

Laatukäsikirjan laatiminen vahinko- tarkastusorganisaatiolle

Jarmo Mäkilaakso

Opinnäytetyö

Elokuu 2017

Tekniikan ja liikenteen ala

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK

Tekijä(t) Mäkilaakso, Jarmo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Elokuu 2017
	Sivumäärä 116	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Laatukäsikirjan laatiminen vahinkotarkastusorganisaatiolle		
Tutkinto-ohjelma Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) Peuranen Harri, Jurvelin Jouni		
Toimeksiantaja(t) YVL- Yksityisten Vahinkotarkastajien Liitto Suomela Marko		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia laatukäsikirja organisaatiolle YVL. YVL on vahinkotarkastusorganisaatio, jossa on 22 jäsentä. Organisaatio on koko Suomen laajuinen ja sillä ei ollut aikaisempia kokemuksia laatujärjestelmästä. Organisaatio tarkastaa kaikki ajoneuvot polkupyöristä maansiirtokoneisiin.</p> <p>Laatukäsikirjan laadinta koettiin tärkeäksi asiakasyhtiöiden sekä organisaation puolelta. Vahinkotarkastuksissa eletään murroskautta, koska niitä automatisoidaan. Alalle on tullut kilpailijoita ja korjaamotkin tekevät vahinkotarkastuksia. Nämä ovat omalta osaltaan vähentäneet organisaatiolla teetettyjä töitä. Laatukäsikirja olikin yksi työkalu näihin haasteisiin vastaamiseen. Käsikirja kuvaa organisaation laatujärjestelmää sekä laadunhallintaa. Se toimii palvelukansiona asiakasyhtiöille ja työoppaana vanhoille sekä mahdollisille uusille jäsenille. Käsikirja laadittiin organisaation näköiseksi ja sen takia siinä on käytetty ISO 9001:2015 periaatteita vain ohjeellisesti.</p> <p>Hanke tehtiin kehittämistutkimuksena, jota täydennettiin kyselytutkimuksella. Käsikirjaa työstettiin organisaation johdon kanssa ja siinä käytettiin apuna kyselyä organisaatiolle sekä asiakasyhtiöille. Kyselyssä otsikoina toimi ISO 9001:2015. Kyselyllä saatiin arvokasta tietoa toimintojen tasosta sekä ehdotuksia niiden kehittämiseen. Näiden perusteella laadittiin organisaatiolle laatukäsikirja.</p> <p>Laatukäsikirjan valmistuttua se esiteltiin organisaation kevätpäivillä. Laatukäsikirjan esittely herättikin keskustelua organisaation nykytilasta sekä tulevaisuudesta. Sen päivitys tehdään kerran vuodessa harkitusti. Käsikirja on tarkoitus pitää mahdollisimman kevyenä, että sitä olisi helppo lukea ja täydentää. Käsikirjasta nousee esiin toiminnan tarkoitus, asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset sekä jatkuva parantaminen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Ydinprosessi, tukiprosessi, laatujärjestelmä, laatukäsikirja, laadunhallinta, ISO 9001:2015, vahinkotarkastus		
Muut tiedot		

Author(s) Mäkilaakso, Jarmo	Type of publication Master's thesis	Date August 2017
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 116	Permission for web publication: x
Title of publication Creating a quality manual for a damage inspection organization		
Degree programme Master's Degree Programme in Technological Competence Management		
Supervisor(s) Peuranen Harri, Jurvelin Jouni		
Assigned by YVL- The association of private injury inspectors Suomela Marko		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of the thesis was to prepare a quality manual for the organization YVL. YVL is an inspection organization with 22 members. The organization is of Finnish wide scope and has no previous experience of the quality system. The organization inspects all vehicles from bikes to earthmoving machines.</p> <p>Preparing the quality manual was considered important for the client companies and the organization. Damage inspections, are going through a acritical period because of automa-tion. Competitors have come to the field and repairers are doing damage checks also. These have contributed to reducing the work done by the organization. The quality manual was one of the tools for answering these challenges. The manual describes the quality system and quality management in the organization. It serves as a service deck for their client companies and workforce members as well as potential new members. The manual was created to meet the needs in the organization and therefore ISO 9001:2015 principles have been used only as guidelines.</p> <p>The project was implemented as a development study supplemented by a survey. The manual was created in cooperation with the management of the organization and the questionnaire for the organization and customer companies was used. The questionnaire was titled ISO 9001:2015. The survey provided valuable information on the level of activi-ties and suggestions for their development. Based on these, a quality manual was pre-pared for the organization.</p> <p>When the quality manual was completed it was presented during the spring days of the organization. The presentation of the quality manual raised a debate about the current state of the organization and the future. It is updated once a year with consideration. The intention is to keep the manual as light as possible so that it is easy to read and supple-ment. The purpose of the action, the needs and requirements of the customers, as well as continuous improvement, become apparent in the handbook.</p>		
Keywords/tags (subjects) Core process, support process, quality management system, quality manual, quality man-agement, ISO 9001:2015, damage inspection		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto ja tavoitteet.....	3
2	Opinnäytetyön tausta.....	4
	2.1 Historia.....	4
	2.2 Organisaation esittely.....	4
3	Tutkimusmenetelmät.....	5
	3.1 Kehittämistutkimus.....	6
	3.2 Kyselytutkimus.....	9
	3.3 Kyselytutkimuksen otanta ja menetelmät.....	10
4	Prosessijohtaminen.....	11
	4.1 Prosessi käsite.....	12
	4.2 Prosessiajattelun hyödyt.....	13
	4.3 Prosessien tehtävä.....	14
	4.4 YVL:n ydinprosessit.....	14
	4.5 Prosessien kuvaaminen ja kuvaustasot.....	17
	4.6 Palvelut ja laatu.....	20
	4.6.1 Palvelun tai tuotteen laadun määrittely.....	21
	4.6.2 Laatujohtaminen.....	22
	4.6.3 Laatu vahinkotarkastusorganisaatiossa.....	23
	4.6.4 Laaturjestelmä.....	24
	4.6.5 Laaturjestelmän ylläpito ja kehittäminen.....	25
	4.6.6 Laatukäsikirja.....	26
	4.7 ISO-9001 standardisarja.....	26
	4.8 Laadunhallinta.....	27
5	Työn toteutus.....	30
	5.1 Laatukäsikirjan laatiminen.....	31
	5.2 Kyselyn toteuttaminen.....	33
6	Työn tulokset.....	35
	6.1 Laadittu laatukäsikirja.....	40
	6.1.1 Laatukäsikirjan ydinosa.....	41
	6.1.2 Käyttöönotto ja sitouttaminen.....	41
	6.1.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	43

7	Pohdinta ja johtopäätökset.....	43
	Lähteet.....	46
	Liitteet.....	48
	Liite 1. Historia.....	48
	Liite 2. Toimintamalli.....	50
	Liite 3. Esimerkkilaskelma.....	52
	Liite 4. Kuva vaurioista.....	56
	Liite 5. Prosessikartta.....	57
	Liite 6. Toimintamalli.....	58
	Liite 7. Prosessikaavio.....	59
	Liite 8. Käsitteitä prosessikaaviossa.....	60
	Liite 9. Kysely organisaatiolle.....	61
	Liite 10. Kyselyn saate asiakasyhtiöille.....	65
	Liite 11. Kysely asiakasyhtiöille.....	66
	Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.....	68
	Liite 13. Kyselyn tulokset asiakasyhtiöiltä.....	77
	Liite 14. Laadittu laatukäsikirja versio 1.0.....	82

Kuviot

	Kuvio 1. Kehittämistutkimuksen prosessi (Kananen 2012, 22.).....	8
	Kuvio 2. Kyselytutkimuksen otannan vaiheet (Kananen 2011,65.).....	10
	Kuvio 3. Liiketoimintaprosessi (Laamanen 2012, 20.).....	13
	Kuvio 4. Prosessien kolmen tason kuvaus.....	18
	Kuvio 5. Laatujärjestelmän tavoite (www.dekra.fi/luettu 6.3.2016).....	25
	Kuvio 6. YVL:n Laadunhallinta (SFS-EN ISO 9001:2015, 7.).....	29
	Kuvio 7. Tutkimuksen kulku.....	30
	Kuvio 8. Vertailutulokset organisaation toimintaympäristö.....	36
	Kuvio 9. Vertailutulokset johtaminen.....	37
	Kuvio 10. Vertailutulokset palvelut ja niiden toteuttaminen.....	37
	Kuvio 11. Hajonta palvelut ja niiden toteuttaminen.....	38
	Kuvio 12. Hajonta Organisaation esittely.....	39
	Kuvio 13. Hajonta Johtaminen.....	40

1 JOHDANTO JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli YVL- Yksityisten Vahinkotarkastajien Liitto, joka on koko maankattava vahinkotarkastusorganisaatio. Opinnäytetyö oli kehittämistutkimus, jonka tavoitteena oli löytää toiminnan tarkoituksen kannalta tärkeimmät prosessit ja luoda niistä kaaviot, joilla pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Keskeinen tavoite oli toiminnan laadun kehittäminen. Opinnäytetyössä pyrittiin löytämään vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Mitkä ovat toimeksiantajan toimintaprosessit?
- Millä tasolla nämä prosessit ovat?
- Millä toimenpiteillä saadaan tehostettua prosesseja?
- Ketkä ovat toimeksiantajan asiakkaita?
- Asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset?

Kehittämistutkimuksen apuna toimi kyselytutkimus, jonka avulla selvitettiin toiminnan sen hetkinen taso sekä asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset.

Näiden tutkimusten avulla laadittiin laatukäsikirja organisaation käyttöön. Työ rajattiin laatukäsikirjan laadintaan sekä käyttöönottoon. Laatukäsikirjaan päädyttiin, koska toimeksiantajalla ei ollut sillä hetkellä minkäänlaista kirjallista ohjeistusta toimintatavoista. Tämän laatukäsikirjan avulla vahingon hoidossa tarvittava tieto on helpommin saatavilla nykyisillä jäsenillä, ja se toimii myös perehdytysoppaana mahdollisille uusille jäsenille. Toiminnasta oli myös tarkoitus saada mahdollisimman yhdenmukaista. Käsikirja toimii palvelukansiona organisaation asiakkaille.

Tällä käsikirjalla pyrittiin yhteisten pelisääntöjen ja mallien avulla kehittämään toimintaa asiakkaat ja sidosryhmät huomioon ottaen. Käsikirjan avulla kasattiin tärkeimmät kuvaukset, ohjeistukset, palautteet yms. kokonaisuudeksi joka tukee organisaatiomme missioita, visioita sekä arvoja. Laadunhallinnasta oli tarkoitus tehdä pysyvä järjestelmä, joka integroidaan jokapäiväiseen toimintaan. Käsikirjassa on käytetty ISO 9001:2015 -standardin periaatteita, vain ohjeellisesti.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Historia

Vuonna 2006 vahinkotarkastuspalveluita käyttäneet vakuutusyhtiöt olivat toivoneet konseptin uusimista. Tämän lisäksi verkostoon kuuluvien tarkastajien taholta oli tullut paineita toiminnan kehittämistä. Vallitseva toimintatapa ja sen ohjaaminen käytössä olleilla toimintamalleilla ei ollut myöskään VAT - palvelun näkökulmasta tehokasta. Uusimisen yhteydessä oli huomioitava myös kilpailuoikeudelliset sekä työsuhteen tunnusmerkistöön liittyvät näkökulmat. Yllämainituista lähtökohdista katsottuna toimintakonseptin uusiminen oli välttämätöntä.

Suurin syy haetulle muutokselle oli, että asiakasyhtiöt eivät enää halunneet maksaa palkkioita palkkana. Koettiin ja pitää paikkansakin, että on paljon yksinkertaisempaa maksaa palkkio yritykselle, silloin ei tarvitse hoitaa vakuutuksia, sos.kuluja ym. muita palkan lisäksi maksettavia eriä. Myös tapaturmavakuutukset, mitä korvataan, jos tapaturma sattuu tarkastuskierroksella.

Vuonna 2008 sivutoimiset vahinkotarkastajat äänestivät konseptin nurin ja tämän jälkeen perustettiin YVL – Yksityisten vahinkotarkastajien liitto. (Liite 1.)

Laatukäsikirja olisi pitänyt laatia jo silloin, mutta organisaatiossa kukaan ei sitä esille ottanut. Vuodesta 2008 organisaatio on tehnyt pinttyneillä tavoillaan töitä, ilman tietoa paremmasta tai mahdollisesta toiminnan kehittämistä. Vuonna 2015 aiheeseen herättiin vähentyneiden tarkastusmäärien takia. Organisaation johto katsoikin, että toiminnassa on tehtävä muutoksia tai se loppuu kokonaan. Yksi osa tätä muutosta olikin laatukäsikirjan laatiminen ja käyttöönotto.

2.2 Organisaation esittely

YVL - Yksityiset vahinkotarkastajat. Yhdistys perustettiin vuonna 2008. Kaikki yhdistyksen jäsenet toimivat itsenäisinä yrittäjinä, joko osakeyhtiö pohjalta tai toiminimellä. Kaikkiaan

yhdistyksessä on jäseniä 22, eri puolella suomea. YVL on koko maan kattava asiantuntija-organisaatio ja se on aikaisempina vuosina tarkastanut yhden vuoden aikana noin 15000 - 20000 kappaletta vahinkoja erilaisiin teknisiin laitteisiin polkupyöristä maansiirtokoneisiin.

Koko organisaation liikevaihto on hyvinä vuosina ollut noin 1,5-2 miljoonaa euroa. Tämä liikevaihto on koostunut itse tarkastuspalkkiosta sekä kilometrikorvauksista.

Vuonna 2016 oli organisaation hoitamien vahinkojen määrä pudonnut noin 5500:een kappaleeseen. Syitä tarkastusmäärien vähenemiseen ei tässä tutkimuksessa käsitelty.

Yksityisten vahinkotarkastajien liiton asiakkaita ovat: Lähitapiola, Folksam, Suomen vahinkovakuutus, Pohjantähti, Liikennevakuutuskeskus ja Autovahinkokeskus.

Organisaatio tarjoaa asiakkailleen koko maan kattavan asiantuntija verkoston, tietotaitoa korjaamo- ja vakuutusteknisissä asioissa.

Liitteestä 2 nähdään, millainen toimintamalli on tänä päivänä. Jokainen jäsen toimii parhaaksi katsomallaan tavalla, aivan kuten on tehty vuosikymmeniä. Toiminnasta puuttuu järjestyneisyys ja samankaltaisuus. Asiakkaat ja korjaamot ovat erilaisia pohjoisessa kuin etelässä mutta perustoiminta pitäisi olla samanlaista(Liite2).

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimus itsessään oli kehittämistutkimus, jossa käytettiin apuna kyselytutkimusta. Tutkimuksessa selvitettiin millä tasolla organisaation toimintatavat ovat ja miten niitä voidaan kehittää. Kyselytutkimuksen pohjana toimi ISO 9001:2015 standardi. Tämän standardin sisäistäminen toimi myös tutkimuksessa päämääränä, joskin vain ohjeellisesti.

Tutkimusotteet voidaan jakaa karkeasti kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimukseen eli laadulliseen ja määrälliseen. Laadullinen tutkimus toimii esikartoituksena määrälliselle tutkimukselle. Laadullisessa tutkimusotteessa tärkeintä on ilmiön ymmärtäminen ja

kuvaaminen. Siinä tarkoituksena on selvittää, minkälaisia kokemuksia tai näkemyksiä ihmisillä on tosimaailmasta. (Kananen 2008, 24-25.)

Määrällisessä tutkimuksessa ilmiö jo tunnetaan sekä tekijät, mitkä siihen vaikuttavat. Määrällisessä tutkimusotteessa tekijöitä eli muuttujia mitataan. Tällöin niiden määrällistä esiintymistä voidaan verrata. Kyselylomake toimii yleisimpänä tiedonkeruumenetelmänä määrällisessä tutkimuksessa. (J.Kananen 2011, 12)

Tässä tutkimuksessa ilmiö oli uusi eli organisaation toiminnan tasosta ei ollut olemassa tutkimustietoa. Kyseessä oli esiselvitys, jossa kysely kohdistui yhtenäiselle ryhmälle eli niille joita se kosketti. Tästä syystä siinä toimi pääosassa kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyrittiin selvittämään ilmiö eli toiminnan tason lähtökohta. ISO 9001:2015 standardin pääotsakkeet toimivat ilmiössä kokoonpanona ja niihin tekijöihin verraten kartoitettiin toimintaa.

Vaikka kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tiedonkeruu toteutetaan usein kyselylomakkeella, niin tässä tutkimuksen osassa määrällisyys jäi taustalle. Kvantitatiivinen tutkimus olisi edellyttänyt toiminnan tason tuntemista ja näillä perusteilla olisi voitu tehdä vertauksia, joista olisi saatu tuloksia. Tulevaisuudessa tehtävä tutkimuksen kolmas osio mahdollistaa mittaamisen ja vertaamisen lähtötilanteeseen.

Kehittämistutkimus onkin moni - menetelmäinen, jossa yhdistyvät laadulliset ja määrälliset tutkimusotteet. Määrällinen tutkimus edellyttää aina laadullista tutkimusta. (Kananen 2008, 25-26.)

3.1 Kehittämistutkimus

Kuten jo aikaisemmin mainittiin, niin kehittämistutkimuksesta ei voida puhua, että se olisi oma tutkimusmenetelmä. Kyseessä onkin eri tutkimusotteita laadullisesta määrälliseen. Näiden käyttöä sovelletaan tilanteen ja kohteen mukaan riippuen siitä mitä kehitetään. Kehittäminen ja tutkimus on prosessoitu jaksollisesti. (Kananen 2012, 19.)

Pelkästään toiminnan kehittämisen prosessi ei tee siitä tutkimusta. Vasta kehittämistyön aikana opitut asiat miten, mitä ja miksi saattavat tehdä siitä tutkimuksen. Tutkimuksellista otetta vahvistaa myös se, että siinä tukeudutaan taustalla oleviin teorioihin. Kehittäminen ei ole pelkästään tilanteiden toteamista, kuvaamista ja syy-seuraussuhteiden selvittämistä ja se tekee kehittämistutkimuksesta vaativamman perinteiseen tutkimukseen verrattuna. Tavoitteena kehittämistutkimuksessa on luotettavan uuden tiedon tuottaminen, joka onnistuu dokumentoinnin ja tieteellisten menetelmien avulla. (Kananen 2012,19-21.)

Kananen (2012, 19-20.) kertoo, että muutostarve parempaan on tärkein syy kehittämistyölle organisaatioissa. Organisaatioissa näitä kohteita voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- prosessit, toiminnot
- tuotteet
- palvelut
- asiantilat

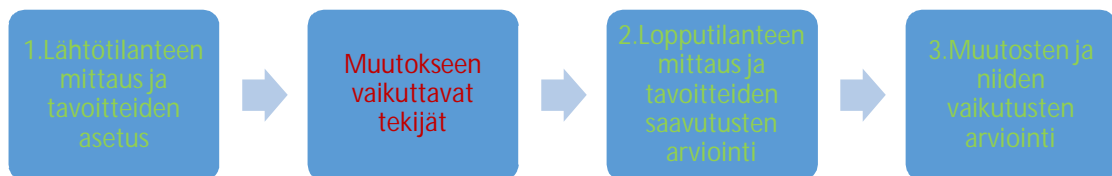
Kaikkea mihin pystytään vaikuttamaan, voidaan myös kehittää ja onkin tärkeää rajata ongelma tarkasti. Keinot eli interventiot pitäisivät olla juuri oikeat siihen tarkoitettuun ongelmaan tai kehittämiseen. Tämä ei ole ongelmatonta, koska ne eivät yleensä kuulu organisaation päivittäiseen toimintaan. Kehittämiskohteeseen sisältyy myös muita mekanismeja, jotka on tunnettava, että siihen voidaan vaikuttaa oikealla tavalla. (Kananen 2012, 21.)

Kananen(2012, 23.) sanoo että, kehittämistutkimuksessa korostuvat tavoitteet, joita pystytään mittaamaan. Muussa tapauksessa muutoksen toteaminen on hankalaa. Kehittämistutkimuksessa haetaan pysyvää muutosta parempaan. Yleisimmät tavoitteille asetetut vaatimukset ovat:

1. mitattavuus eli arvioitavuus
2. yksiselitteisyys eli ei mahdollisuuksia väärinarviointiin
3. hyväksyttävyyys
4. keskeisyys eli näkyvyys

5. kattavuus eli laajuus
6. realismisuus eli todenperäisyys
7. ristiriidattomuus
8. vaikutettavuus

Kananen(2012, 22.) kuvaakin kehittämistutkimuksen prosessia seuraavasti:



Kuvio 1. Kehittämistutkimuksen prosessi mukailtuna.(Kananen 2012, 22.)

Kehittämistutkimuksessa paras tilanne on, että verrattaisiin lopputilannetta lähtötilanteeseen ja näin ollen päästäisiin mittaamaan muutosta ja tekemään siitä johtopäätöksiä. Tämä pelkästään ei riitä vaan mittausten välillä on erittäin tärkeää, että myös itse muutosprosessia tutkitaan. Kysymykset: kuka teki, miksi ja miten auttavat kartoittamaan, miten tuloksiin päästiin tai sitten ei päästy.(Kananen 2012, 23.)

Arvioitaessa kehittämistutkimuksen luotettavuutta, niin siinä täytyy ottaa huomioon, että se on alkutekijöissä. Luotettavuuskriteerit ovatkin validiteetti ja reliabiliteetti, jotka ovat tutkimuksessa käytettyjen menetelmien laadullisen ja määrällisen kriteereitä. (Kananen 2012, 24.)

Tämä kehittämistutkimus toteutetaan kolmessa osassa, joista kaksi toteutettiin tämän tutkimuksen aikana. Ensimmäisessä osassa kehittämistutkimusta, lähtötilanteen mittaus tehtiin ISO 9001:2015 standardin pohjalta(Liite 11). Tämä osa selvensi tavoitteita. Toinen osa oli laatuksikirjan laadinta(Liite 14). Tässä osiossa tavoitteet tarkentuivat sekä se antoi myös keinoja niiden saavuttamiseen.

Kolmannessa osiossa, joka jää tulevaisuuteen toistetaan samat kysymykset, jotka pohjautuvat myös ISO 9001:2015 standardiin. Näillä menetelmillä on tarkoitus saada luotettavia tutkimustuloksia, joiden avulla päästään vertaamaan muutosta. Mittausten välillä tehtävät itse arvioinnit sekä oman toiminnan kehittäminen auttavat osaltaan tavoitteisiin pääsyä.

3.2 Kyselytutkimus

Kun halutaan kerätä tietoa eri asioista ihmisiltä, niin kyselytutkimus on siihen oiva tapa. Tämä voidaan tehdä esim. kyselylomakkeen avulla, mikä toimii myös mittausvälineenä. (Vehkalahti 2014, 11.)

Kyselylomakkeen suunnittelussa täytyy olla tarkkana, koska muutoksen mittausta ei voida suorittaa, jos sisältö vaihtelee ja se ei ole oikeaa. Tämä vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja onnistumiseen. Korjauksien tekeminen lomakkeen lähettämisen jälkeen on mahdotonta. (Vehkalahti 2014, 20.)

Kuten jo edellä mainittiinkin, niin kysymysten huolellinen suunnittelu on koko tutkimuksen onnistumisen perusta. Onkin tärkeää, että kysymykset ovat yksiselitteisiä eli, että tutkija sekä vastaaja ymmärtävät ne samoin. Turhien kysymysten välttäminen sekä kaiken tarpeellisen kysyminen onnistuu, kun tunnistetaan tutkimusongelma ja tavoitteet ennen kysymysten laadintaa. Kysymyslomakkeen pituus ja kysymysten määrä on myös tärkeää sovittaa oikeaksi. Kysymyslomakkeen rakentamisen alkuvaiheessa täytyy miettiä, miten niitä aiotaan analysoida. Ulkoasu, jossa korostuvat lomakkeen selkeys, looginen eteneminen sekä pituus maksimi viisi sivua, saattavat lisätä vastausten määrää. (Aaltola, Valli 2001, 100.)

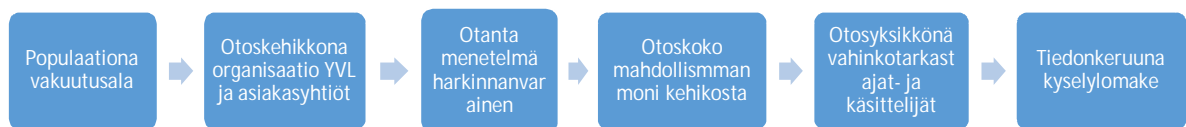
Kyselylomakkeessa on sekä hyviä, että huonoja puolia. Hyvinä puolina mainittakoon, että se voidaan toimittaa sähköisesti, jolloin kaikki vastaajat ovat tasapuolisessa asemassa, kun tutkija ei ole vastauksiin vaikuttamassa paikan päällä. Matkustamisesta vastaajien luokse ei muodostu kustannuksia ja vastaajat voivat tutustua kysymyksiin oman aikatau-

lun mukaan rauhassa. Sähköisesti lähetetty kyselylomake säästää rahaa ja aikaa paitsi silloin, kun se joudutaan tekemään uudestaan. (Aaltola, Valli 2001, 101.)

Huonoina puolina kyselylomakkeessa on, että vastaaja ei ymmärrä kysymyksiä. Tämä johtuu siitä, että siihen on vaikea liittää ohjeita ja selvennyksiä. Esitetaus ja huolellisesti laadittu lomake voivat vähentää väärin ymmärrystä sekä varmistaa sen, että siihen vastaa juuri oikea henkilö. (Aaltola, Valli 2001, 101-102.)

3.3 Kyselytutkimuksen otanta ja menetelmät

Kvantitatiivisen tutkimuksen tiedon kerääminen voidaan prosessoida seuraavan kuvion 2. mukaan, missä jokaisesta vaiheesta tarvitaan tietoa, että voidaan tehdä ratkaisuja seuraavaan vaiheeseen siirtymiseksi. (Kananen 2011,65.)



Kuvio 2.Otannan vaiheet mukailtuna.(Kananen 2011,65.)

Valitulle perusjoukalle tehdyissä esitutkimuksissa käytetään harkinnanvaraista otantaa, jossa ei olla kiinnostuneita yleistyksistä eikä määrällisestä esiintymisestä. Ainoastaan ideoiden saaminen on siinä tärkeää. Tilastoinnin tarkkuuteen vaikuttaa otosyksikön yhtenäisyys. Onkin tärkeää, että kartoitetaan kohderyhmä eli ketä siinä tutkitaan ja keitä ilmiö koskettaa mahdollisimman tarkasti.(Kananen 2011, 69.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kysymykset määritetään tiukasti etukäteen aiheeseen. Näitä sanotaan strukturoiduiksi kysymyksiksi. Strukturoitujen kysymysten lisäksi tutkimuksessa voi olla myös laadullisia osioita avointen kysymysten muodossa, silloin valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole mutta aihealue on määrätty.(Kananen 2008, 73.)

Tämän kyselytutkimuksen ensimmäinen osio suuntautui organisaation jäsenille, jossa kysyttiin heidän käsitystään organisaation tämänhetkisestä toiminnan tasosta. Toinen osio suuntautui asiakasyhtiöille ja siinä kysyttiin, millä tasolla he ovat kokeneet toiminnan olevan. Tutkimus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, jossa apuna oli webropol kyselyn laadinta ohjelma. (Liitteet 9, 11)

Liitteet 9 ja 11 havainnollistavat kysymykset ja niissä olevat vastaus vaihtoehdot. Organisaatiolle tehdyssä osiossa huomioitiin vastaajan tietämättömyys aiheeseen vaihtoehdolla, en osaa sanoa. Asiakasyhtiöille tehdyssä osiossa tätä ei huomioitu, koska vastaajien oletettiin tietävän toimintatavat.

Kyselytutkimuksen tässä osiossa oli tarkoitus kaikessa yksinkertaisuudessaan verrata käsityksiä ja kokemuksia jo toteutuneesta toiminnasta määritetyillä kysymyksillä sekä saada toimintaan kehitysehdotuksia ja tarkempia tavoitteita avointen kysymysten muodossa. Kaikki kyselyihin osallistuneet olivat tekemisissä ajoneuvovahinkojen kanssa vakuutusyhtiöissä tai tarkastusorganisaatioissa eri puolella Suomea. Kyselytutkimuksen pohjana toimi ISO 9001: 2015 standardi. Kyselylomake esiteltiin organisaation johtoryhmällä ennen liikkeelle laittoa.

Avoimet kysymykset aiheesta ISO 9001:2015 ovat yksi osa organisaatiossa tehtävää laadunhallintaa. Näistä kysymyksistä saatavat vastaukset ja tiedot muodostavat jatkuvia tavoitteita, joihin pyritään. Avoimiin kysymyksiin saaduista vastauksista muodostui itse arviointi lomake laatukäsikirjaan, mikä helpottaa toteutuneen prosessin läpikäymistä henkilökohtaisella tasolla. Itse tulosten analysointi mahdollisesta toiminnan tason parantumisesta jää tulevaisuuteen mutta siinä ei tule olemaan mitään ongelmia, koska samat kysymykset toistetaan.

4 PROSESSIJOHTAMINEN

Roberts (1996, 21-24) kertoo, että liike-elämän prosesseissa on kysymys toimivuuden ja tehokkuuden kehittämisestä. Tähän on luotu 12:sta sääntöä, jotka kulminoituvat seuraaviin toimijoihin: Johto, organisaatio, prosessit, asiakas ja mittausjärjestelmä.

Tässä kehittämisessä johto luo organisaatiolle mahdollisuuden kehittää prosesseja jo strategisiin suunnitelmiin. Organisaation sitoutuminen voimistuu, kun jokainen jäsen tietää paikkansa kehittämisessä. Ainoastaan asiakas voi määrittää palvelun arvon. Tähän organisaatio luo mittausjärjestelmän, mikä on välttämätön. Koko organisaation täytyy osallistua arvojen valintaan, joita mitataan ennen ja jälkeen kehittämisen. Tällä osallistumisella voidaan välttää mahdollista muutoksen mukanaan tuomaa vastarintaa. (Roberts 1996, 21-24.)

Prosessijohtamisen tarkoitus on, että yksittäisten toimintojen sijasta keskitytään kokonaisvaltaisiin prosesseihin ja näitä johdetaan organisoidusti. Vastuualueiden jako tehdään prosessien ei toimintojen mukaan. (Kiiskinen ym. 2002, 29–30.)

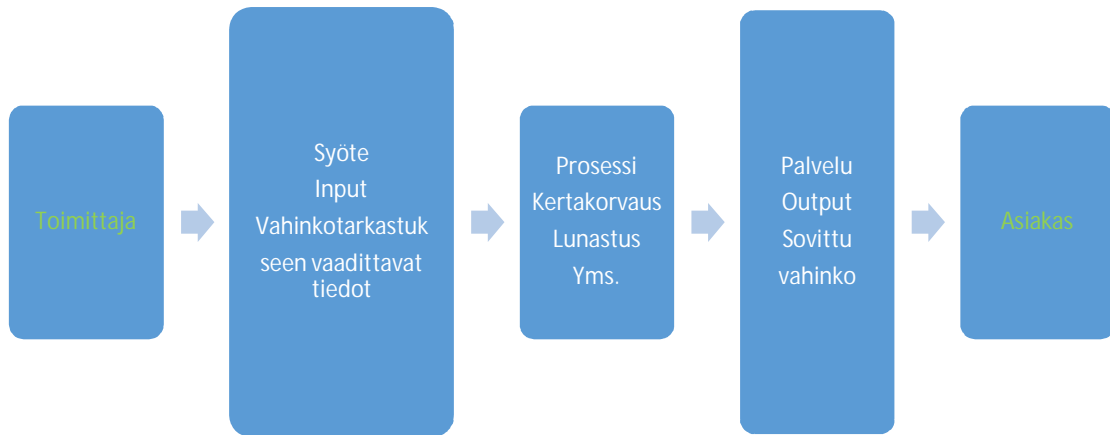
Näin asiakas saa lisäarvoa organisaation kokonaisvaltaisista palveluista, joissa kaikki tekevät yhteistyötä. Lisäarvoa tuottamattomat toiminnot täytyy sulkea pois prosesseista. Asiakkaat haluavat palveluilta kokonaisarvoa ja tämä erottaa prosessijohtamisen perinteisestä funktionaalisesta ajattelutavasta, jossa jokainen toimii omalla osastollaan ilman yhteistyötä muiden kanssa. (Grönroos 2015, 57.)

4.1 Prosessi käsite

Liiketoimintaprosesseilla tarkoitetaan toimintoja, jotka toistuvat sekä niiden toteuttamiseen vaadittavia resursseja. Toiminta- ja liiketoimintaprosesseissa näiden avulla saadaan aikaan toimintaan tuloksia tai valmis tuote. Tuloksista tai tuotteesta saatava palaute on tärkeää ja sitä pitää osata hyödyntää. (Laamanen 2012, 19-20.)

Prosessin idea on, että jotakin pysyvää ja toistuvaa mallinnetaan ja kehitetään. Käsite koostuu toiminnasta (activity), resurssista (resource), ja tuotoksesta (artifact), joihin liittyy suoritukyky (performance). (Laamanen 2012, 20)

Seuraava kuvio 3. havainnollistaa prosessin vahingon sopimisessa.



Kuvio 3. Liiketoimintaprosessi mukailtuna. (Laamanen 2012, 20.)

Palveluorganisaatioissa, asiantuntija sekä paljon luovaa toimintaa sisältävissä organisaatioissa kehityshaasteena ovat arvaamattomasti, omin päin toimivat asiakkaat sekä asiantuntijan oman osaamisen kehittäminen ja tilannetaju. Näissä prosesseissa saattavat vaiheet toteutua epämääräisessä järjestyksessä tai sitten ne eivät toteudu lainkaan. Lopputulosta voi olla vaikea ennustaa, vaikka toimittaja yrittää kaikkensa. Näistä huolimatta asiakkaalle on jäätävä mielikuva onnistuneesta palvelusta ja hyvin toimivasta organisaatiosta. (Laamanen 2012, 21)

4.2 Prosessiajattelun hyödyt

Mikäli prosessit onnistutaan jäsentämään hyvin ne tuovat järjestystä ja suorituskykyä toimintaan. Suorituskyvyllä tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten täyttämistä. Näille tuleekin asettaa tavoitteita. Parhaimmillaan prosessit voidaan kuvailla seuraavasti: Kokonaisuutta ymmärtävä, itseohjautuva organisaatio ottaa asiakkaan tarpeet ja vaatimukset huomioon ja näin asiakkaalle jää positiivinen kokemus palvelusta. Prosessien jäsentämisellä voidaan myös saada aikaan laajempien työkokonaisuuksien hallintaa, jotka aikaan saavat monitaitoisuutta. Kollegoiden kanssa tehtävä yhteistyö, johtaa heidän arvostamiseen. (Laamanen 2012, 22-23.)

4.3 Prosessien tehtävä

Prosessien on tarkoitus kuvata asiakkaille toimintatavat ja miten tavoitteet on tarkoitettu saavutettaviksi. Organisaation sisällä kuvaukset auttavat ymmärtämään omaa toimintaa ja ne tukevat alan ammattilaisia kriittisissä työvaiheissa. Kun kaikki toiminnot on tarkasti kuvattu, niin niitä on myös helpompi mitata ja kehittää. Prosessoidut toiminnot omaava organisaatio hallitsee koko systeemin, ennakoii ja on herkkä muutoksille. (Laamanen 2012, 37-41.)

4.4 YVL:n ydinprosessit

Vahinkotarkastuksen tarkoitus on määrittää vahingon määrä. Organisaatio tarkastaa kaikki ajoneuvot polkupyöristä maansiirtokoneisiin. Vahingon suuruus määritetään mahdollisimman tarkalla vaurioanalyysillä, jossa otetaan huomioon valmistajan korjausohjeet. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Korjauksen kannattavuudessa täytyy ottaa huomioon vakuutusehdot, käypä arvo ja vaurioituneen kohteen jäännösarvo. Mikäli korjaus ei kannata, niin yksi vaihtoehto vahingon hoidossa on lunastaminen. Jos asiakas haluaa pitää vaurioituneen ajoneuvon, niin siitä voidaan sopia rahakorvaus. Tällöin vähennetään käyvästä arvosta vaurioituneen ajoneuvon arvo ja maksetaan erotus asiakkaalle. Tätä kutsutaan myös kertakorvaukseksi. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Erilaiset vakuutusehdot esim. kasko vahingoissa, jotka toimivat asiakkaan vakuutusturvana täytyy ottaa huomioon vahinkoa määritettäessä. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Ydinprosessi organisaatiossa on vahinkopalvelut, josta edelleen vahinkotarkastus, jotka on jaettu seuraavassa pienempiin palveluprosesseihin:

Kenttätarkastus

Kenttätarkastuksessa asiakas voi halutessaan olla mukana ja se voidaan suorittaa korjaamolla tai missä tahansa asiakkaan haluamassa paikassa. Kohteena voi olla, mikä tahansa vahinkoon liittyvä. Liikennevahinkoihin tai kasko eli vapaaehtoiseen vakuutuk-

seen sisältyvät vahingot tarkastetaan kentällä, mikäli tilanne niin vaatii. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Sähköinen tarkastus ja laskelma kuvista

Cabas – laskentajärjestelmällä tehty laskelma, mitä auto- ja vakuutuslalla yhteisesti käytetään. Valmis laskelma tai kuvat vastaanotetaan korjaamolta tai asiakkaalta. Tarkastetaan laskelma tai tehdään laskelma kuvien perusteella. Mitään epäselvyyttä tapauksessa ei saa olla. Tässä tarkastuksessa ei tarvitse käydä kohteen luona. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Venevahinko tarkastus

Venevahinkotarkastuksen syynä on yleensä korvattavuuden perusta, jossa asiakas voi olla mukana. Vene voi sijaita missä tahansa. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Laatutarkastus

YVL:n hoitaman vahingon vauriokorjauksen laatutarkastus. Tarkastus voidaan suorittaa korjauksen yhteydessä korjaamolla tai erikseen sovittuna ajankohtana asiakkaan luona. Tarkastuksessa arvioidaan korjastyön laatua. Laskelmaan kohdistuva laatutarkastus tapahtuu myös samalla. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Kertakorvaus

Kertakorvaus on arvioidun vahinkomäärän rahallinen korvaus. Kertakorvaus voi olla myös vahinkomäärän rahallinen korvaus silloin, kun asiakas ei halua luopua ajoneuvosta.

www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Lunastus

Lunastuksessa määritetään rahallinen korvaus ja silloin omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle. Tämä silloin, kun korjaus ei ole enää kannattavaa ja ehdot niin määräävät. (www.svt.fi. Luettu 26.11.2016.)

Tavarantarkastus

Halutessa puolueetonta asiantuntija arviota siitä, onko korjaus asianmukaista tai onko vakuutusyhtiön määrittämä ajoneuvon hinta oikea. Voidaan pyytää HTT-

tavarantarkastajan lausunto aiheesta. Tarkoitus on päästä riitatilanteesta sovintoon. Tämän maksaa työntilaja. (www.keskuskauppakamari.fi. Luettu 11.2.2017.)

Vahinkopaikka tutkinta

Jos epäillään väärinkäytöstä, niin on käytävä vahinkopaikalla ja yritettävä demostroida tapahtunutta. Tällä fyysisellä tarkastuksella pyritään ottamaan selville vastaavanko vauriot ja ilmoitettu paikka toisiaan. Mikäli siitä ei ole varmuutta tai asiakas kiertelee vastauksissaan voidaan asia ohjata maksavan yhtiön suostumuksella vakuutusetsivälle tai pyytää asiakkaalta lisäselvityksiä tapahtuneesta.

Tuotteen vakuutuskelpoisuus tarkastus ja riskianalyysi

Asiakkaan hakiessa vakuutusta tuotteelleen, voidaan siihen tehdä vakuutuskelpoisuus tarkastus. Tämä tarkastus koskee ainoastaan vähän erikoisempia tuotteita, kuten: harraste-ajoneuvot, maatalouskoneet, jne. Tarkastuksessa pyritään ottamaan selville asiakkaan mielipide tuotteen arvosta mahdollisen vahingon sattuessa. Mikäli arviot tuotteen arvosta eroaa dramaattisesti tarkastajan sekä vakuutusnottajan välillä, niin voidaan hakemus sillä kriteerillä hylätä. Tuotteen vahinkoherkkyys kartoitetaan myös tilastojen avulla.

CABAS- laskentajärjestelmä

Tärkein työkalu em. prosessien vahingon suuruuden määrittämisessä on Cabas-laskentajärjestelmä. Tämän takia olikin tärkeää, että lukija saa käsityksen myös tästä.

Tämä järjestelmä on yhteispohjoismaisesti käytössä ja alunperin se on ruotsalainen. Laskentajärjestelmä on käytössä ympäri Suomen kaikissa korjaamoissa, vakuutusyhtiössä sekä tarkastusorganisaatioissa. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017)

CABAS-laskentajärjestelmä, joka on pääasiassa tarkoitettu kolarikorjausarvioiden tekemiseen henkilö- ja kevyisiin pakettiajoneuvoihin. CABAS-järjestelmän sisältää vahingonkorjaukseen tarvittavat työajat, varaosat ja maalauksen. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017)

Laskelman teko

Laskelman teko aloitetaan syöttämällä ohjelmaan asiakkaan tiedot. Seuraavaksi ohjelmaan laitetaan haluttu automalli esim. Volvo V70 vm 2005. Näiden jälkeen laskelmaan laitetaan korjaamon tiedot, jotka vakuutusyhtiöt ovat sinne hyväksyneet (eri yhtiöillä eri korjaamot). Nämä hyväksytyt korjaamot ovat perustiedoissa aakkosjärjestyksessä ja ovat haettavissa etukirjaimella. Sitten vuoroon tulee vauriokohdan määrittely sekä vaurioitunut osa, jolle tehdään vaadittavat toimenpiteet. Tässä esimerkkilaskelmassa vaihdetaan Volvon oikea etuovi (liite 3). Valokuviin, mitkä laskelmaan on liitetty voidaan eri väreillä ja kuvioilla tehostaa vaurion näkyvyyttä (liite 4).

Sivulla 1 Liitteessä 3, näkyy korjauskustannukset kokonaisuudessaan ja eriteltyinä korityöt, varaosat, maalaus sekä mahdolliset pientarvikkeet. Sivulla 2 on työerittely, jossa on tarkennettu vaihto-, veto- ja oikaisu-työt sekä ruosteen-esto. Sivulla 3 on varaosaerittely, jossa on niille hinnat ja ne on yksilöity. Sivulla 4 nähdään maalauserittely, jossa on eriteltyinä maalattavat varaosat sekä maalaustyöt ja materiaalit.

4.5 Prosessien kuvaaminen ja kuvaustasot

Hyvältä prosessikuvaukselta on sisällöltään ja teknisyydeltään vaatimuksia. Teknisiltä vaatimuksiltaan sen on oltava kaikkien ymmärrettävissä, johdonmukainen, harmoninen, sovittu yhdessä sekä lyhyt. Optimi pituus on noin 4 sivua A4- tekstiä sekä kaaviot. (Laamanen 2012, 76.)

Sisällöltään kuvaukselta vaaditaan, että asioiden kriittisyydet, riippuvuudet, kokonaisuudet sekä tavoitteet tulee huomioida. Sen täytyy myös antaa toimia joustavasti eri tilanteissa sekä edistää ihmisten yhteistyötä, jotka prosessissa toimivat. (Laamanen 2012, 76.)

Kuvauksia organisaatiossa ei ole tähän mennessä tehty ja kaikki toiminta on ollut muistin ja aikaisemmin koettujen asioiden varassa. Toimintatapojen muuttuessa asiat jäivät yksittäiselle toimijalle tai johdolle. Kriittisten asioiden korjaukset jäi tekemättä.

Toiminnan kuvauksien tarkoitus rajattiin niiden ymmärtämiseen, toimintojen samankaltaistamiseen ja parantamiseen tulevaisuudessa. Kaaviot ja niiden selvitykset ovat osa laatukäsikirjaa. Tasojen kuvausten luonti toteutettiin Microsoft word-ohjelmalla.

Prosessikuvauksissa päädyttiin kolmeen tasoon. Tämä johtui siitä, että eri asiakkailta on erilaisia käytänteitä ja niille olisi pitänyt tehdä jokaiselle omannäköisensä työnkulkukaavio. Kuvauksista saatava informaatio katsottiin johtoryhmässä kolmella tasolla riittäväksi. Seuraavassa kuviossa 4. esitellään YVL:n 3 tason kuvaukset:



Kuvio 4. 3 tason kuvaus

Taso 1. Prosessikartta

Liitteessä 5. on YVL:n organisaation toimintaa kuvaava prosessikartta. Tämä kartta sisältää ohjaus-, tuki ja ydinprosessit. Näiden prosessien avulla tuotetaan palvelu asiakas- ja sidosryhmille. Tärkeimpinä ohjaukseen liittyvinä tekijöinä toimivat vakuutusyhtiöiden ehdot ja sidosryhmien omat toimintamallit. Organisaation johto toimii lähinnä äänitorvena asiakasyhtiöiden ja jäsenistön välillä. Tämä johtuu siitä, että kaikki jäsenet ovat yrittäjiä.

Yhdistyksen strategia on tuottaa laadukasta vahinkotarkastupalvelua kaikille vakuutusyhtiöille. Jokainen jäsen määrittelee oman strategiansa itse ja on myös vastuussa päivittäisistä prosesseista mutta toiminnan pitää olla kannattavaa ja pitkäjänteistä. Yhdistyksen itsessään ei tarvitse eikä saakkaan tuottaa voittoa.

Tukiprosesseina toimii mm. IT-, kirjanpito-, tietopalvelut tärkeimpinä. Näissä tietoliikenneyhteydet sekä tietoturvan on toimittava. Erilaiset nettiportaalit esim. nettiauto toimivat hyvinä työkaluina hinnoitteluun. Kollegoilta saatava tuki esim. raskaankaluston tarkastuksissa on korvaamatonta. Onkin selvää, että kukaan jäsenistöstä ei tiedä kaikkia osa-alueita vaan silloin voidaan tehdä yhteistyötä keskenämme. Nämä edellä mainitut prosessit mahdollistavat ydinprosessien laadukkaan toiminnan.

Taso 2. Toimintamalli

Liite 6. kertoo YVL:n toimintamallin ydinprosesseista yleisesti. Prosessi alkaa tarkastuspyynnöstä ja päättyy sovittuun vahingon määrään ja lähetykseen takaisin kyseiseen asiakasyhtiöön. Toimintamallissa täytyy kiinnittää erityistä huomiota palvelulupaukseen (24 h kuluessa yhteys asiakkaaseen). Asiakasyhtiöllä on erilaisia käytänteitä ulkopuolisten tarkastajien suhteen. Käytännössä siitä, että lähettääkö korvaava yhtiö sopimuspaperit vahingon määrästä vai tarkastaja. Nykyään pankkipalvelujen liittäminen vakuutuspalveluihin aiheuttaa haasteita tietojen käsittelyssä ja tietoturvassa. Käytänteet sovittava korvaavan yhtiön kanssa.

Taso 3. Prosessikaavio

Liite 7. näyttää toiminnan aika tarkasti mutta tässäkin on vakuutusyhtiö kohtaisia eroja, jotka pitää tarkentaa kyseisen yhtiön edustajan kanssa. Perusmalli käy pohjaksi kaikille.

Kaiken työn alku lähtee asiakkaan tarpeesta. Olisikin hyvä jos organisaation kautta tulisi vakuutuskelpoisuuden tarkastaminen. Tämä on kriittinen työvaihe ja vaatii erityistä ammattitaitoa. Kyseessä on uusi palveluprosessi, joten kokemuksia aiheesta organisaatiolla ei ole.

Työnkulku alkaa tarkastuspyynnöstä ja siihen sovelletaan 24 h palvelulupausta. Liitteen 7 kaaviossa, vasemmalta alkaen on vihreän sävyillä merkattu perustarkastukset, jotka menevät rutiinilla takaisin korvaavaan yhtiöön. Kaaviossa oikealle päin siirryttäessä ja värien vaihtuessa punaisempaan tulee eteen kriittisemmät tarkastukset, joiden kanssa täytyy olla tarkkana. Näissä tapauksissa, tulee tarkastajan ammattitaito paremmin esille. Tapauksissa onkin tasapainoiltava hyvän palvelun tuottamisessa asiakasyhtiöille sekä heidän asiakkailleen. Onkin selvää, että kaikissa tapauksissa ei kaikkia osapuolia voida

miellyttää. Näiden punasävyisten vahingon arvioinnin tueksi voidaan ottaa eri asiantuntijoita mutta tietenkin korvaavan yhtiön suostumuksella.

Tarkastukset asiakkaan tai korjaamon luona eivät ole toisiaan poissulkevia vaan ne voivat kääntyä myös toiseen suuntaan. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että olemassa oleva perustarkastus ajoneuvon purkamisen jälkeen voi kääntyä lunastukseksi tai selkeää lunastus, kun tapausta ruvetaan punnitsemaan, niin se voikin olla korjaus.

Tapauskohtaisesti käytettävä harkintaa ja otettava asiakkaiden (vakuutusyhtiö, henkilöasiakas) mielipiteet sekä vakuutusehdot huomioon.

Käyväarvon lausunnon sekä arvioidun jäännösarvon lunastustapauksissa tekee aina kyseinen tarkastaja. Laskutuslupaa korjaamolle ei saa antaa ilman yhtiön erillistä suostumusta.

Liitteessä 8. on avattu käsitteet: käypäarvo, jäännösarvo sekä eriävä mielipide.

4.6 Palvelut ja laatu

Palveluita voidaan luonnehtia prosesseiksi, joissa ollaan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa. Näihin prosesseihin vaaditaan eri resursseja. Nämä prosessit eivät välttämättä ole konkreettisia asioita. (Grönroos 2015, 79-80.)

Asiakkaat eivät hae palveluja tai tuotteita niiden hankkimisen takia vaan niiden takana on niistä saatava hyöty. Näiden hyötyjen mukanaan tuoma lisäarvo tukee asiakkaita heidän omissa lisäarvonluonti prosesseissaan. Ennen tätä arvonluontia resurssit ja palvelut ovat vain ilmassa. Organisaatioiden valitessa strategioitaan täytyy heidän ottaa huolellisesti selvälle mitä asiakkaat päivittäin tekevät ja analysoida sitä tekemistä. Palveluista täytyy olla asiakkaille hyötyä. (Grönroos 2015, 25-26.)

Grönroosin (2015, 26-28.) mukaan organisaatiot valitsevat strategisesti tärkeitä näkökulmia tarjotessaan asiakkaille palveluja. Tärkeimpiä näistä ovat palvelu-, ydintuote-, hinta- ja imagonäkökulmat.

Palvelunäkökulmaa tarkasteltaessa kahdessa eri organisaatiossa ydintuotteen hinta ja laatu on sama mutta toinen organisaatio tarjoaa samaan rahaan lisäpalveluja, joista ei laskuteta. Nämä lisäpalvelut ovat suuri kilpailuetu silloin, kun toinen vaihtoehto on ydintuotteen hinnan alentaminen. (Grönroos 2015, 26.)

Ydintuotenäkökulmassa palvelu on vain vähäisessä osassa strategiassa ja itse tuotteen täytyy olla kilpailijoilla olevaa tuotetta kehittyneempi. Mikäli tuote on samaa tasoa kuin muilla, niin ainoaksi keinoksi pärjätä kilpailussa on hinnan alentaminen ja tämä ei ole pitkäkestoista. (Grönroos 2015, 27.)

Hintanäkökulmassa organisaatio ei yrittäkään saada täyttä katetta toiminnastaan vaan toimii pitkäkestoisesti halvemmalla hinnalla kuin kilpailijansa. Tässä näkökulmassa voi olla omat vaaransa siinä, että alalle tulee kilpailija, joka painaa hintoja vieläkin alemmas. Tällöin organisaation kehittyminen tulevaisuudessa vaarantuu. (Grönroos 2015, 27.)

Imagonäkökulmassa organisaatio lisää haluttavan ja toimivan ydintuotteen ympärille kuvitteellisia arvoja. Tässä strategiassa markkinoinnilla on suuri merkitys ja se vaatii varoja. Mikäli markkinointiin ei ole varoja, niin tuote saattaa latistua ja markkinointiin enemmän panostavat kilpailijat menevät ohi. (Grönroos 2015, 27-28.)

Tässä vahinkotarkastusorganisaatiossa strategiaksi on muodostunut hyvä ydintuote. Tätä tukevat pitkäkestoinen halvempi hinta ja lisäpalvelut, joista ei laskuteta esim. käyvänarvon selvitys ja palvelulupaus 24h. Markkinointia organisaatiossa ei ole tehty laisinkaan. Markkinointi organisaatiossa on perustunut hyviin henkilökemioihin asiakkaisiin päin, jotka ovat muodostuneet vuosien aikana. Markkinointiin panostetaan tulevaisuudessa enemmän. Laatukäsikirja on hyvä työkalu toiminnan esittelyyn.

4.6.1 Palvelun tai tuotteen laadun määrittely

”Laatua on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, joihin perustuu tuotteen (tai toiminnon/prosessin tai organisaation) kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset” (Hokkanen & Strömberg 2006, 18-19.)

Lecklin (2006, 9-10.) kertoo, että suuressa osassa organisaatioita pienistä suuriin laatu näyttöytyy kaikissa toimintoketjuissa, joissa ydintuotteet tai palvelut syntyvät.

Menestystä ei saavuteta mikäli laatuun ei panosteta. Virheetön tuote ja sisäinen toiminta eivät pelkästään takaa laatua vaan sen määrää asiakas tai joku muu ulkopuolinen. Laatua onkin tärkeä mitata asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten täyttymisellä. Kokonaislaadun kannalta korostuvat oikeiden asioiden tekemisen arviointi, johon osallistuvat myös organisaation sidosryhmät. Kun tästä kokonaistoiminnasta saadaan palautetta, niin sitä voidaan arvioida. Tämä taas mahdollistaa toimintojen kehittämisen ja mahdollisten virheiden karsimisen. (Lecklin 2006,17-18.)

4.6.2 Laatujohtaminen

Laatutekniikan ja organisaation johtamisella tarkoitetaan laadunjohtamista.

Laadunjohtamisella pyritään siihen, että organisaatio omaksuu laatuun johtavat menettelytavat ja myös noudattaa niitä. Menettelytapojen kehittäminen kuuluu myös laatujohtamiseen. Laadunjohtamisen tarpeellisuus korostuu, kun prosessit ovat monivaiheisia ja niillä ei ole näkyvää merkitystä. (Lillrank 1998, 126-127.)

Laatua määriteltäessä puhutaan usein tuotekeskeisestä, asiakaskeskeisestä, toimintakeskeisestä ja arvokeskeisestä laadusta. Laatua on hankala määritellä, koska sen merkitys voi olla kaikille erilainen. Laadun puutetta arvioidaan kyllä herkästi. Yksilötasolla subjektiivinen ja objektiivinen laatu eroavat toisistaan siten, että objektiivista voidaan mitata ja verrata ja subjektiivinen on yhden henkilön kokemus siitä. (Hannukainen, Slotte, Kilpi & Nikiforow 2006, 26.)

Toimintakeskeisessä laadussa organisaatio tähtää yhdenmukaisuuden ja luotettavuuden kautta erittäin hyvään prosessien laaduntuottokykyyn. Tärkeää yhdenmukaistamisessa onkin, että kaikki on kerralla valmista ja siten tuottavuus lisääntyy. (Hannukainen ym. 2006, 26.)

Asiakaskeskeisessä laadussa panostetaan markkinointiin ja asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten ymmärtämiseen. Näiden em. asioiden ymmärtäminen tähtää menekin

kasvattamiseen ja tätä kautta liikevaihto ja kannattavuus nousee. (Hannukainen ym. 2006, 26.)

Palvelun laatu eroaa tuotteiden laadusta siten, että se on ainutkertainen tapahtuma ja sen korjaaminen on mahdotonta. Asiakastyytyväisyyskyselyt ovatkin tärkeä keino mitata palvelun laatua ja näin palautetta voidaan hyödyntää. Asiakaskeskeisessä laadussa asiakas määrittelee laadun kokemuksensa perusteella. (Hannukainen ym. 2006, 29-30.)

Hannukainen ym.(2006, 27) määritteleekin laadun seuraavasti " Asiakkaat tulevat takaisin mutta tuotteet eivät".

Organisaation palvelun laadun tekijät voidaankin kiteyttää seuraaviin lauseisiin:
Ammattitaitoinen ja kompetensseja omaava organisaatio haluaa joustavasti, aidosti ja ymmärtäväisesti auttaa asiakasta hänen ongelmissaan. Palvelu toteutetaan 24/7, niin sanotusti yhden luukun taktiikalla, josta asiakkaalle aiheutuu mahdollisimman vähän vaivaa. (Hannukainen ym. 2006, 29-30.)

Riittävän laatutason määrittää organisaation strategia ja asiakkaiden odotukset ja tarpeet. Kokemusten ja odotusten on vastattava toisiaan.(Grönroos 2015, 141.)

4.6.3 Laatu vahinkotarkastusorganisaatiossa

Vahinkotarkastajiin kohdistuu lainsäädännön lisäksi erilaisia vaatimuksia sekä odotuksia yksityisten asiakkaiden, asiakasyhtiöiden sekä korjaamoiden tahoilta. Vahinkotarkastajien on tunnistettava toimintaansa kohdistuvat vaatimukset sekä pyrittävä järjestelemään toimintansa siten, että erilaisten asiakkaiden vaatimukset kyetään täyttämään mahdollisimman tasalaatuisesti riippumatta siitä, missä päin suomea toimitaan.

Laatu vahinkotarkastuksissa on monisäikeinen asia. Esimerkiksi lunastustapauksissa yksityisen asiakkaan mielestä saatu korvaus ja palvelun laatu on ollut hyvä, mutta korvaavan yhtiön mielestä korvaus on ollut liian suuri ja näin ollen, laatu ei ollutkaan hyvä. Tämä voi myös olla toisinpäin.

Korjaamot ovat myös voittoa tavoittelevia tahoja, jotka haluavat palvella asiakkaita hyvin. Usein korjaamon edustaja sekä yksityinen asiakas sopivat keskenään, mikä on vahingon ja korvauksen määrä. Vahinkotarkastajan tullessa kuvioon mukaan, saattavat em. asiat muuttua. Vahingon määrän pienentyessä korjaamo ei saakaan haluamaansa hintaa korjauksesta ja asiakas pettyy korjaamolta saatuun lupaukseen. Tällöin vahinkotarkastaja ei ole sidosryhmien mielestä tuottanut hyvää palvelua. Tämäkin voi kääntyä toisinpäin, jolloin sidosryhmät kokevat saaneensa hyvää palvelua.

Vahinkotarkastus onkin jatkuvaa tasapainoilua hyvien ja huonojen palvelukokemusten välillä ja onkin tärkeää, että saadaan tehtyä kompromisseja, mitkä ovat mahdollisimman lähellä oikeaa vahingon määrää. Absoluuttista hyvää palvelun tuottamista on erittäin vaikea määritellä. Tässä vahinkotarkastusorganisaatiossa palvelu toteutetaan ns. 24/7 ja asiakkaan määrittelemässä paikassa. Asiakkaan tarpeita ja vaatimuksia kuunnellaan ja yritetään tehdä mahdollisimman hyvä ratkaisu hänen ongelmaansa. Tämän mahdollistaa jäsenten korkea moraali ja ammattitaito.

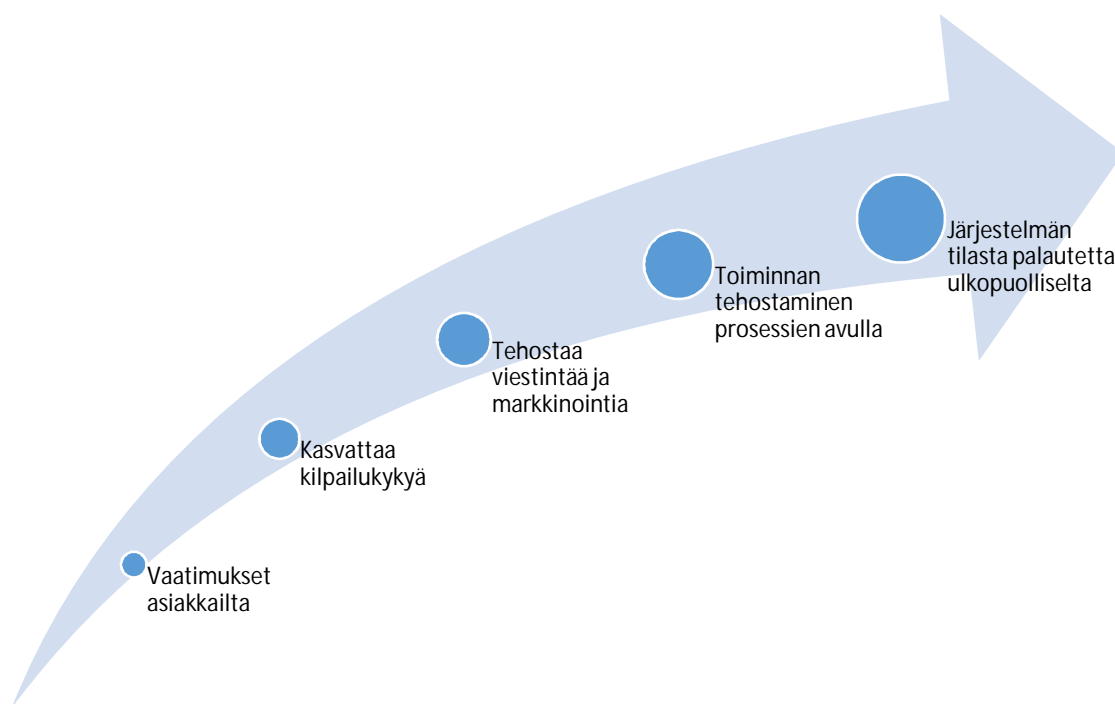
4.6.4 Laatujärjestelmä

Jokaisella organisaatiolla on laatujärjestelmä jossain muodossa. Se voi olla kirjattu opas, jossa on ohjeet tai pelkästään kokemuksien kautta syntyneet rutiinit, joita noudatetaan. Siihen kuuluvat esim. prosessikuvaukset, resurssit, roolit ja vastuut yms. Yksinkertaisena toimintaa tukevana siitä on apua mutta se voi olla myös haitaksi jos se on kovin sekava ja poukkoileva. (Lillrank 1998, 132.)

Laatujärjestelmien tavoitteina on, että järjestelmällisellä ja yhtenäisellä toiminnalla varmistetaan asiakastytyväisyys sekä mahdollisimman korkea palvelunlaatu ja työn tuottavuus. Kun nämä hyväksi todetut toiminnat ja ohjeet dokumentoidaan, niin ne tukevat organisaation jäseniä mahdollisissa pulmatilanteissa ja auttavat kehittämään toimintaa. Tärkeintä onkin pitää järjestelmä mahdollisimman kevyenä. Organisaation tarpeet ja koko ratkaisevat dokumentoinnin muodon. Tälle ei ole tarkkoja ohjeita. (Lecklin 2006,29 -30.)

Perusarvot paras ja erinomaisuus on saatava integroitua koko organisaation toimintaan ja ne on kirjattava. Nämä perusarvot osoittavat, että organisaatio haluaa menestyä ja toiminnan keskeinen tekijä on laatu. Maailman ja organisaation muuttuessa nämä arvot jäävät olemaan. (Lecklin 2006, 35 -36.)

Seuraava kuvio 5. osoittaa mikä on laatujärjestelmän tavoite



Kuvio 5. Laatujärjestelmän tavoite mukailtuna (www.dekra.fi/luettu 6.3.2016)

4.6.5 Laatujärjestelmän ylläpito ja kehittäminen

Laadunkehittämisessä voidaan käyttää apuna auditointeja. Näitä ovat sisäinen ja ulkoinen. Ulkoinen auditointi vaatii sertifikaatin hankintaa ja se on luonteeltaan virallisempi. Sisäinen auditointi on organisaation itsensä itselleen suorittamaa arviointia, jossa kiinnitetään huomiota niihin asioihin, missä organisaatio toimii hyvin ja mihin pitää kiinnittää erityistä huomiota. Tähän olisikin hyvä kouluttaa johtoa. Auditointeja olisi hyvä suorittaa tietyin väliajoin pistokoe tyyppisesti, koska organisaatio saattaa palata toimimaan samoilla vanhoilla työmenetelmillä jos sitä ei valvota. (Lecklin 2006, 72-73.)

4.6.6 Laatukäsikirja

Laatukäsikirjan on tarkoitus toimia organisaation ja asiakkaiden välillä niin sanottuna punaisena lankana, josta molemmat saavat tarpeellista tietoa omaan toimintaansa. Käsikirjaa ei ole tarkoitus täyttää alati muuttuvilla säännöillä tai ohjeilla vaan sinne voidaan luoda niihin viittauksia. Tärkeimpinä asioina siellä pitää näkyä organisaation prosessikuvaukset, mitkä toimivat työoppaina jäsenille. Ne näyttävät myös ulospäin organisaation tavan toimia. (Lecklin 2006, 32.)

Lecklin (2006, 31-32.) sanoo, ulkonäöstä sen verran, että olisi hyvä jos käsikirja olisi organisaation näköinen ja säilyttää sitä voidaan esim. verkossa. Siitä on saatava selville mm. seuraavat asiat:

- Toimiva johto
- Ohjeet ja tallenteet
- Asiakassegmentointi sekä heidän tarpeet ja vaatimukset
- Organisaation perustehtävä sekä prosessikuvaukset
- Henkilö ja tilaresurssit
- Laadun arviointi ja parantaminen
- Laadunhallinnan periaatteet

Käsikirja on erittäin tärkeä työkalu organisaatiolle kehitettäessä toimintoja ja laatua. Pulmatilanteissa sieltä voidaankin tarkistaa mitä menettelyistä on aikaisemmin sovittu. Jokainen organisaatio alleviivaa omat painopistealueensa. (Lecklin 2006, 31-32.)

Liite 14. tarkentaa tämän vahinkotarkastusorganisaation laatukäsikirjan ulkonäköä ja sisältöä.

4.7 ISO 9001-standardisarja

ISO 9000 on kansainvälinen laadunhallinnan standardisarja. Sitä on tehty

ja julkaistu vuodesta 1986. Syksyllä 2015 valmistuivat 9000- ja 9001-standardit, jotka korvaavat edellisen sukupolven 9000:2008- ja 9001:2008- standardit. (www.sfs.fi. Luettu 17.9.2016.)

Koska tutkimuksessa pitää olla uusinta tietoa, niin tässä työssä ei otettu kantaa vanhojen ja uusien standardien eroavaisuuksiin.

Keskeisimpiä ISO 9000 - sarjan standardeja voidaan käyttää lähes minkälaisessa organisaatiossa tahansa, koska ne on hyväksytty kansallisesti. Suurin hyöty niistä saadaan, kun sertifioidaan standardin mukainen laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä. (www.sfs.fi. Luettu 17.9.2016.)

ISO 9000-standardisarjan keskeisimmät standardit ovat:

- ISO 9000:2015 Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto
- ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset
- ISO 9004:2009 Organisaation johtaminen jatkuvaan menestykseen. Laadunhallintaan perustuva toimintamalli
- ISO 19011:2012 Johtamisjärjestelmän auditointiohjeet. (www.sfs.fi. Luettu 17.9.2016.)

4.8 Laadunhallinta

ISO 9000- standardisarjan perusteena on seitsemän keskeistä laadunhallinnan periaatetta, jotka ovat lähtökohtina organisaation toiminnan parantamisessa. (SFS-EN ISO 9001:2015, 6.) Näistä on mukailtu tämän vahinkotarkastusorganisaation tavoitetila (kuviokuva 6).

Tällä standardilla ei ole tarkoitus määrätä organisaation laadunhallintaa, asiakirjoja tai termejä samaan muottiin. Standardin on tarkoitus täydentää organisaatioiden omille palveluille asetettuja vaatimuksia. Prosessimainen toimintamalli nousee siitä esiin. (SFS-EN ISO 9001:2015, 5.)

Sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset

Organisaation on otettava nämä huomioon laadunhallintajärjestelmää rakennettaessa. Niitä on tutkittava ja seurattava säännöllisesti, että kaikki lait sekä viranomaismääräykset täyttyvät asiakasvaatimusten lisäksi palveluissa. Päämääränä asiakastyytyvyyden lisääminen. (SFS-EN ISO9001: 2015, 11.)

Johtajuus

Johto huolehtii siitä, että organisaatio parantaa toimintaansa. Tämä tapahtuu ohjaamalla, edistämällä, varmistamalla ja tukemalla ihmisiä liiketoimintaprosesseissa. Tällä tavalla se osoittaa sitoutuneisuutensa ja johtajuutensa laadunhallintajärjestelmässä. (SFS-EN ISO9001: 2015, 13.) Johto huolehtii sisäisestä ja ulkoisesta markkinoinnista.

Ihmisten täysipainoinen osallistuminen

Ihmiset muodostavat organisaation. Henkilöstö täytyykin sitouttaa laadunhallintaan ja sen kehittämiseen. Johdon täytyy varmistaa se, että organisaatio hyödyntää henkilöosaamistaan ja ymmärtää asiakaskeskeisyyden. (SFS-EN ISO9001: 2015, 14.) Ilman osallistumista ja ymmärtämystä ei ole sitoutumista.

Prosessimainen toimintamalli

Prosessien ja niiden välisten suhteiden ja riippuvuuksien ymmärtäminen sekä johtaminen parantavat organisaatioiden toimintakykyä. Näiden parantamiseen käytetään tietoa, jota saadaan erilaisilla mittauksilla. (SFS-EN ISO9001:2015, 6.) Parannukset voidaan kohdentaa tiettyyn prosessin osaan, kun ne on kaavioitu.

Suhteiden hallinta

Organisaation on huolehdittava siitä, että ulkopuolisten toimittajien kelpoisuudet tuotteissa tai palveluissa täyttävät vaatimukset ja ovat tarkoituksenmukaisia. Niiden pitää olla myös jäljitettävissä. Näin niistä saadaan täysi hyöty organisaatiolle. (SFS-EN ISO9001: 2015, 24.) Kaiken toiminnan on oltava läpinäkyvää osapuolelta toiselle.

Jatkuva parantaminen

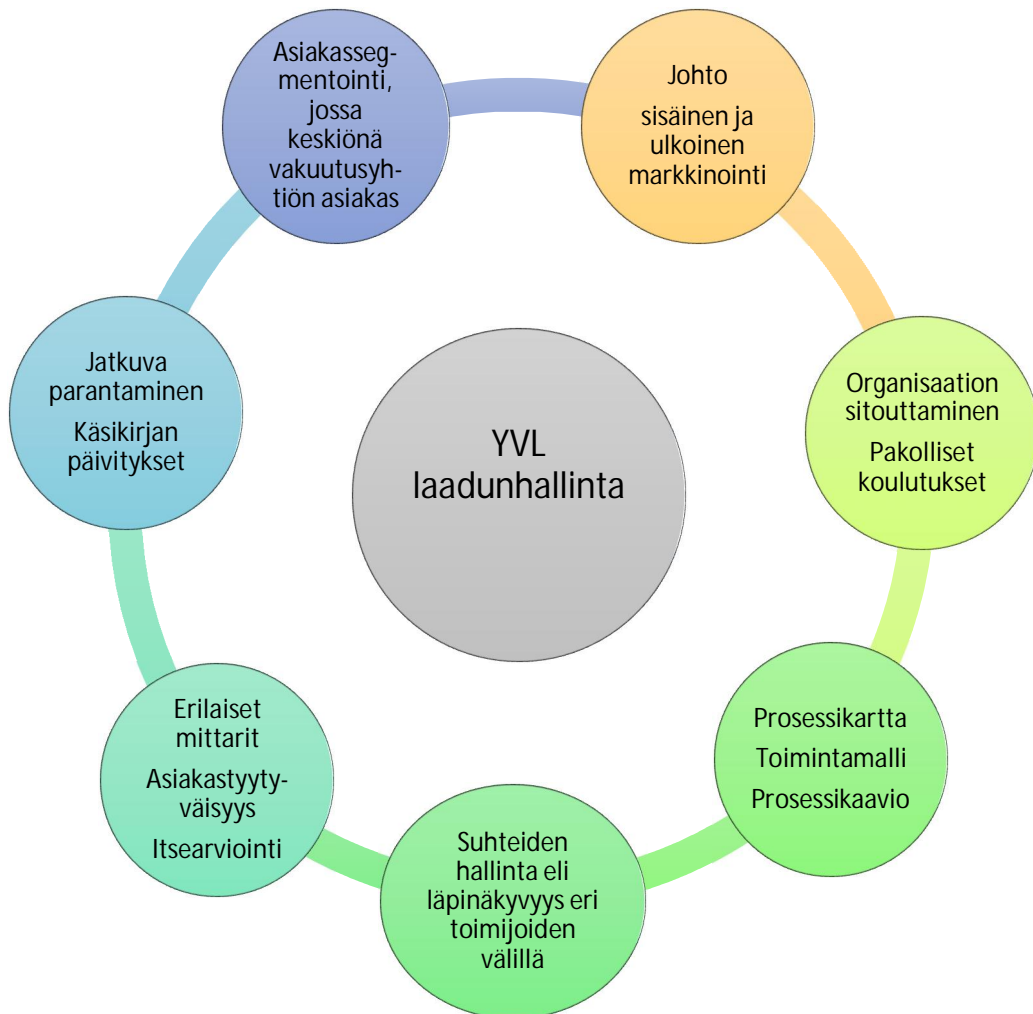
Organisaation täytyy pitää huolta siitä, että laadunhallintajärjestelmä on soveltuva, tarkoituksenmukainen ja vaikuttava sekä huolehtia dokumentoinnista. Dokumentoinnista

täytyy selvittää se, miten, millä ja milloin seuranta ja mittausta suoritetaan. (SFS-EN ISO9001: 2015, 27-30.)

Näyttöönperustuva päätöksenteko

Päätöksenteon täytyy perustua vahvaan näyttöön ja mittauksiin ja niitä on analysoitava. (SFS-EN ISO9001: 2015, 29.) Itsearviointi lomake sekä asiakastytyväisyys kyselyt.

Seuraava kuvio 6. selventää YVL:n organisaation laadunhallinnan tavoitetilaa.



Kuvio 6. YVL laadunhallinta. (SFS-EN ISO 9001:2015, 7.)

Laadunhallinnan tavoitteena, mikä kuviossa 6. esiteltiin oli saada aikaan jatkuvan parantamisen malli. Kun asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset on selvitetty, johto osoittaa suunnan jäsenistölle ja pitää huolen sisäisestä ja ulkoisesta markkinoinnista. Organisaatio sitoutuu siihen täysipainoisesti ja toimii prosessimaisesti.

Prosessimaisuus ja toiminnan tarkoituksen tunteminen mahdollistavat toimintojen samankaltaistamisen sekä niiden mittaamisen. Toiminnan täytyy olla läpinäkyvää joka suuntaan. Erilaisten mittareiden ja muun informaation avulla, toimintoja voidaan parantaa ja ne voidaan siirtää laatukäsikirjaan. Laadunhallinnan täytyy olla integroitu jokapäiväiseen toimintaan sekä strategiaan. Tähän mennessä nämä laadunhallinnan periaatteet eivät ole toteutuneet organisaatiossa.

5 TYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö aloitettiin helmikuussa 2016. Silloin alkoi teorian koonti ja viitekehysten rakentaminen. Teoriaa koottiin yhteen kesällä sekä syksyllä 2016. Syksyllä 2016 työhön saatiin koottua vaadittavat teoriat ja silloin pidettiin myös aloitusseminaari aiheesta. Suunnitelma lähetettiin työntilaajan edustajille hyväksyttäväksi syksyllä 2016. Tammikuussa 2017 aloitettiin työstämään kyselytutkimusta organisaatiolle. Kysely lähti heille helmikuussa 2017. Maaliskuussa 2017 lähetettiin asiakasyhtiöille kyselytutkimus, jonka palautus oli maaliskuun lopussa. Jäsenistön sekä asiakasyhtiöiden kyselyiden vastaukset analysoitiin huuhtikuun alussa ja laatukäsikirja valmistui huuhtikuun lopussa. Laatukäsikirja esiteltiin asiakasyhtiöille ja sidosryhmille organisaation kevätpäivillä toukokuun 2017 alussa. Kokonaisuudessaan tutkimustyö valmistui elokuun lopussa 2017. Seuraavassa kuvio 7. tutkimuksen aikataulutuksesta.



Kuvio 7. Tutkimuksen kulku

5.1 Laatukäsikirjan laatiminen

Tutkimuksen aihe oli vastaus tarpeeseen, joka nousi esiin jäsenistöltä ja asiakasyhtiöiltä. Tutkijalle itselleen aihepiiri oli tuttu, sillä hän oli toiminut kyseisissä tehtävissä sivutoimisena 12 vuotta. ISO 9001 standardiin tutkija ei ollut aikaisemmin tutustunut. Vaikka kyseessä olikin kehittämistutkimus, niin varsinaisen kehittymisen arviointi jää tulevaisuuteen. Tässä ensimmäisessä vaiheessa tärkein asia oli, että saataisiin jäsenet sitoutumaan organisaatioon ja sitä kautta toimintoja yhdenmukaisemmaksi.

Alalle on tullut erilaisia toimijoita ja korjaamotkin tekevät vahinkotarkastuksia osaltaan. Kilpailu on koventunut ja siitä johtuen muutospaineet ovat aikamoiset. Omalta osaltaan toimeksiantajankin oli vastattava näihin muutoksiin. Toimeksiantajan oli sitoutettava henkilöstö täysipainoisesti tekemiinsä töihin.

Tutkimus aloitettiin haastatteluilla sekä keskusteluilla toimeksiantajan sekä muiden vakuutusyhtiöiden edustajien kanssa. Alkuvaiheessa havaittiin, että ohjeita toimeksiantajalta ei juuri tullut tai jos tuli niin ne olivat aika vähäisiä esim. erottamisen syyt yms. Eli kokonaisuus oli hukassa. Kun tutkija keskusteli eri vakuutusyhtiöiden edustajien kanssa ja kyseli heidän mahdollisia laatukäsikirjoja, niin vastaus oli, mikä se on? Ainoastaan yhdellä tarkastusorganisaatiolla on laatukäsikirja mutta se oli julistettu salaiseksi. Tässä vaiheessa tutkija havaitsikin olevansa yksin aiheen kanssa. Toisaalta se antoi myös vapauden tehdä siitä juuri sellaisen, mikä tutkijan mielestä kuvaa parhaiten organisaation tulevaa toimintaa. Tutkija toimi tässä projektissa vetäjänä sekä tekijänä.

Isoimmiksi otsikoiksi tutkimuksen teoriaan valikoitui:

- ISO 9001:2015
- Prosessit
- Kehittämistutkimus
- Kyselytutkimus

Olikin mielenkiintoista syventyä ISO9001:2015, laadunhallintaan ja prosessien maailmaan. Kirjoittaminen lähti liikkeelle aika verkkaisesti. Käänteentekevästä oli itse

käytännön toteutus ja siinä 3- tason prosessikuvaukset. Silloin avautui tutkimus kokonaisuudessaan. Ennen tätä se oli hapuilua eri teosten kesken. Vinkit ohjaavalta opettajalta olivatkin tässä tarpeen.

Päätutkimusmenetelmä oli kehittämistutkimus, jota täydennettiin kyselytutkimuksella. Kuten jo aikaisemmin mainittiin, niin tutkimuksen lähtökohtana oli määritellä toimintojen sen hetkinen taso. Tämän jälkeen tavoiteltiin toiminnan kehittämiseen työkaluja sekä saada aikaan jatkuvan parantamisen malli. Päämääränä laatukäsikirja ja sen käyttöönotto.

Kehittämistutkimus aloitettiin selvittämällä ydinprosessit. Näistä laadittiin kuvaukset ja nämä dokumentoitiin (Liitteet 5-7). Tavoitteena oli kuvata prosessit mahdollisimman kattavasti ja koko toiminta alueen peittävästi. Unohtamatta kuitenkaan niiden realistisuutta ja mitattavuutta. Kuvauksissa ei saa myöskään näkyä ristiriitoja. Prosessikuvaukset olivat kaiken lähtökohta. Jos organisaation jäsenet eivät käsitä, mitkä ovat asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset sekä mikä on toiminnan tarkoitus ei sitä voida arvioida millään mittareilla. Nämä kuvaukset toimivat myös työohjeina ja omalta osaltaan velvoittavat työskentelemään saman kaavan mukaan. Prosessikuvaukset liitettiin laatukäsikirjaan aivan ensiksi.

Kehittämistutkimuksen seuraavassa vaiheessa aloitettiin kyselytutkimus. Jotta tämä osio saatiin liikkeelle, piti ensin selvittää ongelma. Ongelmaksi havaittiin tiedonpuute siitä, millä tasolla toimintatavat ovat. Olikin luontevaa ensimmäisessä osiossa valita kohderyhmäksi organisaatio YVL. Organisaation jäsenille ei kerrottu kysymyksistä etukäteen ja he joutuivat itse pähkäilemään, miten olemme tähän mennessä työmme tehneet. Koekysymykset hyväksyi YVL:n johtoryhmä, ennen varsinaisten kysymysten liikkeelle laittoa. Kyselyn ensimmäisessä osiossa jakelu kohdistui 25:lle jäsenelle eli koko organisaatiolle. Kysely oli auki 14.2.2017-24.2.2017 välisen ajan. Kysymysten pohjana toimi ISO 9001:2015 standardi. Kysymyksissä oli myös vapaan sanan laatikoita, missä otettiin vastaan jäsenistön ehdoksia asiakasyhtiöille tehtäviin kysymyksiin.

Seuraavat kysymykset suunnattiin asiakasyhtiöiden vastuuhenkilöille, vahinkotarkastajille ja vahinkokäsittelijöille. Kysymysten pohjana toimi myös ISO 9001:2015 standardi sekä organisaatiolta saadut kysymysehdotukset. Tämä kysely oli avoinna 8.3.2017-24.3.2017 välisen ajan. Vastaajien määrää oli vaikea arvioida kysymysten lähetysvaiheessa, koska

tutkijan olisi pitänyt tutustua jokaisen asiakasyhtiön organisaatioon ja hierarkiaan. Tämä ei ollut mahdollista. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli saada vertailukelpoista tietoa organisaatiolta suhteessa asiakasyhtiöihin. Kyselytutkimuksen voidaankin katsoa olleen eräänlainen lähtötaso testi.

Vastausajan mentyä umpeen aloitettiin vastausten analysointi. Avoimien kysymysten laatikoista tutkija pystyi nopeasti poimimaan asiakasyhtiöiden edustajien päällimmäiset tarpeet ja vaatimukset. Tässä vaiheessa toteutettiin myös asiakassegmentointi. Tarpeet ja vaatimukset sekä asiakassegmentointi liitettiin laatukäsikirjaan seuraavaksi.

Kun toiminnan tarkoitus ja asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset oli selvitetty alkoi muun osuuden koonti näiden ympärille käsikirjaan. Näitä olivat mm. Johtaminen, resurssit, laadun mittaus ja arviointi sekä laadunhallinta YVL:ssä.

Laatukäsikirjan ensimmäinen päivitys valmistui huuhtikuun lopussa 2017 ja se esiteltiin organisaatiolle sekä asiakasyhtiöille toukokuun alussa 2017.

Tutkimus suoritettiin loppuun elokuussa ja päättöseminaari oli syyskuussa 2017.

5.2 Kyselyn toteuttaminen

Kyselyt laadittiin webproppol ohjelmalla. Ne toteutettiin 2:ssa osassa. 1. osa helmikuussa ja 2. osa maaliskuussa 2017.

Kyselytutkimuksen otsakkeeksi valittiin: Mistä asioista olemme sopineet toimintatavan. Vastausvaihtoehdot olivat: Ei toteudu – Toteutuu täysin välillä ja lisäksi vielä, mikäli aihe oli vieras vastaajalle, niin vaihtoehto: En osaa sanoa. Koska tutkimuksen perusteella oli tarkoitus laatia organisaatiolle laatukäsikirja, niin kysymysten aihepiiri oli ISO 9001:2015 standardista. Kysely eteni loogisesti 9001 standardin mukaan.

Kyselyn aiheet jäsenistölle(Liite 9):

1. Organisaation toimintaympäristö
2. Johtaminen
3. Suunnittelu
4. Tukitoiminnot
5. Palvelut ja niiden toteuttaminen
6. Suorituskyvyn arviointi
7. Parantaminen
8. Mitä kohtia pitäisi erityisesti painottaa

Aiheisiin 1-8, vastaamisen jälkeen jäsenistölle annettiin mahdollisuus osallistua asiakasyhtiöille tehtäviin kysymyksiin. Tämä osio toimi myös aivoriihenä. Kysely kokonaisuudessaan herätti tutkijan tämänhetkiseen tilaan toiminnoistamme.

Kysymysehdotukset asiakasyhtiöille (Liite 9):

1. Mitä haluaisit kysyä asiakasyhtiöiltä palveluista
2. Mitä haluaisit kysyä asiakasyhtiöiltä markkinoinnista
3. Muut kysymykset asiakasyhtiöille

Organisaatiolle suunnatun kyselyn analysointi

Vastausprosentti monivalinta kysymyksissä oli $15/25 \times 100 = 60\%$ ja avoimissa kysymyksissä 20% - 32% (Liite 12). Määrä osoittaaakin, että näinkin pieneen joukkoon mahtuu ns. nukkuvat, joita ei organisaation kehittäminen välttämättä kiinnosta. Tässä vaiheessa tutkijalle tulikin mieleen, miten koko organisaatio saataisiin sitoutettua yhteisiin toimintapoihin. Vaikka vastausprosentti oli suhteellisen pieni, niin kehittämistutkimuksen tässä vaiheessa olevassa toimintojen tason esikartoituksessa, siitä ei huomattavaa haittaa ollut. Tämä johtui siitä, että vastaukset liikehtivät jo tiettyyn suuntaan ja lisävastaukset eivät niitä olisi muuttaneet.

Vastausprosentti olisi jäänyt vieläkin pienemmäksi, mikäli organisaatiolle ei olisi painotettu vastausten tärkeyttä sen ajanjaksolla.

Organisaatiolta saaduista kysymysehdotuksista nousi esiin palveluita ja markkinointia koskevia kysymyksiä, jotka sisältyivät suurelta osin seuraaviin pääotsakkeisiin.

Asiakasyhtiöille tehdyn kyselyn pääotsakkeet (Liite 11) :

1. Organisaation toimintaympäristö
2. Johtaminen
3. Palvelut ja niiden toteuttaminen

Näiden lisäksi avoin kysymys:

4. Miten kehittäisit YVL:n palveluita

Asiakasyhtiöille suunnatun kyselyn analysointi

Asiakasyhtiöiltä saatiin vastauksia monivalinta kysymyksiin 48-51 kpl(Liite 13) sekä avoimeen kysymykseen, miten kehittäisit YVL:n palveluita yhteensä 22 kpl(Liite 13). Kysymyslomake lähetettiin Lähitapiolan 21:lle alueyhtiölle, Folksamiin, Pohjantähteen, LVK:lle sekä POP-vakuutukseen. Vastausmääristä mainittakoon mittakaavana se, että pelkästään Lähitapiolassa on vahinkotarkastajia noin 50. Tutkija olisikin odottanut suurempaa vastausmäärää. Vastausmäärällä ei sinänsä tutkimuksen kulkuun ollut merkitystä, koska kokonaisuutena tutkimus oli tässä vaiheessa esikartoitus ja jo pelkästään vastausten suunta antaa tärkeää tietoa sekä ideoita ilmiöstä.

6 TYÖN TULOKSET

Liitteistä 12(organisaatio)-13(asiakasyhtiöt) pystyttiin tarkasti havainnoimaan, miten vastaukset jakaantuivat eri osa-alueilla. Siitä huolimatta oli tärkeää tehdä niistä koonti ja tarkastella niitä hiukan tarkemmin. Vastaukset olivat kokemuksia jo toteutuneesta toiminnasta. Tarkasteluun valikoitui kolmen eri otsakkeen kysymysten vastaukset asiakasyhtiöiltä ja organisaatiolta. Ne olivat:

1. Organisaation toimintaympäristö
2. Johtaminen
3. Palvelut ja niiden toteuttaminen

Em. otsikoiden valikoituminen tarkasteluun johtui siitä, että ne tehtiin asiakasyhtiöille sekä organisaatiolle. Tästä syystä niillä oli vertailuarvoa ja tämä lisäsi myös tutkimuksen luotettavuutta. Tuloksiin otettiin myös mukaan asiakasyhtiöille annettu mahdollisuus vastata

avoimeen kysymykseen, miten kehittäisit YVL:n palveluita. Ympyräkuvioiden ja selostuksien oli tarkoitus selventää lukijalle toiminnan tasoa tutkimushetkellä. Ympyräkuvioiden sijoitettiin keskiarvot vastausvaihtoehdoista, jokaisesta yhteisestä otsakkeesta. Avoin kysymys selvitti asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset yksityiskohtaisemmin. Vastausvaihtoehtoa viisi ei esitetty asiakasyhtiöille. Vastausvaihtoehdot olivat:

1=ei toteudu

2=toteutuu osittain

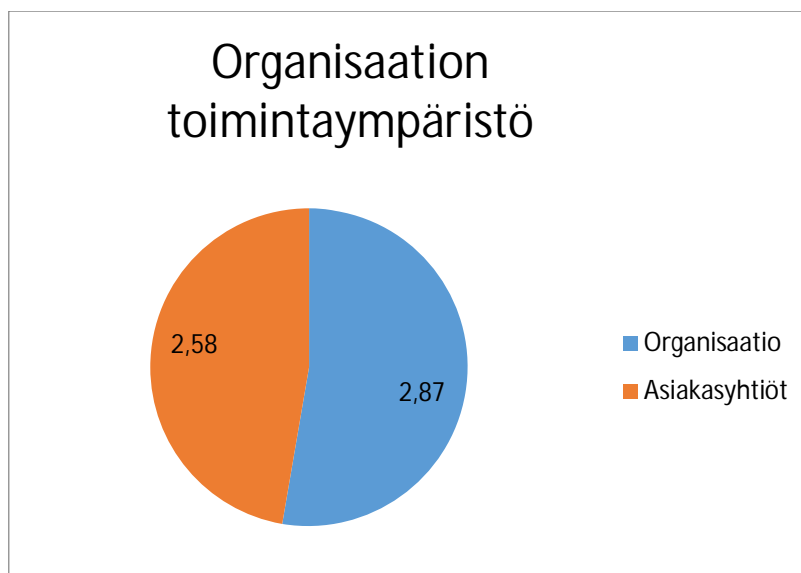
3=toteutuu suurelta osin

4=toteutuu täysin

5=en osaa sanoa

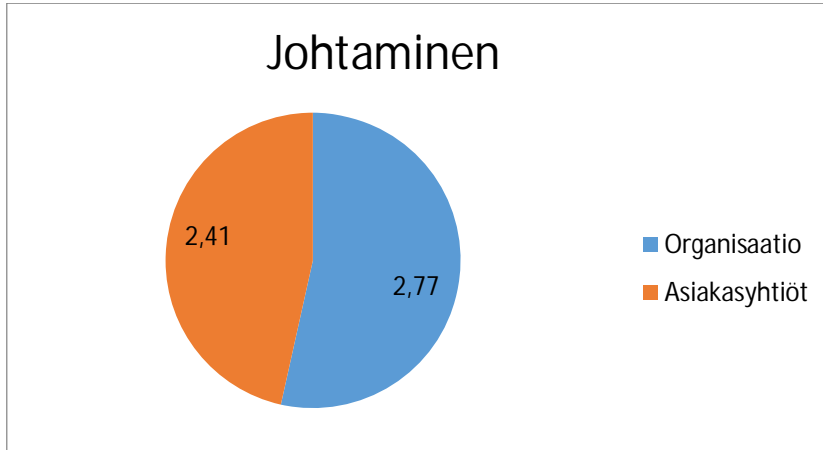
6.1 Kyselyn tulokset

Ensimmäisessä vertailussa oli organisaation toimintaympäristö. Tässä vastausmääräksi asiakasyhtiöiltä varmentui n=51 sekä organisaatiolta n=15. Tämän kysymyksen sisältö oli karkeasti seuraava: Organisaation esittely sekä asiakasyhtiöiden, sidosryhmien sekä henkilöasiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten huomioiminen. Kuvio 8. osoittaa keskiarvot osapuolilla.



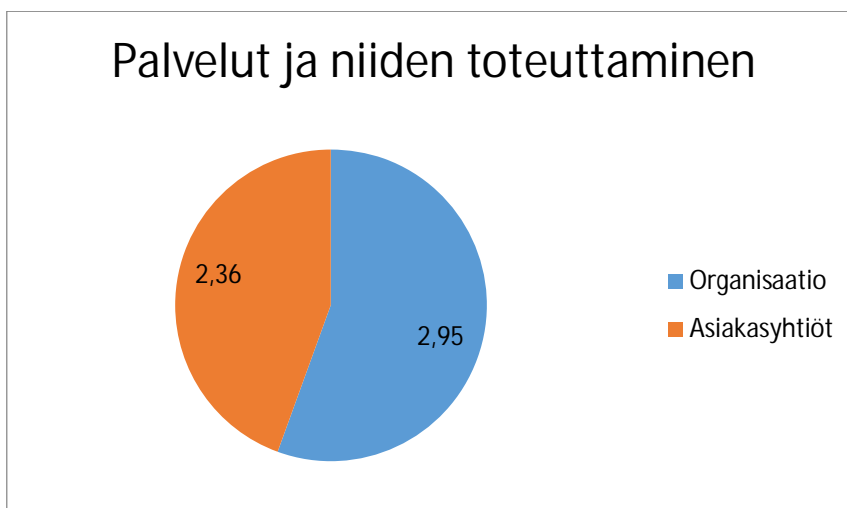
Kuvio 8. Vertailutulokset organisaation toimintaympäristö

Toisessa vertailussa oli johtaminen. Tässä tärkein sisältö oli laadunhallinta, toiminnan organisointi, roolit ja vastuut sekä toiminnan jatkuva parantaminen. Asiakasyhtiöt n=48 ja organisaatio n=15. Kuviosta 9. nähdään keskiarvot.



Kuvio 9. Vertailutulokset johtaminen

Kolmas vertailu oli palvelut ja niiden toteuttaminen. Tärkeimpänä sisältönä oli prosessikuvaukset, prosessien dokumentaatio sekä palvelun laatu yleisesti. Asiakasyhtiöt n=50 ja organisaatio n=15. Kuvio 10. näyttää keskiarvot.



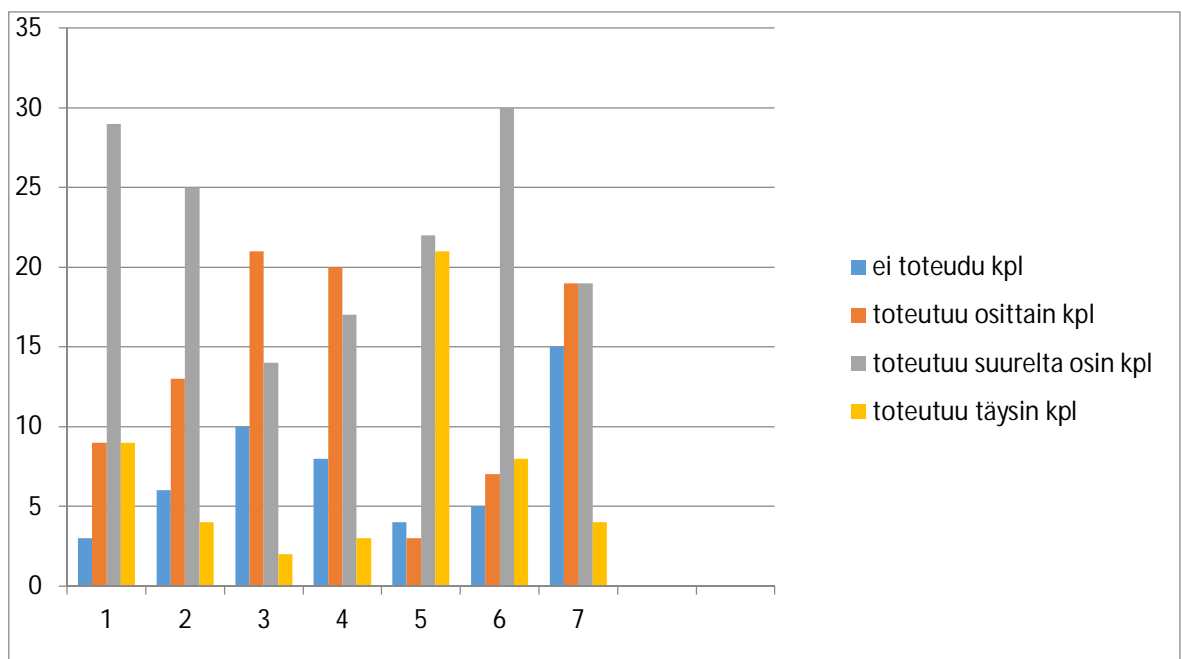
Kuvio 10. Vertailutulokset palvelut ja niiden toteuttaminen

Kuvioista voisi äkkiseltään päätellä, että eihän siinä ollut kysymys kuin muutamasta kymmenyksestä mutta näinhän asia ei ollut. Kuvioista 8-10 havaittiin, miten kokemusten

ero kasvaa siirryttäessä lähemmäs itse konkreettista palvelua. Asiakasyhtiöiden kokemukset palvelusta olivat jo lähellä vaihtoehtoa, toteutuu osittain. Organisaation käsitykset olivat, toteutuu suurelta osin.

Kyselytutkimus osoitti myös sen, miten erilaisena asiakasyhtiöt ovat kokeneet palvelun laadun (Liite 13). Näistä luotiin yhteenvedot ja ne seuraavissa kuvioissa. Palvelut ja niiden toteuttaminen havainnollistaa, miten vastausvaihtoehdot ei toteudu ja toteutuu osittain näyttelivät yhtä suurta osaa ja jopa enemmänkin kuin vaihtoehto toteutuu suurelta osin. Puhumattakaan vaihtoehdosta toteutuu täysin. Tämä kuvio otettiin sen takia ensin, koska se on lähinnä konkreettista toimintaa. Tämän kuvion numeroiden selitykset seuraavassa:

1. Palveluiden luotettavuus
2. Toiminnan suunnittelu ja ohjaus
3. Prosessikuvaukset
4. Palveluprosessin dokumentaatio
5. Puolueettomuus
6. Ammattitaito vaatimukset
7. Palvelun samankaltaisuus

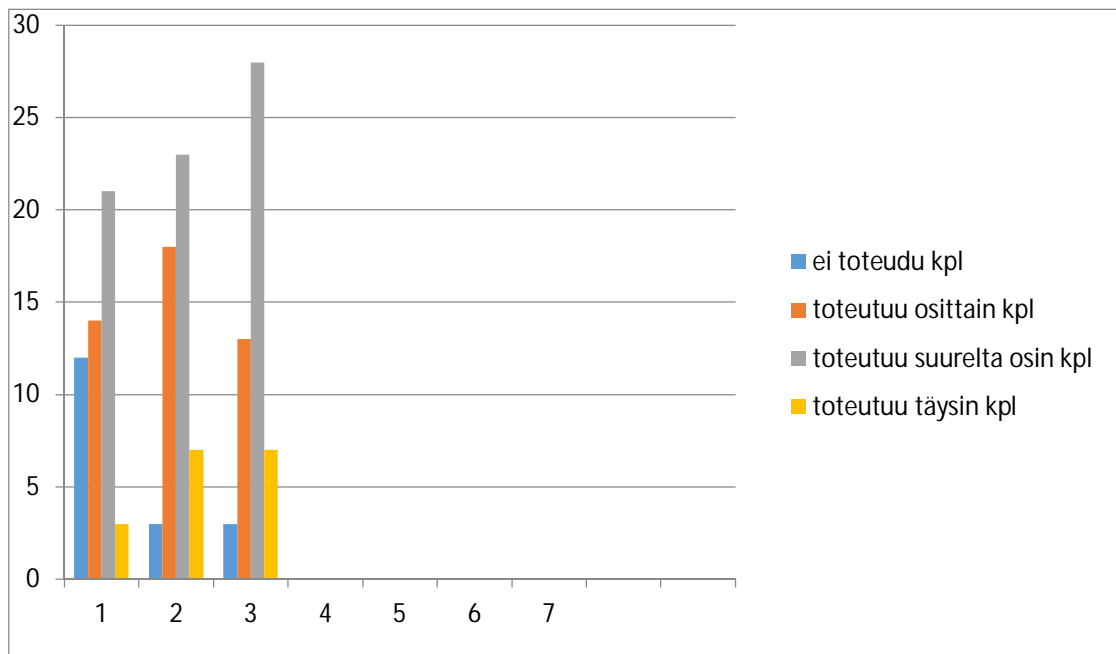


Kuvio 11. Hajonta palvelut ja niiden toteuttaminen

Kuviosta 11. esimerkkinä otettakoon palveluiden samankaltaisuus, jossa $29/49 = 59\%$ kysymykseen vastanneista asiakasyhtiöiden edustajista koki sen olevan tasolla, ei toteudu tai toteutuu osittain. Seuraavassa kuviossa organisaation toimintaympäristö johon saatiin lukuarvot liitteestä 13.

Tämän kuvion numeroiden selitykset seuraavassa:

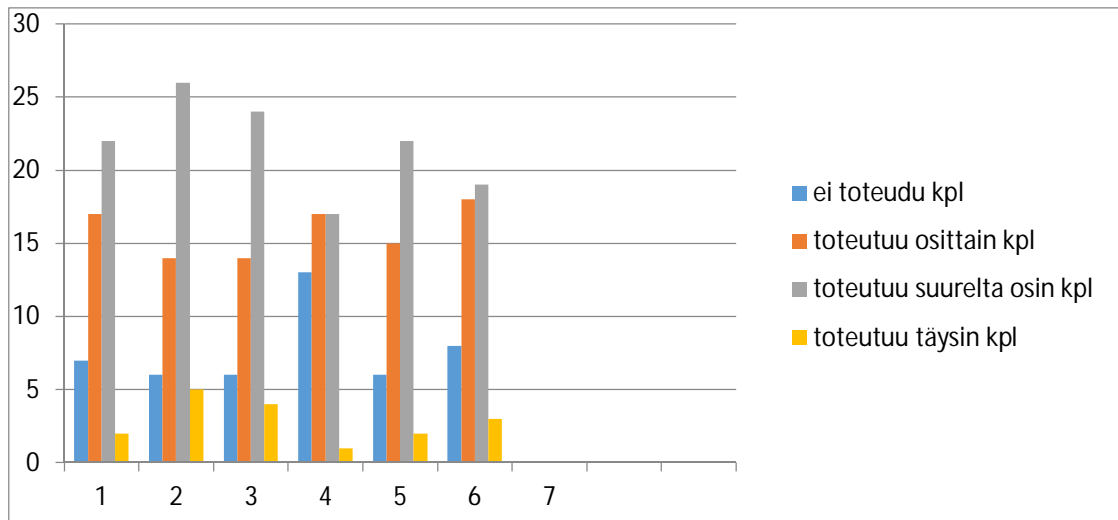
1. Organisaation esittely
2. Asiakkaiden ja yhteistyötahojen huomioon ottaminen
3. Henkilöasiakkaiden huomioon ottaminen



Kuvio 12. Hajonta organisaation esittely

Seuraava kuvio johtaminen, johon numeroiden selitykset:

1. Laadunhallinta
2. Toiminnan organisointi
3. Roolit, vastuut ja valtuudet
4. Markkinointi ja viestintä
5. Osto- ja yhteistyösopimukset
6. Toiminnan jatkuva parantaminen



Kuvio 13. Hajonta johtaminen

Asiakasyhtiöille suunnatun avoimen kysymyksen vastauksista nousi yksi asia esille ja se oli yhtenäiset toimintatavat ja ohjeet, mikä olikin tavoite numero yksi organisaation kehittämisessä. Heidän mielestään organisaatio ei tutkimushetkellä toiminut niin (Liite 13).

6.1 Laadittu laatukäsikirja

Tämän kehittämistutkimuksen kahden ensimmäisen osion tuloksena syntyi YVL:n organisaatiolle laatukäsikirja (Liite 14). Tämä käsikirja toimii palvelukansiona asiakasyhtiöille ja työoppaana vanhoille sekä mahdollisille uusille jäsenille. Käsikirja kuvaa myös organisaation laatu järjestelmää sekä laadunhallintaa. Asiat pyrittiin esittämään mahdollisimman selkeästi. Käsikirjasta muodostui 35 sivun teos. Sisältö muodostui pääotsakkeiltaan seuraavanlaisesti:

1. Organisaation esittely
2. Käsikirja järjestelmä
3. Asiakkaat ja yhteistyötahot
4. Johtaminen
5. Resurssit
6. Palvelut ja niiden toteuttaminen

7. Laadun mittaus, arviointi ja parantaminen
8. Laadunhallinnan periaatteet YVL:ssä
9. Tarkastuspalkkioiden laskutus
10. Lähteet

6.1.1 Laatukäsikirjan ydinosat

Tässä käsikirjassa nousee esiin erityisesti prosessikuvaukset, asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset, itsearviointi ja laadunhallinta. Käsikirjan tarkoitus ei ole esitellä, miten halutaan toimia vaan miten toimitaan.

Prosessikuvaukset mahdollistavat toiminnan parantamisen tietyllä osa-alueella ja yksittäisen tarkastajan koko toimintaa ei tarvitse tuomita heikoksi.

Asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten tunteminen mahdollistavat itsearvioinnin suorittamista prosesseissa.

Laadunhallinnan 7 periaatetta , mitkä integroidaan päivittäiseen toimintaan, mahdollistavat jatkuvan parantamisen mallin. (Kuvio 6.)

Tuloksia ei voida arvioida ja päämääriä sekä tavoitteita ei voida asettaa jos organisaatiolla ei ole käsitystä asiakkaiden tarpeista ja toiminnan tarkoituksesta. (Laamanen 2012, 174)

6.1.2 Käyttöönotto ja sitouttaminen

Laatukäsikirja otettiin käyttöön heti esittelyn jälkeen. Olikin selvää, että niinkin suuri kulttuurimuutos alkuun sitoutumisessa ja myöhemmin toiminnoissa ei tule näkymään heti käyttöönoton jälkeen vaan tulokset näkyvät tulevaisuudessa. Tärkeintä olikin, että saataisiin keskustelua aikaan.

Tärkein askel tässä ensimmäisessä vaiheessa oli sitouttaminen ja tätä ei saada aikaan ilman osallistumista. Osallistumisessa tavoitteena on, että ihminen toimii muutoksessa

tekijänä eikä kohteena. Ihannetilanne olisi, jos ihminen voisi osallistua muutoksen kaikkiin vaiheisiin, muutostarpeen tunnistamisesta saavutusten juhlimiseen. Kun muutoksen välttämättömyys tunnistetaan ja ymmärretään, niin voidaan alkaa keskustelun aikaansaamisen vaatimuksista. (Laamanen 2012, 260-261).

Tässä muutoksen ensimmäisessä vaiheessa koulutukset tehdään pakollisiksi ja niille määrätään hintalappu, koskien poissaolevia. Mikäli poissaolot jatkuvat tiettyjen jäsenten kohdalla, voidaan heidät ääritapauksessa jopa erottaa. Puhetta on myös ollut siitä, että asiakasyhtiöiltä perittäisiin myös ns. sitoutumismaksua. Tällä asiakasyhtiöiltä saatavalla maksulla voitaisiin rahoittaa tulevan avainasiakashenkilön kuluja sekä jossain määrin voitaisiin alentaa myös jäsenmaksuja. Maksu on osoitus myös siitä, että organisaatio on järjestäytynyt ryhmä, mikä haluaa toimia maksavien asiakkaiden hyväksi. Prosesseissa tehdään myös itsearviointia koko ajan.

Uutena kehittämismallina asiakasyhtiöille esitetään "palvelureklamaatiokanavaa", minne he voivat lähettää tapahtumakuvauksen mitä, missä ja ketkä ovat olleet mukana tapahtumassa. Tämä reklamaatio käsitellään ja tehdään tarvittavat toimenpiteet: ohjeistus, huomautus ja varoitus jne. Tämän tarkoituksena on dokumentointi ja reklamaation siirtyminen niille keitä se koskee.

Johtoryhmän kokoukset täytyy myös avata ja niihin täytyy päästä osallistumaan jokaisen jäsenen. Organisaatio ei voi tehdä päätöksiä enää pienen ryhmän sisällä.

Toisessa vaiheessa alkaa itse käytännön prosessien parantaminen. Valittu avainasiakashenkilö käy ensin jo olemassa olevien asiakkaiden luona ja ottaa selvälle, miten palvelu on toteutunut. Tämän jälkeen on vuorossa mahdolliset uudet asiakkaat ja heille toiminnan esittely. Uusia palveluprosesseja on myös suunnitteilla. Sisäiseen auditointiin kehitetään myös työkaluja.

Kolmas vaihe sisältää asiakastyytyväisyyskyselyt tulevaisuudessa ja niiden arvioinnin.

6.1.3 Tutkimuksen luotettavuus

Vaikka jo aikaisemmin todettiin, että luotettavuutta on tarkasteltava käytettävien menetelmien eli laadullisen ja määrällisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien (validiteetti ja reliabiliteetti) avulla (Kananen 2012, 24.). Tutkija poisti nämä menetelmät luotettavuusarvioinneista.

Koska reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli sitä, että saadaan samat tulokset, kun kysymykset toistetaan (Kananen 2012, 173.). Tässä tutkimuksessa haetaan pysyvää muutosta.

Myöskin validiteetti eli tutkimustulosten yleistettävyys (Kananen 2012, 173.) täytyi jättää pois luotettavuusarvioinnista. Muutosta ei voi sellaisenaan siirtää vastaaviin yrityksiin, koska kyseessä on yksittäinen kohde (Kananen 2012, 173.). Monet laadullisen tutkimuksen tekijät pitävätkin validiteettia ja reliabiliteettia käyttökelpoisena vain määrällisessä tutkimuksessa. (Heikkinen, Rovio, Syrjälä 2010, 148.)

Tässä tutkimuksessa luotettavuusarvioinnissa siirryttiin validiteetista validointiin. Koska pysyvään totuuteen ja asioiden tilaan viitataan validiteetilla. Validoinnilla taas prosessien maailma muodostuu pikku hiljaa ja totuutta tavoitellaan jatkuvilla dialogeilla, sen koskaan valmistumatta. (Heikkinen, Rovio, Syrjälä 2010, 149.)

Myöskin organisaation johtoryhmän arvonnit käsikirjan tarpeellisuudesta antoivat tutkimukseen perspektiiviä ja luotettavuutta, ohjaavan opettajan lisäksi. Näiden lisäksi dokumentointiin pyrittiin kiinnittämään suurta huomiota ja raportti kirjoitettiin mahdollisimman selkeästi ja uskottavasti.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän työn aihe oli laatukäsikirjan laadinta ja käyttöönotto. Työn tarve nousi esiin asiakasyhtiöiltä sekä organisaatiolta. Työ oli myös erittäin ajankohtainen ja oikeastaan se oli viimeisiä hetkiä sen laatimisen kannalta, koska vakuutusyhtiöissä eletään

murroskautta vahinkotarkastuksissa. Hankalat tapaukset eli lunastukset ja kertakorvaukset tullaan edelleen tarkastamaan tulevaisuudessa mutta kuka ne tekee? Pysyvä laadunhallinta ja laatujärjestelmä antavat organisaatiolle paremman mahdollisuuden olla siinä kilpailussa mukana.

Laatukäsikirja on osoitus siitä, että organisaatiolla on pysyvä laatujärjestelmä, jota toteutetaan ja hallinnoidaan. Päivitykset sovittiin tehtäviksi kerran vuodessa. Päivitystarpeet käydään organisaation kesken läpi ja sitä täydennetään harkiten. Käsikirjan julkaisemisen yhteydessä sovittiin myös, että käsikirjaa ei täytetä vakuutusyhtiöiden ehdoilla tai muilla pitkillä ohjeilla vaan se pidetään mahdollisimman kevyenä täydentää ja lukea. Suurin hyöty tästä käsikirjasta koituu organisaatiolle vaikka sitä näytetäänkin palvelukuvausten osalta asiakasyhtiöille.

Kehittämistutkimus aloitettiin toimintojen tason esikartoituksella sekä kehitysehdotuksilla, joissa käytettiin apuna kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksen avulla saatiinkin arvokasta tietoa jo toteutuneesta työstä sekä parannusehdotuksia siihen. Kyselytutkimuksessa verrattiin organisaation kokemuksia asiakasyhtiöiden kokemuksiin toimintojen tasosta. Kyselylomake lähetettiin koko suomen kattavasti ja jokaiselle asiakasyhtiölle. Kyselytutkimus oli laadullinen esikartoitus.

Ainoina tutkimusta haitanneena tekijänä oli vähäinen vastausmäärä organisaatiolta. Tämä oli tiedossa jo aikaisemmista koulutuksista, pidetyn kirjanpidon perusteella, että näin saattaa käydä. Teoriapohja vahvisti myös sen, että vastausprosentti saattaa jäädä alhaiseksi. Myös se, että oliko asiakasyhtiöiltä saadut vastaukset laajasti kaikilta yhtiöiltä vai rajoittuvatko ne jollekin tietylle yhtiölle jäi vähän epäselväksi. Tulosten suuntaa nämä vastausmäärät eivät olisi muuttaneet. Näitä asioita lukuunottamatta tutkimuksen tähän astiset tavoitteet saavutettiin.

Tuloksista näkyi selvästi, miten erilaisena asiakasyhtiöt ovat kokeneet organisaation palvelun laadun. Käsitukset toiminnan tasosta vaihtelivat organisaation ja asiakkaiden välillä. Käsitysten ero suureni, kun siirryttiin lähemmäs konkreettista palvelua. Asiakkailta saadut vastaukset toteutuneista palvelu kokemuksista osoittivat sen, että hajonta oli aika

suurta. Nämä kokemukset täytyy saada positiivisempaan suuntaan. Ideaaltilanne siinä olisi, että toteutuu suurelta osin.

Asiakasyhtiöiden viesti avoimista kysymyksistä oli, että organisaatiolle on saatava yhteiset pelisäännöt. Laatukäsikirja oli ratkaisu siihen ongelmaan. Nämä vastaukset antoivat ilmi päällimmäiset asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset ja näistä muodostui itsearviointin perusteet. Käsikirjassa nousee esiin seuraavat asiat; prosessikuvaukset, asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset sekä laadunhallinta. Vaikkakin käsikirjaa nyt tuotiin esiin näissä johtopäätöksissä, niin täytyy muistaa, että käsikirja yksin ei muuta organisaation toimintatapoja. Laatukäsikirja laadittiin keväällä 2017 ja otettiin käyttöön 5.5.2017.

Huomautuksena kyselylomakkeesta sen verran, että asiakasyhtiöiden edustajat eivät osanneet yhdistää laadittua kyselyä laatukäsikirjan laatimiseen. Tämä osaltaan tarkoittaa sitä, että laatu järjestelmä ei ole tuttu organisaation asiakkaille.

Käsikirjan julkaisun jälkeen on tullut ilmi uusia ideoita toiminnan suhteen. Myös kokonaisvaltaisen palvelun tuottamisesta asiakkaille otetaan selvää. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatio ottaisi haltuunsa myös ajoneuvojen rekisteristä poiston, korvaavan yhtiön nimiin sekä vaurioajoneuvojen myynnin. Projektissa erittäin tärkeä asia oli , että laatukäsikirja avasi keskustelun organisaation nykytilasta sekä tulevaisuudesta.

Tässä tutkimuksessa olevia tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa tehtävissä asiakastyytyväisyyskyselyissä. Tulokset antoivat niin sanotun 0-tason ja sitä on hyvä lähteä kehittämään. Käsikirja on ollut käytössä vasta lyhyen aikaa, joten sen käyttökelpoisuudesta ei ole mitään tuloksia mitä voitaisiin arvioida. Ne näkyvät vasta myöhemmin.

Perusteltu jatkokehitys ehdotus onkin organisaation toimintojen tilan tutkiminen tulevaisuudessa. Siinä käytetään samoja kysymyksiä, kuin tässäkin tutkimuksessa käytettiin. Noin kahden vuoden päästä tehtävä tutkimus tulisi osoittamaan kehityksen suunnan vai onko koko organisaatiota enää olemassa.

Lähteet

Aaltola Juhani, Valli Raine. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, metodin valinta ja aineistonkeruu. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Cab.se. Viitattu 2.3.2017. <http://www.cab.se/webdav/files/Help/cabas/fi/fi/index.htm>

Cab.se. Viitattu 2.3.2017. <http://www.cab.se/fi/suomi/cab-group/ajoneuvot/tuotetuki/jarjestelmavaatimukset.html>

DEKRA industrial Oy. Laatujohtamisen tavoite. Kuvio 5. Viitattu 6.3.2016. Saatavissa: <https://www.dekra.fi/fi/palvelumme/iso-9001-metallituotteiden-valmistajille>

Grönroos Christian. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hannukainen T, Slotte S, Kilpi E & Nikiforow R. 2006. Johtamisen kuntokoulu- Vuorovaikutuksella läpimurtoon. Helsinki: Talentum Media Oy.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjäla, L. 2010. Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. uud. p. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hokkanen S. & Strömberg O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: PainoPorras Oy.

ISO 9000 Laadunhallinta. 2015. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Viitattu 17.9.2016. <http://www.sfs.fi/iso9000>.

ISO 9001:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Aihealueet: Laatujohtaminen ja laadunvarmistus, Laadunhallintajärjestelmä, Johtaminen. Hallintajärjestelmät, Hallintajärjestelmät. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS. Vahvistettu 5.10.2015. Viitattu 15.2.2017. <https://janet.finna.fi>, SFS Online.

ISO 9001:2015. Quality management systems. Requirements. Subject areas: Quality management and quality assurance, Quality management system, Management. Management systems, Management systems. Helsinki: Finnish Standards Association SFS. Published 5.10.2015. Viitattu 15.2.2017. <https://janet.finna.fi>, SFS Online.

Kananen Jorma. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: JAMK

Kananen Jorma. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: JAMK

Kananen Jorma. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: JAMK.

Keskuskauppakamari. Viitattu 11.2.2017 <http://kauppakamari.fi/tavarantarkastus/mita-tekee>.

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

Laamanen Kai. 2012. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona, Ideasta käytäntöön. Espoo: Laatuokeskus.

Lecklin O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5 uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Liikennevahinkolautakunta. Viitattu 4.3.2017.

<http://www.liikennevahinkolautakunta.fi/Explanations/?id=1161>

Lillrank P. 1998. Laatuajattelu, Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. 1 painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Roberts, L. 1996. Prosessireengineering. Prosessien systemaattinen uudelleenrakentaminen, Helsinki: Rastor.

Suomen vahinkotarkastus oy. Viitattu 26.11.2016. <http://www.svt.fi/vahinkotarkastus/>

Vehkalahti Kimmo. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Liitteet

LIITE 1.

Sivutoimiset tarkastajat toimivat aluksi Liikennevakuutusyhdistyksen alaisina 1988 vuoteen asti. Tämän jälkeen he siirtyivät Autovahinkokeskuksen alaisuuteen. VAT - palvelu eli Vakuutusyhtiöiden autovahinkojen torjuntapalvelu OY perustettiin vuonna 1994 uuden arvonlisäverolain takia. Tämä siksi, että Liikennevakuutusyhdistys ei käsitellyt arvonlisäveroa ja perustettiin VAT - palvelu. 1994 sivutoimiset tarkastajat siirrettiin VAT - palvelun hoidettavaksi.

Tarkastusvaliokunnan kokouksessa 8.9.2004 päätettiin, että sivutoimiset vahinkotarkastajat saavat tehdä vahinkotarkastuksia 1.10.2004 alkaen myös vakuutusyhdistyksille VAT – toimikunnan päätöksen mukaisesti. Vakuutusyhdistysten tarkastuspäällikkö Rolle Rosendahl toimitti yhteystiedot VAT : lle. Yhteiskustannukset veloitetaan yhdistyksiltä tarkastusvaliokunnan kokouksessa 1/04 tekemän ehdotuksen mukaan.

Jo vuonna 2006 tarkastuspalveluita käyttäneet vakuutusyhtiöt olivat toivoneet konseptin uusimista. Tämän lisäksi verkostoon kuuluvien tarkastajien taholta oli tullut paineita toiminnan kehittämistä. Vallitseva toimintatapa ja sen ohjaaminen käytössä olleilla toimintamalleilla ei ollut myöskään VAT - palvelun näkökulmasta tehokasta. Uusimisen yhteydessä oli huomioitava myös kilpailuoikeudelliset sekä työsuhteen tunnusmerkistöön liittyvät näkökulmat. Yllämainituista lähtökohdista katsottuna toimintakonseptin uusiminen oli välttämätöntä.

Toiminnan uudistamisen vaihtoehtoja oli kartoitettu. Tehokkaimmaksi vaihtoehdoksi tunnistettiin Franchising toimintakonsepti, minkä soveltamisesta tehtiin esiselvitys kesän 2006 ja jatkoselvityksiä vuonna 2007 aikana. Käytännössä toimintakonseptin kehityksen toteutus tukeutuu Ammatinedistämislaitoksen yrittäjän ammattitutkinnon yhteyteen. VAT -palvelu suunnitteli yhdessä AEL :n kanssa VAT –verkoston perustamisen tarpeisiin kohdennetun koulutuspaketin.

Koulutuspaketin pohjana on yrittäjän ammattitutkinto sekä tekniikan erityisammattitutkinto, jotka yhdistämällä ja siihen lisäämällä VAT -verkoston erityistarpeet, aikaan saatiin ammattitutkinnon lisäksi organisaation perustamisprosessi. Koulutus oli suunniteltu toteutettavaksi oppisopimuspohjalta, minkä seurauksena verkostolle aiheutuvat kustannukset ajateltiin hyvin pieniksi. Kehityssuunnitelma esiteltiin tekniselle jaostolle sekä LVK:n hallitukselle syksyn 2007 aikana.

Suurin syy haetulle muutokselle oli, että asiakasyhtiöt eivät enää halunneet maksaa palkkioita palkkana. Koettiin ja pitää paikkansakin, että on paljon yksinkertaisempaa maksaa palkkio yritykselle, silloin ei tarvitse hoitaa vakuutuksia, sos.kuluja ym. muita palkan lisäksi maksettavia eriä. Myös tapaturmavakuutukset, mitä korvataan, jos tapaturma sattuu tarkastuskierroksella.

Vuonna 2008 sivutoimiset vahinkotarkastajat äänestivät konseptin nurin ja tämän jälkeen perustettiin YVL – Yksityisten vahinkotarkastajien liitto

LIITE 2.

www.vahinkotarkastajat.fi sivustolla luettu 1.2.2016, luetellaankin tämän päivän toimintatapamme kaikessa yksinkertaisuudessaan seuraavasti:

Visio:

Liitto toimii yksityisten tarkastajien tunnustettuna edunvalvojana.

Liitto vastaa jäsenten koulutuksellisiin tarpeisiin.

Liitto toimii jäsenistönsä kaksisuuntaisena informaatio- ja yhteisökanavana.

Arvot

Uskomme, että:

- laadukas vahinkotarkastustoiminta vaikuttaa merkittävästi korjaustoimintaan ja ympäristöön
- puolueettomuuden takaamiseksi vahinkotarkastustoiminta on säilytettävä riippumattomana ajoneuvoalan kaupasta, korjaamotoiminnasta ja muusta vastaavasta ajoneuvoalaan liittyvästä kaupallisuudesta
- asiakkaat hyötyvät vahinkotarkastustoiminnasta myös taloudellisesti

Miten teemme työmme:

- Kehitämme jäsentemme asiakaspalveluvalmiuksia jotta tarkastustoiminnan tarvisijat kokevat asioinnin miellyttävänä, joustavana ja oikeudenmukaisena.
- Pidämme yllä ja kehitämme jäsentemme ammatillista asiantuntemusta.
- Toimimme yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa toiminnan kehittämiseksi ja laadun ylläpitämiseksi.
- Seuraamme alan kehitystä.

Tehtävä:

- Kannatamme vahinkotarkastustoiminnan järjestämistä yksityisen yritteliäisyyden pohjalta.
- Parannamme kyseessä olevan yritteliäisyyden taloudellisia ja muita edellytyksiä.
- Kehitämme vahinkotarkastustoiminnan teknistä suoristustasoa sekä käytännön laatua.

Liite 3. Esimerkkilaskelma. 1.sivu



Korjauskustannuslaskelma

Tulotilin
11.3.2017Elin
A1(1)Tulotilin
2.3.2017Laskennan alkupäivä
11.3.2017Kok. nro
KOE-17-01

Korjauksen tilaaja Matti Mäkeläinen Maitinkuja 8 02345 Vantaa +35812345678		Nimi Käytt. no.	
Valmistaja	Valmistaja / Tehnyt	Valmistusvuosi	Valmistusmaa
Rekisteri	Rekisterinumero	Työntekijä	
Valmistus 01-25375-2005 VOLVO V70 2.4 WAGON SD	Valmistajan mallinumero	Vuodenumero	
	285	2005	
Liikenneväline W1234567890	Liikenneväline 0	Käyttö Yksityinen	Liikenneväline Liikenneväline
Rekisteri	Rekisterinumero	Vai	Rekisteri
	2		
Ennen korjausta 1.12005	Vaihtokustannus Ei	Ennen korjausta 1000	Ennen korjausta 1000
Tuot. nro 2.3.2017	Korjauksen nro 83.2017	Valmistusvuosi 0.3.2017	
Valmistaja #Yleiskorjaamo	Käytt. nro #Yleiskorjaamo		

	<u>Alue</u>	<u>Valokassa</u>	<u>Summa</u>
Korjauksen - Vaihdo, VA	48,1	60,00	278,80
Vaihto			1015,30
Maksumuutokset	38,3	60,00	228,80
Maksumuutokset			132,32
Ruokakassa	3,5	60,00	21,00
Korjauskustannukset (alv. ALV 24% 324,20)			1675,02
Summa			1675,02

Lähitapiola

Pöytä

Jarmo Mäkeläinen

CASA5

Puhelin

095 50 571 84 88

2017.1

S-posti

jarmo.makelainen@vahinkokorjaaja.fi

001002470

Liite 3. Esimerkkilaskelma. 2.sivu



Työerittely

Työerittely
2.3.2017

Tuote nro
11.3.2017
Laskennus
11.3.2017

Rel. no
KOE-17-01

Valmistus	Valmistusmäärä	Vuosi
01-25375-2005 VOLVO V70 2.4 WAGON 5D	265	2005

Kortti - Vahjo, VA	Toimenpide	Aika
O ETUOVI	Vahjo	
OK-LISTA ETUOVI YLIN	Vahjo	
OK-LISTA ETUOVI ALIN	Vahjo	
Työaika yhteensä		411
Aikaaika		50
Summa Kortti - Vahjo, VA		461
Ruosteautot	Toimenpide	Aika
Buovi, Ruosteautot		20
Aikaaika ruosteautot		15
Summa Ruosteautot		35
Työaika yhteensä		496

Vaurioiden korjaukset voidaan aloittaa vasta kun työt valmistuneen jälkeen, mikä lasketta vastaa suoritettu joko.

Kuinka:

Oletamme, että korjaukset yllä olevan arvon mukaisesti jätty on suoritettu valmistajan ohjeiden mukaisesti.

	Nimi	Asepaikka
Lähtöpaikka	Rel:	Jarmo Mäkelä
	Puhelin:	055 50 571 84 88
	Sposti:	jarmo.makela@vahinkokorjaaja.fi
		CASAS
		2017-1
		0010.002470

Liite 3. Esimerkkilaskelma. 3.sivu

PDFMAILER.COM Print and send PDF files as Email with any application, ad-sponsored and free of charge www.pdfmailer.com



Varoasennittely

Talousvuosi
2.3.2017

Talousvuosi
11.3.2017

Laskutus kpl:
11.3.2017

Rekviisi
KOE-17-01

Mallinumero 01-28375-2008 VOLVO V70 2.4WAGON 50	Mallin nimi 285	Vuosi 2008
Varmistuskoodi W1234567890	Yhtiö	Yhteystieto
Asennus 03.2017	Asennus 10.3.2017	

Vaihtokoodi	Vaihtokoodin kuvaus	Laskutus	Oma laskutus	H: muutos	Summa
070687	OETUOVI	88,98		1000	88,98
051012	OK-LISTA ETUOVI YLIN	74,88		1000	74,88
000684	OK-LISTA ETUOVI ALIN	74,88		1000	74,88
	Summa				1 018,30

Lähitapiola

Ref: Jarmo Mäkelä
Puhelin: 050 50 571 84 88
S-posti: jarmo.makelae@vahitoidenkauppa.fi

CASAS
2017.1
0010 002470

Liite 3. Esimerkkilaskelma. 4.sivu



Maaluserittely

Tilaus päivä
2.3.2017

Tuotuspöytä
11.3.2017
Lähetys nro.
11.3.2017

Ko. nro.
KOE-17-01

Käyttäjän nimi Matti Mäkeläinen Maitinkuja 8 02345 Vantaa +35812345678		Nimi		Puhelin	
Vaikkokortti	Vaikkokortin nro.	Vaikkokortin nimi	Työntekijä nro.		
Vaikkokortti 23.2017	WN234567890	Maailma	Vaikka		
Vaikkokortti Törmäys		Maailma			
Maailman nro. 01-25375-2005 VOLVO V70 2.4WAGON 5D		Vaikkokortin nro.	Vuosi		
		285	2005		
Vaikkokortin nimi #Yhteiskunta		Vaikkokortin nimi #Yhteiskunta			
Vaikkokortin nro.	Vaikkokortin nro.	Vaikkokortin nro.	Vaikkokortin nro.		
80,00	80,00	80,00	80,00		

Eritys	Alue	Alue	Maalaus ulkopinta	Aika
U	Muovint-	6,4	O Lata suora	
	osa			
U	Int-osa	98,9	O Etuvä	
		103,3	Summa Maalaus ulkopinta	285
			Muu	Aika
			Aidustaika	11,7
			Summa Muu	11,7
			Summa Maalaus	385

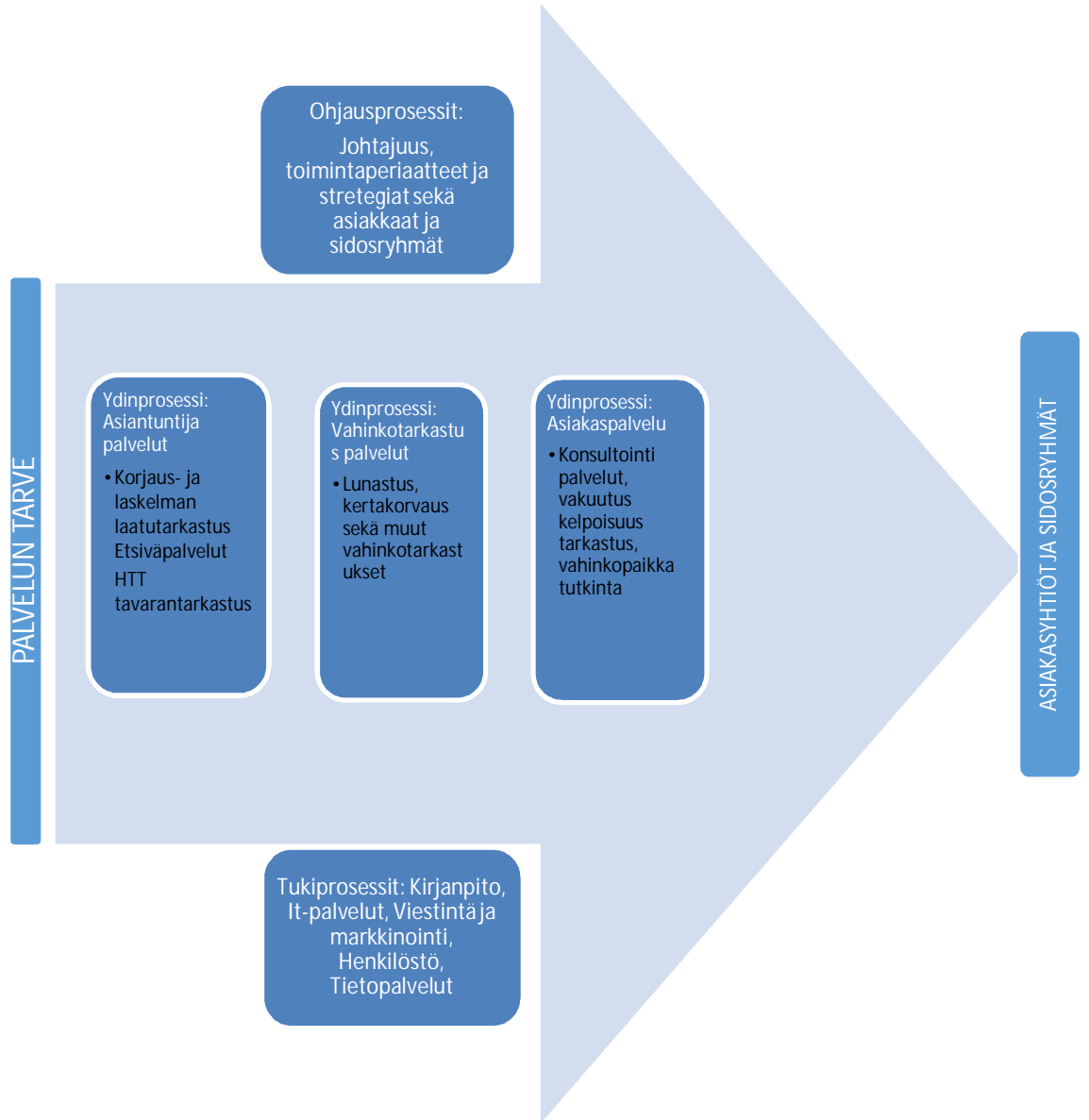
Kustannukset	Summa
Maalaus työ	285,00
Maalaimateriaali	132,32
Maalaimateriaali, muu	
Summa (sisällyttämättä)	382,12

OSAS järjestelmän maalauksen muuttokortilla

Lähittäjä	Ref:	Jarmo Mäkeläinen	OSAS
	Puhelin:	+35850 571 84 88	2017.1
	Sposti:	jarmo.makelainen@vahinkokorjaajat.fi	001002470



Liite 5. Prosessikartta



Liite 6. Toimintamalli



Liite 7. Prosessikaavio



Liite 8. Käsitteitä prosessikaaviossa

Käypänä arvona pidetään sitä arvoa, joka ajoneuvolla on ollut ennen vahinkoa. Tällä tarkoitetaan sitä käteishintaa, joka myytäessä olisi ajoneuvosta voitu vahinkohetkellä käteiskaupassa saada. Käytännössä käypä arvo arvioidaan erilaisten laskennallisten hinnastojen perusteella sekä vastaavia merkkejä myyvien liikkeiden hintatietojen perusteella. On huomioitava, etteivät autoliikkeiden ulosmyyntihinnat sellaisenaan ole osoitus käyvistä arvosta, koska ulosmyyntihintoihin vaikuttavat useat tekijät, kuten maksutapa, mahdollinen vaihto-auto, käteiskauppa sekä myytävän auton kunnostustaso sekä mahdollinen takuu. (www.liikennevahinkolautakunta.fi. Luettu 4.3.2017)

Jäännösarvona pidetään sitä summaa, jonka vakuutusyhtiö arvioi saavansa, kun se myy vahingoittuneen ajoneuvon tai esineen. Jäännösarvoa tarvitaan vahingon määrän (käyvänarvon ja jäännösarvon erotus) ja arvonnäköalaa vastaavan määrän laskemista varten.

Eriävä mielipide tarkoittaa vakuutusyhtiön edustajan sekä vahingon kärsineen näkemuseroa auton tai esineen arvosta. Mikäli tarkastaja joutuu tällaisen tilanteen eteen, niin täytetään sopimuspaperit asiakkaan kanssa normaalisti ja kerrotaan asiakkaalle hänen oikeutensa. Sopimuspapereissa on lisäteksti useimmilla yhtiöillä nimellä eriävä mielipide ja siihen pyydetään asiakkaan allekirjoitus. Tällä perusteella valitusprosessi lähtee etenemään ja korvaava yhtiö lähettää valitusohjeet. Valitus käsitellään sitten joko liikennevahinkolautakunnassa(liikennevahinko) tai finanssineuvonnassa(kaskovahinko). Nämä lautakunnat tekevät sitten päätöksen asiasta tarkastajan ja asiakkaan lausuntojen perusteella.

Liite 9. Kyselyn saate organisaatiolle

Hei !

Jarmo Mäkilaakso tekee liitollemme toimintakäsikirjaa.

Toimintakäsikirjan tekemistä ja toiminnan kehittämistä varten pääsette oheisen linkin kautta kyselylomakkeisiin.

Linkki avautuu 14.2.2017 klo 9.00 ja sulkeutuu 24.2.2017 klo 16.00.

<https://link.webpolsurveys.com/S/EDB6B0DCC7043928>

On erityisen tärkeää, että jokainen jäsen vastaa kysymyksiin !

Kysymysosion loppuosassa voitte esittää vielä kommentteja ja omia kysymyksiäkin.

Tarkoituksemme on myös lähettää vakuutusyhtiöiden edustajille kysymyksiä toiminnastamme.

Terkuin Kari

Liite 9. Kyselylomake organisaatiolle



Mistä asioista olemme sopineet menettely-/toimintatavan

1. Organisaation toimintaympäristö

	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa
Vahinkotarkastajat ja sen organisaation esittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakasyhöt, yhteistyötahot ja sidosryhmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöasiakkaiden oikeudet, odotukset ja tarpeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Johtaminen

	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa
Laadunhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan organisointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Roolit, vastuut ja valtuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinointi ja viestintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osto- ja yhteistyösopimukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan jatkuva parantaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Suunnittelu

	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa
Riskit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 9. Kyselylomake organisaatiolle

Laatutavoitteet ja niiden saavuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Tukitoiminnot

	Ei täyden	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	Eh osaa sanoa
Resurssit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pätevyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitteet ja välineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestintä ulkoinen ja sisäinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumentoitu tieto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Palvelut ja niiden toteuttaminen

	Ei täyden	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	Eh osaa sanoa
YVL:n palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan suunnittelu ja ohjeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessikuvaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluprosessien dokumentaatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Suorituskyvyn arviointi

	Ei täyden	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	Eh osaa sanoa
Seuranta, mittaus, analysointi ja arviointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäinen auditointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Johdon katselmus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Parantaminen

	Ei täyden	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	Eh osaa sanoa
--	-----------	-------------------	------------------------	-----------------	---------------

Liite 9. Kyselylomake organisaatiolle

	oletu	osittain	suurelta osin	täysin	ei koskaan
Tietojen analysointi ja hyödyntäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enkäisevät ja korjaavat toimenpiteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehittämissuunnitelmien suunnittelu ja organisointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä kohtia pitäisi erityisesti painottaa?

9. Mitä haluaisit kysyttävän asiakasyhtiöiltä palveluista?

10. Mitä haluaisit kysyttävän asiakasyhtiöiltä markkinoinnista?

11. Muut kysymykset asiakasyhtiöille

Liite 10. Kyselyn saate asiakasyhtiöille

Hei !

Haluamme kehittää YVL:n (Yksityisten Vahinkotarkastajien Liitto) toimintaa.

Lähestymme Teitä oheisen kyselylinkin muodossa.

Voitteko jakaa linkin oman organisaation puitteissa korvauskäsittelijöille, tarkastajille ja vastuuhenkilöille.

Kyselyyn vastaaminen vie n. 5 min.

<https://link.webpolsurveys.com/S/58BB0CAC80C7DBF4>

Sulkeutuu 24.3.2017 klo 15.33

Suurin kiitoksin Kari Köpönen

Liite 11. Kyselylomake asiakasyhtiöille

**1. Organisaation toimintaympäristö**

	E toteutu u	Toteutu u osittain	Toteutu u suurelta osin	Toteutu u täysin	
Vahinkotarkastajien ja organisaation esittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakasyhtiöiden, yhteistyötahojen ja sidosryhmien huomioon ottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöasiakkaiden oikeuksien, odotuksien ja tarpeiden huomioon ottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Johtaminen

	E toteutu u	Toteutu u osittain	Toteutu u suurelta osin	Toteutu u täysin	
Laadunhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan organisointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Roolit, vastuut ja valtuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinointi ja viestintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osto- ja yhteistyö sopimukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan jatkuva parantaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 11. Kyselylomake asiakasyhtiöille

3. Palvelut ja niiden toteuttaminen

	E toteutu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	
Palveluiden luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan suunnittelu ja ohjeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessikuvaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluprosessin dokumentaatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puolueettomuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattitaito vaatimukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkastajien palvelun samankaltaisuus eri alueilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

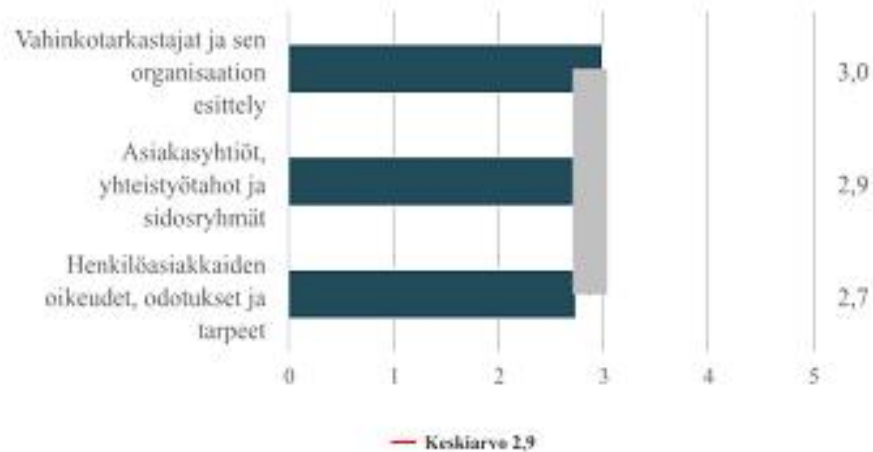
4. Miten kehittäisit YVL:n palveluita

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

Mistä asioista olemme sopineet menettely-/toimintatavan

1. Organisaation toimintaympäristö

Vastaajien määrä: 15

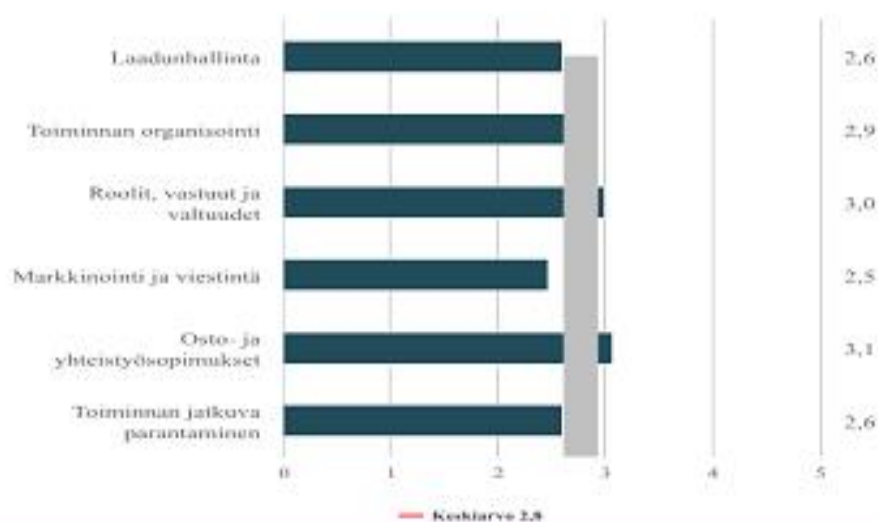


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskisarvo
Vahinkotarkastajat ja sen organisaation esittely	1 6,67%	2 13,33%	8 53,33%	4 26,67%	0 0%	15	3
Asiakasyhtiöt, yhteistyötahot ja sidosryhmät	1 6,67%	2 13,33%	10 66,67%	2 13,33%	0 0%	15	2,87
Henkilöasiakkaiden oikeudet, odotukset ja tarpeet	2 13,33%	3 20%	7 46,67%	3 20%	0 0%	15	2,73
Yhteensä	4	7	25	9	0	45	2,87

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

2. Johtaminen

Vastaajien määrä: 15

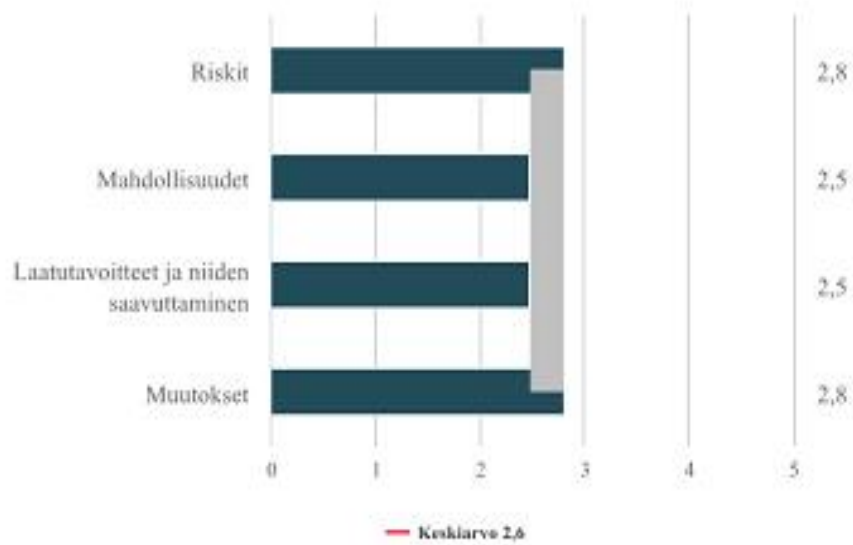


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskisarvo
Laadunhallinta	0	8	9	0	0	15	2,8
	0%	40%	60%	0%	0%		
Toiminnan organisointi	0	3	11	1	0	15	2,87
	0%	20%	73,33%	6,67%	0%		
Roolit, vastuut ja valtuudet	0	4	7	4	0	15	3
	0%	26,67%	46,67%	26,67%	0%		
Markkinointi ja viestintä	1	9	3	1	1	15	2,47
	6,67%	60%	20%	6,67%	6,67%		
Osto- ja yhteistyösopimukset	0	5	7	0	3	15	3,07
	0%	33,33%	46,67%	0%	20%		
Toiminnan jatkuva parantaminen	1	5	8	1	0	15	2,8
	6,67%	33,33%	53,33%	6,67%	0%		
Yhteensä	2	32	45	7	4	90	2,77

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

3. Suunnittelu

Vastaajien määrä: 15

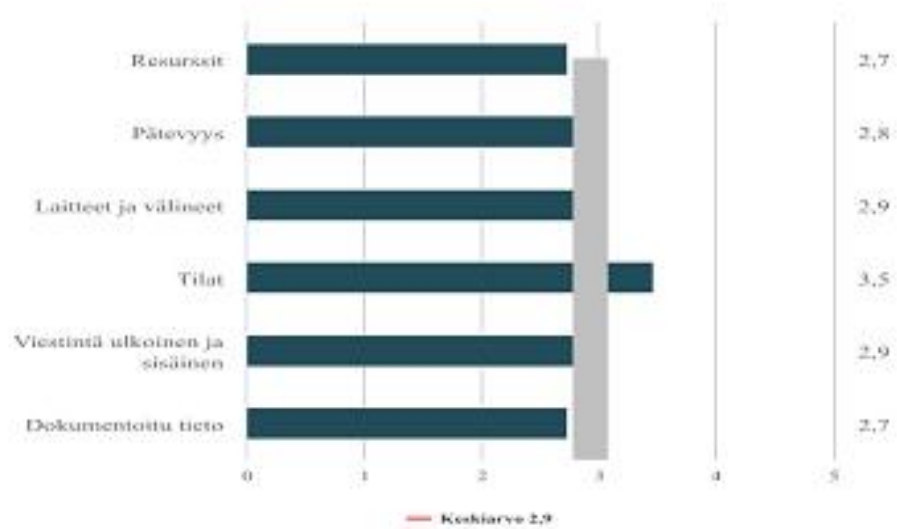


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskiarvo
Riskit	2	5	5	0	3	15	2,8
	13,33%	33,33%	33,33%	0%	20%		
Mahdollisuudet	3	6	4	0	2	15	2,47
	20%	40%	26,67%	0%	13,33%		
Laatuavoitteet ja niiden saavuttaminen	1	6	8	0	0	15	2,47
	6,67%	40%	53,33%	0%	0%		
Muutokset	1	7	4	0	3	15	2,8
	6,67%	46,67%	26,67%	0%	20%		
Yhteensä	7	24	21	0	8	60	2,63

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

4. Tukitoiminnot

Vastaajien määrä: 15

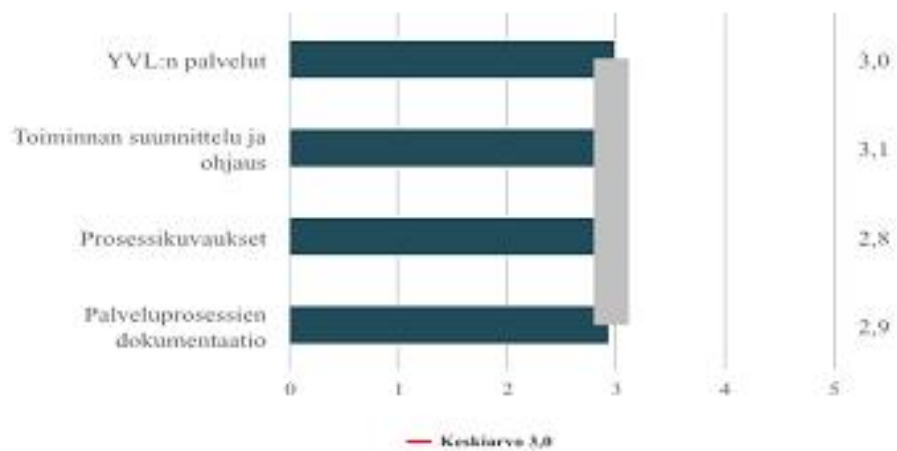


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskisarvo
Resurssit	1	5	7	1	1	15	2,73
	6,67%	33,33%	46,67%	6,67%	6,67%		
Pätevyys	1	2	11	1	0	15	2,8
	6,67%	13,33%	73,33%	6,67%	0%		
Laitteet ja välineet	0	2	12	1	0	15	2,93
	0%	13,33%	80%	6,67%	0%		
Tilat	0	5	3	2	5	15	3,47
	0%	33,33%	20%	13,33%	33,33%		
Viestintä ulkoinen ja sisäinen	0	5	8	1	1	15	2,87
	0%	33,33%	53,33%	6,67%	6,67%		
Dokumentoitu tieto	1	5	7	1	1	15	2,73
	6,67%	33,33%	46,67%	6,67%	6,67%		
Yhteensä	3	24	48	7	8	90	2,92

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

5. Palvelut ja niiden toteuttaminen

Vastaajien määrä: 15

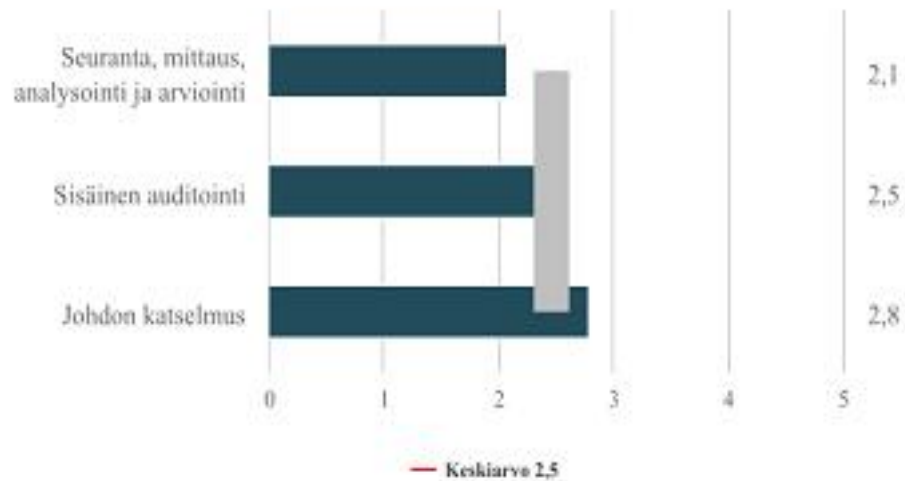


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskisarvo
YVL:n palvelut	0 0%	2 13,33%	11 73,33%	2 13,33%	0 0%	15	3
Toiminnan suunnittelu ja ohjaus	0 0%	4 26,67%	7 46,67%	3 20%	1 6,67%	15	3,07
Prosessikuvaukset	2 13,33%	7 46,67%	2 13,33%	0 0%	4 26,67%	15	2,8
Palveluprosessien dokumentaatio	2 13,33%	5 33,33%	4 26,67%	0 0%	4 26,67%	15	2,93
Yhteensä	4	18	24	5	9	60	2,95

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

6. Suorituskyvyn arviointi

Vastaajien määrä: 15

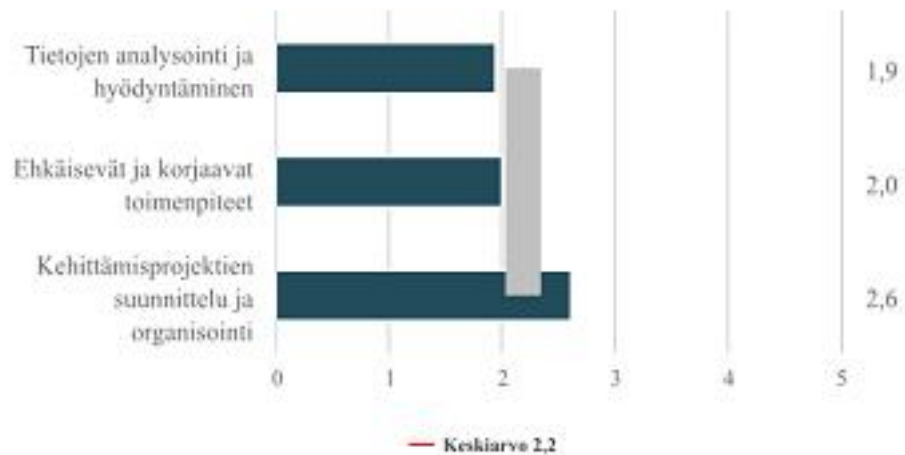


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskisarvo
Seuranta, mittaus, analysointi ja arviointi	5	6	3	0	1	15	2,07
	33,33%	40%	20%	0%	6,67%		
Sisäinen auditointi	5	5	1	0	4	15	2,53
	33,33%	33,33%	6,67%	0%	26,67%		
Johdon katselmus	4	3	3	0	4	14	2,79
	28,57%	21,43%	21,43%	0%	28,57%		
Yhteensä	14	14	7	0	9	44	2,45

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

7. Parantaminen

Vastaajien määrä: 15



	Ei toteutu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin	En osaa sanoa	Yhteensä	Keskisarvo
Tietojen analysointi ja hyödyntäminen	5 33,33%	6 40%	4 26,67%	0 0%	0 0%	15	1,93
Ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet	5 33,33%	6 40%	3 20%	1 6,67%	0 0%	15	2
Kehittämisprojektien suunnittelu ja organisointi	2 13,33%	8 53,33%	2 13,33%	0 0%	3 20%	15	2,6
Yhteensä	12	20	9	1	3	45	2,18

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta.

8. Mitä kohtia pitäisi erityisesti painottaa?

Vastaajien määrä: 8

Vastaukset
Yhteistä henkilökohtaista palautetta toivoisin • hyvin hoidetut asiat • kehitettävät asiat
Prosessien esille tuomista, Hinnoittelua, toiminnan yhteiset pelisäännöt, budjetit tarkastukset
Yhtenäiset toimintatavat kaikilla tarkastajilla.
Tarkastajien kokemus ja ammattitaito. Puolueeton organisaatio. Maankattava.
yhtenäinen toimintatapa.
• läheskään kaikkia kysymyksiä en ymmärrä!!!! • yhtenäistä toimintatapaa
Yhteiset toimintaohjeet

9. Mitä haluaisit kysyttävän asiakasyhtiöiltä palveluista?

Vastaajien määrä: 8

Vastaukset
ks. kohta 8.
Millä tasolla palvelumme ovat? Mitä kehitettävää palveluissamme on?
miten toimimme? asiakas palautteita negatiiviset mutta myös positiiviset. palautetta voisi tulla enemmänkin, olivat ne kumpaa tahansa se kehittää toimintaa parhaiten.
• palvelulupaus 24h toteutuminen • tarkastajan tavoitettavuus • tarkastuspyyntöihin vastaaminen (kuittaus) • arvio tarkastajien vakuutuslaitteiden tuntemuksesta • vahinkoilmoitus kaavakkeiden tarjoamisesta tarkastuslianteessa tarvittaessa
Mitä eettisiä eroja yhtiöiden korvauskäsittelijät näkevät YVL:n tarkastajien toiminnassa?
Mitä asioita pitää parantaa? Toimiko heidän palvelut ilman YVL:tä?

Liite 12. Kyselyn tulokset organisaatiolta

Voisiko YVL:n tarkastaja käyttää riskien arviointiin. Voisiko YVL:n tarkastaja päästä yhtiöiden koulutukseen mukaan.
Ohjeita korvauskäytäntöihin.
Tyytyväisyys palvelusta, asiakkaiden palaute

10. Mitä haluaisit kysyttävän asiakasyhtiöiltä markkinoinnista?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Millä tavalla voisimme tuoda esiin osaamisemme enemmän onko tietoisuus toiminnastamme riittävää ? toiveita ?
-onko korvauskäsinteillä riittävästi tietoa meidän hyödyntämisestä (tapahtumapaikkakuvaukset tai muita erikoistapauksia) - yhteystietojen löydettävyyys - yhtiön markkinointi tarkastus tilanteessa - vahinkoilmoitus kasvakeiden tarpeesta tarkastus tilanteessa tarvittaessa
Onko yhtiöiden edustajat tietoisia mitä kaikkia palveluja YVL tuottaa ? Voisiko YVL mainita osana yhtiöiden tarkastusorganisaationa.

11. Muut kysymykset asiakasyhtiöille

Vastaajien määrä: 6

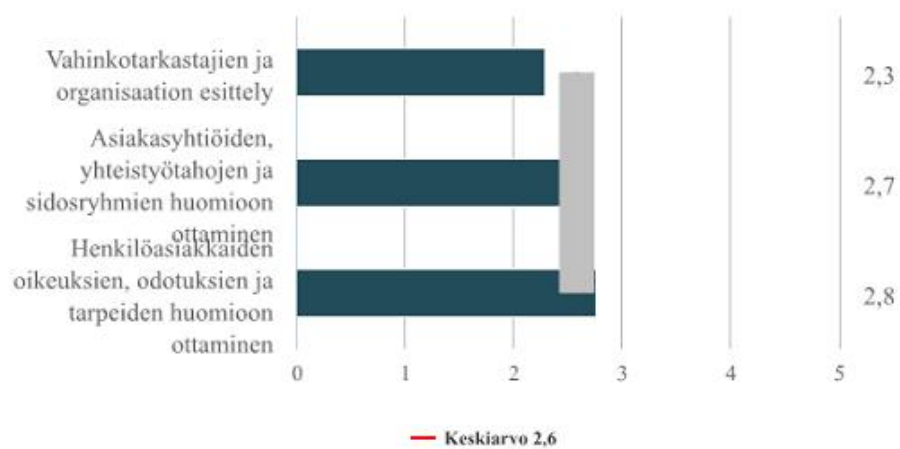
Vastaukset
Voisiko YVL olla ainut palveluntuottaja?
organisaatiomme tunnettavuus ja maine yleensä koko Suomessa, onko alue kohtaisia eroja ? - kehitysideoita - havaittuja epäkohtia
Mikä on YVL:n tarkastajan tavoitettavuus ? Onko palvelun laatu sama ympäri Suomen ? Onko dokumentaation taso riittävä yhtiöille ? Miksi ei tehdä laatutarkastuksia edes kohtuullista määrää.
Jokin euromääräinen raja milloin vauriot tarkastettaisiin korjaamoilla. Nyt rahaa palaa tosi paljon. Korjaamot kokeilevat mikä menee läpi. Mikä on yhtiöiden käsitys YVL:n tuvaisuudesta, ja millä toimenpiteillä he takaavat sen jatkuvuuden?
Yhteysthenkiä yhtiöissä

Liite 13. Kyselyn tulokset asiakasyhtiöiltä

Miten koette YVL:ssä toteutuneen

1. Organisaation toimintaympäristö

Vastaajien määrä: 51

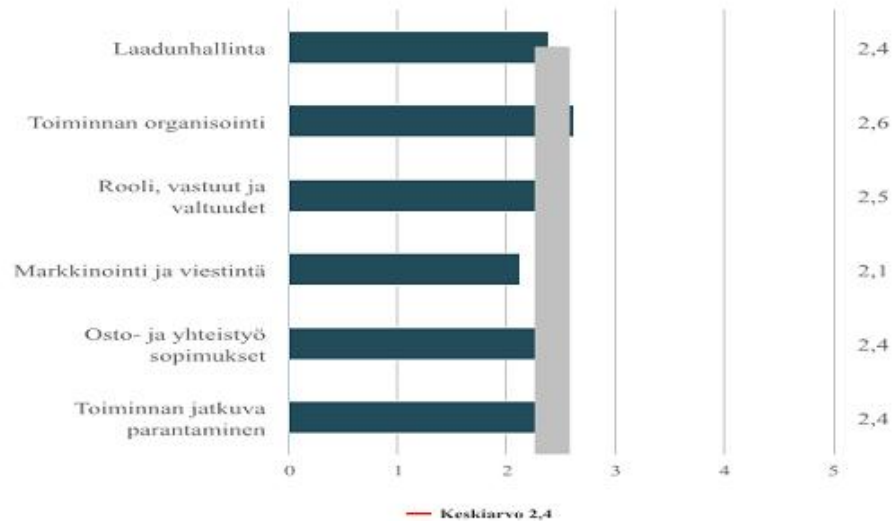


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin		Yhteensä	Keskiarvo
Vahinkotarkastajien ja organisaation esittely	12	14	21	3	0	50	2,3
	24%	28%	42%	6%	0%		
Asiakasyhtiöiden, yhteistyötahojen ja sidosryhmien huomioon ottaminen	3	18	23	7	0	51	2,67
	5,88%	35,29%	45,1%	13,73%	0%		
Henkilöasiakkaiden oikeuksien, odotuksien ja tarpeiden huomioon ottaminen	3	13	28	7	0	51	2,76
	5,88%	25,49%	54,9%	13,73%	0%		
Yhteensä	18	45	72	17	0	152	2,58

Liite 13. Kyselyn tulokset asiakasyhtiöiltä

2. Johtaminen

Vastaajien määrä: 48

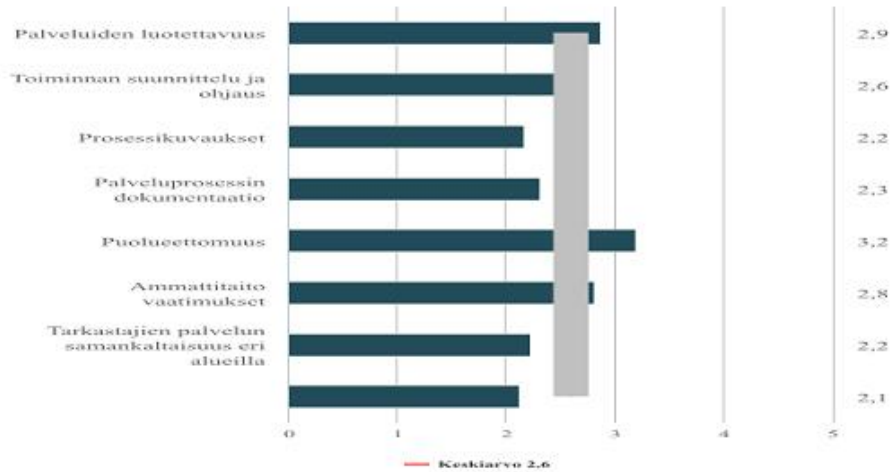


	Ei toteudu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin		Yhteensä	Keskiarvo
Laadunhallinta	7	17	22	2	0	48	2,4
	14,58%	35,42%	45,83%	4,17%	0%		
Toiminnan organisointi	6	11	26	5	0	48	2,63
	12,5%	22,92%	54,17%	10,42%	0%		
Rooli, vastuut ja valtuudet	6	14	24	4	0	48	2,54
	12,5%	29,17%	50%	8,33%	0%		
Markkinointi ja viestintä	13	17	17	1	0	48	2,13
	27,08%	35,42%	35,42%	2,08%	0%		
Osto- ja yhteistyö sopimukset	6	15	22	2	0	45	2,44
	13,33%	33,33%	48,89%	4,44%	0%		
Toiminnan jatkuva parantaminen	8	18	19	3	0	48	2,35
	16,67%	37,5%	39,58%	6,25%	0%		
Yhteensä	46	92	130	17	0	285	2,41

Liite 13. Kyselyn tulokset asiakasyhtiöiltä

3. Palvelut ja niiden toteuttaminen

Vastaajien määrä: 50



	Ei toteutu	Toteutuu osittain	Toteutuu suurelta osin	Toteutuu täysin		Yhteensä	Keskisarvo
Palveluiden luotettavuus	3	9	29	9	0	50	2,88
	6%	18%	58%	18%	0%		
Toiminnan suunnittelu ja ohjaus	6	13	25	4	0	48	2,56
	12,5%	27,08%	52,08%	8,33%	0%		
Prosessikuvaukset	10	21	14	2	0	47	2,17
	21,28%	44,68%	29,79%	4,26%	0%		
Palveluprosessin dokumentaatio	8	20	17	3	0	48	2,31
	16,67%	41,67%	35,42%	6,25%	0%		
Puolueettomuus	4	3	22	21	0	50	3,2
	8%	6%	44%	42%	0%		
Ammattitaito vaatimukset	5	7	30	8	0	50	2,82
	10%	14%	60%	16%	0%		
Tarkastajien palvelun samankaltaisuus eri alueilla	12	17	17	3	0	49	2,22
	24,49%	34,69%	34,69%	6,12%	0%		
	3	2	2	1	0	8	2,13
	37,5%	25%	25%	12,5%	0%		
Yhteensä	51	92	156	51	0	350	2,59

Liite 13. Kyselyn tulokset asiakasyhtiöiltä

4. Miten kehittäisit YVL:n palveluita

Vastaajien määrä: 22

Vastaukset
Nettisivuille tarkastajien esittely (kuva, lyhyt CV + selvitys erityisosaamisalueista ym.)
yhteinen toimintakäsikirja tms. kaikki toimisi samalla tavoin
Työkalujen kehittäminen, laskutus, raportointi, asiakastytyväisyystutkimukset. Tietyillä alueilla palvelun laadussa on vielä parantamisen varaa, vaikkakin laatu yleisesti ottaen on parantunut viimeisten vuosien aikana huomattavasti.
YVL ei ole yrityksenä näkynyt mitenkään. Olemme oman yhtiön vahinkotarkastajillamme saaneet oman alueen YVL:n tarkastajien nimet ja puhelinnumerot, mutta yleisesti YVL:stä ei ole mitään tietoa.
Lisäämällä koulutusta asiakas palvelu aiheella
Tarkastajan yhteydenpito asiakkaisiin on todella vajavaista eli asiakas olisi kontaktoitava nopeasti. Samoin tarkastuspyyntöjen toteuttaminen saisi olla nopeampaa ja pyynnön tekijää olisi informoitava miten tilanne etenee.
Luopuisin sen käyttämisestä
Vaihtelu hurjaa vahinkotarkastajien kesken. Osalle voisi antaa arvosanan 8, osalle 4 minus. Ne joille antaisin neljä, täytyy vahtia kuin pikkulapsia. Olen asioinut vahinkotarkastajan kanssa, joka ei suostunut tapamaan vak.ottajaa vaikka vahinkokäsittely olisi sen vaatinut. Ei vahinkotarkastaja myöskään sitä LähiTapiolaan ilmoittanut, pisti vaan pään pensaaseen
Kaikiilta pitäisi saada samanlaiset laskut Iban-tilinumeroineen. Laatu ei ole kovin tasaista: toiset tekevät erinomaista työtä ja toiset eivät toimi sovitulla tavalla (lähinnä 1 tarkastaja ei...)
Tarkastajat pääosin rautaisia ammattilaisia. Joitain heikompia kokemuksia mahtuu joukkoon, mutta pääosin palvelu toimii ja kuittaukset tarkastuspyyntöihin tulevat ripeästi.
Mielestäni toiminta on melko laadukasta. Vahinkotarkastajat ovat ystävällisiä ja ammattitaitoisia. Pääsääntöisesti asiat ovat hoituneet hyvin. Pari kommenttia kuitenkin. -Jos vahinkotarkastaja ei saa jostain syystä asiakasta kiinni tai ei pysty muuten suorittamaan tilattua tehtävää, tulisi siitä informoida vakuutusyhtiötä. Joskus on käynyt niin, että vahinkopäivänä on pyydetty tarkastusta. Kun käsittelijä on tutkaillut muusta syystä kansia useiden viikkojen päästä tai asiakas on itse soittanut ja tiedustellut asian edistymistä, on saanut huomata, että tarkastaja ei ole saanut asiakasta kiinni tai jostain muusta syystä ei ole tarkastusta suorittanutkaan. Jos tällainen tilanne tulee, siitä pitäisi informoida vakuutusyhtiön käsittelijää. - Kun tarkastus on suoritettu, pyytäisin tarkastajaa lähettämään saman tien laskun, ettei vahinko jää roikkumaan auki pelkästään vahinkotarkastajan laskun takia.
Suora markkinointia alueyhtiöille, mitä kaikkia palveluita pystytte tarjoamaan? Alueyhtiöiden korvausjohtajiin yhteyttä, joka alueella !!
Kaipaisin parempaa selvyyttä kunkin YVL-tarkastajan erityisosaamisalueista (esim. tekniikka, sähkö, kori, vene, raskaskalusto, työkone, maatalauskone jaolla tms.)
Korvauskäsittelijänä toivoisin, että YVL:n tarkastajien yhteystiedot löytyisivät keskitetysti samasta paikasta ja olisivat helposti saatavilla. Toisinaan vahinkotarkastajia on ollut hankala tavoittaa. Väillä taas vastaus sähköpostiinkin on tullut jopa tunnin kuluessa.
enemmän näkyvyyttä,
Jos ajoneuvoa käydään tarkastamassa LähiTapiolan nimissä, siitä tulisi ehdottomasti ilmoittaa LähiTapiolaan ja nimenomaan vahingon käsittelijälle. Ajoneuvon seisonta-aika (normin määrä +

Liite 13. Kyselyn tulokset asiakasyhtiöiltä



<p>hyväksytyt seisonat) tulisi aina muistaa selvittää ja merkitä, ettei tarvitse jälkikäteen soitella ja selvittää. Jos selvittelyn tarvetta on tullut, niin tavoitettavuudessa on ollut ongelmia. Tavoitettavuuteen kannattaa panostaa, ja jos on niin, ettei aina voi olla tavoitettavissa, niin erityisesti kannattaa panostaa käsittelijän informointiin ilman erillistä pyyntöä. Esimerkiksi jos asiakas ei ole tyytyväinen kertakorvaukseen tai lunastussummaan tm., niin asiakkaalta tulisi kysyä haluaako hän kirjallisen korvauspäätöksen ja ilmoittaa asia vahingon käsittelijälle. Nyt on hankalaa, että asiakas saattaa ilmoittaa käsittelijälle tyytymättömyytensä, mutta käsittelijä ei tiedä sovitun summan perusteista mitään tai mitä asiasta on jo tarkastajan kanssa sovittu.</p>
<p>Lopettaisin ko. puulaakin. Tarkastajien pitää olla samassa organisaatiossa sitä tarkasti kuunnellen. Tässä jokainen amatööri puuhastelee ihan omaan suuntaansa. Edes toiminnan laskutus ei ole organisoitu vaan täysin kivikautinen, kuten jokainen tuohon roskasakkiin ajautunut niin kutsuttu vahinkotarkastaja. Kohta on vuosi 2020, ei uskoisi, ellei omin silmin näe. Herätkää jo todellisuuteen. Toiminnan oraginointiin ja johtamiseen tulee panostaa enemmän. Tarkastajien toiminnan laatuun tulee kiinnittää enemmän huomioita. Selkeät mittarit ja kriiteerit.</p>
<p>LähiTapiola Pohjanmaalla YVL:n palveluja</p>
<p>Selkeät pohjat raportointiin, tarkastus "päiväkirjan" pitämiseen ja muistiinpanoihin. Sellainen pohja, johon liitetään alkuperäinen tarkastuspyyntö, pidetään kirjaa sovitusta ja kirjoitetaan kunnolliset raportit.</p>
<p>Toiminta pitäisi saada toimimaan samalla sapluunalla ympäri Suomen. Pääosin toimii hyvin, mutta viilaamista on toki vielä, että kaikki tarkastajat saadaan samaan veneeseen. Jos jotain ohjeita tulee yhtiöiltä päin, niin olisi toivottavaa, että ne myös saadaan sisäistettyä kentällä ja myöskin luettua. Käyvän arvon lausuntoihin voisi jonkinlaista koulutusta järjestää, että niistä olisi hyötyä myöskin yhtiöillä päin. Sellaista tekstiä pitää suoltaa, että sen voi suoraan siirtää vastineisiin, ilman että pitää käyttää asiantuntijoilla muokattavana.</p>
<p>lunastuspapereiden tekeminen</p>

Liite 14. Laatukäsikirja versio 1.0

PDFMAILER.COM Print and send PDF files as Emails with any application, ad-sponsored and free of charge www.pdfmailer.com



Laatukäsikirja

Versio 1.0

Sisällysluettelo

1. **Organisaation esittely**
2. **Käsikirja järjestelmä**
 - 2.1 Järjestelmän piiriin kuuluvat toiminnot
 - 2.2 Järjestelmän dokumentaatio
 - 2.2.1 Ohjeet ja niiden valvonta
 - 2.2.2 Tallenteet ja niiden valvonta
3. **Asiakkaat ja yhteistyötahot**
 - 3.1 Toimintaympäristön kartoitus
 - 3.2 Asiakasanalyysi - ja segmentointi
4. **Johtaminen**
 - 4.1 Organisaation perustehtävä ja toiminta ajatus
 - 4.2 Organisaation laatupolitiikka
 - 4.3 Tavoitteet, laatuksiteerit ja niiden toteutumisen seuranta
 - 4.4 Toiminnan organisointi
 - 4.5 Markkinointi ja tiedottaminen
 - 4.6 Osto – ja yhteistyösopimukset
 - 4.7 Toiminnan jatkuva parantaminen

5. Resurssit

- 5.1 Henkilöresurssit
 - 5.1.1 Henkilöresurssien riittävyyden turvaaminen
 - 5.1.2 Rekrytointi, koulutustaso, perehdytys ja työhön opastus
 - 5.1.3 YVL koulutukset
- 5.2 Tilat
- 5.3 Laitteet ja välineet
- 5.4 Tietoturva riskien ennakointi ja hallinta
- 5.5 Liitosta erottamisen kriteerit

6. Palvelut ja niiden toteuttaminen

- 6.1 Organisaation palvelut
- 6.2 Prosessikuvaukset
- 6.3 Palveluprosessien dokumentaatio
 - 6.3.1 Asiakastyön aloittamisesta-> lopettamiseen liittyvät dokumentit
 - 6.3.2 Vahingonmäärän arviointimenetelmät ja lausunnot
 - 6.3.3 Dokumentaation arviointi ja parantaminen

7. Laadun mittaus, arviointi ja parantaminen

8. Laadunhallinnan periaatteet YVL:ssä

9. Tarkastuspalkkioiden laskutus

10. Lähteet

1. ORGANISAATION ESITTELY

YVL - Yksityiset vahinkotarkastajat ry. Yhdistys perustettiin vuonna 2008. Kaikki yhdistyksen jäsenet toimivat itsenäisinä yrittäjinä, joko osakeyhtiö pohjalta tai toiminimellä. Kaikkiaan yhdistyksessä on jäseniä 25, eri puolella suomea. YVL on koko maan kattava asiantuntijaverkosto ja vuonna 2016 tarkastettiin noin 5500 kappaletta vahinkoja erilaisiin teknisiin laitteisiin polkupyöristä maansiirtokoneisiin.

Alueiden tarkastajien tiedot tarkemmin www.vahinkotarkastajat.fi

Seuraavassa kaaviossa 1. on hallituksen kokoonpano



Kaavio 1. Hallituksen kokoonpano

2. KÄSIKIRJAJÄRJESTELMÄ

Laatukäsikirjalla tarkoitetaan organisaation yhteisiä toimintatapoja. Tällä käsikirjalla pyritään yhteisten pelisääntöjen ja mallien avulla kehittämään toimintaa asiakkaat ja sidosryhmät huomioon ottaen. Käsikirjan avulla kasataan kaikki kuvaukset, ohjeistukset, palautteet yms. kokonaisuudeksi joka tukee organisaatiomme missioita, visioita sekä arvoja.

Vahinkotarkastajiin kohdistuu lainsäädännön lisäksi erilaisia vaatimuksia sekä odotuksia yksityisten asiakkaiden sekä asiakasyhtiöiden tahoilta. Vahinkotarkastajien on tunnistettava toimintaansa kohdistuvat vaatimukset sekä pyrittävä järjestelemään toimintansa siten, että erilaisten asiakkaiden vaatimukset kyetään täyttämään mahdollisimman tasalaatuisesti.

Laatukäsikirjan ei ole tarkoitus esitellä, kuinka haluaisimme toimia vaan miten toimimme. Koska käsikirjan on tarkoitus lisätä läpinäkyvyyttä toiminnastamme sekä toimia oppaana jäsenistöllemme, niin käsikirjassa on käytetty ISO 9001- standardien periaatteita vain ohjeellisesti. Tässä käsikirjassa nousee erityisesti esiin sitouttaminen, prosessit ja dokumentointi sekä niiden jatkuva parantaminen.

2.1 Järjestelmän piiriin kuuluvat toiminnot

Tässä vaiheessa järjestelmän piiriin kuuluvat: Asiakkaat, johtaminen, resurssit, palvelut ja laadun kehittäminen ja sen arviointi. Nämä ovat edempänä yksityiskohtaisemmin. Järjestelmää täydennetään tarpeen mukaan. Onkin sovittu, että jos täydennettävää löytyy niin, niistä tehdään koonti ja mietitään niiden tarpeellisuutta johtoryhmässä. Tämän jälkeen voidaan tehdä päivitys. Päivitys tehdään kerran vuodessa.

2.2 Järjestelmän dokumentaatio

Dokumentaatio sisältää kaksi osa-aluetta, jotka tallennetaan.

1. **Ohjeet**, joilla ohjataan toimintoja ja menettelyjä.
2. **Tallenteet**, jotka ovat dokumentteja toteutuneesta toiminnasta.

2.2.1 Ohjeet ja niiden valvonta

Vakuutusyhtiöiden ehdot ja liikennevakuutuslaki ohjaavat toimintaamme pääosin. Tämän käsikirjan liitteeksi niitä ei laiteta, vaan ne ovat kootusti YVL:n **extranetissä**. Jokaisella asiakasyhtiöllä on omat kansionsa, minne ohjeet tallennetaan. Ohjeisiin ja niiden valvontaan nimetään henkilö, jonka vastuulla on viimeisimpien ohjeiden ja muun materiaalin saatavuus jäsenistölle. Näihin merkataan käyttöönotto päivämäärä. Nimetty henkilö vastaa myös vanhentuneiden tietojen poiskeraamisesta sekä niiden tallentamisesta sääntöjen mukaan. Ohjeet täytyy olla saatavilla mahdollisimman helposti ja niissä ei saa olla ristiriitoja, joista täytyy erikseen kysellä. Esimerkkeinä seuraavat:

1. Vapaaehtoiset vakuutusehdot
2. Liikennevakuutusehdot ja normit
3. Korvaussopimukset
4. Yhtiöiden käytänteet kertakorvaustilanteissa
5. Koulutusmateriaali
6. Muut ulkopuolelta tulevat käytänteet

Näiden ohjeiden päivittämisestä pidetään kirjaa, milloin ja miten se on tehty.

2.2.2 Tallenteet ja niiden valvonta

Toteutunut toiminta eli käytännössä lunastukset, kertakorvaukset ja muut laskelmat tallentuvat ensisijaisesti cabakseen ja siitä suoraan vakuutusyhtiöille. Cabakseen päivityskin toteutetaan automaattisesti verkossa. Yksittäisen tekijän täytyy tallentaa tekemänsä laskelmat ja muut siihen liittyvät asiakirjat omalle koneelle esim. PDF-muodossa, jolloin ne toimivat oikeusturvana sekä ohjeina tuleviin koitoksiin. Näitä tallenteita valvoo **jokainen tarkastaja itse**.



3. ASIAKKAAT JA YHTEISTYÖTAHOT

Vahinkotarkastajilla on laaja asiakas - ja yhteistyöverkosto. Onkin selvää, että yksittäisen prosessin kaikkia osapuolia voi olla vaikea tyydyttää. Näissä vaaditaan yksittäiseltä tarkastajalta moninaisia taitoja ja työkaluja. Usein haetaan kompromisseja. Tässä osiossa pyritään selvittämään toimintaympäristö ja sen tarpeet, jotta haasteisiin vastaaminen olisi helpompaa. Vahinkotarkastaja toimii myös käyntikorttina kyseiselle vakuutusyhtiölle.

3.1 Toimintaympäristön kartoitus

Kartoitusta tehtäessä yksittäinen vahinkotarkastus kulminoituu usein ajoneuvon tai tuotteen haltijaan sekä omistajaan. Mutta näinhän se ei ole vaan prosessiin saattaa sisältyä useita eri sidosryhmiä ja osatekijöitä. Esimerkkeinä seuraavat:

- Asiakasyhtiöt
- Maahantuojan korjaamot
- **Vakuutusyhtiön asiakas**
- Yleiskorjaamot ja purkaamot
- Vauriotuotteen tai ajoneuvonrealisoija

Seuraava kaavio 2. kuvaakin hyvin toimintaympäristöä ja ammatillista yhteistyötä missä keskiönä on **asiakas**.



Kaavio 2. Sidosryhmät

3.2 Asiakasanalyysi – ja segmentointi

Tässä kohdassa esitellään organisaation sidosryhmät. Segmentteihin jakaminen auttaa organisaatiota tunnistamaan sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset sekä kehittämään niitä. Vuonna 2017 helmi-maaliskuussa asiakasyhtiöille tehdyn kyselytutkimuksen perusteella esiin nousi asioita, mitkä ovat seuraavassa taulukoituna. Muiden sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset on selvitetty kokemusten perusteella.

SIDOSRYHMÄ	TARPEET JA VAATIMUKSET
Asiakasyhtiöt	<ul style="list-style-type: none"> • Ehtojen tuntemus • Nopea vahingon haltuunotto • Luotettavuus • Selkeä raportointi • Palvelujen samankaltaisuus eri alueilla • Ammattitaito • Käyvänarvon lausunnot
Henkilöasiakas	<ul style="list-style-type: none"> • Puolueettomuus • Vahingon määrän perustelu • Nopea vahingon käsittely • Vaihtoehdot korvauksissa
Maahantuojaan korjaamot	<ul style="list-style-type: none"> • Nopeat vastaukset vahinkoihin • Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään • Selkeät työohjeet
Yleiskorjaamot ja purkaamot	<ul style="list-style-type: none"> • B-osien jatkuva käyttö korjauksissa • Jatkuva vuorovaikutus • Nopeat vastaukset vahinkoihin • Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään • Selkeät työohjeet
Vauriotuotteiden realisoijat	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisimman tarkat varusteet ja puutteet • Oma jäännösarvon näkemys

Taulukko 1. Sidosryhmät ja heidän tarpeet sekä vaatimukset.

4. JOHTAMINEN

Johdon on osoitettava organisaatiolle suunta. Toiminnan suunnittelu, toteutus, mittaus, arviointi ja parantaminen, sekä näiden perusteella tehdyt johtopäätökset kuuluvat organisaation johdolle. YVL:ssä jokainen tarkastaja on kuitenkin oman yrityksensä johto, joten vastuu näistä on ensisijaisesti jäsenillä. Organisaation johto ottaa kantaa erikoistapauksiin harkitusti.

4.1 Organisaation perustehtävä ja toiminta ajatus

YVL:n perustehtävä on tuottaa laadukasta vahinkotarkastuspalvelua eri vakuutusyhtiöille ja sidosryhmille.

Yksityisten vahinkotarkastajien liiton asiakkaita ovat: Lähitapiola, Folksam, Suomen vahinkovakuutus, Pohjantähti, Liikennevakuutuskeskus, Van Ameyde Krogius Oy, Crawford & Company, Protector Forsikring ASA ja Autovahinkokeskus.

Tarjoamme asiakkaillemme koko maan kattavan asiantuntija verkoston, tietotaitoa korjaamo- ja vakuutusteknisissä asioissa.

Visio:

Liitto toimii yksityisten tarkastajien tunnustettuna edunvalvojana.

Liitto vastaa jäsenten koulutuksellisiin tarpeisiin.

Liitto toimii jäsenistönsä kaksisuuntaisena informaatio- ja yhteistyökanavana.

4.2 Organisaation laatupolitiikka

Arvot

Uskomme, että:

- laadukas vahinkotarkastustoiminta vaikuttaa merkittävästi korjaustoimintaan ja ympäristöön

- puolueettomuuden takaamiseksi vahinkotarkastustoiminta on säilytettävä riippumattomana ajoneuvoalan kaupasta ja korjaamotoiminnasta.

Miten teemme työmme:

- Kehitämme jäsentemme asiakaspalveluvalmiuksia jotta tarkastustoiminnan tarvitsijat kokevat asioinnin miellyttävänä, joustavana ja oikeudenmukaisena.
- Pidämme yllä ja kehitämme jäsentemme ammatillista asiantuntemusta.
- Toimimme yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa toiminnan kehittämiseksi ja laadun ylläpitämiseksi.
- Seuraamme alan kehitystä.
- Edistämme osaltamme kestävästä kehitystä.

Tehtävä:

- Kannatamme vahinkotarkastustoiminnan järjestämistä yksityisen yritteliäisyyden pohjalta.
- Parannamme kyseessä olevan yritteliäisyyden taloudellisia ja muita edellytyksiä.
- Kehitämme vahinkotarkastustoiminnan teknistä suoritusastoa sekä käytännön laatua.

4.3 Tavoitteet, laatukriteerit ja niiden toteutumisen seuranta

Organisaation ja yksittäisen yrittäjän tavoitteena on täyttää eri sidosryhmien tarpeet ja vaatimukset mahdollisimman kattavasti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokainen yrittäjä tutustuu eri sidosryhmiin, vaikka taulukon avulla ja tekee tarvittavat itse arvioinnit, onko kaikki eri osa-alueet toteutuneet prosessissa. Organisaation johtoryhmä käy tätä läpi myös vuositasolla asiakasyhtiöiden edustajien kanssa.

4.4 Toiminnan organisointi

Jokainen organisaation jäsen määrittelee itse tietyn asiakasyhtiön kanssa vastuut ja valtuudet. Palvelu toteutetaan niin pitkälle, että maksava yhtiö voi raportoinnin perusteella, joko maksaa vahingon tai evätä sen.

4.5 Markkinointi ja tiedottaminen

Markkinoinnilla organisaatiossa tarkoitetaan sisäistä sekä ulkoista. Tiedonkulku on taattava johdolta jäsenistölle. Kehitystä ei tapahdu jos ikäviäkin asioita ei käsitellä kyseisen yrittäjän kanssa. Sisäisessä markkinoinnissa ei saa olla katvealueita.

Ulkoinen markkinointi tehdään pääasiassa hyvän palvelun avulla. Tämän lisäksi käytössämme on laatukäsikirja, mikä käy hyvin toiminnan esittelynä eli palvelukansiona.

Hyvin toimiva sisäinen markkinointi mahdollistaa markkinoinnin ulospäin.

4.6 Osto- ja yhteistyö sopimukset

Toimittaessa vakuutus- ja rahoitusallalla täytyy toiminnan olla läpinäkyvää sidosryhmien suuntaan. Läpinäkyvyys tuo toimintaan luotettavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että tekemämme yhteistyö eri palvelutoimittajien kanssa on heillä tiedossa.

Esimerkkeinä:

- Tilitoimisto Satalaskenta Oy
- IT eXpert Finland Oy

4.7 Toiminnan jatkuva parantaminen

YVL on heterogeeninen ja melko iso joukko erilaisia ihmisiä. Vaikka kehitysalueena onkin lähes koko toiminta niin, on tärkeää, että toiminnan kehittäminen tapahtuu pienin askelin sen pysyvyyden varmistamiseksi. Toiminnan jatkuva parantaminen pyritään varmistamaan jäsenten sitouttamisella. Toiminnan jatkuvaan parantamiseen on myös luotu työkalu, joka esitellään käsikirjassa myöhemmin.

5. RESURSSIT

Organisaation johdon, kuten myös ammatinharjoittajankin on varmistettava toiminnalle riittävät resurssit asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä asiakastytyväisyyden ja toiminnan laadun jatkuvaksi parantamiseksi.

Tähän kuuluu: pätevä henkilöstö, tilat, laitteet ja välineet sekä riskien ennakointi ja hallinta. Seuraavassa niistä lisää.

5.1 Henkilöresurssit

Kaikilla organisaation jäsenillä täytyy olla soveltuva koulutus, ammattitaitoon ja kokemukseen perustuva pätevyys. Henkilöstön riittävydestä ja koulutuksesta on huolehdittava. Suomessa ei saa olla sellaista aluetta, missä emme pysty palvelemaan.

5.1.1 Henkilöresurssien riittävyyden turvaaminen

Organisaation johto huolehtii siitä, että palvelulupaus täyttyy joka puolella suomea, eikä katvealueita ole. Mikäli näitä on, niin täytyy siihen kohtaan suunnitella tarkastajan valintaa tai muita toimenpiteitä, millä palvelu tuotetaan.

Loma-ajat sovitaan alueen tarkastajien kesken, etteivät ne ole päällekkäin. Mikäli alueen tarkastajan lomaa ei pystytä tuuraamaan omin voimin, voidaan siihen pyytää viereisen alueen tarkastaja avuksi. **Palvelun täytyy toimia myös loma-aikoina.**

5.1.2 Rekrytointi, koulutustaso, perehdytys ja työhön opastus

Rekrytoinnissa otetaan huomioon jo alueella olevien tarkastajien mielipide. Kaikkien alueiden tarkastajat ovat itsenäisiä yrittäjiä. Rekrytointi sovitaan aina erikseen hallituksessa.

Koulutustason vähimmäisvaatimukset ovat: Autoalan perustutkinto, vahva työkokemus korikorjauksesta ja maalauksesta sekä CABAS osaaminen.

Perehdytys ja työhön opastus toteutetaan alueen tarkastajan sekä laatukäsikirjan avulla.

5.1.3 YVL koulutukset

Koulutukset ovat jäsenistölle **pakollisia**. Minimivaatimus on keväisin ja syksyisin järjestettävät koulutukset. Kun jäsen laiminlyö useita kertoja järjestettävät koulutukset, niin hänen on myös osoitettava kirjallisesti organisaation johdolle, miten hän on tarvittavan tiedon hankkinut.

5.2 Tilat

Ohje tiloille ja ympäristölle laskelman teossa

Tarkan kustannusarvion tekemiseen CABAS-järjestelmän avulla tarvitaan vankka tietämys vahingonkorjauksesta. Laskelman tekoon tarvitaan oikeat välineet ja erillinen työpiste, jotta laskelma voidaan tehdä tarkasti.

Tarvitaan hyvä työpiste ja esimerkiksi nosturi, jotta ajoneuvon alustan vaurioita pystytään tarkastamaan. Hyvä työpiste sisältää myös työkaluja osien irrottamista ja kiinnittämistä varten.

Hyvä työympäristö vaatii sopivan valaistuksen, joka mahdollistaa värien tarkan analysoinnin ja valokuvaamisen.

Rutiinit ovat tärkeitä korjauslaskelman tekemisessä, ettei yhtäkään vaurioitunutta osaa jätetä huomioimatta.

Kun ajoneuville tehdään vahinkotarkastus, on sen oltava puhdas, jotta kaikki vahinkoon liittyvät asiat voidaan ottaa tarkasti huomioon. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017).

Käytännössä nämä em. asiat eivät tietenkään toteudu muuten kuin korjaamotiloissa. Tarkastajan onkin huolehdittava riittävästä vauriokuvien laadusta sekä ylöskirjauksista.

5.3 Laitteet ja välineet

CABAS- laskentajärjestelmä

Prosessien vahingon suuruuden määrittämisessä käytetään apuna Cabas-laskentajärjestelmää. Tämä järjestelmä on yhteispohjoismaisesti käytössä ja alunperin se on ruotsalainen. Laskentajärjestelmä on käytössä ympäri Suomen kaikissa korjaamoissa, vakuutusyhtiössä sekä tarkastusorganisaatioissa.

CABAS-laskentajärjestelmä, joka on pääasiassa tarkoitettu henkilöautojen ja kevyiden pakettiajoneuvojen kolarikorjausarvioiden tekemiseen. CABAS-järjestelmän avulla voi tehdä kustannusarvioita, jotka sisältävät vahingonkorjaukseen tarvittavat työajat, varaosat ja maalauksen. (www.cab.se, Luettu 2.3.2017)

Järjestelmä vaatimukset

- Windows Vista SP2
- Windows 7 SP1
- Windows 8 (ei RT)
- Windows 8.1 (ei RT)
- Windows Server 2008 SP2
- Windows Server 2008 R2 SP1
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

Yhteys

Asiakasohjelmisto asennetaan paikalliseen tietokoneeseen, tietojen haku ja talletus tapahtuu palvelimelle. CABAS -järjestelmän käyttö vaatii internetyhteyden, yhteyden vähimmäisraja on 2Mbit/s (lataaminen ja lähettäminen) jotta ohjelma toimii. Järjestelmää voidaan käyttää myös alemmilla nopeuksilla mutta kuvien talletus ja 3D kuvien käyttö häiriintyy alemmasta nopeudesta. Tiedonsiirto paikallisen tietokoneen ja palvelimen välillä tapahtuu https, portti 443 kautta.

CABAS ja CAB Plan asennus ja päivitys tapahtuvat Amazon CloudFrontin kautta jotta saadaan hyväksyttävä latausnopeus ja käytettävyys. Tämän vuoksi pitää olla asennuksen yhteydessä pääsy HTTPS (portti 443) *.cloudfront.net sivulle.

Turvallisuus

Käyttäjä tunnustetaan käyttäjänimellä ja salasanalla. Turvalliset salasanasäännöt ovat käytössä jotta salasanat eivät olisi liian helppoja, CABAS ei käytä itsekehitettyä salasanasääntöä vaan käyttää aidonnuksen Active Directory'ä käyttäjän tunnistamiseen. Käyttäjän pitää antaa käyttäjänimi ja salasana sisäänkirjautumisen yhteydessä. Käyttäjänimi ja salasana salataan ja talletetaan käyttäjän hakemistoon (Documents and settings) joka muistaa ne seuraavan sisäänkirjautumisen yhteydessä. Liikenne tietokoneen ja palvelimen välillä on suojattu SSL'illä sekä käytössä on sertifikaatti varmentamaan käyttäjän. Kaikki tiedostot jotka CABAS lataa on signeerattu Consulting AB'n sertifikaatilla. Kaikki sertifikaatit on antanut Thawte. (www.cab.se. Luettu 2.3.2017).

5.4 Tietoturva riskien ennakointi ja hallinta

Tietoturvasuunnitelman tärkeys yritykselle

Tietoturvasuunnitelman laatiminen ja sen toteuttaminen ovat yrityksellemme hyvin tärkeää. Käsittelemme asiakkaiden tietoja päivittäin työssämme, eikä ole yhäntekävää miten laitteita, jotka näitä tietoja sisältävät käsitellään.

Tarkastajan tulee huolehtia, että asiakkaidemme tiedot pysyvät salassa ja samalla meidän pitää huolehtia oman yrityksemme tietojen pysyminen vain yrityksemme sisäisinä.

Mahdolliset ulkopuoliset toimijat esim. kirjanpitäjä, eivät käsittele luottamuksellisia asiakastietojamme.

Tietoturvan tavoitteet

Tietoturvallisuuden tavoitteena yrityksessämme on taata tiedostojen ja laitteiden käyttö luotettavasti. Huomioon otettavaa on oikeuksien hallinta: Järjestelmien käyttäjällä tulee olla oikeudet vain hänelle tarkoitettuihin tai hänen tarvitsemiinsa palveluihin, laitteisiin, tiedostoihin, kansioihin.

Laitteiden ja muiden komponenttien rikkoutumiseen varaudutaan käyttämällä vaihtoehtoisia järjestelmiä, jotka on hajautettu. Näin minimoidaan tietojen joutuminen väärin käsiin tai niiden katoaminen.

Kaikki tallennusmediat on varmuuskopioitu ja niitä säilytetään paikassa, johon sivulliset eivät pääse

Uhkien välttäminen

Tietokoneisiin sallitaan pääsy vain salasanoin ja käyttäjätunnuksilla.

Salasanat vaihdetaan riittävän usein ja pidetään vahvoina.

Puhelimessa neuvoteltaessa muistetaan, ettei asiakkaan tietoja joudu ulkopuolisen tietoon.

Puhelimet suojattava automaattisesti aktivoituvin suojakoodein.

Tietoturvallisesti säilytettävä aineisto

- Sähköiset aineistot
- Asiakasrekisteri
- Paperiaineisto
- Yhteistyösopimukset
- Tietojärjestelmiin liittyvät lisenssit ja yhteistyösopimukset
- Asiakkaan varmuus kopioidut tiedostot

Murtautuminen palvelimelle tai työasemiin

Ylläpidetään tehokkaat ja ajanmukaiset viruksentorjunta ohjelmat ja palomuurit. Jotka päivitetään automaattisella päivityksellä, jota valvotaan myös manuaalisesti.

Asiakkaiden luona käytettävät kannettavat tietokoneet menevät automaattisesti lukitus-tilaan lyhyen käyttämättömyyden jälkeen.

Virukset ja haittaohjelmat

Työasemiin asennetaan tehokkaat virusturva ja palomuuriohjelmat, joiden päivityksestä huolehditaan myös manuaalisesti tarkistamalla, vaikka käytössä onkin automaattinen päivitys.

Työasemalle ei ladata epäluotettavia tiedostoja internetistä. Oikeudet uusien ohjelmien asennuksiin on vain tietyillä henkilöllä/henkilöillä.

Tietovuoto

Tietovuoto henkilökunnan toimesta pyritään estämään henkilökunnan koulutuksella ja ohjeistamisella.

Työntekijät veloitetaan, ettei salasanoja, asiakastietoja, asiakkaan tiedostoja tai yrityksen arkaluontoisia asioita vuodeta ulkopuoleiselle. Mikäli asiakas on papereista tunnistettavissa, tulee ne säilyttää tilassa, johon muilla ei ole pääsyä.

Myös asiakirjojen, papereiden ja käytöstä poistettavien kiintolevyjen tyhjentäminen ja hävittäminen oikealla tavalla torjuvat tietojen joutumista ulkopuoliselle.

Asiakastietoja sisältävät asiakirjat säilytetään asianmukaisesti.

Laiterikko

Jos laiterikon takia jotkin tiedot tai tiedostot katoavat tai vahingoittuvat, käytetään demassa olevia varmuuskopioita tietojen palauttamiseksi. Siksi on hyvin tärkeää, että kaikista tiedostoista on otettu varmuuskopioinnit ja ne ovat niin tehty, että ne voi ottaa käyttöön tarpeen vaatiessa. Näin turvataan että yritykselle tai asiakkaalle ei koitu vahinkoa tai tietoturvahukkaa.

Laitteistoa huolletaan säännöllisesti. Ja uusitaan 2-3 vuoden välein, tarvittaessa.

Yhteisiä toimenpiteitä turvallisuuden kehittämiseksi

Henkilökunnan koulutus.

Pitämällä henkilöstö ajan tasalla muutoksista ja ohjelmien käyttöön järjestetään tarvittaessa koulutusta. Tällöin virheen mahdollisuus vähenee.

Tietoturvasuunnitelman noudattaminen

Laadittua tietoturvasuunnitelmaa pitää kaikkien yrityksessä työskentelevien noudattaa ja jos jotain poikkeavaa ilmenee siitä pitää raportoida välittömästi.

Vastuu

Toimitusjohtaja/Yrittäjä toteuttaa tietoturvan toteutumista yrityksessä.

5.5 Liitosta erottamisen kriteerit

Yhdistys voi erottaa jäsenen. Yhdistyslaissa ja yhdistyksen säännöissä sanotaan, milloin jäsen voidaan erottaa yhdistyksestä. Lain mukaan yhdistys voi erottaa jäsenen ainakin seuraavilla perusteilla:

- Jäsen ei ole hoitanut veloitteitaan.
- Jäsen ei ole maksanut jäsenmaksuaan.
- Jäsen on huomattavasti vahingoittanut yhdistystä, esimerkiksi ottanut itselleen yhdistyksen rahoja.
- Jäsen ei enää täytä laissa tai yhdistyksen säännöissä mainittuja jäsenyyden ehtoja, esimerkiksi laiminlyönyt toistuvasti pakolliset koulutukset.

Erottaminen pitää perustella. Siinä on kerrottava, mikä on se vahingollinen teko tai jäsenyyden ehto, joka on erottamisen syy. Erottamisesta päättää yhdistyksen kokous, elleivät säännöt määrää sitä hallituksen tehtäväksi. Jäsenen erottamiseen ei tarvita varoituskertoja, vaan se punnitaan tapauskohtaisesti ja siinä otetaan huomioon aiheutetun vahingon vakavuus.

5. PALVELUT JA NIIDEN TOTEUTTAMINEN

Vahinkotarkastuksen tarkoituksen määrittää vahingon määrä. Organisaatio tarkastaa kaikki ajoneuvot polkupyörillä ja ensiirtokoneilla. Vahingon suuruus määritetään mahdollisimman tarkalla vaurioanalyysillä, jossa otetaan huomioon vahistajan korjausohjeet. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Korjauksen kannattavuudessa täytyy ottaa huomioon vakuutus ehdot, käypä arvo ja vaurioituneen kohteen jäännösarvo. Mikäli korjaus ei kannata, niin yksivaihtoehtovahingon hoidossa on enäästämisen. Jos asiakas haluaa pitää vaurioituneen ajoneuvon, niin siitä voidaan ottaa rahakorvaus. Tällöin vähennetään käyvästä arvosta vaurioituneen ajoneuvon arvo ja maksetaan erotus asiakkaalle. Tätä kutsutaan myös kertakorvaukseksi. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Erilliset vakuusehdot esim. kasko vahingossa, jotka toimivat asiakkaan vakuutusurvana täytyy ottaa huomioon vahinkomäärityksessä. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Ydinprosessi organisaatiossa on vahinkopalvelut, josta edelleen vahinkotarkastus, jotka on jaettu seuraavassa pienempiin palveluprosesseihin:

6.1 Organisaation palvelut

Kenttätarkastus

Kenttätarkastuksessa asiakas voi halutessaan olla mukana ja se voidaan suorittaa korjaamolla tai ihmisätahansa asiakkaan haluamassa paikassa. Kohteena voi olla, mikä tahansa vahinkoon liittynä. Liikennevahinkoihin tai kasko eli vapaaehtoiseen vakuutukseen sisältyvät vahingot tarkastetaan kentällä, mikäli tilanne niin vaatii. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Sähköinen tarkastus ja laskelma kuvista

Cabas – laskenta järjestelmällä tehty laskelma, mitä auto- ja vakuutusala yhteisesti käytetään. Valmis laskelma tai kuvat vastaanotetaan korjaamoilta tai asiakkaalta. Tarkastetaan laskelma tai tehdään laskelma kuvien perusteella. Mitään epäselvyyttä

tapauksessa ei saa olla. Tässä tarkastuksessa ei tarvitse käydä kohteen luona. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Venevahinko tarkastus

Venevahinkotarkastuksen syyinä on yleensä korvattavuuden perusta, jossa asiakas voi olla mukana. Vene voi sijaita missä tahansa. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Laatutarkastus

Ylin hoitaman vahingon vaunokorjauksen laatutarkastus. Tarkastus voidaan suorittaa korjauksen yhteydessä korjaamollatai erikseen sovittuna ajankohtana asiakkaan luona. Tarkastuksessa arvioidaan korjauksen laatua. Laskelmaan kohdistuva laatutarkastus tapahtuu myös samalla. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Kertakorvaus

Kertakorvaus on arvioidun vahinkomäärän rahallinen korvaus. Kertakorvaus voi olla myös vahinkomäärän rahallinen korvaus silloin, kun asiakas ei halua luopua ajoneuvosta. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Lunastus

Lunastuksessa määritetään rahallinen korvaus ja silloin omistusoikeus siirtyy vakuutusyhtiölle. Tämä silloin, kun korjaus ei ole enää kannattavaa ja ehdot niin määräävät. (www.svt.fi, luettu 26.11.2016.)

Tavarantarkastus

Halutessa puolueetonta asiantuntija arviota siitä, onko korjaus asianmukaista tai onko vakuutusyhtiön määrittämä ajoneuvon hinta oikea. Voidaan pyytää HTT-tavarantarkastajan lausunto aiheesta. Tarkoituksena on päästä tilatilanteesta sovintoon. Tämän maksutyöntilaaaja. (www.keskuskauppakamari.fi, luettu 11.2.2017.)

Tuotteen vakuutuskelpoisuus tarkastus ja riskianalyysi

Asiakkaan hakiessa vakuutusta tuotteelleen, voidaan siihen tehdä vakuutuskelpoisuus tarkastus. Tämä tarkastus koskee ainoastaan vähän erikoisempia tuotteita, kuten: harraste-ajoneuvot, maatalouskoneet, jne. Tarkastuksessa pyritään ottamaan selville asiakkaan mielipide tuotteen arvosta mahdollisen vahingon sattuessa. Mikäli arviot tuotteen arvosta eroaa dramaattisesti tarkastajan sekä vakuutuskenottajan välillä, niin voidaan hakemus sillä kriteerillä hylätä. Tuotteen vahinkoherkkyys kartoitetaan myös tilastojen avulla.

Käsitteitä:

Käypänä arvona pidetään sitä arvoa, joka ajoneuvolla on ollut ennen vahinkoa. Tällä tarkoitetaan sitä käteishintaa, joka myytäessä olisi ajoneuvosta voitu vahinkohetkellä käteiskaupassa saada. Käytännössä käypä arvo arvioidaan erilaisten laskennallisten hinnastojen perusteella sekä vastaavia merkkejä myyvien liikkeiden hintatietojen perusteella. On huomioitava, etteivät autoliikkeiden ulosmyyntihinnat sellaisenaan ole osoitus käyvästä arvosta, koska ulosmyyntihintoihin vaikuttavat useat tekijät, kuten maksutapa, mahdollinen vaihto-auto, käteiskauppa sekä myytävän auton kunnostustaso sekä mahdollinen takuu. (www.liikennevahinkolautakunta.fi. Luettu 4.3.2017)

Jäännösarvona pidetään sitä summaa, jonka vakuutusyhtiö arvioi saavansa, kun se myy vahingoittuneen ajoneuvon tai esineen. Jäännösarvoa tarvitaan vahingon määrän (käyvänarvon ja jäännösarvon erotus) ja arvonlisäveroa vastaavan määrän laskemista varten.

Eriävä mielipide tarkoittaa vakuutusyhtiön edustajan sekä vahingon kärsineen näkemyseroa auton tai esineen arvosta. Mikäli tarkastaja joutuu tälläisen tilanteen eteen, niin täytetään sopimuspaperit asiakkaan kanssa normaalisti ja kerrotaan asiakkaalle hänen oikeutensa. Sopimuspapereissa on lisäteksti useimmilla yhtiöillä nimellä **eriävä mielipide** ja siihen pyydetään asiakkaan allekirjoitus. Tällä perusteella valitusprosessi lähtee etenemään ja korvaava yhtiö lähettää valitusohjeet. Valitus käsitellään sitten joko liikennevahinkolautakunnassa(liikennevahinko) tai

finanssineuvonnassa (kaskovahinko). Nämä lautakunnat tekevät sitten päätöksen asiasta tarkastajan ja asiakkaan lausuntojen perusteella.

6.2 Prosessikuvaukset

Toiminnan kuvauksien tarkoitus rajattiin niiden ymmärtämiseen, toimintojen samankaltaistamiseen ja parantamiseen tulevaisuudessa. Kaaviot ja niiden selvitykset ovat osa laatukäsikirjaa. Tasojen kuvausten luonti toteutettiin Microsoft Word-ohjelmalla.

Prosessikuvauksissa päädyttiin 3:een tasoon. Tämä johtui siitä, että eri asiakkailla on erilaisia käytänteitä ja niille olisi pitänyt tehdä jokaiselle oman näköisensä työkulkukaavio. Kuvauksista saatava informaatio katsottiin organisaation johtoryhmässä kolmella tasolla riittäväksi. Kaaviossa 3. kolmen tason kuvaukset.



Kaavio 3. Tasot

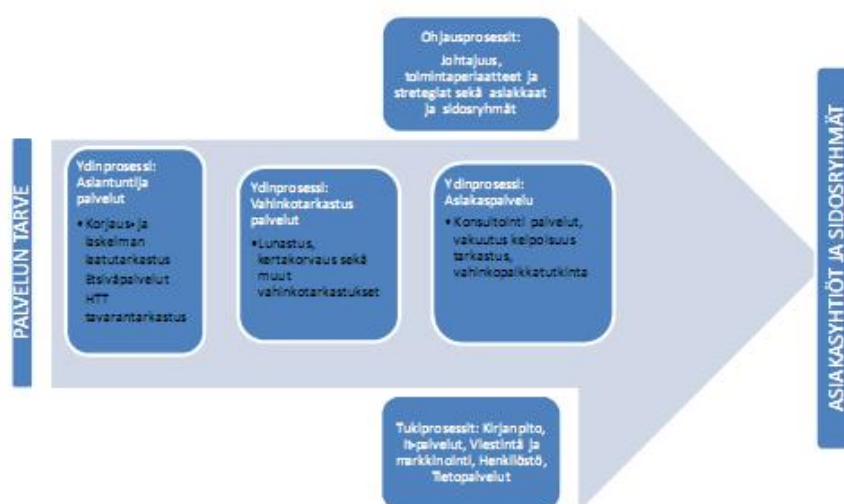
Taso 1. Prosessikartta

Kaavio 4. on YVL:n organisaation toimintaa kuvaava prosessikartta. Tämä kartta sisältää ohjaus-, tuki ja ydinprosessit. Näiden prosessien avulla tuotetaan palvelu asiakas- ja sidosryhmille. Tärkeimpinä ohjaukseen liittyvinä tekijöinä toimivat

Yhdistyksen strategia on tuottaa laadukasta vahinkotarkastuspalvelua kaikille vakuutusyhtiöille. Jokainen jäsen määrittelee oman strategiansa itse ja on myös vastuussa päivittäisistä prosesseista mutta toiminnan pitää olla kannattavaa ja pitkäjänteistä. Yhdistyksen itsessään ei tarvitse eikä saakaan tuottaa voittoa.

Tukiprosesseina toimii mm. IT-, kirjanpito-, tietopalvelut tärkeimpinä. Näissä tietoliikenneyhteydet sekä tietoturvan on toimittava. Erilaiset nettiportaalit esim. nettiauto toimivat hyvinä työkaluina hinnoitteluun. Kollegoilta saatava tuki esim. raskaankaluston tarkastuksissa on korvaamatonta. Onkin selvää, että kukaan jäsenistöstä ei tiedä kaikkia osa-alueita vaan silloin voidaan tehdä yhteistyötä keskenämme.

Nämä edellä mainitut prosessit mahdollistavat ydinprosessiemme laadukkaan toiminnan.



Kaavio 4. Prosessikartta

Taso 2. Toimintamalli

Kaaviossa 5. nähdään YVL:n toimintamalli ydinprosesseista yleisesti. Prosessi alkaa tarkastuspyynnöstä ja päättyy sovittuun vahingon määrään ja lähetykseen takaisin kyseiseen asiakasyhtiöön. Toimintamallissa täytyy kiinnittää erityistä huomiota palvelulupaukseen (24 h kuluessa yhteys asiakkaaseen). Asiakasyhtiöillä on erilaisia käytänteitä ulkopuolisten tarkastajien suhteen. Käytännössä siitä, että lähettääkö korvaava yhtiö sopimuspaperit vahingon määrästä vai tarkastaja. Nykyään pankkipalvelujen liittäminen vakuutuspalveluihin aiheuttaa haasteita tietojen käsittelyssä ja tietoturvasa. Käytännöt sovittava korvaavan yhtiön kanssa.



Kaavio 5. Toimintamalli

Taso 3. Prosessikaavio

Seuraava kaavio 6. näyttää toiminnan aika tarkasti mutta tässäkin on vakuutusyhtiö kohtaisia eroja, jotka pitää tarkentaa kyseisen yhtiön edustajan kanssa. Perusmalli käy pohjaksi kaikille. Tästä kaaviosta on uudenkin tarkastajan helppo seurata työnkulkua.

Kaikki palvelu lähtee asiakkaan tarpeesta. Olisikin hyvä jos kauttamme tulisi vakuutuskelpoisuuksien tarkastaminen. Tämä on kriittinen työvaihe ja vaatii erityistä ammattitaitoa. Kyseessä tulee olemaan uusi palveluprosessi, joten kokemuksia aiheesta organisaatiolla ei ole. Kehittämisen arvoinen asia. **Vain vakuutusyhtiön pyynnöstä erikseen.**

Työnkulku alkaa tarkastuspyynnöstä ja siihen sovelletaan 24 h palvelulupausta. Kaaviossa 5 vasemmalta alkaen on vihreän sävyillä merkattu perustarkastukset, jotka menevät rutiinilla takaisin korvaavaan yhtiöön. Kaaviossa oikealle päin siirryttäessä ja värien vaihtuessa punaisempaan tulee eteen kriittisemmät tarkastukset, joiden kanssa täytyy olla tarkkana. Näissä tapauksissa, tulee tarkastajan ammattitaito paremmin esille. Tapauksissa onkin tasapainoiltava hyvän palvelun tuottamisessa asiakasyhtiöille sekä heidän asiakkailleen. Onkin selvää, että kaikissa tapauksissa ei kaikkia osapuolia voida miellyttää. Näiden punasävyisten vahingon arvioinnin tueksi voidaan ottaa eri asiantuntijoita mutta tietenkin korvaavan yhtiön suostumuksella.

Tarkastukset asiakkaan tai korjaamon luona eivät ole toisiaan poissulkevia vaan ne voivat kääntyä myös toiseen suuntaan. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että demassa oleva perustarkastus ajoneuvon purkamisen jälkeen voi kääntyä lunastukseksi tai selkeä lunastus, kun tapausta ruvetaan punnitsemaan, niin se voikin olla korjaus. Tapauskohtaisesti käytettävä harkintaa ja otettava asiakkaiden (vakuutusyhtiö, henkilöasiakas) mielipiteet huomioon.

Käyvänarvon lausunnon sekä arvioitun jäännösarvon lunastustapauksissa tekee aina kyseinen tarkastaja. Laskutuslupaa korjaamolle ei saa antaa ilman yhtiön erillistä suostumusta.



Kaavio 6. Prosessikaavio

6.3 Palveluprosessien dokumentaatio

Prosesseista dokumentoidaan kaikki tarpeellinen. Tarpeellisuus kasvaa kaaviossa 5. vasemmalta-> oikealle siirryttäessä. Vakuutusyhtiöiden ehdot ohjaavat toimintaamme suurelta osin ja niitä ei voi ohittaa. Sidosryhmiemme esim. korikorjaamoiden laatu vaihtelee paljon ja heillä on myös omia ohjureita. Nämä on otettava huomioon vahinkotarkastuksessa. **Cabakseen täytyy lisätä määrite:** esimerkiksi kesken, kertakorvaus, lunastus. Tämä varmistaa sen, että maksava yhtiö tietää missä kohtaa prosessissa mennään.

Vakuutusyhtiöiden ehdot ja sopimukset ovat pääasiassa sähköisessä muodossa. Nämä on varmistettava, että ne ovat ajan tasalla. Kaikki dokumentit tallennetaan cabaksen asiakirja osioon. Käytännössä kaikki tapaukseen liittyvät asiakirjat ovat yhden rekisterinumeron alla ja näin ollen niitä on helppo kaivaa esiin tarvittaessa.

6.3.1 Asiakastyön aloittamisesta-> lopettamiseen liittyvät dokumentit

Tarkastuspyynnön saatuaan tarkastajan täytyy kirjata kaikki kyseiseen prosessiin kuuluneet toiminnot aikajärjestyksessä sen loppuun asti.

Seuraavassa esimerkkejä:

1. Tarkastuspyyntö saatu
2. Otettu yhteys asiakkaaseen
3. Tuote tarkastettu
4. Pyydetty korjaamolta korjauskustannukset
5. Vahingonmäärä ilmoitettu asiakkaalle
6. Vahingonmäärä sovittu asiakkaan tai korjaamon kanssa
7. Korjauslupa korjaamolle tai sopimukset lähetetty asiakkaalle
8. Maksavalle yhtiölle tieto aiheesta

Näistä em. toimenpiteistä kootaan oma asiakirja esim. word-ohjelman avulla ja tallennetaan se cabaksen asiakirja osioon sekä omalle koneelle. Tämän tallentamisen tarkoitus on, että jos tapaus tulee esiin tulevaisuudessa, niin sitä on helppo

analysoida. Myös käydyt e-mail keskusteluketjut tallennetaan. Kyseisen yhtiön sopimuspaperit liitetään myös cabakseen. Kuntoselvityslomakkeen, käyttö otettava selville korvaavan yhtiön edustajan kanssa. Dokumentointi omalle koneelle toimii myös tarkastajan oikeusturvana. **Korvaavan yhtiön täytyy tietää prosessin etenemisestä.**

Lomakkeita

- Asiakasyhtiön saate ja sopimus
- Luovutuskirja
- Kuntoselvitys lomake
- Avaintieto lomake
- Laatutarkastus lomake

6.3.2 Vahingonmäärän arviointimenetelmät lunastustapauksissa ja lausunnot

Kaikki tieto kuvataan mitä vahingonmäärän arviointiin tarvittiin. Näihin kuvauksiin pätee myös aikajärjestys ja tarkka päivämäärä. Esimerkkeinä seuraavat:

1. Autoliikkeen hinta-arvio sekä henkilö
2. Erilaiset hinta-arvio tietojärjestelmät esim. nettiauto
3. Muut mahdolliset tietolähteet arvioinnin tukena
4. Mahdolliset puutteet vertailukohteisiin
5. Mahdolliset lisäykset vertailukohteisiin

Nämä kaikki dokumentoidaan ja liitetään cabas asiakirja osioon ja mahdollisesti myös omalle koneelle. Kaikki asiakkaan mahdolliset eriävät mielipiteet ja perustelut kirjataan. Nämä kaikki em. asiat vahvistavat asemiamme, mahdollisissa erimielisyyksissä tulevaisuudessa. Kaikki hinnoittelu perustuu vahvaan näyttöön ja musta tuntuu, asioita ei kannata asiakkaalle esittää. Mahdollisten HTT lausuntojen tarpeellisuus selvitetään korvaavan yhtiön kanssa. Vahingonmäärää arvioidaessa

tuote koekäytetään ja tehdään kirjaukset puutteista ja vioista mahdollisuuksien mukaan.

Seuraavassa on yksi esimerkki hinnoittelusta. Muitakin tapoja varmasti on.



ADNENURON ABC123 SÄYRÄ 5000

Asiakkaalle arjettu 3.2017 autoista ABC123 lunastushinta 7500€-14x20,06€ sisällyttämällä. Asiakas aloi tähän tytyksellään vaan vaati autostaan 9900€n hintaa. Auto on Peugeot 307 1.6 cc 50kw, 2-värinen nahkasisusta. Mittarilukema 120000km. Rekisteröity 10.4.2005. Auton tuontimaa Saksa.

Tekijäsen arvioimat hinta perusteet:

1. ID 1234567, myytyyn samantyyppiseen autoon. Tämän auton mittarilukema oli 105 km. Myyntihinta 9900€ (ilmoitus liitteessä).
2. ID 890111, tästä autosta ostettu myyjälle 22.8.2017 jaksotytyksellismyyntihintaa ilman vaihdokkia. Myyjän vastaus oli 7000€ alustuksen 1-senkaattia auton varusteluineen. Auto oli myyjällä vedosta 2016 saakka ja tuontimaa Saksa. Mittarilukema 120000km. Kyseessä isompi moottori 105kw ja auto rekisteröity 5/2006. Yritetty myydä tätä autoa yksiyttä 1016€ (ilmoitus liitteessä).
3. ID 1234567, Tästä autosta ostettu myyjälle 22.8.2017 jaksotytyksellismyyntihintaa. Myyjällä ollut sen olevan 5000€. Kyseessä tehokkaampi moottori 120kw sekä mittarilukema 80000km. Näe ollen vahingonkärsinyt saati noin 1000€n välillä 50000km vähemmän ajatus auton (ilmoitus liitteessä).
4. ID 1234567, Tämä auto varustettu laommalla moottorilla sekä automaattii vaihteistolla. Mittarilukema ei ilmoitettu 110000km. Auto on myös uuden uudempi ja rekisteröity 7/2006. Hintaopyynti 8800€ (ilmoitus liitteessä).
5. ID 1234567, Tämä auto on rekisteröity 12/2005 ja on varustettu 80kw:n moottorilla. Autossa on kangaspenkki ja huoltokirja. Mittarilukemaksi ilmoitettu 111000km. Hintaopyynti 8900€ (ilmoitus liitteessä).

Asiakas vetoaa auton hintaa korottavain tekijöihin seuraavasti:

1. Auton kattoa on kunnostettu huoltotilissa, josta kuitilla on. Tämän kunnostus tehty juuri viime kesän lopulla, jotta auto on ajokunnossa ensi kesänä uusilla autokouluoppilalla. Kustannus **211,50 euroa**.

Vastaus: Kuitin mukaan auton katto on edelleen epäkunnossa ja ei oikea loppunesti. Tästä pitää tehdä vähintään 500€n vähennys johtuen siitä, että auto-autojen kettomäärä on erittäin monimutkainen ja vaikeita korjata. Tätä ei ole otettu huomioon hinnoittelussa.

2. Auton moottorin kunnostus: Vaihdettu jakohihna, vesipumppu, moottorin siliviteet, jarrulevyt, jarrupalat, pakoputki sekä kaikki nesteet vaihdettu. Osat on kuitittamalla (itseään). Jarrumestari voi jokinäin huomata kun katsoo uusia jarrulevyjä ja moottorin remonteista kuitteja mm. hinnan osalta. Pienimmät osat (siliviteet) olen hankkinut totta kai Biltemasta ja Motonetistä. Tee tehnyt väliaikaisesti. Osiin hinta 292 (kuitittamalla) +350 (putki, jarrulevyt, siliviteet, nesteet) eli osatyhteensä 642 euroa. Oma työllä hinta kohtuullinen 300 euroa **ei yhteensä osat jätty 942 euroa.**

Vastaus: Kyseessä normaali kunnostus- ja huolto ja nämä eivät nostane autoa väliantavaksi, vaan ajovermuuttaja turvallisuutta.

3. Polkimien hankkiminen uudestaan uuteen autokouluautoon 170 euroa ja polkimien uudelleen asennus kassatukseen uuteen autoon taas **800 euroa.**

Vastaus: Polkimien asennusta ei ole tultu kassatukseen autoon. Mikäli pohjalevyyn sekä lattiatavallisuun on tehty reikiä tai muita muutoksia asennuksen yhteydessä, niin polkimet siirtävät autonavaa. Tätä ei ole otettu huomioon hinnoittelussa.

Kuva 1. Käyvänarvon selvitys

6.3.3 Dokumentaation arviointi ja parantaminen

Vahingonmäärän arviointiin tehtyä dokumentointia täytyy mitata. Tämä tehdään pääosin tarkastajan itse arvioinnin perusteella mutta jos ongelmat näyttävät kasaantuvan tietyn tekijän tietylle osa-alueelle, täytyy niihin puuttua myös organisaation. Tällöin pyydetään kyseisen asiakasyhtiön edustaja paikalle ja selvitetään kyseisen tarkastajan kanssa solmukohtat. Kaikkien ongelmien selvittämisen perusta on niistä puhuminen ja niiden aukaiseminen.

7. LAADUN MITTAUS, ARVIOINTI JA PARANTAMINEN

Tämä käsikirja ei ole oikotie toiminnan parantamiseen, vaan se on yksi työkalu siihen. Kuten jo aikaisemmin on todettu, vaatii jatkuva parantaminen organisaation sitoutumista toimintaan.

Kyselytutkimuksen perusteella, kehittyi seuraavanlainen työkalu laadun seuraamiseen. Taulukon tarkoituksena on, että jokainen tarkastaja seuraa toteutuneen työn jälkeen, miten eri sidosryhmille tuotettu palvelu on onnistunut. Taulukossa on esimerkkejä niistä asioista, mitä palvelussa voidaan mitata. Taulukkoon voi jokainen lisätä sellaisia kriteerejä, mitkä ovat itselle tai tietylle alueelle tärkeitä. Taulukko voidaan tallentaa omalle koneelle tai cabakseen tehdyn työn jälkeen. Tärkeintä on, että selvitetään itselle onko työ kriteerien perusteella onnistunut. Kun tätä arviointia tehdään muutama kerta, niin siitä tulee automaatio ja toiminnasta saadaan yhdenmukaista.

Vaihtoehdot ovat välillä **0= ei toteutunut, 1= toteutui osittain, 2=toteutui suurelta osin ja 3= toteutui täysin**. Tämänkin taulukon käyttö toimii tarkastajan oikeusturvana. Tallennetaan joka työn jälkeen omalle koneelle ja mahdollisesti cabakseen.

AJONEUVON TAI TUOTTEEN IDENTIFIOINTI				
SIDOSRYHMÄ	0	1	2	3
ASIAKASYHTIÖ <ul style="list-style-type: none"> • Kuittaus tarkastuspyyntöön • 24 h palvelulupaus • Tiedotettu prosessin etenemisestä • Selkeä raportointi-> voidaan tehdä korvauspäätös • Tarpeeksi verrokkeja hinnoitteluun • Käyvänarvon lausunnon selkeys • Lomakkeiden asiallinen täyttö 				
HENKILÖASIAKAS <ul style="list-style-type: none"> • Puolueettomuus • Vahingon määrän perustelu • Nopea vahingon käsittely • Eri korvausvaihtoehtojen esittely • Asiallinen käytös 				
MAAHANTUOJAN KORJAAMOT <ul style="list-style-type: none"> • Nopeat vastaukset vahinkoihin • Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään • Selkeät työohjeet 				
YLEISKORJAAMOT JA PURKAAMOT <ul style="list-style-type: none"> • Nopeat vastaukset vahinkoihin • Kannanotto vahinkoihin ja niiden määrään • Selkeät työohjeet • B-osien jatkuva käyttö korjauksissa • Jatkuva vuorovaikutus 				
VAURIOTUOTTEIDEN REALISOIJAT <ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisimman tarkasti lisävaruste erittelyt • Mahdollisimman tarkasti puutteet ja muut vauriot • Oma jäännösarvon näkemys • Muut vauriotuotteen hinnoitteluun vaikuttavat • Cabasin lunastussivujen täyttäminen 				

Taulukko 2. Arviointi lomake

Edellinen taulukko on alkuun tarkoitettu organisaatiolle. Kun käsikirja toimitetaan asiakasyhtiöille ja muille sitä tarvitseville sidosryhmille, niin he voivat tehdä arviointia taulukon perusteella toteutuneesta palvelusta. Asiakasyhtiön edustaja voi esim. pistokokeen omaisesti ottaa jonkun tehdyn työn ja soittaa siitä alueen tarkastajalle. Yhdessä he tekevät toiminnasta analyysin ja miettivät mikä meni pieleen ja mikä onnistui.

Tulevaisuudessa käsikirjan käyttöönoton jälkeen tehdään määräajoin asiakastytyväisyyskyselyitä, joiden tarkoituksena on varmistaa toiminnan parantuminen.

8. LAADUHALLINNAN PERIAATTEET YVL:SSÄ

Laadunhallinnan tavoitteena, mikä kaaviossa 7. esitellään on saada aikaan jatkuvan parantamisen malli. Parantaminen alkaa asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeiden ja vaatimusten selvittämisellä. Tässä mallissa johto osoittaa suunnan jäsenistölle, joka sitoutuu siihen täysipainoisesti. Markkinoinnin täytyy olla aukotonta. Prosessimaisuus mahdollistaa toimintojen samankaltaistamisen sekä niiden mittaamisen. Erilaisten mittareiden avulla, toimintoja voidaan parantaa ja ne voidaan siirtää laatukäsikirjaan. Toiminnan täytyy olla läpinäkyvää joka suuntaan. Laadunhallinnan täytyy olla integroitu jokapäiväiseen toimintaan.



Kuvio 7. YVL laadunhallinta

10. LÄHTEET

www.cab.se. Viitattu 2.3.2017.

www.keskuskauppamari.fi. Viitattu 11.2.2017.

www.liikennevahinkolautakunta.fi. Viitattu 4.3.2017.

www.svt.fi. Viitattu 26.11.2016.