Yleensä asiakkaita pyydetään tuomaan auto aamulla tai edellisenä päivänä.

Ajanvarauksen ongelmakohdat löytyvät ajanvarauskalenterista ja sen käyttötavasta. Korjaamolla on käytössä perinteinen paperinen ajanvarausvihko (kuva 5), johon tulevat työt kirjataan. Ajanvaraukseen on kuitenkin kirjattava kattavasti tietoa autosta, asiakkaasta ja vioista. Myös mahdollinen hinta-arvio on liitettävä ajanvaraukseen. Kun käytössä on ajanvarausvihko ja tiedot kirjoitetaan käsin, ajanvarauskalenteri on todella epäsiisti ja puutteellinen ja tietojen luku on vaikea.



Kuva 6. Ajanvarauskalenteri

Sen lisäksi kalenteri antaa huonosti tietoa korjaamon kuormitusasteesta ja käyttökapasiteetista. Päivä saattaa näyttää todella ylikuormitetulta kalenterissa, vaikka todellisuudessa näin ei ole. Kaikki tehdyt ajanvarauksien korjaukset ja peruutukset aiheuttavat lisää sotkemista ajanvarausvihkoon.

3.5 Valmistelevat työt

Valmisteleviin töihin kuuluu varaosatilaukset sekä työohjeiden haku esim. jakopään huolto varten. Autohuolto Ivera on Fixus-ketjun korjaamo, joten suurin osa varaosista tilataan Fixukselta. Varaosat toimitetaan kolme kertaa päivässä taulukossa 1 esitetyn aikataulun mukaan.

Taulukko 1. Fixus-varaosamyynnin toimitusaikataulu

| Tilaus tehty ennen klo. | Osat toimitetaan noin klo. |
|-------------------------|----------------------------|
| 9.00 | 10.00 |
| 12.00 | 14.00 |
| 14.00 | 16.00 |
| 17.00 | seuraavana päivänä 10.00 |

Varaosien ennakkotilaukset tehdään työnjohtajan toimesta 1–3 päivää ennen tilattua korjausta tai huoltoa. Varaosien tarpeet selvitetään huolto-ohjelmista tai vikakuvauksen mukaan. Varaosat tilataan rekisterinumeron perusteella soittamalla Fixus-varaosamyyniin, josta saadaan heti tieto saatavuudesta ja toimitusajasta. Fixukselta on mahdollista tilata varaosat myös sähköisesti, mutta tämä vaihtoehto osoittautui monimutkaisemmaksi ja epävarmemmaksi tilausmuodoksi johtuen verkkokaupan käyttövaikeudesta ja virhetilauksien määrästä. Kun varaosat saapuvat korjaamolle, ne varastoidaan erilliselle hyllylle. Jokaiselle tilaukselle on oma lähete, josta ilmenee auton tiedot, varaosanumerot ja hinnat. Lähetteet säilytetään samassa hyllyssä varaosien kanssa ja niistä katsotaan, mille työlle osat kuuluvat.

Varaosatilauksen ongelmakohta on jatkuva yhteydenotto varaosatoimittajiin puhelimen välityksellä. Puhelintilaus vie työnjohtajalta paljon aikaa ja ruuhkauttaa puhelinlinjoja. Myös vääriä tai puutteellisia tilauksia esiintyy jonkin verran. Tämä johtuu osittain siitä, että ajanvarauksen yhteydessä ei kaikkia vikakuvauksia ja varaosatarpeita muisteta merkitä ajanvarauskalenteriin. Myös varaosien säilytyksessä ja varastoinnissa on parannettava. Saapuneet ja palautettavat varaosat säilytetään samassa hyllyssä. Toimitetut varaosat jätetään laatikkoihin yhtenä kasana, joista asentajat käyvät työn saapuessa etsimässä tarvittavat varaosat. Asentajat tarvitsevat joskus esim. jakohihnan asennusta ja kiristystä varten erillisiä työohjeita tai tietoja, jotka saadaan työnjohtajan tietokoneelta. Asentajat pyytävät työnjohtajalta nämä ohjeet, kun he niitä tarvitsevat. Tämä keskeyttää ja vaikeuttaa sekä työnjohtajan että asentajan tehtäviä. Työmääräykset ovat puutteellisia, tai niitä ei tehdä lainkaan.

3.6 Työn vastaanotto

Asiakkaat tuovat auton korjaamolle sovittuna aikana. Tarvittaessa vastaanoton yhteydessä autoa voidaan tarkistaa tai koeajaa vian paikallistamiseksi. Avaimien luovutuksen yhteydessä tarkistetaan varauskalenterista asiakkaan yhteystiedot, käydään vielä kerran läpi tilattavat työt ja sovitaan aikataulut. Erillistä työmääräystä ei tehdä, vaan kaikki työtehtävät ja hinta-arviot varmistetaan suullisesti. Nykyinen käytäntö on, että pyritään olemaan antamatta tarkkoja aikoja auton valmistumiseen suhteen. Tämä johtuu siitä, että työt järjestetään ja jaetaan vaativuustason ja varaustilanteen mukaan. Kaikki varatut työt pyritään saamaan korjaamolle aamulla ennen klo 9.00. Asiakkaaseen luvataan olla yhteydessä työn valmistua.

Työn vastaanotossa ilmenevät ongelmakohdat ovat seuraamus em. toiminnasta. Kun työmääräyksiä ei ole tehty, joudutaan tiedustelemaan asiakkaalta kaikki työhön liittyvät asiat uudestaan. Tämä aiheuttaa ajanhukkaa ja lisää asiakasjonotusta. Kun asiat sovitaan suullisesti, saattavat jotkut työtehtävät ja toimeksiannot unohtua. Kaikki avaimet laitetaan yhteen laatikoon, mikä joskus vaikeuttaa oikean avaimen löytämistä.

3.7 Huolto- ja korjaustoimenpiteet

Työt jaetaan henkilökunnan kesken. Avaimet haetaan toimistosta, josta saadaan myös työkuvaus ja tarvittavat ohjeet. Työnjohtaja irtautuu myös tekemään huolto- ja korjaustehtäviä. Autot haetaan parkkipaikalta ja tarvittaessa koeajetaan vian paikallistamiseksi. Autot ajetaan sopivalle nosturille ja varmistetaan, että kaikki varaosat ja tarvikkeet on toimitettu. Tämän jälkeen suoritetaan kaikki sovitut toimenpiteet ja huollot ohjeiden mukaan.

Suurimmat työkokonaisuudet otetaan ensiksi työn alle, mikä antaa mahdollisuuden reagoida mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja lisätöihin nopeasti. Oman kokemuksen perusteella myös työmotivaatio on yleensä korkeammalla tasolla aamupäivällä. Työt, jotka vaativat vian paikallistamista tai diagnosointia, tehdään myös heti aamusta, koska osien toimituksessa on omat aikataulunsa ja tilaus on tehtävä mieluummin aamulla, jotta saadaan tarvittavat varaosat vielä samana päivänä.

Jos korjauksen aikana huomataan, että on tarvetta lisätyölle tai varaosille, ilmoitetaan tästä työnjohtajalle ja mietitään, voidaanko lisätyöt tehdä saman korjauksen yhteydessä. Työnjohtaja ilmoittaa asiakkaalle lisätyöstä, ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Yleensä lisätyön tarve johtaa uuteen ajanvaraukseen tai sovitusta aikataulusta poikkeamiseen.

Kun työ on valmis, auto koeajetaan ja avaimet viedään toimistoon; samalla merkitään huoltokirjaan tehdyt huollot. Työnjohtajalle kerrotaan kilometrilukema ja työn suoritukseen käytetyt tarvikkeet ja osat. Työnjohtaja tekee lopullisen laskun, johon hän kirjaa työtunnit ja varaosat sekä täydentää tarvittaessa asiakkaan ja auton tiedot. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja ilmoitetaan työn olevan valmis sekä sovitaan auton noutoaikaa.

Korjauksen ongelmakohdat liittyvät työmääräyksien ja työohjeiden puutteellisuuteen. Työtehtävät kerrotaan suullisesti, jolloin jotkut asiat unohtuvat. Tarvikemäärät ja työohjeet yleensä jäävät ilmoittamatta, jolloin asentaja joutuu itse hakemaan ne. Tämä aiheuttaa ajanhukkaa ja lisää virhemahdollisuutta. Asentaja joutuu myös pitämään kaikki tarvikemäärät ja lisätyöt mielessä ja kertomaan niistä jälkikäteen työnjohtajalle.

3.8 Auton luovutus

Asiakkaat tulevat hakemaan autoja sovittuna aikana. Auton luovutuksen yhteydessä käydään läpi laskussa olevat kohdat ja selvitetään suoritettut toimenpiteet. Mahdollisista puutteista ja havainnoista tiedotetaan ja sovitaan jatkokorjauksista. Asiakas suorittaa maksun ja hänelle luovutetaan avaimet ja kuitit. Tietyissä tapauksissa asiakas voi noutaa autonsa myös työajan ulkopuolella; tällöin sovitaan mihin auton avaimet jätetään ja miten työn laskutus hoidetaan. Tätä menettelyä sovelletaan kanta- ja yritysasiakkaisiin.

Auton luovutuksen yhteydessä on esiintynyt seuraavia ongelmia. Työkiireiden takia lasku kirjoitetaan vasta silloin, kun asiakas on tullut hakemaan autoa. Näin työnjohtajan on muistettava valtavasti tietoja tarvikemääräistä, varaosahinnoista, käytetystä ajasta jne. Jos asentaja ei ole näitä tietoja kirjannut erilliselle paperille, joudutaan niitä kysymään erikseen. Sen lisäksi jos työnjohtaja on poissa, toisen henkilön on mahdotonta luovuttaa autoa ja laskuttaa asiakasta, koska työmääräykset ja laskut eivät ole valmiit. Nämä seikat heikentävät asiakaspalvelun laatua ja lisäävät työnjohtajan työtä.

4 Parannus- ja kehitysehdotukset

Laadukas, tuloksellinen ja turvallinen toiminta korjaamalla edellyttää, että toimintatavat ja työympäristö ovat kunnossa (3, s. 4). Tavoitteellinen ja tuloksellinen toiminta edellyttää yhteisesti sovittuja toiminnan periaatteita, prosesseja ja palveluja. Niiden laatua tulee säännöllisesti arvioida ja kehittää niin, että asiakkaiden ja toimintaympäristön tarpeisiin voidaan vastata ja toiminnan mahdolliset puutteet ja virheet voidaan korjata. Tällöin myös ihmisten osaaminen on oikeassa käytössä ja työyhteisö voi hyvin. (1.)

Seuraavassa osiossa esitetään parannus- ja kehitysehdotuksia havaittuihin ongelma-kohtiin ja puutteisiin. Ehdotukset käytiin läpi palaverissa korjaamon omistajan ja muun henkilökunnan kanssa ja sovittiin niiden toteutuksista ja aikatauluista.

4.1 Toimitilat

Asiakastiloihin panostaminen auttaa antamaan asiakkaille positiivisen kuvan yrityksestä. Jos korjaamon ulkoasu ja lähiympäristö on siisti ja huoliteltu, se laskee kynnystä tulla asioimaan liikkeeseen. Myös piha-alueen pitää olla järjestyksessä ja tilaa asiakkaiden autojen pysäköinnille olla tarpeeksi. (4, s. 23.)

Parkkipaikkojen suhteen ehdotetaan pitämään henkilökunnan autot ja valmiit autot kiinteistön päädyissä olevilla parkkipaikoilla. Näin saadaan korjaamon edessä olevan parkkitila vapaaksi huollon tuleville autoille ja asiakasasiointia varten.

Toimitilojen toimivuuden ja turvallisuuden parantamiseksi ehdotetaan panostamaan tilojen yleiseen siisteyteen. Jokaisen työtehtävän jälkeen työpiste siivotaan ja työkalut palautetaan omille paikoille. On mietittävä työkalujen uudelleen järjestämistä ja sitä varten haettava lisää työkalupakkeja ja hyllyjä. Vanhat varaosat ja pakkaukset viedään heti jättepisteeseen. Oleskelutilan yläpuolelle ehdotetaan rakentamaan säilytystila, jossa säilytetään rengassarjat ja muu korjaamotiloihin kuulumaton tavara. On tärkeä myös arvioida laitteiden ja koneiden sijainti korjaamotilan toimivuuden parantamiseksi. Siisteyden ylläpitämiseksi ehdotetaan pitämään kerran viikossa siivouspäivä, jolloin siivous tehdään perusteellisesti, sisältäen lattiapesun, jättepisteiden tyhjennyksen ja työpisteiden järjestyksen. Sopiva päivä voisi olla perjantai, jolloin työkalenteriin on jätettävä aikaa siivoukseen. Siivouspalveluita voidaan myös tilata alalla toimivilta yrityksiltä.

Oleskelutilan sisustukseen ja varustukseen ehdotetaan enemmän kaappeja ja hyllyjä sekä sisustuksen uudistamista siten, että tilasta tulisi avarampi ja helppokäyttöisempi. Oleskelutilassa ei säilytetä siihen kulumatonta tavaraa ja oleskelutila käytetään ainoastaan pukutilana ja taukotilana. Oleskelutilan puhtaanpidosta on huolehdittava.

Asiakaspalvelutilaan ehdotetaan järjestämään kahvitarjoilu joko kahviautomaatista tai isosta termoskannusta. Työpöydän järjestyksestä on huolehdittava jatkuvasti. Asiakkaat on opastettava työnvastaanottoon selkeällä ja näkyvällä kyltillä. Asiakaspalvelutila on erotettava hallitiloista. Erillinen asiakassisääntö ulkotiloista olisi paras ratkaisu, mutta tässä vaiheessa tämä ei ole toteuttavissa. Yksinkertaisin vaihtoehto on helposti kiinnitettävä naru tai ketju, johon kiinnitetään kyltti ”Pääsy vain henkilökunnan luvalla”.

Yrityksen käyttöön ehdotetaan hankittavaksi sijaisauto. Sijaisauto vuokrataan asiakkaille huoltoajaksi joko erillistä korvausta vastaan tai osana työkokonaisuutta. Mielestäni sijaisauton vuokrausmahdollisuus vaikuttaa positiivisesti asiakastyytyväisyyteen ja jossain tapauksissa voi vaikuttaa jopa päätökseen palveluiden ostamisesta.

4.2 Henkilökunta

Korjaamon toimintatavoista ja käytännöistä on sovittava henkilöstön kanssa. Uusille työntekijöille kannattaa jo palkkausvaiheessa selvittää toimintatavat sekä se, mitä vastuuta ja tehtäviä toimenkuvaan kuuluu. Korjaamon esimiehen on huolehdittava toiminnan seurannasta ja varmistettava, että asiat hoidetaan niin kuin sovittu. (3, s. 5.)

Henkilökunnalle on kehitettävä yhteiset pelisäännöt, joita noudatetaan. Jokaisen on tiedettävä, mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Työroolit on jaettava selkeästi. Jokaisella nosturipaikalla on oltava yksi asentaja. Työnjohtaja keskittyy asiakaspalveluun ja työnjohtotehtäviin. Tämä edellyttää, että korjaamolla on vähintään kaksi asentajaa ja työnjohtaja. Henkilökunnalle on hankittava riittävästi samankaltaisia työasuja, jotta asiakkaat tunnistavat helposti yrityksen asentajat ja työnjohtajan. Työvaatteiden puhtaudesta on huolehdittava jatkuvasti, mikä antaa asiakkaille siistin ja ammattimaisen kuvan.

Myös ongelma- ja vikatilanteisiin kannattaa varautua etukäteen ja sopia yhteisistä menettelytavoista. Koko henkilöstön on tiedettävä, miten toimitaan reklamaatiotilanteessa ja kenellä on mitkäkin vastuut ja valtuudet. (3, s. 9)

4.3 Toimintamalli

4.3.1 Perusedellytykset

Nykyistä toimintamallia on kehitettävä vastamaan ajoneuvojen korjausehtoja ja asiakaspalveluvaatimuksia. Toiminnanohjausta on tehostettava ja selkeytettävä. Autofutur-toiminnanohjausohjelmiston ominaisuuksia on otettava käyttöön laajemmin. Autofutur-ohjelmisto tarjoaa mm. seuraavat tärkeät ominaisuudet: liitännät tavaratoimittajan luetteloihin ja hinnastoihin sekä sähköinen ajanvaraus.

Asiakkaan on tärkeä saada positiivinen ja asiantunteva kuva korjaamosta, sekä korjaamon on ylitettävä asiakkaan odotukset. Halvempi hinta kuin alun perin on sovittu, auton pesu huollon yhteydessä tai auton katsastaminen ison korjauksen yhteydessä ovat asiakkaalle suuria asioita ja korjaamolle helppoja tapoja kerätä asiakkaan luottamusta ja asiakastyytyväisyyttä. Jos asiakkaan ensimmäinen kokemus korjaamolta on positiivinen, hän varmasti tulee uudestaan ja mainostaa sitä muille. (5, s. 4.)

Hyvä asiakaspalvelu on asiakkaan perusoikeus. Käytännössä hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas saa helposti yhteyden yritykseen, häntä kohdellaan asiallisesti, hänen yhteydenottonsa käsitellään kohtuullisessa ajassa ja hänelle ei luvata liikoja. Palveluasenne ja käyttäytyminen kertovat asiakkaalle, että hänet otetaan huomioon ja hänen ongelmansa pyritään ratkaisemaan. Asiakaspalvelu on avainasemassa, kun asiakas arvioi yrityksen lähestyttävyyttä ja joustavuutta sekä uskottavuutta ja luotettavuutta, joiden varaan yrityksen maine rakentuu. (3, s. 8.)

4.3.2 Yhteydenotto

Yhteydenoton parantamiseksi ehdotetaan lisäämään korjaamon näkyvyyttä tien varteen asennettavilla kylteillä ja opasteilla. Lähellä oleviin katsastusasemiin viedään käyntikortit ja mainosesitteet, tämän avulla on tarkoitus lisätä yhteydenottomäärä. Tiedusteluihin on reagoitava nopeasti ja tarjoukset on annettava mahdollisimman lyhyessä ajassa. Autofutur-ohjelmasta on mahdollista lähettää tekstiviestit asiakkaille. Tätä toimintoa ehdotetaan käyttämään aktiivisesti. Näin voidaan esim. ilmoittaa asiakkaille varatut huoltoajat tai mainostaa avoimena olevat kampanjoita ja tarjouksia asiakasryhmittäin.

4.3.3 Hinta-arvio

Autofutur-ohjelma tarjoaa yhteyden maahantuojien luetteloihin niin, että luetteloista siirtyy valittu varaosa automaattisesti Autofuturiin. Kun oikea asiakas on valittuna, niin hinnoittelu on reaaliaikaista ja ajantasaista. Edellä mainittu toiminto on käytössä kaikilla Suomen suurimmilla varaosien tukkuliikkeillä, kuten Atoy, Örum, Koivunen, Motoral, Kaha ja HL Group. (2.)

Tämä ominaisuus mahdollistaa tuotteen tietojen ja hintojen haut reaaliaikaisesti, jolloin palvelukokonaisuuksien hinnoittelu nopeutuu ja helpottuu. Näin hinta-arviot ja tarjoukset pystytään antamaan asiakkaille saman yhteydenoton yhteydessä. Sähköpostitiedusteluissa voidaan kirjallinen tarjous liittää PDF-muodossa vastaukseen tai tulostaa asiakkaalle paikan päällä asioidessa eritelty tarjous mukaan. Tämä vähentäisi yhteydenotto-kertoja korjaamon ja asiakkaan välillä ja luultavasti nopeuttaisi päätöksentekoa palveluiden ostamisen suhteen.

Tätä ominaisuutta ehdotetaan otettavaksi käyttöön. Tarvittaessa on hankittava tarvittavaa koulutusta ja ohjelmistoa Koivusen, Fixuksen ja Autofuturin asiantuntijoilta.

4.3.4 Ajanvaraus

Sähköisellä työkalenteriohjelmalla korjaamo hoitaa ajanvaraukset paperista varauskirjaa tehokkaammin ja yhdistää ajanvarauksen teon saumattomasti osaksi työmääräysten tekoa ja töiden vastaanottoa. Palvelutaso paranee, kun työnjohtajalla on kaikki tiedot "yhden napin takana". (2.)

Ajanvarausjärjestelmä ehdotetaan siirtämään sähköiseen muotoon. Autofutur-ohjelma tarjoaa lisätoimintona työkalenteritoiminnon, jonka kattavat ominaisuudet helpottavat ajanvarauksen tekoa ja säästävät työnjohtajan aikaa. Myös työmääräykset ehdotetaan tekemään jo ajanvarauksen yhteydessä. Kun työmääräykset on tehty huolellisesti ajanvarauksen yhteydessä, säästyy työnjohtajan aikaa työnvastaanotossa ja virhemahdollisuudet pienenee.

Työkalenteri on kehitetty saumattomaksi osaksi korjaamon työmääräysten käsittelyä. Varaukset tehdään graafisen värejä hyödyntävän kalenterin avulla, hiirellä tarvittava aika "maalaamalla" ja kirjoittamalla tarvittavat tekstit. Paperikalenterin sijaan tällainen varaus

linkitetään suoraan työmääräykseen eli varausta napsauttamalla saadaan auki kyseinen työ. Jos korjaamossa on paljon avonaisia työmääräyksiä, ryhmittelee kalenteri ne samalla loogisesti kullekin päivälle, jolloin työt löytyvät nopeasti.

Töistä nähdään myös viikkonäkymä, montako tuntia on varattuna kullekin päivälle. Kalenterista on erittäin helppo lähettää tekstiviestit työn valmistumisesta, mikä tapahtuu näpäyttämällä hiirellä määräyksen kohdalla. Myös ns. aloitus- ja lopetuskuitaukset onnistuvat samalla tavalla, samoin kuin kunkin määräyksen tulostaminen suoraan varausruudulta käsin. Myös kaikki kyseisen päivän määräykset voidaan tulostaa yhdellä kertaa, jotta ne ovat valmiina, kun asiakkaat aamulla tuovat autonsa. (2.)

Ajanvarauksessa on osattava ennakoida tarvittava aika huollolle tai korjaukselle. Yksinkertaisemmissa ja tutuissa tehtävissä riittää yleensä tehtaan ilmoittama ohje-aika. Sama periaate pätee myös uusimpien autojen huoltoa varatessa. Vanhempien autojen kohdalla ja vaikeammissa korjauksissa on varattava riittävästi lisäaikaa. Työnjohtajalla on keskeinen rooli tarvittavan työajan arvioinnissa. Jotta korjaamo toimisi mahdollisimman tehokkaasti, jokaiselle työlle on varattava juuri oikea määrä työajasta.

Ajanvarausta tehdessä on otettava muistiin tai päivitettävä olemassa olevat asiakkaan ja auton tiedot: ajokilometrit, yhteystiedot jne. On selvitettävä tarkasti huollon tarpeet huoltokirjasta ja huolto-ohjelma tutkimalla, jotta osataan ennakoida varaosat ja työajat. Epäselvissä tapauksissa, kun vika ei ole selkeästi hahmotettavissa, asiakasta on haastateltava mahdollisimman tarkan ja laajan vikakuvauksen saamiseksi, esimerkiksi olosuhteet, joissa vika esiintyy, nopeus, moottorin lämpötila jne. Kaikki työvaiheet, vikakuvaukset ja varaosatarpeet kirjataan tarkasti ja huolellisesti työmääräykseen.

On mietittävä myös internetajanvarausta, jotta asiakkaat näkisivät seuraavan vapaan ajan yrityksen internetsivuilla ja pystyisivät tekemään ennakkovarauksen.

Ajanvarausta tehtäessä on myös panostettava mahdolliseen lisämyyntiin. Asiakkaille on kerrottava avoinna olevista kampanjoista ja tarjouksista. On hyvä myös tiedustella tuulilasipyyhkiänsulkien vaihtotarpeesta, pesunesteen lisäämisestä, ilmastointilaitteen täytöstä tai renkaiden vaihdosta. Näille voidaan kehittää jokaiselle työmääräykselle tulostettavat kohdat, jotka voidaan tarvittaessa merkitä esim. ympäröimällä.

4.3.5 Valmistelevat työt

Varaosatilaukset on tehtävä riittävän ajoissa, jotta osat ehtivät saapua korjaamolle ennen työn saapumista. Oman kokemuksen mukaan riittää, että varaosat tilataan kaksi arkipäivää ennen työn saapumista. Saapuneet varaosat on järjestettävä hyllylle siten, että ne ovat jokaiselle työlle erikseen. Tämä voidaan toteuttaa tulostamalla kopiot työmääräyksistä tai varaosien keräyslistat, joista ilmenee ajoneuvojen rekisterinumerot.

Työmääräysten laajalla työkuvauksella ja varaosa- ja tarvikemäärällä sekä erillisten työohjeiden pitää olla valmiina ennen työn aloitusta. Tämä toimenpide helpottaa asentajan tehtävää ja nopeuttaa tiedonhakuprosessia. Näkyvällä paikalla oleva ”tulevat työt” -lokerikko, missä olisi valmiina työmääräykset ja auton avaimet, mahdollistaisi nopean ja itsenäisen työn aloituksen ilman turhia kyselyitä työnjohtajalta.

Työmääräyksien teko nopeuttaisi työkoodien ja valmiiden työkokonaisuuksien luontia Autofuturiin. Esimerkiksi koodi ”ÖV” antaisi heti seuraavat rivit: ”Öljynvaihtotyö”, ”Öljy”, ”Öljyn suodatin”. Sen jälkeen työnjohtaja päivittää vain hinnat ja tarvikemäärät. Tämän ansiosta työmääräykseen tekoon kuluu vähemmän aikaa ja kaikki työrivit ovat varmasti listattu. Työkoodit voidaan laatia yleisille työlle ja huolloille. Joillekin työkokonaisuuksille voidaan tehdä pakettikoodit, jotka voivat sisältää hintatiedot ja tarvikemäärät.

4.3.6 Työn vastaanotto

Työn vastaanotossa on panostettava ripeään ja nopeaan toimintaan aamuruuhkan välttämiseksi. Jos asiakkaat joutuvat odottamaan useita minuutteja huoltoon pääsyä eivätkä odotustilat ole mieleen, asiakkaan kokonaiskuva huollosta kärsii. Yleensä asiakkaat tuovat auton huoltoon aamulla ennen töihin menoa, ja usein heillä on kiire, joten he haluavat jättää autonsa nopeasti huoltoon aamulla. (5, s. 7.)

Kaikki työt pyritään vastaanottamaan aamulla ennen klo 9.00. Työmääräykset on tehtävä jo ajanvarauksessa riittävän selkeäksi ja laajaksi. Tärkeintä on, että työmääräys on tehty alusta asti selkeäksi ja sen lähtötiedot ovat oikeat. Työmääräykset on käytävä asiakkaan kanssa läpi ja varmistettava, että kaikki työt on listattu ja mahdollisimman tarkasti kuvattu. Tarvittaessa työmääräystä täydennetään. Asiakkaalle kerrotaan mahdollinen valmistusajankohta ja lopullinen hinta-arvio.

Riitatilanteiden välttämiseksi asiakkaan on allekirjoitettava hyväksytty työmääräys. Allekirjoitettu työmääräys on dokumentti, jolla varmistetaan kaikki työt tilatuksi. Asiakkaalta tiedustellaan ajoneuvon jättöpaikka, huoltokirjan sijainti ja mahdolliset lukkopulttiavaimet sekä tarkistetaan yhteystiedot. Työmääräykset ja auton avaimet laitetaan samaan muovitaskuun.

4.3.7 Huolto- ja korjaustoimenpiteet

Työtehtävät, tarvikemäärät ja työohjeet pitää olla riittävän laajasti kuvattu työmääräyksissä, näin asentaja voi itsenäisesti ja tehokkaasti suorittaa korjaus- ja huoltotehtävät. Asentajan on täydennettävä työmääräystä havaittujen vikojen ja puutteiden osalta. Myös lisätarvikkeet ja varaosat on listattava työmääräykseen. Kun työ on suoritettu, asentaja tekee merkintöjä huoltokirjaan ja vie täydennetyn työmääräyksen ja avaimet työnjohtajalle.

4.3.8 Auton luovutus

Auton luovutuksessa laskutusdokumenttien pitää olla valmiina ennen asiakkaan tuloa. Käytännössä lasku on tehtävä heti työn suoritettua. Työnjohtaja tarkistaa täydennetyn työmääräyksen ja tekee valmiin laskun sisältäen työvaiheet ja varaosat hintoineen. Lasku ja auton avaimet laitetaan yhteen muovitaskuun ja ”valmiit työt” -laatikkoon. Asiakkaan saapuessa käydään hänen kanssa tehdyt työt rivi riviltä ja kerrotaan laskun loppusumma. Jos autosta on huomattu muita vikoja ja puutteita, kerrotaan myös niistä ja sovitetaan mahdolliset jatkotoimenpiteet.

5 Toiminnan uudistukset

Toimitilojen puhtaanpidosta ja siivouspäivistä sovittiin henkilökunnan kanssa. Työkalut järjestettiin uudelleen. Työkaluille tehtiin uudet hyllyt ja hankittiin lisää työkalupakkeja (kuva 7). Myös uutta laitteistoa on hankittu korjaamolle. Autohuollon käyttöön on hankittu sijaisauto ja auton vuokrausmahdollisuudesta tiedustellaan asiakkaille.



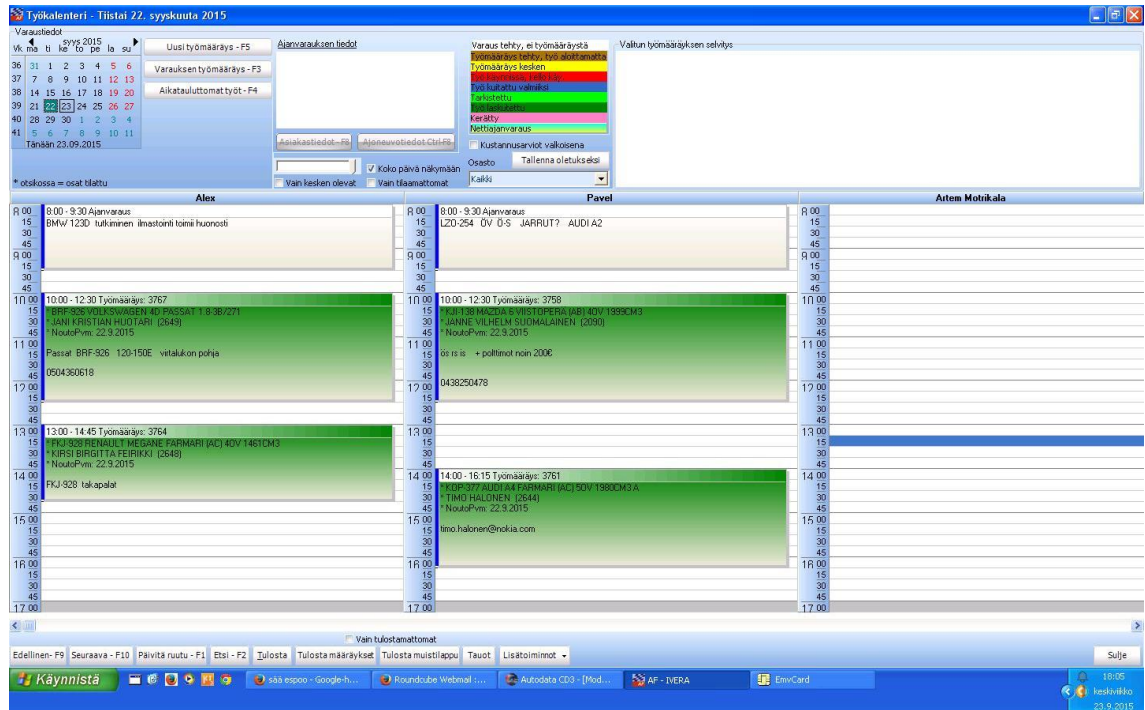
Kuva 7. Uusi työkalutaso, mihin järjestetty yleisimmät työkalut. Kulmassa on uusi kompressori.

Vanha ja meluisa paineilmakompressori vaihdettiin nykyaikaiseen, ja se sijoitettiin kauemmaksi asiakaspalvelutiloista, jotta sen melu ei häirittäisi asiakkaita ja työnjohtajaa. Lattiapaikalle on hankittu pieni saksinosturi helpottamaan renkaanvaihtoja sesonkiaikana. Oleskelutilojen yläpuolelle aloitettiin säilytystilan rakentaminen ja jatkossa sinne varastoidaan kaikki ylimääräinen tavara. Oleskelutilan sisustus suunnitellaan uudelleen niin, että tilasta tulee avarampi ja viihtyisämpi. Korjaamon parkkipaikat pyritään pitämään vapaana, jotta asiakaspysäköinnissä ei olisi ongelmia.

Korjaamolle palkattiin lisää asentajia. Nyt korjaamon palveluksessa on kaksi asentajaa ja työnjohtaja. Jokaisella on omat tehtävät ja vastualueet. Henkilökunnalle esitettiin yhteiset pelisäännöt, jotka hiottiin loppumuotoon palaverissa. Työnjohtaja keskittyy vain asiakaspalveluun ja toiminnan johtamiseen.

Sähköinen ajanvarauskalenteri (kuva 8) otettiin heti käyttöön, joka osoittautui helpoksi ja monipuoliseksi työkaluksi. Sen ansiosta työmääräyksien teko on helppoa ja ne voidaan

tulostaa suoraan ajanvarauskalenterista. Työmääräykset (ks. liite 1) tulostetaan jokaisesta suoritettavasta työstä. Työmääräykset helpottivat asentajan ja työnjohtajan tehtäviä.



Kuva 8. Autofutur-ajanvarauskalenterin päivänäkymä

Autofuturiin on luotu työvaihe- ja työpakettikoodit (kuvat 9 ja 10) helpottamaan työnjohtajan työskentelyä ja nopeuttamaan työtilauksien ja työmääräyksien tekoa. Työnjohtajan ei tarvitse nyt kirjoittaa jokaista työmääräysriviä käsin.

Työsuoritusten selaaminen

Koodi: Nimi: Hinta:

Ohjeaika: Työluokka:

| | Koodi | Nimi | Kiinteä hinta | Tuntihinta | Ohje | Omaa | Koodi | Vaat. |
|---|-------|-----------------------------|---------------|------------|------|------|-------|-------|
| ▶ | | | | | | | | |
| 1 | | Asennustyö | | 69 | | | | |
| 2 | | Vikakoodien luku ja nollaus | 20 | | | | | |
| 3 | | Ilmastointihuolto | 79 | | | | | |
| 4 | | Ohjaukskulmien säätö | 79 | | | | | |
| 5 | | Renkaan vaihto | 30 | | | | | |
| 6 | | Tuulilasin vaihtotyö | 190 | | | | | |
| 7 | | Katsastus | 70 | | | | | |
| 8 | | Pakokaasumittaus+OBD | 30 | | | | | |

Kuva 9. Työtehtävien pikakoodit hintoineen

Työkokonaisuuksien pikakoodit otettiin käyttöön ja niitä päivitetään jatkuvasti. Kun oikea paketti on valittu, työnjohtaja päivittää vain hintatiedot, mikä säästää huomattavasti aikaa työmääräystä tehdessä.

Työpakettien hallinta

Koodi: Nimi: Työkoodi: Työn nimi:

Ajoneuvon merkki: Malli: Tuotekoodi: Tuotenimi:

Moottorityyppi:

☐ Esitä hinnat verottomina

| Koodi | Nimi | Työt | Osat | Yhteensä | Ajoneuvon merkki | Ajoneuvon malli | Ajoneuvon moott. tyyppi |
|------------|----------------------------|--------|------|----------|------------------|-----------------|-------------------------|
| ▶ EJP | Etuajuripalojen vaihtotyö | 50,00 | 0,00 | 50,00 | | | |
| ETUJARRUT | Etuajurujen vaihtotyö | 60,00 | 0,00 | 60,00 | | | |
| HUOLTO1 | Huolto | 79,00 | 0,00 | 79,00 | | | |
| HUOLTO2 | Huolto | 149,00 | 0,00 | 149,00 | | | |
| JAKOPÄÄ | Jakopään huolto | 207,00 | 0,00 | 207,00 | | | |
| KYT | Kytimen vaihto | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | |
| LASI | Tuulilasin vaihto | 190,00 | 0,00 | 190,00 | | | |
| PALLO | Alapallonivelen vaihtotyö | 79,00 | 0,00 | 79,00 | | | |
| REPPÄ | Raidojen vaihtotyö | 79,00 | 0,00 | 79,00 | | | |
| TAKAJARRUT | Takajurujen vaihtotyö | 70,00 | 0,00 | 70,00 | | | |
| TIP | Takajarrupalojen vaihtotyö | 60,00 | 0,00 | 60,00 | | | |
| ÖV | Öljynvaihto | 30,00 | 0,00 | 30,00 | | | |

.....

| Työt | Nro | Koodi | Tehävä | Selvitys | Tuntihinta | Arvioaika | Kiinteä hinta | Kpl | Ala-% | Yhteensä |
|------|-----|-------|------------|----------|------------|-----------|---------------|-----|-------|----------|
| ▶ 1 | 1 | | Asennustyö | | 69,00 | 0 | 50,00 | 1 | 0 % | 50,00 |
| 2 | | | | | 0,00 | 1 | 0,00 | 1 | 0 % | 0,00 |

.....

| Tuotteet | Nro | Toimittaja | Tuotekoodi | Nimi | Myyntihinta | Ostohinta | Määrä | Ala-% | Yhteensä |
|----------|-----|------------|------------|----------------------|-------------|-----------|-------|-------|----------|
| ▶ 2 | | | | Jarrupääläisjärä etu | 0,00 | 0,00 | 1 | 0 % | 0,00 |
| 2 | | | | Kulumisen lämpö | 0,00 | 0,00 | 1 | 0 % | 0,00 |
| 2 | | | | | 0,00 | 0,00 | 1 | 0 % | 0,00 |

Käynnistä Verkkeestä löy - Goo... AF - IVERA Autodata CD3 - [Mod...]

20:23 kesäkuu 21.10.2015

Kuva 10. Työpaketit sisältäen työvaiheet ja varaosat

Yhteydenottomääriä yritettiin kasvattaa lisäämällä internetmarkkinointia, asentamalla mainoskyltit tien viereen ja mainostamalla yritystä katsastusasemilla. Tekstiviestimuistutukset otettiin käyttöön ja niitä lähetetään huoltoa edellisenä päivänä. Tekstiviestit lähetetään myös, kun työ on valmis.

6 Lopuksi

Tämän työn esittämiin ongelmakohteisiin suhtauduttiin vakavasti ja esitetyt parannus- ja kehitysehdotukset pyrittiin ottamaan käyttöön mahdollisimman nopealla aikataululla. Opinnäytetyö esitettiin palaverissa henkilökunnalle, jolloin jokainen tutustui sen sisältöön. Palaverissa sovittiin, mitkä parannusehdotuksista hyväksytään ja otetaan käyttöön. Keskeisemmät muutokset tehtiin ajanvarausjärjestelmään, työmääräyksien käyttöön ja työtehtävien järjestykseen.

Toimintamallia oli muutettava siten, että korjaamon toiminta olisi AUNE-ehtojen mukainen, korjaamon tehokkuus kasvaisi, asiakaspalvelulaatu paranisi ja virheiden määrä olisi minimaalinen. Tässä korjaamon tehokkuudella tarkoitetaan korjaamon tuottavuutta eli kuinka paljon korjaamo laskuttaa työtunteja suhteessa läsnäolotunteihin. Korjaamon tuottavuutta havainnollistaa ao. kaava.

$$\text{Tuottavuus} = \frac{\text{Laskutettut tunnit}}{\text{Läsnäolotunnit}} * 100\%$$

Tuottavuutta voidaan parantaa joko lisäämällä laskutettavia tunteja tai vähentämällä läsnäolotunteja. Läsnäolotunteja on käytännössä vaikea vähentää korjaamon toiminnasta, joten korjaamon on laskutettava enemmän työtunteja parempaa tuottavuutta ajatellen. Asiakkaalta voidaan laskuttaa ainoastaan asentajan tekemää työtä, eli korjaamon ainoat tuottavat henkilöt ovat asentajat. Näin työnjohtajan tulisi tuottavuuden parantamiseksi keskittyä asentajien työskentelyn helpottamiseen ja nopeuttamiseen.

Ajankäytön tehostamisella saadaan korjaamon toiminta tehokkaammaksi. Osa ajankäytön tehostamista on ajanvarausten tehokas sijoittelu. Työpäivä pitäisi saada niin täyteen, ettei ylimääräistä aika jäisi.

Tässä työssä esitetyistä ongelmakohtista huomattiin, että ajanvarausta on tehostettava ja allekirjoitettavat työmääräykset on ehdottomasti otettava käyttöön. Nämä muutokset

vaikuttavat positiivisesti myös muihin osa-alueisiin, kuten asiakaspalvelulaatuun, ajankäyttöön, työnsuoritukseen, lisämyyntiin ja jälkiseurantaan.

Kaikki tässä opinnäytetyössä esitetyt parannus- ja kehitysehdotukset saivat kannatusta yrityksen henkilökunnalta. Toimintamallia muutettiin niiden mukaan melkein jokaisella osa-alueella. Korjaamon toiminnasta tuli selkeämpi, ja virheiden määrä on saatu pienimmäksi. Yrityksen liikevaihto ja tulos paranivat edellisen vuoteen verrattuna (ks. liite 2).

Tätä työtä laatiessa tuli ilmi, että korjaamotoimintaa mahdollisesti laajennetaan ja yritys muuttaa isompaan toimitilaan. Työssä esitettyjä toiminnan parannusehdotuksia voidaan käyttää hyödyksi uuden toimitilan suunnitteluvaiheessa ja välttämään työssä esitettyjä ongelmakohtia.

Lähteet

- 1 Toiminnan tehostaminen. 2012. Verkkodokumentti. Cerion solutions. <<http://cerion.fi/index.phtml?s=107>> Luettu 22.6.2015.
- 2 Autofutur-esite. 2014. Futursoft. <http://www.futursoft.fi/tiedostot/Auto-Futur_esite_2014-08.pdf> Luettu 10.9.2015.
- 3 Korjaamon käytännöt kuntoon. 2011. Verkkodokumentti. Suomen ympäristöopisto SYKLI. <<http://www.firmaxi.kokkola.fi/doc/autokorjaamon-perustamisen-opas.pdf>> Luettu 10.9.2015.
- 4 Hildén, Mikko. 2012. Autokorjaamon perustaminen. Insinöörityö. Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- 5 Riikonen, Tommi. 2013. Korjaamoprosessien kuvaus ja kehittäminen. Insinöörityö. Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- 6 Petäjistö, Teemu. 2013 Autokorjaamon toiminnan kehittäminen ja investointi. Insinöörityö. Tampereen Ammattikorkeakoulu.

Työmääräys

IVERA

tillinmäentie 3
02330 espoo

[Redacted]

TYÖMÄÄRÄYS

23.9.2015



1

Määräysno
3767

Toimitusosoite

[Redacted]

Rekno [Redacted]

Vuosimalli 1997

Iskutilavuus 1780

Valmistenro WWWZZ3BZVP097506

Merkki VOLKSWAGEN

Malli 4D PASSAT 1.8-3B/271

Rek.pvm 14.5.2004

Maksutapa Käteinen

Tuotu 22.9.2015

Valmis 23.9.2015

Km-määrä 0 km

Toimitettu 22.9.2015

Myyjä Alex

| TYÖT | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------|----------|------------|---------------|----------|----------|---------|
| Työkoodi | Tehtävä | Selvitys | Suorittaja | Hinta | Kpl | Summa | Alv % |
| | Virtalukon pohjan vaihtotyö | | Alex | 95,00 e | 1 | 95,00 e | 24 |
| VARAOSAT | | | | | | | |
| Tuotekoodi | Tuotenimi | | | Hinta | Kpl | Summa | Alv % |
| | Virtalukon pohja | | | 43,00 e | 1 | 43,00 e | 24 |
| Alv 24% myynti 138,00 e | | | | Veroton summa | 111,29 e | Työt | 95,00 e |
| Alv 24% osuus 26,71 e | | | | | | Varaosat | 43,00 e |
| YHTEENSÄ | | | | | | 138,00 e | |

IVERA
Autohuolto IVERA
tillinmäentie 3
02330 espoo

Puh. 0401968989

Y-tunnus 2296475-9
ALV REK.

Eisp
BIC: ITLFIHH
410800-108008
IBAN: FI8441080010080006

Kirjanpitoraportti

IVERA - Kirjanpitoraportti

| | |
|----------------------------------|-------------------------|
| Laatija | Mielikäinen, Marjatta |
| Tulostettu | 12.10.2015 klo 11:17 |
| Kirjanpitoraportin tyyppi | Tuloslaskelma |
| Tositteen tila | Kaikki |
| Kirjanpitotositteen pvm | 01.01.2015 - 31.08.2015 |
| Raportin pituus | Kaikki tilit |
| Raportin sarakkeet | Valittu kausi |
| Näytettävä vertailutieto | Edellinen vuosi |

| | Toteuma 1-8/2015 | Vertailu 1-8/2014 | Ero (%) |
|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------|
| Liikevaihto | 119 239,42 | 90 949,20 | 31,1 % |
| 300, Yleiset myyntitilit | 119 239,42 | 90 949,20 | 31,1 % |
| Liikevoitto (- tappio) | 24 148,26 | 18 083,91 | 33,5 % |
| Rahoitustuotot ja -kulut | | | |
| Tuotot muista pysyvien | | | |
| vastaavien sijoituksista | | | |
| Muut korko- ja rahoitustuotot | | | |
| Korkokulut ja muut | | | |
| rahoituskulut | | | |
| 944, Muille | -362,93 | -781,49 | 53,6 % |
| 9440, Korkokulut ja muut | -362,93 | -741,76 | 51,1 % |
| rahoituskulut, muut | | | |
| 9445, Vähennyskelvottomat | 0,00 | -39,73 | 100 % |
| korkokulut | | | |