

Opinnäytetyö AMK

Auto ja kuljetustekniikka

Nautos13

2017

Haakon Hooker

HUOLTOPROSESSI JA C3- JÄRJESTELMÄ VEHO HYÖTYAJONEUVOJEN TURUN TOIMIPISTEESSÄ

Haakon Hooker

HUOLTOPROSESSI JA C3-JÄRJESTELMÄ VEHO HYÖTYAJONEUVOJEN TURUN TOIMIPISTEESSÄ

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Veho Hyötyajoneuvojen Turun toimipiste. Opinnäytetyön tavoite on antaa selkeä kuvaus Vehon huoltoprosessista ja sen eri vaiheista sekä kuvata tarkasti prosessiin osallistuvan henkilöstön toimenkuvaa. Opinnäytetyön toinen tavoite on esitellä C3-asiakaspalvelujärjestelmä ja selvittää, millaista korjaamon toiminta oli ennen sen käyttöönottoa. Opinnäytetyö kuvaa myös sitä, mihin tällä uudistuksella tähdätään, miten se on toteutunut ja otettu käytäntöön.

C3 tulee sanojen *customer competence center* alkukirjaimista (Customer=asiakas, Competence=pätevyys, Center=keskus). C3-järjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2017 tammikuussa. Opinnäytetyössä kuvataan C3-järjestelmän tärkeys sujuvan korjaamotyön toimivuuden edellytyksenä ja sen vaikutusta korjaamon työilmapiiriin, asiakaspalvelun tasoon ja lopulta asiakastytyväisyyteen.

Työssä käydään läpi myös vanha toimintamalli ja se, minkä takia siihen tehtiin muutos. Työssä on hyödynnetty Vehon sisäistä koulutusmateriaalia ja kirjoittajan omaa työkokemusta ja havaintoja työnjohtajana Turun toimipisteessä. Tuloksia varten on haastateltu muita toimihenkilöitä Turun ja Vantaan Hyötyajoneuvojen toimipisteistä.

C3-järjestelmän käyttöönoton seurauksena työnjohdon tehtäväjako on selkiytynyt ja työnlaatu on parantunut. Asiakkaan tavoitettavuus on myös nyt parempi. Voidaan olettaa, että nämä parannukset vaikuttavat korjaamon tehokkuuteen ja sitä kautta kasvattavat liikevaihtoa. Opinnäytetyötä tullaan käyttämään Veho Hyötyajoneuvojen sisäisessä käytössä koulutusmateriaalina.

ASIASANAT:

C3-asiakaspalvelukeskus, huoltoprosessi, työnjako, vastausprosentti, asiakastytyväisyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering

Spring 2017 | 40

Haakon Hooker

MAINTENANCE PROCESS AND C3-SYSTEM IN VEHO COMMERCIAL VEHICLES TURKU

[Click here to enter text.](#)

The commissioner of this thesis was Veho Commercial Vehicles Turku. The thesis pursues to give a clear description of the maintenance process and to describe accurately every worker's part in it. Another goal for the thesis is to introduce the C3-customer competence center and to review the workshops daily functions before the system was initiated in Turku. The thesis depicts the goals for this renewal, how they were realized and put into use.

C3 is an abbreviation of the three words: customer competence center. C3-system was taken into use in January 2017. The thesis describes the importance of C3-system as a functional part of the workshop's operability and its effects on the working climate of the workshop, the quality of customer service and customer satisfaction.

The thesis reviews the old workshop management system and why it was updated. The study was based on Veho's internal training material and the insight I have gained of the process during my three years of working experience. For the research, I have interviewed supervisors and other members of staff at commercial vehicle workshops in Turku and Vantaa.

After the initialization of the C3-system, the task division of the workshop's supervision management has improved. The customer's accessibility is also better now and it can be assumed that these improvements together will have a positive effect on the workshops efficiency. This might result in an increase in the turnover. The thesis will be used as training material in the workshops of Veho Commercial Vehicles.

KEYWORDS:

C3-customer competence center, maintenance process, task division, response rate, customer satisfaction

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 VEHO YRITYKSENÄ	9
3 HUOLTOPROSESSI JA TYÖNJOHTAJAN TEHTÄVÄT KORJAAMOLLA	10
3.1 Korjaamon työnjohtajan tehtävät	10
3.2 Työtilaus	11
3.3 Valmistelevat työt	11
3.4 Työn vastaanotto	12
3.5 Työtilauksen tarkastus	15
3.6 Ajoneuvon luovutuksesta sopiminen asiakkaan kanssa	17
3.7 Korjausohjeet ja huoltolipukkeet	17
3.8 Huollon ja korjauksen laatu sekä maksaja	19
3.9 Asentajan työllistäminen ja ohjeistus	20
3.10 Asentajan leimaus työlle	22
3.11 Työn luovutuksen valmistelu ja laskutus	22
3.12 Jälkiseuranta	24
4 CUSTOMER COMPETENCE CENTER ELI C3	25
4.1 Muutoksen taustalla olleet syyt	25
4.2 C3-strategiasuunnitelma	25
4.3 C3-verkosto ja sen toiminta	26
4.4 C3:n vahvuudet ja mahdollisuudet toimipistekohtaisesti	27
4.5 C3-järjestelyn haasteita	27
4.6 Korjaamon toimivuuden edellytys	28
4.7 C3-toimihenkilöiden puhelujärjestelmä	28
4.8 Mercedes Benz Uptime	29
5 KORJAAMON TOIMIHENKILÖITTEN TYÖNKUVAUS	30
5.1 C3-työnjohtaja Turun toimipisteessä	30
5.2 C3-työnjohtajan tehtävät	31
5.3 C3-varaosamyyjä	32
5.4 Tiskityönjohtaja	32

5.5 Tiskityönjohtajan tehtävät	32
5.6 Tiskivaraosamyyjä	33
5.7 Työnjohtajien työvuorot Turun toimipisteessä	33
6 SYYT C3-JÄRJESTELMÄÄN SIIRTYMISEEN	34
6.1 Ajan puute	34
6.2 Esimerkki työnjohtajan työskentelystä vanhassa toimintamallissa	35
6.3 Kiireen seuraukset	35
7 C3-ASIAKASPALVELUKESKUKSEN TOTEUTUMINEN TURUN TOIMIPISTEESSÄ	37
8 LOPPUPÄÄTELMÄT	38
LÄHTEET	40

KUVAT

Kuva 1. Tiskillä oleva muistutus asiakkaille.	13
Kuva 2. Luottotilihakemus.	14
Kuva 3. Pahviset avaimenperät.	15
Kuva 4. Työmääräys.	16
Kuva 5. Ylhäällä auton huoltonäyttö: "huolto heti" ja alhaalla huoltonäyttö: "aikahuolto".	18
Kuva 6. Työmääräyksen muovitaskut.	19
Kuva 7. Työmääräyksen tekstirivi.	21
Kuva 8. Veho Hyötyajoneuvojen suunniteltu C3-verkosto.	26

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

AUNE	Autoalan kuluttajaneuvottelukunta.
AutoMaster	Toiminnanohjausjärjestelmä, jolla Vehon henkilökunta työskentelee. Tällä työnjohtaja tekee esimerkiksi ajanvarauksen, työmääräyksen ja lopuksi laskun asiakkaalle.
C3	Customer competence center, eli asiakaspalvelukeskus.
C3-työnjohtaja	Erillisessä tilassa työskentelevä työnjohtaja, jonka päätehtävä on hoitaa asiakaspalvelua puhelimitse.
EPC	Electronic Part Catalogue. Pääasiassa varaosamyyjille tarkoitettu ohjelma, josta löytää automallin mukaan siihen myytävät varaosat.
EWArów	Toimihenkilöitten käytössä oleva ohjelma, jolla saadaan esimerkiksi tarkastettua avoimet tehdastakaisinkutsukampanjat ja täytettyä sähköinen huoltokirja.
Good will takuu	Vehon takuu maksaa korjauksen, jos vika on Vehon omasta toiminnasta johtuva.
Huolenpitosopimus	Uusiin Mercedes-Benz autoihin mahdollinen sopimus, jossa kuukausimaksua vastaan Mercedes-Benz kustantaa auton määräaikaishuollot ja korjaukset.
Huoltoprosessi	Toimintakaavio huolloissa ja korjauksissa jota Vehon henkilökunta noudattaa.
Lync-chat	Vehon toimihenkilöillä käytössä oleva keskusteluohjelma.
Tiskityönjohtaja	Asiakastiskillä työskentelevä työnjohtaja.
Uptime	Autoa holhoava huoltojärjestelmä, joka valvoo autoa reaaliajassa 24/7 satelliitin avulla.
WIS	Workshop Information System. Järjestelmä josta löytyy korjausohjeet, huoltolipukkeet, työvaiheet ohjeaikoineen ja lukuisia muita tarvittavia ohjeita henkilökunnalle.

1 JOHDANTO

Tein opinnäytetyön kolmen vuoden työkokemukseni pohjalta työnjohtajana Veho Hyötyajoneuvojen Turun toimipisteessä. Hyötyajoneuvojen korjaamon työnjohtajien hallinnon muutos oli ajankohtainen vuodenvaihteessa 2016-2017. Suomen laajuisesti Vehon toimipisteissä C3-asiakaspalvelukeskuksen perustaminen oli edessä, joten ajoitus opinnäytetyölle oli täydellinen.

C3 tulee sanojen *customer competence center* alkukirjaimista (Customer=asiakas, Competence=pätevyys, Center=keskus). C3-asiakaspalvelukeskuksen ajatuksena on se, että C3-työnjohtaja ja -varaosamyyjä työskentelevät omassa huoneessaan ja hoitavat asiakaspuhelut, kun taas tiskityönjohtaja ja -varaosamyyjä työskentelevät asiakastiskillä ja palvelevat asiakkaita henkilökohtaisesti. Tiskityönjohtajien vastuulla on myös ohjeistaa korjaamon asentajia ja toimia esimiehenä heille.

Sain toimeksiannon opinnäytetyöhön Vehon Etelä-Suomen aluehuoltojohtajalta Jussi Jaloselta. Vehon toimeksiantona on tehdä käyttöopasmainen ohjeistus Vehon huoltoprosessista ja sen osioista.

Opinnäytetyön tavoite on antaa lukijalle selkeä kuvaus Vehon huoltoprosessista ja sen eri vaiheista. Painopiste on työnjohtajan, asentajan sekä varaosamyyjän osuudessa prosessissa. Työn tavoitteena on myös käsitellä sitä, millaista toiminta oli ennen asiakaspalvelukeskuksen perustamista, mihin uudistuksella tähdätään ja miten se on toteutunut ja otettu käytäntöön. Opinnäytetyö selkeyttää miten asiakaspalvelukeskuksen tuomat muutokset hyötyajoneuvojen korjaamalla vaikuttavat työntekijöiden työskentelyyn niin, että kaikilla olisi selvä käsitys omasta osuudestaan ja tehtävästään huoltoprosessissa.

Opinnäytetyössä olen hyödyntänyt kolmen vuoden työkokemustani työnjohtajana Turun Vehon hyötyajoneuvojen korjaamalla. Korjaamon toiminnan näkeminen käytännössä, aloituspalaveri ja visiointi C3-hyötyajoneuvoprojektipäällikön ja C3-toimihenkilöitten kanssa (17.11.2016), tutustumisvierailu Vantaan Veholla (7.12.2016) ja C3-toimihenkilöitten työskentelyn seuraaminen ja havainnointi ovat olleet pohjana opinnäytetyön toteutuksessa.

Opinnäytetyön materiaalina olen käyttänyt työnantajaltani saamiani PowerPoint-esityksiä Veho-konsernista, sen historiasta ja toiminnasta maailmanlaajuisesti sekä C3-projektista. Opinnäytetyössä olen hyödyntänyt Vehon verkkosivuja, omia muistiinpanojani C3-projektista ja työkokemustani ennen asiakaspalvelukeskusta ja sen jälkeen.

Asiakaspalvelukeskuksen perustaminen tuo mahdollisesti selkeyttä korjaamon työnjohtajien työtehtäviin ja helpottaa siten C3- ja tiskityönjohtajien työskentelyä, kun työnjohtajien aiemmat tehtävät on jaettu tiskin ja asiakaspalveluksen kesken. Tämä saa mahdollisesti aikaan sen, että työnjohtajien työskentelyn kuormitus laskee. Seurauksena on asiakastöiden vaihtuvuuden nopeutuminen, ja siten korjaamon tuottavuuden kasvun paraneminen.

2 VEHO YRITYKSENÄ

Veho on suomalainen autokaupan konserni, joka perustettiin vuonna 1939 Mercedes-Benzin maahantuojaksi ja jonka toiminta ulottuu Baltiaan ja Ruotsiin. Veho on suomalainen perheyritys, joka on Aminoffin perheen omistuksessa. Vehon liiketoiminta on henkilöautojen ja hyötyajoneuvojen maahantuonti, vähittäismyynti ja huoltotoiminta. Sana *veho* on latinaa ja tarkoittaa suomeksi ”minä kuljetan”. (www.veho.fi)

Suomessa Veholla on kaksi ydinliiketoimintaa: Veho Henkilöautot ja Veho Hyötyajoneuvot. Ulkomaan toiminnot ovat kolmas liiketoiminta-alue, ja toimipisteitä on Ruotsissa, Virossa, Latviassa ja Liettuassa. (Vehon aineisto 2016.)

Veho Hyötyajoneuvojen edustukseen kuuluvat: Mercedes-Benz-paketti-, kuorma- ja linja-autot (myynti ja huolto), Fuso Canter -paketti- ja kuorma-autot (myynti ja huolto), Setra-linja-autot (myynti ja huolto) sekä Sisu-kuorma-autojen huolto. Veholla on myös CharterWay-autonvuokrausta pakettiautoista raskaisiin kuorma-autoihin ja linja-autoihin. (Vehon aineisto 2016.)

”Vehon toiminnan tarkoituksena on luoda lisäarvoa asiakkaille, jälleenmyyjille ja ajoneuvojen valmistajille. Asiakaskokemuksen tulee olla myönteistä asiointikanavasta riippumatta. Tänä päivänä asiakkaalla pitää olla mahdollisuus itse valita milloin ja miten hän asioi Vehon kanssa.” (www.vehotrucks.fi) Vuonna 2015 Veholla oli 1 859 työntekijää, ja liikevaihto oli 1 071 miljoonaa euroa. Vuonna 2015 Hyötyajoneuvojen työntekijöiden määrä oli 520 henkilöä, ja Hyötyajoneuvojen liikevaihto oli 329 miljoonaa euroa. (Vehon aineisto 2016.)

Suomessa Vehon Hyötyajoneuvoilla on kolmen alueyksikön toimintamalli: Etelä-, Keski- ja Pohjois-Suomi. Etelä-Suomen alueeseen kuuluvat Espoo, Vantaa, Turku, Lahti, Raasepori, Salo ja Kouvola. Keski-Suomen alueeseen kuuluvat Tampere, Jyväskylä, Kuopio, Seinäjoki, Vaasa, Mikkeli ja Pori. Pohjois-Suomen alueeseen kuuluvat Oulu, Kokkola, Rovaniemi ja Kajaanin toimipisteet. (www.vehotrucks.fi)

Vehon mottona on, että ”yksikään auto, huolto tai varaosa ei saa jäädä myymättä huonon asiakaskokemuksen vuoksi” (Vehon aineisto 2016.) Tällä perusajatuksella Vehon toimipisteissä yritetään minimoida asiakkaan vaivannäkö.

3 HUOLTOPROSESSI JA TYÖNJOHTAJAN TEHTÄVÄT KORJAAMOLLA

Tässä luvussa käyn läpi yksityiskohtaisesti Vehon Hyötyajoneuvojen huoltoprosessin ja etenkin työnjohtajan osuutta siinä. Huoltoprosessi on Vehon korjaamon toiminnan selkäranka, jonka mukaan korjaamon henkilökunta työskentelee. Siihen kuuluvat kaikki vaiheet ajanvarauksesta valmiin työn laskuttamiseen ja jälkiseurantaan. Tässä luvussa olen käyttänyt lähteenä Veho Hyötyajoneuvojen huoltoprosessikaaviota (Vehon aineisto 2016). Olen myös hyödyntänyt työkokemustani työnjohtajana Veho Hyötyajoneuvojen Turun toimipisteessä.

3.1 Korjaamon työnjohtajan tehtävät

Työnjohtaja on korjaamoa ohjaava toimihenkilö. Työnjohtajan tehtäviin kuuluvat asiakastöiden vastaanottaminen ja läpikäynti henkilökohtaisesti tai puhelimitse ja sen jälkeen asentajan ohjeistus asiakastyöhön. Työnjohtajan tehtäviin kuuluu myös varaosamyyjän ohjeistus tarvittavien varaosien hakua tai hankintaa varten sekä työn valmistuttua auton luovutus asiakkaalle ja lopuksi asiakastyön rahastus tai laskuttaminen asiakkaalta. Työnjohtajan tehtäviin kuuluu myös kiinteistön huolenpito.

Työnjohtajalla on apunaan monta tietokoneohjelmaa, joilla hän työskentelee. Korjaamon tärkein ohjelma on AutoMaster DMS (Dealer Management System) -toiminnanohjausjärjestelmä, jota koko korjaamon henkilökunta käyttää omassa työskentelyssään. Ohjelmalla tehdään asiakastöitten ajanvaraukset, jotka muutetaan työmääräyksiksi asentajille. Työnjohtaja kirjaa asiakkaan tilaamat työt työmääräykselle työriveiksi. Työn valmistuttua hän muokkaa asiakkaalle menevän laskun. Varaosamyyjä myy EPC (Electronic Part Catalogue) -ohjelmalla varaosia työmääräykselle AutoMasterin avulla. Asentaja leimaa itsensä korjauksessa olevan vian työriviin, jolloin työriville kirjautuu asentajan korjaukseen käyttämä aika. Ohjelmalla nähdään myös autokanta, joka on käynyt Veholla korjauksessa, ja sen huoltohistoria.

3.2 Työtilaus

Työnjohtajan työ alkaa siitä, kun asiakas soittaa tai tulee korjaamolle henkilökohtaisesti ja kertoo autossaan olevasta viasta tai huollon tarpeesta. Ensiksi katsotaan sopiva aika kalenterista ja pätevyystasolta sopiva asentaja työhön. Kun molemmista on löydetty sopiva vaihtoehto, tehdään ajanvaraus. Kun ajanvaraus on tehty, siihen kirjataan asiakkaan tilaamat työt ja vikojen oireet. Mikäli asiakas tuo auton korjaamon aukioloaikojen ulkopuolella tai hinausautolla, on tämä merkittävä ajanvaraukselle. Esimerkiksi: "auto portin pielessä ja avaimet oikean takarenkaan päällä" tai "tulee hinurilla".

Tässä vaiheessa työnjohtaja tarkistaa, onko auto takuunalainen. Jos kyseessä on rakenteellinen vika, auton takuu maksaa työn. Samalla tarkistetaan EWArow-järjestelmästä, onko autossa Mercedes-Benz-tehtaan takaisinkutsukampanjoita avoinna, ja onko autossa sähköinen huoltokirja. Jos autossa on tehtaan takaisinkutsukampanja avoinna, sovitaan asiakkaan kanssa, tehdäänkö kampanjaan kuuluva korjaustyö huollon yhteydessä vai sovitaanko uusi aika. Jos kyseessä on määräaikaishuolto ja autossa on sähköinen huoltokirja, on se merkittävä ajanvaraukseen, jotta asentaja tietää täyttää sen huollon jälkeen.

Asiakkaan kanssa varmistetaan vielä, että yhteystiedot ovat oikein (laskutusosoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite). Samalla varmistetaan, onko asiakkaan maksuehto laskutus vai käteinen. Kun maksuehto on käteinen, on asiakkaalle kerrottava, että autoa ei voida luovuttaa ennen kuin työ on maksettu. Prosessiin kuuluu myös kysyä asiakkaan toivoma valmistumisajankohta, haluaako asiakas kustannusarvion työstä ja onko asiakkaalla tarvetta sijaisautolle huollon ajaksi. Jos auto otetaan saman tien työn alle, muutetaan ajanvaraus työmääräykseksi.

3.3 Valmistelevat työt

Kun ajanvaraus tai työmääräys on tehty, voidaan aloittaa valmistelevat työt. Työnjohtaja määrittää työlle tarvittavat varaosat ja antaa työmääräyksen tai ajanvarausnumeron varaosamyyjälle, joka ennakoi osat työhön. Työnjohtaja myös tarkistaa, milloin tulevaan korjaukseen tarvittava varaosa on mahdollisesti uusittu. Jos korjausta tehtäessä selviää, että vika on osassa, joka on varaosatakuun alainen, korjauksen laskun maksaa Mercedesin takuuosasto. Mercedes-Benz-pakettiautojen varaosissa on kahden vuoden ja

kuorma-autoissa vuoden varaosatakuu. Akkujen varaosatakuu on kaksi vuotta. (Vehon aineisto 2011)

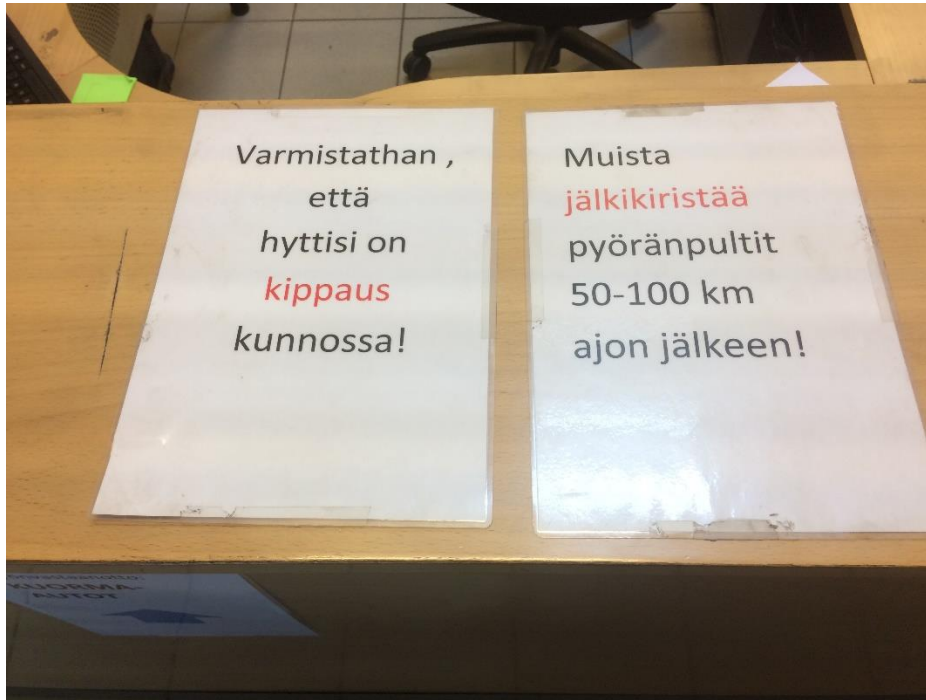
Mikäli tarvittavaa varaosaa ei ole korjaamolla hyllyssä, varaosamyyjä selvittää, kuinka nopeasti osa saadaan tilattua korjaamolle ja ilmoittaa sen jälkeen tiedon työnjohtajalle, joka vastaavasti informoi asiakasta mahdollisesta valmistumisajankohdan muutoksesta. Vastaavasti myös työnjohtaja ilmoittaa varaosamyyjälle asiakkaan muuttamasta huollon ajankohdasta tai huoltoajan peruutuksesta, jolloin varaosamyyjä voi poistaa ennakoitua varaosat ajanvaraukselta tai työmääräykseltä. Varaosa lähetetään takaisin keskusvarastolle, jos se on esimerkiksi kallis tai sitä tarvitaan harvoin, jolloin ei ole syytä säilyttää kyseistä osaa hyllyssä. Jos osaa tarvitaan usein, se jätetään korjaamolle.

3.4 Työn vastaanotto

Kun asiakas tuo autonsa korjaamolle, työnjohtaja kertoo asiakkaan kanssa tehtävät työt ja autossa mahdollisesti olevat lisäviat, esimerkiksi rikkinäiset polttimot tai tuulilasin pyyhkijänsulat. Näitten töitten työrivien etuliitteeksi merkitään ”tuodessa tilatut lisätyöt”. Tämä merkintä on tärkeä töitten priorisoinnin kannalta, jotta tiedetään, mille töille oli varattu aika ja mitkä ovat lisätöitä, joita ei välttämättä ehditä tehdä käynnin yhteydessä. Työnjohtajan on tässä kohtaa määriteltävä työtilausten tärkeysjärjestys. Jos esimerkiksi määräaikaishuollolle ja pyyhkijänsulkien vaihdolle tilatun ajan yhteydessä asiakas ilmoittaa autoa tuodessaan, että etujarrupalat ja -levyt ovat kuluneet loppuun ja moottorihäiriövalo palaa, niin on tärkeämpää korjata etujarrut ja moottorihäiriövalo kuin tehdä määräaikaishuolto ja vaihtaa pyyhkijänsulat. Työn priorisointi muuttuu siis päinvastaiseksi.

Jos kyseessä on normaali huolto, työnjohtaja kysyy asiakkaalta, onko autossa huolto-kirja, jollei asiakas ole omatoimisesti tuonut sitä jo tiskille. Sen jälkeen kysytään asiakkaalta auton kilometrejä, jotta ne saadaan kirjattua työmääräimelle, joka päivittyy työmääräyksen myötä Vehon sähköiseen huoltohistoriaan. Tämä on tärkeää, jotta auton huoltohistoria on ajan tasalla, jos tulevaisuudessa tulee tarve tarkistaa, milloin mikäkin huolto tai korjaus on tehty, esimerkiksi varaosatakuuseen liittyvissä tapauksissa. Toki asiakas ei aina ole muistanut katsoa kilometrejä, jolloin työmääräyksen kilometrikohta jätetään tyhjäksi ja asentaja tarkistaa kilometrit aloittaessaan työn.

Jos kyseessä on kipattavan ohjaamollisen kuorma-auton huoltotoimenpide, jossa on päästävä käsiksi moottoriin, on asiakkaalta varmistettava, onko ohjaamo kippauskunnossa. Näin vältetään tilanteelta, jossa asentaja kippaa ohjaamo ja ohjaamosta lentää tavaraa tuulilasiin rikkoen sen.



Kuva 1. Tiskillä oleva muistutus asiakkaille.

Myös yhdistelmäajoneuvoissa varmistetaan asiakkaalta, onko perävaunu kytkettynä kiinni. Tarvittaessa pyydetään irrottamaan se, jollei hallissa ole läpiajettavaa paikkaa vapaana. Tässä yhteydessä varmistetaan vielä asiakkaan yhteystiedot sekä maksutapa. Jos asiakkaan maksuehto on käteinen, hän voi halutessaan täyttää luottotilihakemuksen.

VEHO
LUOTTOTILIHAKEMUS

Yrityksen tiedot	YRITYSASIAKKAAT	Päiväys
Yrityksen nimi (virallinen)	Y-tunnus	
Lähiosoite	Postinumero ja postitoimipaikka	Puhelin (suunta)
Laskutusosoite (jos eri kuin lähiosoite)	Postinumero ja postitoimipaikka	
Verkkotaskuoperaattori ja verkkoliiketoiminta		
Toimiala	Perustamisvuosi	
Yhteystietojen nimi ja sähköpostiosoite		
Pankkiyhteys ja tilinnumero		

Yrityksen omistajien/yrityksen tiedot (tai emoyhtiö)	
Nimi	Henkilötunnus (Y-tunnus)
Nimi	Henkilötunnus
Nimi	Henkilötunnus

Luottotilin ehdot	
Luottoraja <input checked="" type="checkbox"/> 3.500,00 € <input type="checkbox"/> €	Maksuehto <input checked="" type="checkbox"/> 7 pv netto

Allokoinnit	
Vakuutan ylläolevat tiedot oikeiksi ja täydellisiksi ja hyväksyn läätöjen hankkimisen päätöistä varten.	
Hyväksyn luottotilin ehdot.	
Paikka ja päiväys	Yrityksen virallinen diekirjoitus ja nimensevenitys

Myyjäilke	
Paikka ja päiväys	Myyjäike / käsittelijä

Luottotilin avaus		
Käsittely pvm	Asiaksnúmero	Käsittelijä Myyntireskontrassa
Päätös <input checked="" type="checkbox"/> Hyväksytty <input type="checkbox"/> Kielteinen Syy:		
Luottotilihakemuksen päätös läheletty toimipisteeseen.		

Faksi 010 569 3249 tai reskontra@veho.fi

Kuva 2. Luottotilihakemus.

Tämän jälkeen luottotilihakemus lähetetään myyntireskontraan, joka käsittelee asiakkaan tiedot ja myöntää laskutusluvan, jollei asiakkaalla ole luottohäiriöitä.

Asiakkaan luovuttaessa auton avaimet avaimiin kiinnitetään pahvinen avaimenperä, johon merkitään auton rekisterinumero ja omistajan tai yrityksen nimi.



Kuva 3. Pahviset avaimenperät.

Lappuja on kahdenlaisia, laskutus ja käteisasiakas. Käteisasiakkaan lapussa on punainen viiva, josta asentajat ja muu henkilökunta voivat päätellä, että autosta on perittävä maksu ennen kuin se voidaan luovuttaa asiakkaalle.

3.5 Työtilauksen tarkastus

Seuraavaksi ajanvaraus muutetaan työnjohtajan omilla tunnuksilla työmääräykseksi ja tulostetaan kahtena kappaleena.



Veho Oy Ab Lieto, Hyötöajoneuvot		TYÖMÄÄRÄIN N:O 114711	7.6.2017	Sivu: 1	
Asiakasnumero:	1407006		Tulostusvaluutta EUR		
VHYA LIETO RENT			Ajanvaraus:		
LOUKINAISTENTIE 10			Teitä palveli:	Hooker Haakon	
21420 LIETO			Puh:	0105692890	
Asiakkaan puh:	0000000		Huoltoajankohta:	7.6.2017 16:22	
Yhteyshenkilö:	VHYA LIETO RENT		Sov. valmistuminen:		
Yht. henk. puh:	0000000		Ulkoväri:	ARKTIKVALKONINEN	
			Ulkovärikoodi:	9147	
Merkki:	MERCEDES-BENZ		Rekisterinumero:	EOJ-758	
Malli:	VITO PAKETTIAUTO 109CDI-3,05/34K pitkä A3 ONE		Mittariulukema:		
Valmistenumero:	WDF44760513232642		Käyttöönottopäivä:	16.11.2016	
Mallikoodi:			Ensirek.päivä:	16.11.2016	
Moottori/rp-numero:	R9MA503C011150		Esikeräys suoritettu:	()	
Viite:			Kampanjat tarkist:	()	
			Takuuosat palautettu:	()	
			Käytt. osat palautettu:	()	
Koodi	To/T	Tuote-/työnimi	Kpl	O-Aika	Hyllypaikka

JOB: 1,



esimerkki

Töiden ohjeaika yhteensä : 0,00

Tarvittaessa Lisätään / Vaihetaan

Nesteet: Kyllä / Ei Jarrupalat: Kyllä / Ei Pyyhkij.sul: Kyllä / Ei Lamput: Kyllä / Ei Huollon lisätyöt: Kyllä / Ei

Saako lähettää rengastarjouksen: Kyllä / Ei

Sovellamme Aune:n laatimia moottoriajoneuvojen yleisiä korjausehtoja. Vianmääritys on kiinteä osa korjaamossamme tehtävää korjaustyötä ja vastaamme siitä vain siitä osin kuin korjaustyö on tehty korjaamossamme. Mikäli korjaustyötä ei asiakkaasta johtuvasta syytä suoriteta loppuun korjaamossamme ja vianmääritys on virheellinen, hyvitämme asiakkaalle vianmäärityksestä laskuttamamme osuuden. Korjaamo ei vastaa ohjelmoinnin aikana kadonneista asetuksista, toimintoista tai henkilökohtaisista tallennetuista tiedostoista, eikä ohjelmoinnista johtuvista lisätyistä.

Vehon asiakkaille tarjottavien tuotteiden ja palveluiden toteuttamiseksi ja kehittämiseksi Veho konsernille kuuluvilla yhtiöillä antamiasi henkilötietoja saatetaan luovuttaa ajoneuvosi maahantuojaalle, valmistajalle ja näiden yhteistyötahoille. Lisää henkilötietojen käsittelystä/säilytyksestä www.veho.fi-sivuston rekisteri- ja tietosuojaselosteessa.

Asiakkaan hyväksyntä: _____

Asiakkaan sähköpostiosoite: _____ (x@veho.fi)

Työnjohtajan hyväksyntä: _____

Postiosoite
Veho Oy Ab
Loukainäistentie 10
FI-21420 Lieto

Puhelin
010 569 8220

Y-tunnus
0115761-6
ALV rek.

Kuva 4. Työmääräys.

Asiakas allekirjoittaa toisen kappaleen ja hyväksyy samalla, että Veho ottaa auton huoltoon ja/tai korjaukseen noudattaen ”autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) laatimia ja Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen tarkistamia moottoriajoneuvojen korjausehtoja”. (www.kkv.fi) Työmääräyksen toinen kappale menee asentajalle, joka kirjaa siihen merkinnät korjauksesta. Mikäli auto on tuotu hinausautolla tai korjaamon aukioloaikojen

ulkopuolella, on työmääräykselle merkittävä tuontitapa, ja työnjohtajan on itse allekirjoitettava työmääräys. Valmiista tulostetusta työmääräyksestä löytyy ajoneuvon rekisteri- ja alustanumero, merkki ja malli, rekisteröintipäivämäärä, värikoodi, auton omistaja, puhelinnumero, työn vastaanottaneen työnjohtajan nimi ja asiakkaan tilaamat työt.

3.6 Ajoneuvon luovutuksesta sopiminen asiakkaan kanssa

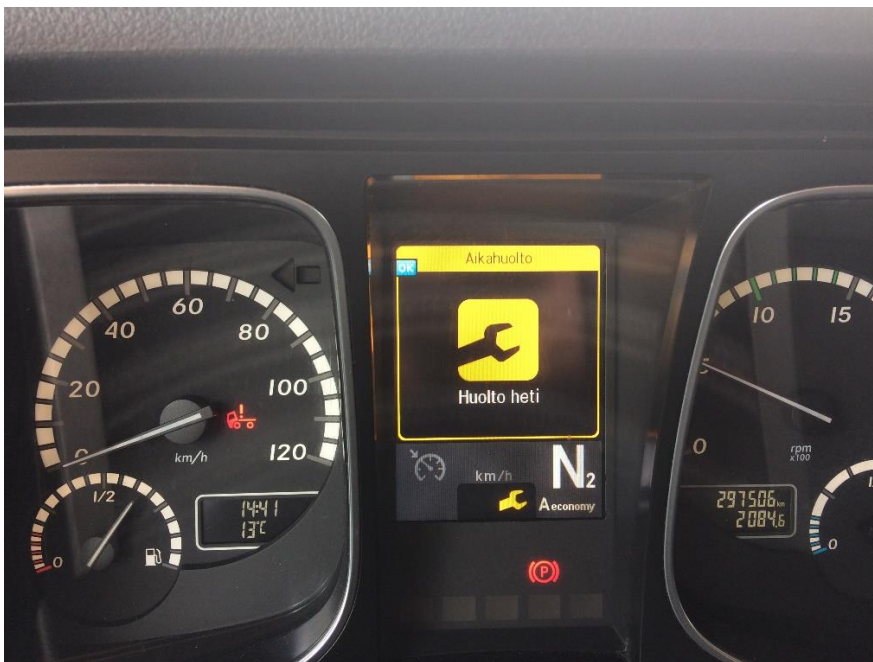
Työnjohtaja sopii asiakkaan kanssa, miten auton korjauksen valmistumisesta ilmoitetaan sekä miten asiakas noutaa auton. Toisin sanoen haluaako asiakas ilmoituksen auton korjauksen valmistumisesta soitolla, tekstiviestillä, sähköpostilla vai sovitaanko asiakkaan kanssa alustava valmistumisaika, jolloin hän saapuu korjaamolle noutamaan auton.

Jos asiakas on laskutusasiakas eikä pysty hakemaan autoa korjaamon aukioloaikana, niin hänelle annetaan korjaamon postilaatikon avaimet ja hänen autonsa ajetaan korjauksen valmistuttua korjaamon portin viereen. Asiakas löytää auton portin vierestä ja auton avaimet postilaatikosta. Asiakas palauttaa postilaatikon avaimen postilaatikkoon, josta korjaamon henkilökunta voi seuraavana aamuna noutaa sen yleisavaimella. Näin menetellään Turun toimipisteessä.

3.7 Korjausohjeet ja huoltolipukkeet

Huollon yhteydessä työnjohtajan tehtäviin kuuluu antaa asentajalle valmiiksi täytetty huoltolipuke. Työnjohtaja selvittää ja tulostaa tarvittaessa Mercedes-Benzin WIS-järjestelmästä (workshop information system) korjausohjeen asentajalle. Lipukkeen ja mahdollisen korjausohjeen avulla asentaja osaa huoltaa auton tai korjata vian noudattaen Mercedes-Benzin ohjeita. (Vehon aineisto 2016.)

Kun kyseessä on määräaikaishuolto, työnjohtaja katsoo Vehon huoltohistoriasta edellisen huollon tyyppin ja ajankohdan sekä tarkistaa kilometrit. Tämän perusteella työnjohtaja osaa määrittää huollon laadun ja tarpeen. Jos asiakas esimerkiksi tuo auton korjaamolle ja tilaa huollon, koska auton tietokone ilmoittaa ”huolto heti”, mikä ei sinänsä kerro vielä mitään, niin työnjohtaja tarkistaa huoltohistoriasta tai auton huoltohistoriasta, mikä huolto on kyseessä.



Kuva 5. Ylhäällä auton huoltonäyttö: "huolto heti" ja alhaalla huoltonäyttö: "aikahuolto".

3.8 Huollon ja korjauksen laatu sekä maksaja

Ennen kuin työnjohtaja luovuttaa työmääräyksen asentajalle, on työnjohtajan määriteltävä, minkä värisen muovikuoreen työmääräys laitetaan.



Kuva 6. Työmääräyksen muovitaskut.

Tämä käytäntö on tehty sitä varten, että asentaja tietää toimia sen mukaan, odottaako asiakas korjaamalla, onko korjaus takuun alainen, onko kyseessä normaali asiakastyö vai onko autossa huolenpitosopimus. ”Mercedes Benz huolenpitosopimus voidaan tehdä kaikkiin uusiin Mercedes Benz hyötyajoneuvoihin. Sopimus kattaa kaikki ajoneuvon huolto-ohjelman mukaiset huollot ja normaalin kulumisen aiheuttamat korjaukset, sekä äkilliset korjaustoimenpiteet kaikilla Suomen valtuutetuilla Mercedes Benz huoltoedustajilla. Sopimus on mahdollista tehdä myös Euroopan laajuisesti. [...] Sopimukset muokataan asiakaskohtaisesti asiakkaan tarpeiden ja ajoneuvon käyttötarkoituksen mukaisesti. [...] Laskutusväli on yleensä yksi kuukausi.” (www.vehotrucks.fi)

Työmääräys laitetaan johonkin neljästä muovikuoresta: punaiseen, vihreään, siniseen tai läpinäkyvään. Punaiseen kuoreen laitetaan työmääräykset, joissa on takuunalainen auto tai työ. Vihreään kuoreen laitetaan huolenpitosopimukseen kuuluvat työmääräyk-

set. Sininen kuori tarkoittaa, että asiakas odottaa korjaamalla auton valmistumista. Kuorien priorisointi on seuraava: punainen, vihreä, sininen ja läpinäkyvä. Läpinäkyvään kuoreen menevissä työmääräyksissä autossa ei ole takuuta eikä huolenpitosopimusta, eikä asiakas odota autoa korjaamalla.

Takuunalaisissa korjauksissa on kerättävä talteen erittäin huolellisesti töiden korjausohjeet, varaosien poimintalistat ja vaihdetut varaosat, jotka lähetetään tehtaalle, jossa ne käsitellään ja voidaan todentaa, että korjaus on tehty Mercedes-tehtaan ohjeiden mukaisesti, jolloin tehdas myöntää laskutusluvan.

Huolenpitosopimukseen kuuluvissa töissä asiakas ei maksa korjausta, joten asentaja tietää, että autosta voi korjata omatoimisesti pienet viat, kuten rikkimenneet polttimot tai tuulilasin pyyhkijänsulat.

Sinisestä työmääräyskuoresta asentaja ja toimihenkilöt tietävät, että asiakas odottaa autoa, joten se luovutetaan heti korjauksen valmistuttua. Kun työmääräys on läpinäkyvässä kuoressa asentaja tietää, että korjauksen edetessä ja uusien vikojen löytyessä on mentävä keskustelemaan työnjohtajan kanssa jatkotoimista. Saako asentaja esimerkiksi vaihtaa rikkimenneet polttimot tai haluaako asiakas, että työ keskeytetään, jos korjaus tulisi maksamaan liikaa.

3.9 Asentajan työllistäminen ja ohjeistus

Seuraavaksi työ siirtyy asentajalle. Työnjohtaja käy asentajan kanssa läpi työn, eli mikä auto on kyseessä, millaiset viat autossa on ja minkälainen huolto tai korjaus tehdään. Tässä kohtaa on varmistettava, onko kyseessä takuu, huolenpitosopimus tai erikoisehdoilla toteutettava työ. Erikoisehdoilla toteutettava työ voi olla esimerkiksi pelkkä vianmääritys, korjaukselle on asetettu tietty budjetti tai kyseessä on pelkkä osan vaihto, mahdollisesti asiakkaan omalla osalla. Asentajan kanssa käydään läpi myös valmistumisajankohta. Jos asiakkaalla on esimerkiksi kiire takaisin töihin, niin sovitaan, että tehdään vain osa työmääräyksen töistä ja jatketaan muut loppuun jonain toisena ajankohtana.

Asentaja aloittaa työn, kun hän on saanut toimintaohjeet työnjohtajalta. Asentaja leimaa itsensä tietokoneella työriville, jota hän alkaa tehdä, ja ohjelma alkaa kirjata asentajan käyttämää aikaa työriville. Kun asentaja saa työrivillä olevan työn valmiiksi, hän leimaa

itsensä seuraavalle työriville. Näin saadaan tarkkaan kirjattua, paljonko asentaja on käyttänyt aikaa kuhunkin työhön. Työn edetessä työnjohtaja seuraa työn edistymistä ja avustaa asentajaa kaikin mahdollisin tavoin. Hän hankkii esimerkiksi korjausohjeita asentajalle ja konsultoi asiakasta mahdollisista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa alkuperäiseen sovittuun toimintatapaan, kuten lisäviat tai mahdollinen aikataulun venyminen.

Kun asentaja on korjannut vian tai tehnyt huollon, hän kirjaa työmääräykselle tietokoneella auton kilometrit ja kullekin työriville tekemänsä toimenpiteet tekstiriveinä. Asentajan toimenpiteiden kirjaaminen työmääräykselle on tärkeää, koska siitä tulee merkintä Vehon huoltohistoriaan päivämäärällä ja kilometreillä.

The screenshot shows a software interface for work orders. A table lists various jobs with columns for job ID, description, and other details. A dialog box titled 'Tekstirivi' is open, allowing the user to enter work instructions. The dialog box contains a text area with a pre-filled instruction: 'Pikatesti -> adblue pumpussa kalkos -> koitettu ohjata testenlä pumppua, kun lamppu kytketty pumppu pistokkeeseen -> lamppu ei syty -> johtosarja vika -> johtosarja purettu -> johtosarjan korjaus (2xpun kuitstejalko) -> testattu uudestaan -> lamppu sytty kun pumppua ohjaa testenlä , mutta kun pistokkeen laitaa kiinni pumppuun syntyy vikakoodi -> pumppua oikosulku mahin -> adblue pumppu viallinen -> adblue pumppu vaihdettu -> toiminnan tark -> OK. meelis'. The dialog box also has buttons for 'OK', 'Keskeytä', 'Ohje', and 'Myyritöimenpiteet...'. Below the text area, there are dropdown menus for 'Tulosta nivi' (Lasku, Työmääräys) and 'Maksaja', and a checkbox for 'Työseloste'.

Kuva 7. Työmääräyksen tekstirivi.

Lopuksi asentaja laittaa auton avaimet korjaamon avaintauluun, jossa on erikseen kohdat "tulevat, kesken, valmiit ja käteiset" ja sen jälkeen hän luovuttaa työnjohtajalle valmiin työmääräyksen. Työnjohtaja tekee työmääräyksestä asiakkaalle menevän laskun, ja asentajan tekstit ovat kirjattuna siinä. Työn valmistuttua asentaja käy läpi työnjohtajan kanssa, oliko työssä jotain erikoista huomioitavaa, josta on informoitava asiakasta tai otettava huomioon laskutusvaiheessa. Esimerkiksi, kun tehdään jarrutöitä ja pyörät ovat olleet irti, niin asiakasta on informoitava pyörien jälkikiristyksestä, jolloin asiakkaan auttoon laitetaan lappu, jossa lukee "muista jälkikiristys 100km päästä". Tai jos kyseessä oli edellisestä korjauksesta johtuva vika, niin laskun maksajaksi tulee korjaamo. Tämä on

Vehon *good will* -takuu, joka tarkoittaa sitä, että korjauksen maksaa Veho jos vika on heidän omasta toiminnasta johtuva. Tämän jälkeen työnjohtaja antaa asentajalle seuraavan työhohjeistuksen, koska työnjohtajan yksi tärkeimmistä tehtävistä korjaamalla on varmistaa, että asentajalla on koko ajan töitä.

3.10 Asentajan leimaus työlle

Asentajalla on kolme eri leimausmallia, joista hän on aina leimalla yhdellä niistä. Nämä ovat työleimaus, muutosleimaus ja odotustyö. Työleimaus on käytössä, kun tehdään jotain asiakastyötä. Muutosleimaus muutetaan joko koulutukseksi, kiinteistön kunnostamiseksi tai erikoistöiksi. Koulutustyötä käytetään esimerkiksi diagnoositestereiden päivityksissä, tai kun uusi asentaja on vanhemman asentajan kanssa opettelemassa uutta työtä. Kiinteistön kunnostusta käytetään silloin, kun asentaja tyhjentää roskakoreja tai korjaa kiinteistössä olevia vikoja.

Viimeisenä vaihtoehtona on odotustyö, jolle asentaja leimaa itsensä, kun hänellä ei ole muuta työtä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi se, kun tiedetään, että seuraava asiakastyö on juuri saapumassa korjaamolle, eikä sitä ennen ole mitään sopivaa pikkuhommaa. Asentaja saa provisiopalkkaa oman velotuskertoimensa mukaan, joka perustuu tehdyn työn nopeuteen ja työmyyntiin euroina. Tämä nostaa asentajan keskituntiansiota. Kun asentaja on leimalla odotustyöllä, hän ei tee mitään, mutta yritys maksaa hänelle kuitenkin perustuntipalkkaa. Odotustyötä pyritään siis välttämään.

3.11 Työn luovutuksen valmistelu ja laskutus

Työnjohtaja alkaa käydä työmääräystä läpi ja muokata sitä asiakkaalle meneväksi laskuksi. Laskutus on toinen työnjohtajan tärkeimmistä tehtävistä korjaamalla, koska sillä muutetaan korjaamon tehty työ tuotoksi. Työnjohtaja varmistaa, että eri työriveille on myyty tarvittavat varaosat, ja jos niissä havaitaan puutteita, ohjeistaa hän varaosamyyjiä korjaamaan nämä kohdat.

Kun työriveille on eritelty varaosat, laitetaan työriville työhön kuuluva työvaihe. Eri työvaiheille on annettu eri ohjeajat. Esimerkiksi ”1. akselin jarrupalojen irrotus/asennus (sis.

pyörien irrotus/asennus)” työvaiheen ohjeaika on 0.8 tuntia. Ohjeajan 0.1 on kuusi minuuttia, joten ohjeaika tälle työvaiheelle on 48 minuuttia (8 x 6 = 48). Ohjeajat työvaiheille tulevat WIS-järjestelmästä (workshop information system), joihin ne on määritelty Mercedes-Benz tehtaan toimesta. On myös olemassa työvaiheita, joille ei ole annettu ohjeaikaa siitä syystä, että näistä on vaikea sanoa etukäteen, kauanko ne kestävät.

Jos asentaja tekee työn alle ohjeajan, nostaa tämä hänen veloituskerrointa, mikä taas nostaa asentajan provisiota. Jos asentajan korjaukseen käyttämä aika ylittää työvaiheen ohjeajan, asentajan veloituskerroin laskee. Asiakasta veloitetaan kuitenkin aina ohjeajan mukaan riippumatta siitä, paljonko asentaja on käyttänyt siihen aikaa. Jos työtä on tehnyt enemmän kuin yksi asentaja, on asentajien käyttämät ajat eriteltävä työmääräyksessä eri työriveille. Tämä on tärkeää sen takia, että tiedetään mitä kukin on tehnyt, jotta työnsä nopeammin tehneen asentajan velotuskerroin ei kärsi siitä, että toinen asentaja on työstänyt samaa autoa.

Takuunalaisissa autoissa on laskutuksessa tarkat toimintaohjeet, ja on varmistettava, että kaikki dokumentaatio on tehty, ja että työ on suoritettu tehtaan ohjeiden mukaan. Valmis takuulasku lähetetään käsiteltäväksi takuuosastolle, jossa käydään työnjohtajan tekemä lasku läpi ja myönnetään laskutuslupa, jos kaikki on kunnossa. Lasku tulee takaisin korjaamon takuukäsittelijälle korjattavaksi, jos siinä on puutteita tai virheitä. Tässä tapauksessa takuukäsittelijä korjaa virheet tai puutteet ja lähettää laskun uudestaan takuukäsittelyosastolle. Vaihdettu varaosa lähetetään myös tehtaalte tutkittavaksi.

Kun työnjohtaja on varmistanut, että työmääräykselle on kirjattuna auton kilometrit, asentajan tekstit ja työhön leimattu aika, varaosat eriteltyinä omille työriveilleen sekä työhön kuuluvat työvaiheet, hän tarkistaa mikä on asiakkaan osuus loppusummasta. Kun kaikki nämä yksityiskohdat on tarkastettu, lasku voidaan rahastaa asiakkaalta, joko käteisellä tai sähköisellä laskulla. Asiakkaan auto ilmoitetaan valmiiksi sitten kun loppusumma on selvillä. Autoissa, jossa on huolenpitosopimus, lasku menee huolenpito-osastolle, joka käsittelee sen takuuosaston tavoin ja lähettää myös laskun takaisin, jossa siinä on puutteita tai korjattavaa. Laskun tullessa takaisin, menettely on sama kuin takuulaskuissa.

3.12 Jälkiseuranta

Asiakastapahtuma päättyy siihen, kun asiakas on saanut autonsa, ja lasku on rahastettu tai lähetetty asiakkaalle. Uusintakorjauksissa asiakkaalle soimitaan viikon sisällä ja varmistetaan, miten auto on toiminut. Viimeinen vaihe on laskutetun työmääräyksen mapius numerojärjestykseen ja sen arkistointi (kuusi vuotta). Huolto prosessin ideana on, että asiakkaan vaivannäkö on minimoitu.

4 CUSTOMER COMPETENCE CENTER ELI C3

Tässä kappaleessa kerron C3-asiakaspalvelukeskuksen idean, suunnitelmat ja tavoitteet. Kappaleessa on avattu, mitkä asiat olivat asiakaspalvelukeskuksen perustamisen taustalla, ja mitä asioita ja järjestelyjä on käytetty C3-asiakaspalvelukeskuksen rakentamiseen. Kappaleessa käydään läpi C3:n toimintaa tulevaisuudessa sekä mikä on se suunta, johon asiakaspalvelukeskuksella pyritään. Kappaleessa käsitellään myös asiakaspalvelukeskuksen perustamisen tuomia muutoksia ja uudistuksia toimipisteiden välisessä työskentelyssä.

4.1 Muutoksen taustalla olleet syyt

C3:sta lähdettiin tekemään 2016, koska muutoksen aika oli selvästi edessä. Asiakaspuheluiden huono vastausprosentti, töiden suuri kysyntä ja epäkäytännöllinen järjestely työnjohdossa olivat merkkejä muutoksen tarpeesta. Nämä epäkohdat aiheuttivat asiakkaiden turhautumista ja mahdollisesti heidän menettämistään, mistä seurasi rahan menetystä yritykselle.

C3-asiakaspalvelukeskuksessa yksi tai kaksi työnjohtajaa sekä varaosamyymä hoitavat asiakaspalvelua puhelimitse erillisessä tilassa, pois muusta korjaamon kiireestä, jolloin asiakkaat saavat palvelua nopeammin ja tehokkaammin. Vehon mottona on, että ”yksi-kään auto, huolto tai varaosa ei saa jäädä myymättä huonon asiakaskokemuksen vuoksi” (www.veho.fi)

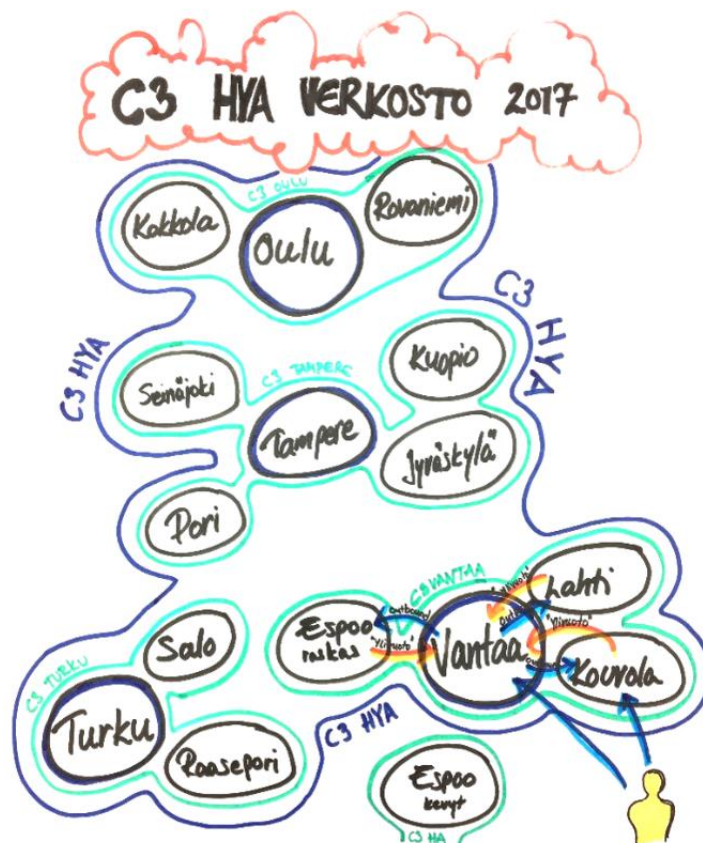
4.2 C3-strategiasuunnitelma

Vuonna 2017 johtoportaan strategiasuunnitelmassa aloitetaan suunniteltujen alueiden C3-toiminta, jossa toimipistekohtaisesti valitaan C3-osastolle toimihenkilöt, tehdään käytännön järjestelyt ja aloitetaan toiminta. Vuoden 2018 suunnitelmassa on toimintojen laajentaminen, eli tässä kohtaa olisi jo käytössä verkosto, jossa on määritelty C3-päätoimipisteet muille toimipisteille, sekä tämän järjestelyn kehittäminen. Vuoden 2019 tavoitteena on jo koko Suomen laajuinen valmis verkosto. Huomioon otettavana asiana tässä

on se, että tarvitaan mahdollisesti lisäresursseja, eli oikeanlaiset rekrytoinnit ovat avainasemassa (Vehon aineisto 2016), koska C3-henkilöstöllä on oltava oikeanlainen asiakaspalvelumentaliteetti.

4.3 C3-verkosto ja sen toiminta

C3-verkoston suunnitelmaan vuodelle 2017 kuuluvat C3-päätoimipisteiksi Oulu, Tampere, Vantaa ja Turku. Oulun C3-alueeseen tulevat kuulumaan Kokkola ja Rovaniemi, Tampereen alueeseen Seinäjoki, Kuopio, Jyväskylä ja Pori. Vantaan alueeseen tulevat Lahti, Kouvola ja Espoon raskas puoli, koska Espoon henkilöautopuolella on jo olemassa oma C3-järjestely. Turun tukialueeseen liitetään Salo ja Raasepori.



Kuva 8. Veho Hyötyajoneuvojen suunniteltu C3-verkosto.

Aluksi järjestely tehdään toimipistekohtaisesti, mutta tulevaisuudessa järjestely toimii niin, että valitut päätoimipisteet hoitavat myös niille määrättyjen pienempien toimipisteiden asiakaspuhelut, joihin kyseiset toimipisteet eivät itse ehdi vastaamaan. Jos päätoimipisteetkään eivät ehdi vastata puheluun, se ohjautuu Vehon vaihteeseen, josta puhelu siirretään takaisin toimipisteeseen, johon asiakas yritti alun perin soittaa.

Esimerkiksi jos Salon Vehon puhelulinja on ruuhkautunut, eikä Salon työnjohto pysty vastaamaan, niin puhelu siirtyy Turkuun, josta C3-työnjohtaja vastaa ja palvelee asiakasta. Turun C3-työnjohtajalla on oikeudet päästä muokkaamaan Salon Vehon työva-
rauskalenteria.

4.4 C3:n vahvuudet ja mahdollisuudet toimipistekohtaisesti

Yksi C3:n vahvuuksista on korjaamon toimihenkilöiden tehtävien selkiyttäminen, jotta kaikki tietävät omat työtehtävänsä ja niiden tarkoituksen. C3-toimihenkilöt saavat keskittyä rauhassa asiakkaan palveluun puhelimitse. Tämän seurauksena asiakaspalvelutaso nousee, asiakaspuheluiden vastausprosentti kasvaa ja asiakastyytyväisyys paranee. Tiskityönjohtajat saavat työrauhaa, koska heidän ei tarvitse vastata puhelimeen, vaan he voivat keskittyä korjaamalla asioivien asiakkaiden palveluun ja asentajien ohjeistukseen.

Tässä järjestelyssä on mahdollisuuksia liikevaihdon kasvuun, kun saadaan paremmin vastattua puhelimeen ja palveltua asiakas. Pitkällä tähtäimellä järjestelyn ajatuksena on luoda Suomen laajuinen verkosto, joka lähentää toimipisteitä keskenään. Tämä tuo mukanaan positiivista kehitystä, koska kaikki toimipisteet kuuluvat samaan yritykseen. Jos esimerkiksi asiakkaan vakiokorjaamolla ei ole aikaa, niin asiakas voidaan ohjata seuraavaksi lähimpään korjaamoon paljon helpommin kuin ennen.

4.5 C3-järjestelyn haasteita

C3- ja tiskityönjohtajien välinen kommunikointi ja yhdessä työskentely ovat yksi suurimmista haasteista, koska korjaamon tilanteet muuttuvat päivän aikana monta kertaa, ja työnjohtajien on pystyttävä sopeutumaan niihin. Työnjohtajien välillä ei saa olla katkoksia kommunikoinnissa, jotta vältetään virheitä ajankäytössä. Jos esimerkiksi asentajan työ

venyy aikataulullisesti, eikä tiskityönjohtaja ole muistanut päivittää sitä AutoMaster-kalenteriin, niin C3-työnjohtaja on saattanut samaan aikaan varata uuden työn asentajalle luullessaan, että työ valmistuu pian. Tämä on mahdollista, koska uudet ajanvaraukset eivät päivyty kalenteriin itsestään. Tässä tapauksessa korjaamolle on varattuna kahden asentajan työt, mutta vain yksi asentaja on käytettävissä. Tämän kaltainen tilanne voi aiheuttaa paljon lisätoita työnjohtajille.

4.6 Korjaamon toimivuuden edellytys

C3-järjestely vie oman aikansa ennen kuin siitä tulee korjaamon normaali käytäntö. Tällä hetkellä C3- ja tiskityönjohtajien välisessä viestinnässä on vielä hieman haasteita. C3-työnjohtajat ovat kommunikoineet tiskityönjohtajien kanssa *Lync-chatin* ja sähköpostin avulla. Tämä kommunikointitapa on vaatinut totuttelua, eikä se ole välttämättä käytännöllinen kaikissa tilanteissa, joten välillä C3-työnjohtajat kävelevät tiskille, jos he tarvitsevat tietoa jostakin tai heillä itsellään on tiedotettavaa.

Korjaamon mutkattoman toiminnan edellytyksiä ovat yhteistyö sekä nopea ja täsmällinen informaation kulku, koska työnjohdon täytyy olla ajan tasalla siitä, mitä korjaamossa on tapahtunut, mitä tällä hetkellä tapahtuu ja mitä lähitulevaisuudessa tulee tapahtumaan. Tähän ei kukaan työnjohtaja pysty yksin, ja siksi on toimittava tiiminä, jotta vastuuta saadaan jaettua. Tämä onnistuu vain kommunikoinnin avulla.

4.7 C3-toimihenkilöiden puhelujärjestelmä

C3-toimihenkilöille tulee vain yksi uusi ohjelma vanhojen lisäksi. Tämä on OC-puhelunkäsittelyjärjestelmä, jossa on kaksi sarjaa: työnjohto ja varaosat. Asiakkaan soittaessa hänelle kerrotaan, että puhelu nauhoitetaan laadun parantamiseksi. Tämä on hyödyllinen toiminto, jos jälkikäteen on vielä varmistettava jotakin asiakaspuhelusta. Järjestelmässä on myös passiivisoittotoiminto, mikä tarkoittaa sitä, että linjan ollessa ruuhkautunut asiakas voi jättää passiivisoittopyynnön työnjohtoon tai varaosiin, jolloin järjestelmästä näkee jonossa olevan soittopyynnön. Työnjohtaja tai varaosamyymä pystyy soittamaan vapauduttuaan asiakkaalle takaisin, ja puhelun jälkeen asia kuitataan hoidetuksi.

4.8 Mercedes Benz *Uptime*

Heinäkuussa 2017 Veho Hyötyajoneuvojen korjaamoilla otetaan käyttöön Mercedes Benz *Uptime*. *Uptime* on autoa holhoava huoltojärjestelmä, joka valvoo autoa reaaliajassa 24/7 satelliitin avulla. Auton järjestelmä lähettää koko ajan dataa C3-toimipisteeseen auton tilasta, eli esimerkiksi huollon tarpeesta, mahdollisista hajoavista osista ja nesteiden vajauksesta. Auton vastaanotin ottaa tiedot auton ohjainlaitteista ja käsittelee ne. Sen jälkeen vastaanotin lähettää tiedot satelliitin avulla asiakaspalvelukeskukseen. Huollon ja osien tarve diagnosoidaan ja tiedot lähetetään keskukselta satelliitin avulla asiakkaan itse valitsemaan toimipisteeseen (ns. kotikorjaamo). Korjaamo ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja kertoo hänelle huollon tai korjauksen tarpeen ja sopii huoltoajan. Tällä tavalla saadaan asiakkaan vaivannäköä pienennettyä. (Veho 2016. Terveisiä Mercedes-Benz huollosta! syksy-talvi 2016, s. 11.)

Esimerkki *Uptimen* toiminnasta tulevaisuudessa: Tien päällä oleva hyötyajoneuvo lähettää *Uptime*-järjestelmän avulla tietoa asiakaspalvelukeskukseen, että matemaattisella kaavalla laskettuna auton vasemman etupyörän laakeri resonoi tällä hetkellä sellaisella taajuudella, että se hajoaa tietyn kilometrimäärän päästä, jos kuljettaja jatkaa ajamista sen hetkellä nopeudella ja kuormalla. C3-osasto selvittää lähimmän korjaamon ja varmistaa, että siellä on tarvittavat varaosat ja asentaja valmiina tekemään korjauksen. Sen jälkeen C3-työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja kertoo tilanteen.

Uptime tuo tulevaisuudessa lisähaastetta ja kuormitusta C3-työnjohtajille, koska heidän on tarkkailtava autoja sekä niiden toimintakuntoa ja huollon tarpeita. *Uptimella* tähdätään siihen, että saadaan asiakkaan auton seisotusaikaa vähennettyä, koska auto on asiakkaan työkalu ja rahanlähde.

5 KORJAAMON TOIMIHENKILÖITTEN TYÖNKUVAUS

Tässä kappaleessa käsittelen Turun Hyötyajoneuvojen toimihenkilöitten toiminnankuvausta ja toteutusta tällä hetkellä, kun C3-asiakaspalvelukeskus on jo otettu käyttöön. Kerron työnjohtajan ja varaosamyynnin tehtävistä yksityiskohtaisesti.

5.1 C3-työnjohtaja Turun toimipisteessä

C3-työnjohtaja on erillisessä tilassa työskentelevä korjaamon toimihenkilö, joka hoitaa kaiken toimipisteeseen tulevan puheluvirran. Turun toimipisteessä on kaksi C3-työnjohtajaa. C3-työnjohtaja työskentelee yläkerrassa, jonne ei tule asiakkaita, eikä asentajia. C3-työnjohtajalla on työkaluina tietokone, jossa on kaksi näyttöä, sekä puhelin handsfreellä. C3 vastaa yläkerrasta, kun asiakas soittaa Vehon huollon numeroon. Asiakas kertoo asiansa C3:lle, oli se sitten ajanvaraus huollolle tai korjaukselle, tekninen kysely, huollossa olevan auton tiedustelu, autonvuokraus tai asiakaspalautte. C3 on Vehon ääni ja on siksi tärkeässä asemassa. Kun asiakas soittaa Veholle, niin C3-työnjohtaja on ensimmäinen kokemus ja vaikutelma toimipisteestä, ellei jopa koko Vehosta. C3:lta vaaditaan siis hyviä sosiaalisia taitoja, kärsivällisyyttä ja täsmällisyyttä. C3-työnjohtajan on oltava valmis vastaamaan asiakkaan kysymyksiin tai ottamaan selvää asioista, jos hän ei tiedä vastausta.

Asiakkaita on monenlaisia, joten C3-työnjohtajan on pystyttävä mukautumaan jokaisen asiakkaan tapaukseen ja hänen tapaansa ilmaista asioita. Asiakkaan on pystyttävä luottamaan siihen, että kallis ajoneuvo on osaavissa käsissä ja että hän saa reaaliaikaista tietoa auton tilanteesta. Asiakkaiden tekninen tietämys vaihtelee ja heillä on erilainen kokemus alalta, he ovat eri ikäisiä ja he ovat eri asemassa esim. yrittäjinä tai palkkatyöläisinä. Pääasia on kuitenkin se, että jokaiselle asiakkaalle tulisi myönteinen kuva Vehosta, sen asiakaspalvelusta ja huoltotoiminnasta. C3-työnjohtajan tehtävä on saada asiakas tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Vaatimattominkin henkilö voi olla merkittävä asiakas tulevaisuudessa. Voi olla, että vanhalle ajokille hyvää asiakaspalvelua saanut asiakas päättääkin ostaa uuden auton Veholta.

5.2 C3-työnjohtajan tehtävät

C3-työnjohtajan päätehtävä on tehty, kun ajanvaraus ja mahdolliset valmistelutyöt on saatu valmiiksi. C3-työnjohtajan tehtäviin kuuluu puhelinasiakaspalvelun lisäksi työmääräysten laskuttaminen, silloin kun se on ajallisesti mahdollista. Puheluvirran ollessa hiljaista C3-työnjohtajilla on käytössä järjestely, jossa toinen sulkee itsensä pois puhelusarjasta ja hoitaa työmääräysten laskutusta. C3-työnjohtaja pohjustaa tulevan asiakastyön. Tämä on tärkeä tehtävä, koska ajanvaraus on ensimmäinen vaihe huoltoproses- sissa. Ajanvarauksen täytyy olla selkeä ja hyvin valmisteltu, jotta työn vastaanottava työnjohtaja tietää mistä on kysymys, ja työ voidaan aloittaa nopeasti ja tehokkaasti.

C3-työnjohtajan haasteena on järjestellä kalenteria niin, että korjaamalla olisi tulevaisuu- dessa koko ajan tasaisesti töitä. Myös silloin, kun tulee yllättäviä soittoja, jos esimerkiksi asiakas ilmoittaa, että hänen autostaan on pyörän napa leikannut kiinni, ja auto on tien- sivussa ja siinä on kuorma päällä. Tällaisessa tilanteessa C3-työnjohtajalta vaaditaan rauhallista ja järjestelmällistä työskentelyä tiskityönjohtajien kanssa. Kalenteriin on jär- jestettävä tilaa ja asiakasta on ohjeistettava toimimaan oikein, jotta saadaan nopeasti lähetettyä asentaja paikan päälle, tai auto tuotua korjaamolle korjattavaksi.

C3-työnjohtajan haasteisiin kuuluu myös tekninen tietämys korjaamon kaikista edusta- mista merkeistä ja malleista. Asiakas voi esimerkiksi soittaa ja kysyä toimintaohjeita, kun auto ei lähde käyntiin lastauslaiturilla lastauksen jälkeen. Vika on autossa ja asiakkaasta riippumaton. Tässä tapauksessa C3-työnjohtaja neuvoo asiakasta tekemään mahdolli- set tarkastukset ja korjaukset, jotka ovat siinä tilanteessa mahdollisia. Jolleivät ne auta, niin asiakasta pyydetään odottamaan, että asentaja saadaan lähetettyä paikanpäälle. Jos vika kuulostaa vakavammalta, jota ei välttämättä saada tien vieressä korjattua, oh- jeistetaan asiakasta soittamaan hinausauto paikalle ja tuomaan auto korjaamolle.

Asiakkaan soittaessa Veholle ja kysyessä korjausohjeita, on työnjohtajan myös osattava toimia harkintakykyä käyttäen. Veho ei anna asiakkaalle korjausohjeita, jos asiakas esi- merkiksi soittaa kysyäkseen miten korjaus tehdään, kun hän on päättänyt itse ostaa va- raosan ja tehdä korjauksen, koska se maksaisi liikaa Veholla. Tällaisessa tilanteessa asiakasta ohjeistetaan ostamaan Mercedes Benz -lukuaikaa Vehon nettisivuilta, jossa pääsee lukemaan samoja korjausohjeita, jotka Vehon henkilökunnallakin on käytössä.

5.3 C3-varaosamyyjä

C3-varaosamyyjä on C3-työnjohtajan kanssa samassa tilassa työskentelevä toimihenkilö, joka vastaa korjaamoon tulevasta varaosamyynnistä puhelimitse. Kun C3-työnjohtaja on palvellut asiakasta ja tehnyt ajanvarauksen, josta käy ilmi mitä tehdään, milloin ja kenen toimesta, hän siirtää vastuun C3-varaosamyyjälle. Varaosamyyjä tekee tarvittavat ennakoitavat varaosamynnit asiakkaan auton tulevaan korjaukseen tai huoltoon. C3-varaosamyyjä tekee aina aamuvuorua maanantaista perjantaihin. Turun toimipisteessä C3-varaosamyyjä työskentelee kello 8.30-16.30. Ennen klo 8.30 tulevat varaosapuhelut menevät tiskivaraosamyyjille.

5.4 Tiskityönjohtaja

Tiskityönjohtaja on asiakastiskillä työskentelevä korjaamon toimihenkilö. Tiskityönjohtajan tehtäviin kuuluu asiakkaiden palvelu, korjaamon toiminnan johtaminen, asentajien esimiehenä toimiminen, työmääräysten laskutus, korjaamon kiinteistön huolenpito, ja korjaamon aukaiseminen aamulla ja sulkeminen illalla. Tiskityönjohtajalle ei tule puheluita asiakkailta, ellei asiakas ole omatoimisesti selvittänyt Vehon nettisivuilta työnjohtajan numeroa ja ottanut yhteyttä juuri häneen.

5.5 Tiskityönjohtajan tehtävät

Tiskityönjohtajan tehtävä alkaa siitä, kun asiakas saapuu korjaamolle ja tuo autonsa huoltoon. Tiskityönjohtaja avaa ajanvarauksen, jonka C3-työnjohtaja on tehnyt, ja varmistaa kirjatut tiedot oikeiksi. Hän käy asiakkaan kanssa läpi mitä aiotaan tehdä ja sopii jatkotoimenpiteistä. Kun tiskityönjohtaja on palvellut asiakasta ja muuttanut ajanvarauksen työmääräykseksi, hän antaa työn asentajalle ja kertoo tarvittavat tiedot asiakastyöstä. Tarvittaessa hän antaa korjausohjeet asentajalle, ja kun kyseessä on huolto, hän antaa huoltolipukkeen.

Kun tiskityönjohtaja on työllistänyt asentajan, hän laskuttaa avoimia työmääräyksiä, palvelee asiakkaita, ohjeistaa tiskivaraosamyyjiä ja valvoo töiden edistymistä. Tiskityönjohtajan on tärkeää pysyä ajan tasalla siitä mitä hallin puolella tapahtuu, jotta työn alla olevat

korjaukset valmistuvat nopeasti, ja uudet asiakastyöt saataisiin aloitettua mahdollisimman nopeasti.

Tiskityönjohtaja on käytännössä päävastuussa kalenterin toteutuksesta. Tiskityönjohtaja toimii esimiehenä asentajille ja hänen täytyy olla valmis vastaamaan asentajien kysymyksiin ja ohjeistamaan heitä, jotta asentajien ei tarvitse muuta kuin toteuttaa työ. Tiskityönjohtajalta vaaditaan kykyä sietää painetta, nopeaa ongelmanratkaisukykyä ja loogista päättelyä. Jos esimerkiksi pelastuslaitoksen päivystysvuorossa olevan ambulanssin henkilökunta tulee tiskille ja kertoo, että ambulanssista syttyi vikavalvokohde ja tehonrajoitus on päällä, auto kulkee vain 40 km tunnissa, eikä vara-autoa ole, niin tiskityönjohtajan on arvioitava, mikä työ on mahdollista keskeyttää siksi aikaa, että ambulanssi saadaan katsottua ja korjattua.

5.6 Tiskivaraosamyyjä

Tiskivaraosamyyjä on asiakastiskillä työskentelevä toimihenkilö. Hän myy varaosia korjaamolla asioiville asiakkaille. Tiskivaraosamyyjä ei vastaa varaosasarjaan tuleviin puheluihin. Asiakas tavoittaa tiskivaraosamyyjän etsimällä puhelinnumeron Vehon nettisivuilta. Tiskivaraosamyyjän tehtäviin kuuluu myös varaosalähetysten vastaanottaminen ja varaosien laittaminen hyllyyn. Tiskivaraosamyyjän työvuorot ovat samat kuin tiskityönjohtajan, eli yksi heistä on aina iltavuorossa työnjohtajan kanssa ja muut aamuvuorossa.

5.7 Työnjohtajien työvuorot Turun toimipisteessä

Aamuvuorossa olevien tiskityönjohtajien työajat on jaettu kolmeen ryhmään: kello 7-15, 7.30-15.30 ja 8-16. Kello 7 paikalle tuleva tiskityönjohtaja avaa korjaamon. Tiskityönjohtajista yksi on aina iltavuorossa. Iltavuorolaisen työaika on maanantaista perjantaihin kello 13.30-21.00 ja lauantaina 7.00-15.00. Iltavuorolainen työskentelee yhden varaosamyyjän ja viiden asentajan kanssa. Iltavuoron työnjohtaja vastaa itse asiakaspuheluihin. Iltavuoroon kuuluu myös korjaamon sulkeminen ja hälytyksien laittaminen päälle.

C3-työnjohtajat työskentelevät maanantaista perjantaihin. Puhelut ohjautuvat heille kello 7.15-16.00. Toinen C3-työnjohtajista tulee töihin seitsemäksi ja on kolmeen asti, ja toinen tulee kahdeksaksi ja on neljään asti töissä.

6 SYYT C3-JÄRJESTELMÄÄN SIIRTYMISEEN

Tässä kappaleessa käsittelen korjaamon työnjohtajien työnkuvaa, ennen kuin C3-asiakaspalvelukeskus otettiin käyttöön. Koska työskentelen itse Turun toimipisteessä, havaintoni perustuvat korjaamon toimintaan siellä. Osiossa on käsitelty syitä ja niiden seurauksia, jotka olivat taustalla asiakaspalvelukeskuksen perustamiselle.

6.1 Ajan puute

Vehon Hyötyajoneuvojen Turun toimipiste otti C3-järjestelyn käyttöön tammikuussa 2017. Ennen sitä ei oltu eritelty C3- ja tiskityönjohtajien tehtäviä, vaan työnjohtajat hoitivat kaikki tehtävät tiskillä työskennellessään. Työnjohtajat hoitivat asiakaspalvelun henkilökohtaisesti ja puhelimitse sekä kaikki muut korjaamon johtamiseen liittyvät tehtävät. Työnjohtajia varjosti koko ajan paine siitä, että aika ei riitä kaikkien töiden tekemiseen.

Joittenkin työnjohtajien toiminta alkoi olla jo valikoivaa: omaa vastuualuetta rajattiin ja pysyttiin vain siinä. Hoidettiin vain omien vastuuasentajien työt ja niihin liittyvät järjestelyt eikä puututtu muihin asioihin. Tämä on sinänsä ymmärrettävää, koska halutaan onnistua omassa suorituksessa mahdollisimman hyvin ja otetaan vastuuta vain sen verran, kuin pystytään käsittelemään. Mutta toimimalla näin jätetään kollegat pulaan ja annetaan tilanteen kehittyä hankalaksi. Yhteistyön toteuttaminen oli vaikeaa.

Toiset työnjohtajat taas hoitivat kaikkea, eli eivät valikoineet töitä ja ottivat enemmän vastuuta, oli sitten kyseessä pakettiauto tai minkä merkinen kuorma-auto tahansa. Tällä taktiikalla toimivien työnjohtajien työskentelyä voisi kuvailla leviävän tulipalon estämisenä. Osa töistä saatiin tehtyä hyvin, mutta aika ei riittänyt paneutumiseen kunnolla kaikkiin tehtäviin, joten loput työt hoidettiin kuntoon kiirehtien. Työnjohtajat turhautuivat. Tehtäviä oli yksinkertaisesti liikaa yhdelle ihmiselle.

Ajan puutteesta johtuva pahin seuraus vanhassa toimintamallissa oli se, että asiakaspuheluitten vastausprosentti oli heikko. Esimerkiksi vuonna 2016 Turun toimipisteen vastausprosentti oli keskimäärin 50 %, eli puolet korjaamolle tulevista puheluista jäi vastaamatta (Vehon aineisto 2016). Työnjohtajien aika ei yksinkertaisesti riittänyt kaikkiin puheluihin vastaamiseen.

6.2 Esimerkki työnjohtajan työskentelystä vanhassa toimintamallissa

Puhelimen soiminen taustalla on suuri henkinen rasite työnjohtajan työrauhalle. Vanhassa toimintamallissa työnjohtajan piti pystyä hoitamaan monta asiaa samaan aikaan. Saattoi olla, että työnjohtajalla oli työmääräyksen laskutus kesken, kun asentaja tuli kysymään toimintaohjeita asiakkaan auton kanssa, koska siitä oli löytynyt lisävika. Tästä syystä työnjohtaja keskeytti työmääräyksen laskutuksen ja käski varaosamyymiä selvittämään, onko lisävian varaosaa hyllyssä ja minkä hintainen se on. Tässä välissä työnjohtaja alkoi selvittää kalenterista, oliko asentajalla aikaa tehdä lisätyö vai täytyikö asentajan seuraavalle työlle järjestää toinen tekijä, koska lisävika venytti auton valmistumisaikataulua. Kun lisävian kustannukset sekä auton alustava valmistumisajankohta oli saatu selville, työnjohtaja soitti asiakkaalle kysyäksään korjauslupaa. Jos asiakas antoi luvan korjaukselle, työnjohtaja muokkasi kalenteria ja teki työmääräykselle tarvittavat muutokset sekä ohjeisti asentajaa korjaamaan lisävian. Tämän jälkeen puhelin saattoi soida, joten työnjohtaja vastasi siihen ja alkoi palvella asiakasta puhelimesta. Työnjohtajan jo kertaalleen keskeytynyt työmääräyksen laskutus keskeytyi uudestaan, ja siihen oli vaikea palata sen jälkeen, kun muut tehtävät oli hoidettu.

6.3 Kiireen seuraukset

Kiire aiheutti tilanteita, jolloin jostain osiosta jouduttiin aina tinkimään, esimerkiksi asiakaspuhelut tai työmääräysten laskutus. Kun korjaamolla oli kova kiire, niin työnjohtajat joutuivat tietoisesti jättämään vastaamatta puhelimeen, koska ikinä ei tiennyt kuinka pitkä puhelu on tulossa. Kun taas laskutus oli jäljessä, niin asentajien tekemiä töitä ei saatu muutettua tuotoksi talolle, mikä taas vaikutti negatiivisesti asentajien velotusker-toimeen, ja sen seurauksena asentajien työmotivaatioon. Heikko vastausprosentti aiheutti turhautumista asiakkaissa, koska puhelimesta ei tavoitettu korjaamosta ketään. Tämä sai aikaan negatiivista asiakaspalautetta ja asiakkaiden siirtymistä toisiin toimipisteisiin tai korjaamoihin.

Herää kysymys, pitääkö työnjohtajan hoitaa asioita nopeammin ja vähemmän sääntillisesti, jotta saadaan enemmän aikaiseksi, vai rajata tekemistä, jotta saadaan pidettyä työn laatu hyvänä? Tingitäänkö siis työn laadusta vai määrästä? Moni Vehon työnjohtaja painii varmasti tämän asian kanssa arjen työskentelyssään. Kysymys on siis siitä, onko

tehtäviä liikaa yhdelle henkilölle, tehtäville liian vähän tekijöitä vai tehtävien jako kenties epäselvää?

7 C3-ASIAKASPALVELUKESKUKSEN TOTEUTUMINEN TURUN TOIMIPISTEESSÄ

C3-järjestelyä lähdettiin suunnittelemaan Vehon Turun toimipisteelle kesällä 2016. Aluksi aluehuoltojohtaja oli valinnut toimihenkilöistä kaksi työnjohtajaa ja yhden varaosamyyjän korjaamon tuleviksi C3-toimihenkilöiksi. Yksi työnjohtaja on C3-päätyönjohtaja ja toinen sijaistyönjohtaja. Asiakaspuhelut tulevat siis aluksi C3-päätyönjohtajalle, ja kaikki ne puhelut, johon hän ei ehdi vastata menevät sijaistyönjohtajalle. Sijaistyönjohtaja on myös Turun toimipisteen takuukäsittelijä, joka vastaa takuutöistä ja niiden käsittelystä C3-työskentelyn ohella.

Työnjohtajat valittiin tehtäviin halukkuuden ja pätevyyden perusteella. Marraskuussa 2016 pidettiin projektipalaveri Hyötyajoneuvojen C3-projektipäällikön, henkilöautopuolen C3-projektipäällikön, Etelä-Suomen aluehuoltojohtajan ja tulevien C3-toimihenkilöitten kanssa. Osallistuin myös itse tähän kokoukseen. Palaverissa käytiin läpi tuleva muutos ja mitä kaikkea siinä on otettava huomioon ja mitä käytännön asioita tulisi järjestellä, jotta muutos saataisiin aikaiseksi. C3-ryhmän kanssa tehtiin myös tutustumiskäynti Vantaan toimipisteeseen, jotta nähtiin käytännössä, millaista on C3-toimihenkilöitten arkityöskentely.

C3-asiakaspalvelukeskus aloitti toimintansa tammikuussa 2017 Turun toimipisteessä. Tällä hetkellä, työn rutinoituttua, puheluita tulee päivän aikana keskimäärin noin 30 kappaletta kummallekin C3-työnjohtajalle, ja noin 15 kappaletta C3-varaosamyyjälle. C3-työnjohtajilla jää aikaa myös työmääräysten laskuttamiseen.

C3-asiakaspalvelukeskus on ollut positiivinen muutos. Turun Hyötyajoneuvojen asiakaspuheluiden vastausprosentti on vuoden 2017 alusta ollut noin 75 %. Tämä on todella merkittävä parannus ja oikea suunta asiakastytyväisyyden lisäämiseksi. Myös työnjohtajien selkeä työnjako on ollut positiivinen asia, joka on tuonut Turun toimipisteessä enemmän työrauhaa tiskityönjohtajien työskentelyyn.

8 LOPPUPÄÄTELMÄT

Opinnäytetyö on kuvaus eri vaiheista, joiden läpi asiakastyö menee tullessaan Vehon korjaamolle. Opinnäytetyössä on käsitelty korjaamon toimintaa ennen C3-asiakaspalvelukeskusta ja sen tuomaa muutosta. Hyötyajoneuvojen korjaamolla asiakastyössä on monta eri vaihetta ja jokaisella työntekijällä on oma osuutensa prosessissa. Työn sujuvan edistymisen edellytyksenä on se, että koko korjaamon henkilökunta toimii tiiminä, jotta korjaamon töiden vaihtuvuus olisi mahdollisimman suuri.

Tammikuussa 2017 käyttöön otettu C3-asiakaspalvelukeskus on tuonut Vehon Hyötyajoneuvojen Turun toimipisteen korjaamolle muutoksen työnjohtajien hallinnossa. C3-asiakaspalvelukeskuksen perustaminen on selkeyttänyt työnjohtajien tehtävänjakoa, ja he voivat paremmin keskittyä omaan työtehtäväänsä. Oli se sitten asiakkaan palvelamista tiskillä tai puhelimesta, varauskalenterin suunnittelua ja järjestelyä tai teknisen tuen antamista, asentajan ohjeistamista suunnitellun työn toteuttamisessa tai muutosten tuomien tilanteiden ratkaisemisesta. Tämä kaikki mahdollistaa työn onnistumisen vaivattomammin ja nopeammin, mistä on seurauksena asiakastyytyväisyyden paraneminen.

Haasteena C3-asiakaspalvelukeskuksen toiminnassa on C3- ja tiskityönjohtajien välinen kommunikaatio ja tiimityöskentely. C3-asiakaspalvelukeskusta voisi kuvailla työn suunnitteluna ja kartoituksena ja tiskityönjohtoa työn toteutuksena. Molempien on työskenneltävä yhdessä, jotta työn toteutuksen vaivannäkö saataisiin mahdollisimman alhaiseksi. Kaikkien työnjohtajien yhteinen tavoite tulisi olla korjaamon toiminnan seuraminen reaaliaikaisesti ja siitä raportointi, jolloin vältetään turhalta ajanhukkaamiselta.

C3-asiakaspalvelukeskus on tuonut mukanaan positiivisia muutoksia, joista merkittävimpänä on ollut asiakaspuheluiden vastausprosentin nousu noin 50 %:sta 75 %:iin. Tätä voidaan pitää todella merkittävänä parannuksena asiakastyytyväisyyden kannalta. Työnjohtajien tehtävien selkiyttäminen on lisännyt tiskityönjohtajien työrauhaa Turun toimipisteessä. Työ tiskillä on nyt vähemmän hektistä ja yhden asian saattaminen kerralla loppuun on parantunut. Tällä saattaa olla positiivinen vaikutus myös korjaamon tehokkuuteen ja sitä kautta liikevaihtoon.

Asiakaspalautetta voitaisiin käyttää enemmän hyödyksi, kun asiakastyytyväisyyttä halutaan vielä parantaa. Yksinkertainen parannusehdotus korjaamon ja asiakkaan välisen

kommunikaation parantamiseen olisi yhteystietojen päivittäminen ajan tasalle. Tällöin kehitysideat voitaisiin ottaa paremmin huomioon, kun suunnitellaan korjaamon omaa toimintaa.

Veholla eletään tällä hetkellä muutoksen aikaa, ja Turun toimipisteessä C3-asiakaspalvelukeskus on aloitettu vasta tämän vuoden alussa. Parantunut asiakaspuheluiden vastausprosentti ei tuo enemmän työresursseja, mutta asiakaspalvelun taso on parempaa. Tulevaisuus tuo tullessaan lisää haasteita C3-työnjohtajille, kun pienempien toimipisteiden ylivirtauspuhelut tulevat C3-päätoimipisteille. Myös Mercedes-Benz *Uptime* tuo lisätyötä C3-työnjohtajille. Tällä hetkellä on käynnissä hyvä alku asiakaspalvelun tason nostamisessa. Muutos kohti koko Suomen kattavaa C3-verkostoa on aloitettu, ja siihen on strategisesti valmistauduttu.

LÄHTEET

Veho 2017. Veho yrityksenä. Viitattu 7.2.2017 <https://www.veho.fi/autoliikkeet/veho-yrityksenä/>

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. Veho Hyötyajoneuvot 2016 Suomi, Vehon toiminta-ajatus.

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. Veho Hyötyajoneuvot 2016 Suomi, Edustuksemme.

Veho 2017. Veho yrityksenä. Viitattu 9.2.2017 <http://www.vehotrucks.fi/liikkeet/konserni/>

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. Veho Hyötyajoneuvot 2016 Suomi, Veho konserni lyhyesti, Veho Hyötyajoneuvot lukuina.

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. Veho Hyötyajoneuvot 2016 Suomi, Koko maan kattava Hyötyajoneuvoverkosto.

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. Veho Hyötyajoneuvot 2016 Suomi, Asiakaskokemus ohjaa toimintaamme.

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. Huoltoprosessi. Veho Hyötyajoneuvot – verkoston yhtenäinen huollon asiakaslähtöinen toimintatapa.

Veho 2011. Vehon varaosatakuuohje 2011.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Moottoriajoneuvojen korjausehdot. Viitattu 28.3.2017 www.kkv.fi
->Tietoa ja ohjeita -> Ostaminen, myyminen ja sopimukset -> sopimukset -> vakiosopimus-
ehdot -> moottoriajoneuvojen korjausehdot -> 1.1.2007.

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. Huoltoprosessi. Veho Hyötyajoneuvot – verkoston yhtenäinen huollon asiakaslähtöinen toimintatapa. Työnohjaus ja työnluovutuksen valmistelu.

Veho 2017. Mercedes-Benz huolenpitosopimus. Viitattu 17.5.2017 <http://www.vehotrucks.fi/huolto/huolenpitosopimus/>

Veho Oy Ab Vuosikatsaus 2016. Viitattu 29.5.2017 https://www.veho.fi/globalassets/veho/veho_vk2016_fin_low.pdfVehon aineisto 2016. Strategisen teeman avaus 2016-2018. Perustan luominen huoltopalveluihin C3 kautta.

Veho 2016. Terveisiä Mercedes-Benz huollosta! syksy-talvi 2016.

Veho 2016. Vehon aineisto 2016. VHYA C3 Raportit. Sarjoissa vastatut puhelut VHYA 2016.