

Rasmus Munck

# Sijaisautotoiminnan kehittämissuunnitelma

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja Kuljetustekniikka

Insinööriyö

21.8.2017

Tekijä Otsikko  Sivumäärä Aika	Rasmus Munck Sijaisautotoiminnan kehittämissuunnitelma 19 sivua + 3 liitettä 21.8.2017
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Auto- ja Kuljetustekniikka
Ammatillinen pääaine	Tuotetekniikka
Ohjaajat	Lehtori Pertti Ylhäinen Esimies Teemu Toikkanen, Konalan Autohuolto Oy
<p>Tämän insinööriyön tarkoituksena oli kehittää Konalan Autohuolto Oy:n sijaisautotoimintaa kartoittamalla toiminnassa esiintyvät ongelmat. Sijaisautotoiminnassa esiintyvät ongelmat heijastivat ongelmia päivittäiseen työnjohtoon ja näitä ongelmia selvitettiin haastattelemalla sijaisautotoimintaan osallistuvia toimihenkilöitä. Sijaisautojen ylläpidon ja siisteyden parantamisen tarvetta selvitettiin asiakastytyväisyyskyselyllä. Toiminnan tuottavuuden seurannan puutteeseen luotiin myös yksinkertainen seurantamalli, jonka pohjalta tuottavuutta voitaisiin tulevaisuudessa kehittää.</p> <p>Selvitysten avulla kyettiin havaitsemaan toimintamallin sekä toiminnan vastualueiden jakamisen puutteellisuus. Sijaisautojen yleinen siisteys kärsi vastualueiden puutteesta, joka vaikutti myös asiakastytyväisyyteen.</p> <p>Työssä esitetään toiminnan ongelmakohdat ja tuodaan esille insinööriyön tuloksena luodut suunnitelmat toiminnan kehittämistä varten. Työssä havainnollistetaan sijaisautojen seurantaan luodut järjestelmät ja esitellään uusi toimintaa tehostava sijaisautosopimus. Työssä kerrotaan toimintaan luodut muutokset sekä esitetään sijaisautotarjous uusien sijaisautojen hankintaa varten.</p> <p>Insinööriyö osoitti, että korjaamon sijaisautotoiminnan kehittämiseen oli selkeä tarve.</p>	
Avainsanat	Autokorjaamo, sijaisauto, toiminta, kehittämissuunnitelma

Author Title	Rasmus Munck Development Plan of Substitute Car Operations
Number of Pages Date	19 pages + 3 appendices 21 August 2017
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Professional Major	Automotive Design Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer, Metropolia University of Applied Sciences Teemu Toikkanen, Supervisor, Konalan Autohuolto Oy
<p>The purpose of this thesis was to develop a plan to improve the substitute car operations for Konalan Autohuolto Oy by examining the main issues in the operations at the state it is. The problems reflect in every day management and these problems were to be resolved by interviewing workers who are a part of the substitute car operations. The necessity for better maintenance and overall tidiness of the cars was researched by conducting a customer satisfaction survey. A simple follow-up model was created for monitoring productivity which would be used later on also to improve the lack of productivity that was found.</p> <p>With the help of these reports the lack of a working operational model and the division of responsibilities regarding the operations was detected. Also the tidiness of the cars was suffering from this and affected the customer satisfaction.</p> <p>The study points out the problem areas and presents the plans created to develop the substitute car operations. This thesis illustrates the system created for monitoring the substitute cars and exhibits a new form for substitute car agreement which makes working at customer services more efficient. The work describes the changes made to the operations and introduces the proposal for purchasing new substitute cars for the company to rent.</p> <p>The thesis showed that there was a clear need to develop the substitute car operations.</p>	
Keywords	Substitute car, operation, develop, plan

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Sijaisautopalvelu	2
2.1	Sijaisautopalvelu huollon markkinoinnissa	2
2.2	Palvelun merkitys	4
2.2.1	Käyttäjälle	4
2.2.2	Tarjoajalle	4
2.3	Sijaisautopalvelun toimijat	4
3	Konalan Autohuollon sijaisautotoiminta	5
3.1	Tärkeimmät järjestelmät	5
3.1.1	AutoFutur, FuturSoft Oy	5
3.1.2	Gmail	6
3.1.3	Google Drive	8
3.2	Kalusto	8
3.3	Sijaisautoprosessin toimintamalli	9
4	Sijaisautotoiminnassa esiintyvien ongelmien kartoittaminen	10
4.1	Haastattelut	10
4.2	Asiakastyytyväisyyskysely	11
4.3	Tulokset ja havaitut kehityskohteet	11
5	Havaittujen ongelmien korjaus	13
5.1	Sijaisautojen hankinta	13
5.2	Sijaisautosopimuksen kehittäminen	13
5.3	Osa-alueiden jako ja sijaisautojen ylläpito	14
5.4	Tuottavuuden seuranta	15
6	Yhteenveto ja pohdinta	17
	Lähteet	19
	Liitteet	
	Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely	
	Liite 2. Sijaisautotarjous	
	Liite 3. Uusi sijaisautosopimus pohja	

## 1 Johdanto

Sijaisautopalvelu on alkanut muodostua olennaiseksi osaksi autoalan korjaamotoimintaa. Nykypäivänä lähes jokaisessa autokorjaamossa asiakkaalla on mahdollisuus sijaisautoon huollon tai korjausten ajaksi.

Konalan Autohuolto Oy on vuonna 2011 perustettu yksityinen autokorjaamo Helsingin Konalassa. Konalan Autohuollossa työskentelee 14 ajoneuvoasentajaa, koriasentaja, maalari, kaksi huoltoneuvojaa, neljä työnjohtajaa ja korjaamopäällikkö. Korjaamolla huolletaan ja korjataan kaiken merkkisiä autoja. Korjaamopalveluihin kuuluvat myös autojen vauriokorjaukset, maalaustyöt, katsastuspalvelu ja sijaisautopalvelu. Konalan Autohuollon asiakaskunta koostuu niin yksityis- kuin yritysasiakkaista. Korjaamo on auki arkisin klo 07:30-17:00.

Tämän insinööriyön tavoitteena on kehittää Konalan Autohuolto Oy:n sijaisautopalvelun toimintaa luomalla palvelulle toimintamalli. Nykyinen toimintamallin puutteellisuus heikentää sijaisautopalvelun tuottavuutta sekä yleistä korjaamotoimintaa. Puutteellisuus koostuu pääasiallisesti epäselvästä sijaisautosopimus pohjasta ja toimivan varaus- ja seurantajärjestelmän puuttumisesta. Asiakkaiden tietoisuus sijaisauton vuokraehdoista ja sijaisautojen siisteyden ylläpito kärsii henkilökunnan huolimattomuudesta sijaisautojen luovutus- ja vastaanottotilanteissa. Toimintaa seuraamalla havaitaan toistuvien sijaisautojen ylivarausten osoittavan, että kehittämiskohteita löytyy myös sijaisautotarjonnassa niin määrän kuin monipuolisuuden suhteen.

Konalan Autohuolto Oy:n sijaisautopalvelua kehittävän insinööriyön suunnittelu aloitetaan tutustumalla muiden korjaamoalalla toimivien yritysten palveluntarjontaan keräämällä esimerkkejä muiden yritysten verkkosivuilta sekä ajanvarausjärjestelmistä verkkosivuilla. Toiminnan kehitystä tukemaan suoritetaan asiakastyytyväisyyskysely Konalan Autohuolto Oy:n asiakkaille sijaisautotoimintaa koskien sekä haastatellaan sijaisautotoimintaan osallistuvaa henkilökuntaa kehityskohteiden kartoittamiseksi.

Kerätyn tietoperustan pohjalta insinööriyössä toteutetaan Konalan Autohuolto Oy:lle yhtenäinen sijaisautopalvelun toimintamalli, joka sisältää uuden sijaisautosopimus pohjan sekä toimivan varaus- ja seurantajärjestelmän. Toteutetun insinööriyön tavoitteena on parantaa sijaisautopalvelun toimivuutta, tuottavuutta ja

asiakastytyvääisyyttä. Sijaisautopalvelun kehittämisen tavoitteena on myös selkeyttää ja helpottaa henkilökunnan työnkuvaa jakamalla toiminta selkeisiin vastuualueisiin.

## 2 Sijaisautopalvelu

Sijaisautopalvelulla tarkoitetaan toimintaa, jossa kuluttajalle tarjotaan mahdollisuus auton käyttöön silloin kun oman auton käyttö ei ole mahdollista. Sijaisautopalvelua tarvitaan esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- vakuutusyhtiökorvaukset: Silloin kun oma auto on vaurioitunut ajokelvottomaan kuntoon ja autottomuus aiheuttaa esimerkiksi ansiotulomenetyksiä tai huomattavaa työmatkan moninkertaistumista ajassa (Sijaisautot n.d.)
- huollon sijaisauto: Silloin kun kuluttajan oma auto on määräaikaishuollossa tai korjauksessa ja auton käyttö helpottaa tai on jopa välttämätöntä sinä aikana, kun oma auto on käyttämättömänä.
- odotusautot: Leasingyhtiöt ja autotalot tarjoavat usein yhteistyössä autovuokraamon kanssa sijaisautoa edulliseen asiakashintaan odotusautoksi, kun asiakkaan ostama auto on saapumassa tehtaalta (Odotusauto n.d.).

### 2.1 Sijaisautopalvelu huollon markkinoinnissa

Sijaisautomahdollisuus on usein näkyvästi esillä heti korjaamon verkkosivut avatessa. Autottomuus huollon ajan on käyttäjälle usein ongelma, joten sijaisauton tarjoaminen huollon ajaksi on palvelun lisäksi muodostunut jo osaksi huollon markkinointia. Alla olevilla kuvilla havainnollistetaan markkinoinnin tärkeyttä yksityisen korjaamoketjun ja maahantuojan välillä. Toinen tarjoaa verkkosivuillaan veloitusetta sijaisautoa huollon ajaksi, kun maahantuojalla huoltoa ei tarvitse markkinoida veloituksettomalla sijaisautolla, vaan sitä voidaan pitää erillisenä palveluna jossa sijaisautojen hinnat vaihtelevat 65,00€ - 119,00€ välillä, määritellyn ajoneuvoluokan mukaan (Acriss 5/2017).

Turvallinen | <https://www.atoyautohuolto.fi>

Sovellukset Uusi kansio Metropolia Single Si... Facebook

ATOY AUTOHUOLTO ON NYT AVATTU TURKUUN!

SIJAISAUTO VELOITUKSETTA.

VAPAITA AIKOJA NOPEASTI

- Helsinki Viikki
- Vantaa Tikkurila
- Vantaa Varisto Iltahuolto
- Oulu Limingantulli
- Oulu Alppila

VARAA AIKA

MIKSI ATOY AUTOHUOLTO?

1. Sijaisauto veloitus
2. Atoy Road Service tiepalvelu huollon yhteydessä
3. Huolamme kaikki merkit
4. Valmistajan myöntämä takuu säilyy

HUOLTOHINNASTO

→ VALITSE AUTOMERKKI

Meillä on tyytyväisiä asiakkaita

★★★★★

Asiakkailla saatujen pisteiden keskiarvo.

Kuva 1. Näkymä Atoy autohuollon etusivulta

Turvallinen | <https://huollonvaraus.audi.fi/Palvelut>

Sovellukset Uusi kansio Metropolia Single Si... Facebook

**Lisäpalvelut ja tuotteet**

<input type="checkbox"/> Ulkopesu, käsin 26,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Päätäpesu käsin ja vahaus 90,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Koneellinen ulkopesu huollon yhteydessä 0,00€ + Lisätietoa
<input type="checkbox"/> Auton nouto- ja palautuspalvelu 69,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Sisäpuhdistus 50,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Audi Center Tarkastuspalvelu 29,00€ + Lisätietoa
<input type="checkbox"/> AdBlue-lisäaineen täyttö 60,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Ilmastointilaittehuolto määräaikaishuollon yhteydessä, TARJOUS 79,00€ (99,00€) + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Ilmastointilaittehuolto desinfioinnilla, TARJOUS 129,00€ (149,00€) + Lisätietoa
<input type="checkbox"/> Näkyvyyspaketti (etusulat + 3l lasinpesuneste) 50,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Katsastuspalvelu määräaikaishuollon yhteydessä 59,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Katsastuspalvelu 99,00€ + Lisätietoa
<input type="checkbox"/> Katsastuspalvelu sijaisautolla 149,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Lentohuoltopalvelu 69,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Saapumistarkastus 0,00€ + Lisätietoa
<input checked="" type="checkbox"/> Sijaisauto Audi A3 88,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Sijaisauto Audi A4 107,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Sijaisauto Audi A6 119,00€ + Lisätietoa
<input type="checkbox"/> Sijaisauto Volkswagen Polo (A-kokoluokka) 65,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Tuulilasin kiveniskemän korjaus 70,00€ + Lisätietoa	<input type="checkbox"/> Tuulilasin vaihto/ tarjouspyyntö 0,00€ + Lisätietoa
<input type="checkbox"/> Fast Lane (sopimusasiakkaille) 0,00€ + Lisätietoa		

Kuva 2. Näkymä Audicenter Airportin huollonvaraus-järjestelmästä

## 2.2 Palvelun merkitys

### 2.2.1 Käyttäjälle

Sijaisautolla käyttäjälle pystytään tarjoamaan joustava mahdollisuus liikkumiseen julkisen liikenteen käytön sijaan, elämänlaadun parantamiseksi. Autoilevat ja ennen kaikkea auton omistavat ihmiset ovat tottuneet autolla liikkumiseen, jolloin autottomuus saattaa olla kynnys huollon tai korjauksen varaamiseen toimipisteestä tai korjaamolta, jolla ei ole mahdollisuutta tarjota sijaisautopalvelua.

### 2.2.2 Tarjoajalle

Sijaisautotoiminnalla yritys pystyy tarjoamaan asiakkaalle joustavan mahdollisuuden käyttäjän autottomalle ajalle. Huolto- ja korjaamotoiminnassa sijaisautopalvelu on tänä päivänä lähes välttämätöntä asiakaskunnan hankinnan ja laajentamisen kannalta. Monimerkkikorjaamoiden joilla ei ole yksittäisen automerkin merkkiedustusta tai maahantuontia, on markkinoinnin ja palveluiden oltava korkeatasoisia asiakastyytyväisyyden ja miellyttävän asiakaskokemuksen luomiseksi. Sijaisautopalvelu antaa korjaamolle suuremmat mahdollisuudet uusien asiakkaiden saamiseksi. Myös huollon aikana mahdollisiin aikataulumuutoksiin pystytään lisäämään joustavuutta sijaisautopalvelun avulla. Tällaisia aikataulumuutoksia ovat mm. huollon aikana löytyneet lisähuollonkohteet ja niiden teettäminen ja ulkoisesta muuttujasta kuten varaosatoimituksen viivästymisestä aiheutuva muutos. Tarjoaja pystyy käyttämään sijaisautotoimintaa myös yrityksen markkinointiin. Yrityksen logolla teipattu auto, on ilmaista liikkuvaa mainosta sen ollessa asiakkaan käytössä huollon ajan.

## 2.3 Sijaisautopalvelun toimijat

Autokorjaamoalalla sijaisautopalvelussa on mukana usein kahdesta kolmeen toimijaa. Sijaisautot omistava yritys, autojen huollosta vastaava organisaatio sekä käyttäjä. Useimmissa autotaloissa sijaisautopalvelu on ulkoistettu autovuokraamolle, joka toimii yhteistyössä autotalon kanssa. Vuokraamon toimipiste sijaitsee itse autotalossa tai sen välittömässä läheisyydessä. Korjaamoketjuissa ja yksityisillä autokorjaamoilla sijaisautot ovat korjaamon omistuksessa olevia autoja tai leasingsopimuksella. Niiden ylläpidosta vastaa korjaamo itse kulujen pienentämiseksi.



### **3 Konalan Autohuollon sijaisautotoiminta**

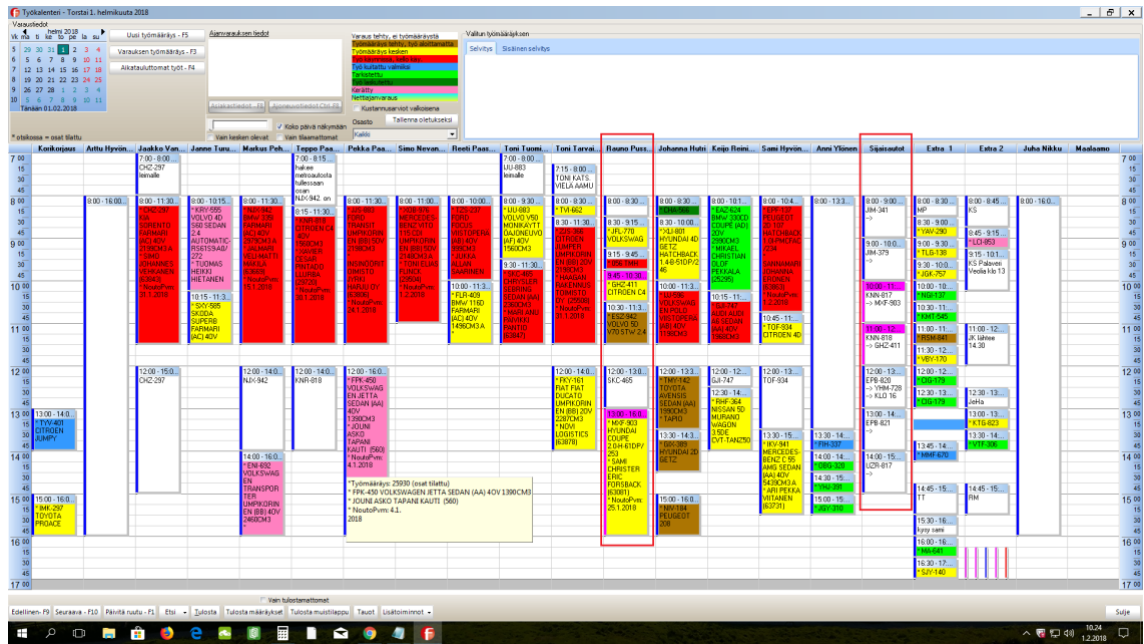
#### 3.1 Tärkeimmät järjestelmät

##### 3.1.1 AutoFutur, FuturSoft Oy

Konalan Autohuolto Oy:n tärkein päivittäisessä käytössä oleva järjestelmä AutoFutur on FuturSoft Oy:n ohjelmisto varaosa- ja korjaamoalan ammattilaisille. Ohjelmisto on käytössä yli 1500 autoalan yrityksellä, pääasiallisesti yrityksillä, jotka eivät kuulu jonkin suuremman autokonsernin alaisuuteen. Usein näillä valtuutetuilla korjaamoilla on käytössään oma yhteinen CD-korjaamojärjestelmä.

AutoFutur-järjestelmä on käytössä jokaisen työnjohtajan ja huoltoneuvojan työpisteellä sekä varaosamiesten käytössä. Ohjelmistoon kirjataan varatut huoltoajat, ajoneuvotiedot ja asiakastiedot yleiseen kalenterinäkymään, jonka jokainen työnjohtaja näkee omalta työpisteeltään. Sama järjestelmä on huoltoneuvojien käytössä töidenvastaanotossa, työn etenemisen seurannassa sekä lopullisen työn laskuttamisessa.

Ohjelmistossa ei ole erillistä osiota sijaisautotoiminnalle varauksen tai täytettävän sijaisautolomakkeen muodossa. Alla olevassa kuvassa 1 on esitetty ohjelman kalenterinäkymä, johon yritys on merkinnyt sijaisautot erillisellä sarakkeella.



Kuva 3. Näkymä AutoFutur-ohjelman kalenterinäköymästä

### 3.1.2 Gmail

Yrityksen verkkosivujen <<http://www.autohuoltokonala.fi/varaa-huolto/>> kautta tehdyt ajanvaraukset ja yhteydenottopyynnöt (kuva 4) tulevat yrityksen sähköpostipalvelimelle (kuva 5) <[asiakaspalvelu@konalanautohuolto.fi](mailto:asiakaspalvelu@konalanautohuolto.fi)>. Sieltä työnjohtaja poimii asiakkaan yhteydenottopyynnön ja keskusteltuaan asiakkaan kanssa, tekee työtilauksen asiakkaan toiveiden mukaisesti kirjaamalla sen AutoFutur ohjelmaan. Kyseistä kanavaa käyttäen työnjohtaja tarjoaa asiakkaalle myös sijaisautomahtodollisuutta ja kirjaa sen ylös työtilaukseen, mikäli asiakkaalla on tarve sijaisautolle huollon ajaksi.

ETUSIVU	HUOLTOTARJOUKSET	AUTOHUOLLOT	HUOLTOPALVELUT	KORJAAMOPALVELUT	KAH-AJOTURVA	VARAA HUOLTO	KYSY WHATSAPPILLA
---------	------------------	-------------	----------------	------------------	--------------	--------------	-------------------

AUTOHUOLLOT	MÄÄRÄAJAKAISHUOLLOT	ILMASTOINTIHUOLTO	ÖLJYNVAIHTO	JARRUHUOLTO	JAKOHIHNNAN VAIHTO	OBD MITTAUS	KORJAAMOPALVELUT
-------------	---------------------	-------------------	-------------	-------------	--------------------	-------------	------------------

## VARAA HUOLTO

Varaa aika Konalan Autohuoltoon. Vahvistamme kaikki varatut ajat puhelimella/sähköpostilla.

**Valitse huolto**

- määräajakaishuolto
- vuosihuolto
- öljynvaihto
- ilmastointihuolto
- muu huolto
- korjaus

**Huollon lisäpalvelut**

- sijaisauto
- auton päällipesu

Lisätiedot

**Haluan vastauksen**

- sähköpostilla
- puhelimella
- whatsappilla

Lähetä

### AUTOHUOLLOT JA VUOSIHUOLLOT

**Konalan Autohuolto Oy**

---

Ristipellontie 17  
00390 HELSINKI

**010 3152 840**

**Avoinna:**  
ma - pe 7:30 - 17:00

### ASIAKASPALVELU

ma - su 07:00 - 20:00

---

Konalan Autohuollon asiakaspalvelu palvelee vuoden jokaisena päivänä 07:00 - 20:00.

**asiakaspalvelu 010 3152 840**

Kuva 4. Näkymä yrityksen verkkosivujen varaa huolto -välilehdeltä



Kuva 5. Näkymä sähköpostipalvelimelle saapuvasta yhteydenottopyynnöstä

### 3.1.3 Google Drive

Yrityksellä ei ole käytössään erillistä ohjelmistoa sijaisautovaroituksille tai -seurannalle, eikä korjaamon käytössä olevasta AutoFutur -järjestelmästä löydy toimintaan edellyttävää ohjelmistoa. Korjaamo käyttää asiakaspalvelun sähköpostitilin yhteydessä käytettävää Google Drive -palvelua, johon on jaettu tarpeelliset dokumentit, joita työnjohtajat ja huoltoneuvojat tarvitsevat päivittäin. Kanavaa pitkin huoltoneuvoja pystyy täyttämään sijaisautosopimus pohjan ja tulostamaan sen asiakkaalle läpikäytäväksi ja allekirjoitettavaksi. Sijaisautosopimus toimii samalla ajolupana sijaisauton käytön ajan. Sopimus pohjan luomiseen on käytetty Microsoft Excel -taulukkoa.

## 3.2 Kalusto

Yrityksellä on käytössään viisi kappaletta sijaisautoja, neljä C-luokan henkilöautoa ja yksi K-luokan pakettiauto:

- 2 kappaletta 2015 vuosimallin Kia Rioa
- 2 kappaletta 2016 vuosimallin Kia Rioa
- 1 kappale 2017 vuosimallin Toyota Proacea

Henkilöautot ovat bensiinikäyttöisiä ja manuaalivaihteisia C-luokan sijaisautoja. Yritysassiakkaiden käyttöön suunnattu K-luokan pakettiauto on manuaalivaihteinen ja käyttövoimaltaan diesel (Acriss 5/2017.).

### 3.3 Sijaisautoprosessin toimintamalli

Konalan Autohuolto Oy:n sijaisautotoiminnasta vastaavat yhteistyössä toimivat kaksi huoltoneuvojaa sekä kaksi hallityönjohtajaa.

Töidenvastaanotossa työskentelevien huoltoneuvojien pääasiallinen tehtävä prosessissa on luovuttaa sekä vastaanottaa asiakkaiden käytössä olevat sijaisautot ja tarkkailla niiden yleistä kuntoa ja siisteyttä. Kun sijaisautoissa havaitaan korjaus- tai siivoustarpeita, tiedottavat huoltoneuvojat hallityönjohtajia, jotka hoitavat vaaditut toimenpiteet käyttämällä resursseinaan yrityksessä työskenteleviä mekaanikkoja.

Huoltoneuvojan tehtävä on ennen sijaisauton luovutusta tarkistaa auton yleinen kunto sekä siisteys, lähtökilometrit ja polttoainetilanne. Mahdolliset puutteet kirjataan sijaisautosopimukseen ja niistä tiedotetaan asiakasta sopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Palautuksen yhteydessä huoltoneuvojan tehtävä on tehdä autoon palautustarkastus, joka sisältää samat toimet kuin luovutuksessa. Mikäli palautustarkastuksessa havaitaan poikkeamia luovutukseen verrattuna, tiedotetaan havainnoista asiakasta ja sovitaan tarvittaessa mahdollisista jatkotoimista.

Sijaisauton ollessa asiakkaalla, eikä korjaamon käytettävissä, liitetään sijaisautosopimus työmääräyksen väliin. AutoFuturiin on korjaamohenkilökunnan toimesta luotu erillinen sarake sijaisautoja varten (kuva 1), johon alustavat sijaisautovaraukset on merkitty. Kun sijaisauto annetaan asiakkaalle ajoon, merkitsee huoltoneuvoja kyseisen lokeron kehystämällä sen violetiksi. Sama tehdään myös työtilaukselle, jotta sijaisautoseuranta olisi tehokkaampaa. Sijaisauton palautuessa korjaamolle, poistetaan merkintä työtilaukselta ja sijaisauton varauslokeron ympäriltä. Näin tiedetään, että sijaisauto on korjaamon käytettävissä. Varauslokeroon jätetään kuitenkin asiakkaan auton rekisterinumero, jotta tarvittaessa pystytään seuraamaan päiväkohtaisesti sijaisautojen historiaa. Tämä toiminto auttaa esimerkiksi tapauksissa, joissa asiakas on saanut ylinopeussakon tai pysäköintivirhemaksun, mutta ei ole ilmoittanut siitä korjaamolle.

Sijaisautojen huolloista ja siisteydestä vastaa korjaamo itse. Tällä osa-alueella on havaittu kehitystarvetta suuren sijaisautokysynnän vuoksi. Asentajien työaika on 08:00-16:00 korjaamon aukioloaikojen ollessa 07:30-17:00. Jos asiakas palauttaa auton klo 16:00 jälkeen, ei korjaamolla ole riittävästi henkilökuntaa huolehtimaan ajoneuvon siisteydestä tai pienimuotoisista korjaustarpeista, ennen kuin se luovutetaan seuraavalle asiakkaalle, mahdollisesti jo seuraavana aamuna ennen asentajien työajan alkamista. Ajoneuvoille on havaittu olevan haasteellista varata aikaa tarkastukseen ja mahdolliseen siivoukseen asentajien työaikana.

## **4 Sijaisautotoiminnassa esiintyvien ongelmien kartoittaminen**

### **4.1 Haastattelut**

Sijaisautotoiminnassa esiintyviä ongelmia lähdettiin kartoittamaan toimintaan osallistuvia haastattelemalla. Haastattelumallina käytettiin teemahaastattelua, jossa avoimen mallin avulla pystyttiin luomaan keskustelua linjaten kuitenkin samat aihekysymykset kaikille haastateltaville aihealueen karkaamisen ehkäisemiseksi (Hirsjärvi - Hurme 2011). Haastateltavien otanta on varsin pieni, joten otannan laajentamiseksi ja ulkopuolisen näkemyksen hankkimiseksi päätettiin järjestää myös asiakastytyväisyyskysely sijaisautopalvelua koskien.

Haastatteluihin osallistuivat kaksi töidenvastaanoton huoltoneuvojaa sekä yksi hallityönjohtaja. Haastattelut suoritettiin kahden kesken haastateltavan ja haastattelijan välillä teemahaastattelun avulla. Näin saatiin jokaisen toiminnassa toimivan yksilön henkilökohtainen mielipide ja käsitys sijaisautotoiminnasta esiin. Mahdolliset kehitysehdotukset saatiin kerättyä ilman, että muut osapuolet vaikuttaisivat hallitsevasti mahdollisten kielteisten asioiden esiintuloon, kun haastattelut suoritettiin kahden kesken.

Haastattelujen ja asiakastytyväisyyskyselyn tulokset koottiin yhteen ja asiat käytiin lopuksi läpi sijaisautotoimintaan osallistuvien työntekijöiden kesken järjestetyssä palaverissa. Palaverissa tuotiin esiin suoritettujen asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja esitettiin selkeästi erottuvat osa-alueet, jotka koettiin toimiviksi, sekä kyselyn esiintuomat kehityskohteet. Lisäksi käytiin läpi haastatteluissa esiintyneet toiminnan ongelmakohdat huoltoneuvojien näkökulmasta, jotka ovat ensi käden kontaktissa korjaamon asiakkaisiin.

Palaverissa käytiin vapaamuotoista keskustelua esiintyneistä tuloksista ja mielipiteistä käyttäen keskustelun avauksiin kahdenkeskisten haastattelujen muodostamia mielipiteitä ja kehitysehdotuksia. Palaverissa oli tarkoitus tuoda esiin mahdollisimman vähän uusia mielipiteitä, vaan jo tehdyistä haastatteluista havaittujen kehitysehdotusten pohjalta luoda yhteinen kehittämissuunnitelma sekä priorisoida toimintamuutosten pääpaino henkilökunnan toimintamallin kehittämiseen sekä yksinkertaisemman ja toimivamman sopimus pohjan luomiseen. Luomalla korjaamolle yhteinen toimintamalli ja yksinkertainen sopimus pohja parannetaan sijaisautotoiminnan sujuvuutta, jonka odotetaan kitkevän toiminnassa havaittuja sijaisautopalvelua koskevia laiminlyöntejä. Kun sijaisautotoiminta saadaan esiteltyä henkilökunnalle merkittävämpänä osana korjaamotoimintaa, tulee se vakauttamaan myös toiminnan taloudellista tuottavuutta.

#### 4.2 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely päätettiin luoda kyselylomakkeena (liite 1) sijaisautopalvelua käyttäville asiakkaille. Vastaamalla kyselyyn asiakkaan oli mahdollisuus saada veloituseton sijaisauto huollon tai korjausten ajaksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyllä saatiin ulkopuolinen näkökulma siihen, mitkä toiminnassa puutteelliset tai laiminlyödyt kohteet ovat asiakkaalle ensisijaisen tärkeitä. Lisäksi kyselyllä pystyttiin selvittämään myös, kuinka mielekkääksi käyttäjä koki saamansa asiakaspalvelun sijaisauton luovutus- ja vastaanottotilanteissa, saiko asiakas vastauksen kaikkiin kysymyksiinsä ja esiteltiinkö sijaisauton ehdot selvästi.

#### 4.3 Tulokset ja havaitut kehityskohteet

Henkilökunnan haastatteluista kävi ilmi, että sijaisautotoiminnasta puuttui selkeä vastuualueiden jako ja huoltoneuvojilla oli tunne, että he eivät tieneet kenen toimenkuvaan kuului päävastuu sijaisautotoiminnasta. Suurimpana ongelmana pidettiin epätietoisuutta sijaisautovarouksista, joka aiheutti usein tilanteita, joissa sijaisautot olivat ylivaratuja. Nykyinen sijaisautosopimus pohja oli huoltoneuvojien mielestä epäselvä ja sisälsi ylimääräisiä asiakastietokohtia joita ei sopimuksen kannalta ollut oleellista täyttää. Tähän toivottiin muutosta sijaisauton luovutus- ja vastaanottotilanteen sujuvoittamiseksi.

Työnjohtajien keskuudessa suurimpana ongelmana koettiin sijaisautojen toistuva ylivaraus. Sijaisautojen kysyntä on niin suurta, että sijaisautosopimuksen jatkaminen tilanteessa, jossa asiakkaan auto ei ollut luovutuskunnossa alkuperäisessä aikataulussa, saattoi aiheuttaa seuraavalle päivälle tilanteen, jossa uudelle asiakkaalle ei ollut vapaata sijaisautoa varauksesta huolimatta. Toinen työnjohdon puolella koettu ongelma oli sijaisautojen siisteydestä ja yleisestä kunnosta huolehtiminen. Autot olivat usein palautuessaan likaisia ja niiden pesemiselle ja perusteellisemmalle tarkastukselle ei löydetty tarvittavaa aikaa.

Myös sijaisautotoiminnan tuottavuus koettiin laiminlyötynä kohteena. Yrityksellä ei ole selkeää dataa siitä, tehdäänkö sijaisautotoiminnalla palvelun tarjoamisen lisäksi yritykselle voittoa vai onko se omana toimintanaan tappiollista. Sijaisauton päiväkohtainen veloitus on 20 €/vrk + polttoainekulut. Työntekijöiltä tai korjaamon esimiehiltä tiedusteltaessa ei kerättyä dataa sijaisautojen tuottavuudesta ollut saatavilla. Laskennallisesti sijaisauton tulisi tuottaa kuukaudessa keskimäärin 400 € (20 €/vrk, auton ollessa vuokralla keskimäärin 20 arkipäivää kuukaudessa). Esimerkki sijaisauton (Toyota Yaris) rahoituksen kuukausierä tasaerin on 167,41 €/kk (alv 0%). Vakuutuskulut sijaisautolle ovat noin 700 €/vuosi. Polttoainekuluja sijaisautoista ei ole tarkoitus koitua polttoainekulujen kuuluessa asiakkaalle. Näin ollen kiinteät kulut sijaisautosta jäävät alle tavoitteellisen tuoton, joten tälläkin veloituksella sijaisautotoiminnan kuuluisi olla tuottavaa, vaikka mukaan laskettaisiin vuosittaiset huoltokulut.

Asiakastytyväisyyskyselystä selvisi, että sijaisautojen hinnoitteluun oltiin tyytyväisiä ja asiakaspalvelu oli miellyttävää. Kyselyissä ei noussut esiin selkeitä epäkohtia, jotka vaatisivat välitöntä kehitystä asiakastytyväisyyden parantamiseksi. Negatiivispainotteiset palautteet kyselyn perusteella tulivat auton yleisestä siisteydestä.

96 % (48 kpl) kyselyyn osallistuneista sijaisautoa hyödyntäneistä asiakkaista suosittelisi huollon sijaisautopalvelua. 4 % (2 kpl) tapauksista olisi toivonut huollon sijaisautoksi joko kokoluokaltaan suurempaa- tai automaattivaihteista autoa.

4 % (2 kpl) tapauksista oli sijaisautossa ilmennyt tekninen vika vuokra-aikana, mutta asiakkaat päätyivät silti suosittelemaan palvelua muille. Asiakkaille oli tarjottu uusi sijaisauto tai korjauspalvelu paikan päällä korjaamohenkilökunnan toimesta vian sattuessa.



## 5 Havaittujen ongelmien korjaus

### 5.1 Sijaisautojen hankinta

Toistuvan sijaisautojen ylivarausten perusteella todettiin, että sijaisautokaluston määrä Konalan Autohuolto Oy:ssä ei vastaa kysyntää. Tarjoajat päädyttiin kilpailuttamaan kahden uuden sijaisauton hankkimista varten. Kahdella uudella sijaisautolla pystyttäisiin vastaamaan kysyntään, eikä autoihin tässä vaiheessa toimintaa haluttu taloudellisesti sijoittaa enempää rahaa, ennen kuin oli konkreettisesti todettu sijaisautojen menekki uusien sijaisautojen ollessa käytössä. Tarjousten jälkeen autot päädyttiin hankkimaan Toyota Airportin Kimmo Elon kautta. Aikaisempaa yhteistyötä Elon kanssa löytyy muun muassa korjaamon Toyota Proacen hankinnasta.

Sijaisautoista haluttiin asiakkaan tilapäiseen liikkumiseen kustannustehokas vaihtoehto, joka kuitenkin tuntuisi laadukkaalta korjaamon hyvän imagon näyttämiseksi. Autoksi valittiin Toyota Yariksen erikoismalli Edition 1.0 litran moottorilla, joka tarjottiin korjaamolle Life-perusmallia paremmilla varusteilla sen aiheuttamatta hinnannousua. Mallissa on samat tyylikkäämmät istuinverhoilut ja sisätilojen pintamateriaalit kuin kalliimmassa Active-mallissa. Myös nahkaverhoiltu ohjauspyörä, tyylikkäämmät koristekapselit sekä korinväriset ovien kahvat ja peilit on lainattu Active-mallista. Tällä tarjouksella saatiin haluttu arvokkuus edullisempaan hintaan.

Autot hankittiin rahoitusleasingsopimuksella (liite 2), jonka vuokra-aika on 36 kk ja kuukausierä 167,41 € (alv 0%). Ensimmäinen erä on suurempi, 10% auton myyntihinnasta 1169,84€ (alv 0 %), ja auton jäännösarvoksi vuokra-ajan jälkeen jää 5849,19 € (alv 0 %).

### 5.2 Sijaisautosopimuksen kehittäminen

Aikaisempi sijaisautosopimus pohja oli ensimmäisten sijaisautojen hankinnan yhteydessä luotu autovuokraamoiden sopimus pohjaa seuraten. Tässä pohjassa on huomattavan paljon ylimääräisiä kohteita korjaamon sijaisautotoiminnan tarpeisiin. Haastatteleamalla selvisikin, että sijaisautotoiminta oli tällöin korjaamolle uutta, ja kokemattomuuden myötä päätettiin kopioida sopimus autovuokraamotoiminnasta. Nykyään kun sijaisautosopimus täytetään asiakkaan kanssa, jää huomattava määrä

tietoja kokonaan kirjaamatta. Tämä saattaa näyttää myös huolimattomalta asiakkaan silmissä.

Aikaisemmin täytetyt sopimukset käytiin läpi ja katsottiin, mitkä tiedot sopimukseen oli aikaisemmin täytetty ja koettiin tarpeelliseksi ja olisiko sijaisautosopimukseen lisättävä joitain kohteita, jotka tämänhetkisestä sopimuksesta puuttuivat. Korjaamolle luotiin uusi sijaisautosopimus (liite 3) joka tallennettiin Excel-muotoon Google Driveen, josta työnjohtaja voisi täyttää sopimukseen asiakkaan tiedot vuokraushetkellä.

### 5.3 Osa-alueiden jako ja sijaisautojen ylläpito

Työnjohdon ja huoltoneuvojen kesken päätettiin tehdä selkeä vastuualueiden työnjako. Sijaisautojen luovutus sekä vastaanotto kuuluisi huoltoneuvojan tehtäviin. Autojen ulkoiset tarkastukset ja polttoainetason tarkastus tehtäisiin auton palautuessa asiakkaalta. Tiedot kirjattaisiin ylös, jolloin ne olisivat luovutustilanteessa valmiina eikä niitä tällöin tarvitsisi selvittää. Uuteen sijaisautosopimukseen kirjattiin myös kohta, jossa asiakasta pyydetään tarkistamaan sijaisauton kunto ja ulkoiset vauriot sekä polttoainetilanne ennen lähtöä ja ilmoittamaan huoltoneuvojalle, mikäli havaitsee näissä puutteita tai poikkeamia. Tällöin huoltoneuvojan työ asiakaspalvelussa sujuvoituu, kun sijaisautoa asiakkaalle luovuttaessa hänen ei tarvitse poistua työpisteeltään, jolloin vastaanotto ei seisaudu.

Päivittäisen vastaanoton sijaisauton palautuessa hoitaa myös huoltoneuvoja. Aikaisemmin toiminnassa esiintyneiden sijaisautojen vaurioita koskevien epäselvyyksien johdosta päätettiin, että sijaisauton tarkastus suoritetaan yhdessä asiakkaan kanssa auton palautuessa. Näin ollen asiakas on mukana tarkastuksessa eikä asiakas voi kiistää jälkeenpäin havaittuja vaurioita.

Työnjohdon ja huoltoneuvojen työajat toteutetaan kahdessa vuorossa, joista iltavuoroa päätettiin muuttaa aikaisemmin toimineesta 9:00-17:00 aikaan klo 10:00-18:00. Työajan muutokseen päädyttiin, sillä sulkemisajan ollessa klo 17:00 jäivät iltavuoron tehtäväksi vielä sulkemisajan jälkeen sijaisautojen tarkastuksen lisäksi myös muut korjaamalla suoritettavat toimenpiteet kuten tilityksen tekeminen ja toimitilojen tarkistaminen ja lukitseminen. Näin mahdollisia ylitöitä vähennettiin siirtämällä työtunti aamupäivästä

iltapäivään ja myös sijaisautojen tarkastaminen oli huolellisempaa sen kuuluessa vielä työaikaan ylitöiden sijaan.

Sijaisautojen veloitus pidetään samana 20 €/vrk + polttoainekulut. Sijaisautosopimukseen kuitenkin lisätään maininta ”Sijaisauto palautettava tankattuna ja kuitti esitettävä palauttaessa”. Näin sijaisautojen polttoainetaso pystytään pitämään täytenä seuraavalle asiakkaalle eikä korjaamohenkilökunnan tarvitse käyttää resursseja auton tankkaamiseen. Pyytämällä asiakasta esittämään kuitti tankkauksesta pyrittiin vähentämään ylimääräisen jälkikäteen tehtävän laskutuksen tarvetta, mikäli asiakas ei ollut tankannut autoa.

Hallityönjohtajien tehtäväksi sijaisautotoiminnassa jäivät autojen ylläpito sekä tarvittavat huollot. Työnjohdon puolella järjestettiin niin, että yhdelle asentajalle varataan etukäteen työkalenterista jokaisen viikon perjantain viimeinen työtunti (15:00-16:00) huolto- ja korjausvapaaksi ja korjaamolla olevien sijaisautojen yleinen siisteys tarkistetaan ja suoritetaan tarvittavat toimenpiteet kuten auton pesu, imurointi, nestetasojen tarkistus ja lisäys sekä koeajo. Yhden tunnin ajanvaraukseen päädyttiin, sillä sijaisautot eivät usein olleet kaikki korjaamolla tuona ajankohtana, jolloin asentajan ei tarvitsisi suorittaa edellä mainittuja toimenpiteitä seitsemälle sijaisautolle, vaan tavoitteena oli suorittaa tarkastuksen keskimäärin 3 - 4 sijaisautolle tunnissa. Tarkastetuista autoista pidetään kirjaa, ja mikäli poikkeustapauksessa sijaisauto ei ole kyseisenä ajankohtana korjaamolla, pyritään sille järjestämään työkalenterista aika edellä mainituille tarkastuksille heti sen palautuessa seuraavan kerran.

#### 5.4 Tuottavuuden seuranta

Sijaisautotoiminnan tuottavuuden paranemista ei tässä insinööriyössä päästy seuraamaan, sillä lähtökohtia selvitettyä ilmeni, ettei tuottavuutta ole tähän mennessä mitattu millään tasolla. Havaituissa kehityskohteissa esitettiin malli, jonka mukaan sijaisauton ollessa ajossa 20 vrk/kk on sen tarkoitus tuottaa 400 €/kk. Jotta sijaisauto kattaisi kiinteät kulut (rahoitus + vakuutukset), tulisi sijaisauton olla ajossa vähintään 12 vuorokautta.

Sijaisautotoiminnan ei koettu olevan tarpeellista taloudellisesti tuottaa omana toimintanaan, vaan sen tarkoitus on tukea korjaamon muuta toimintaa ja ylläpitää

yrityksen kilpailuasemaa tyydyttämällä kuluttajan autonkäyttötarve, silloin kun asiakkaan oman auton käyttö ei ole mahdollista, tarjoamalla sijaisauto huollon ajaksi. Edellä mainittu tarkoitus nykyisen sijaisautotoiminnan koetaan täyttävän, joten jäljelle jää selvitystarve siitä, ettei sijaisautotoiminta tuota tarjonnallaan yritykselle tappiota.

Sijaisautotoimintaan löydettiin yksinkertainen tapa tarkkailla sijaisautojen tuottavuutta luomalla AutoFutur-järjestelmään tuotekoodi jokaiselle sijaisautolle ajoneuvon rekisterinumerolla. Näin järjestelmästä pystytään seuraamaan yksittäisen sijaisauton tuottavuutta ohjelman kirjatessa myydyn tuotteen, tässä tapauksessa sijaisauton kappalemäärät ja kappalehinnat, joita pystytään vertaamaan kuukausittaisella tasolla toteutuneeseen veloitukseen. Tällä pyritään selvittämään sitä, kirjataanko kaikki asiakkaiden käytössä olleet sijaisautot loppulaskuun ja tarjotaanko sijaisautoa asiakkaalle veloituksetta ilman perusteluja.

The screenshot displays the 'Tuotteen muuttaminen' (Product Modification) window in the AutoFutur software. The window is titled 'Tuotteen muuttaminen | Pääryhmä: --' and contains several sections for product data and pricing.

**Product Information:**

- Toimittaja: YLEINEN
- Tuotekoodi: EPB-820
- EAN-koodi: (empty)
- Seurantaryhmä: (empty)
- Nimi: TOYOTA YARIS - EPB-820
- Tyyppikoodi: (empty)
- Alennusryhmä: (empty)

**Pricing and Discounts:**

- Myyntihinta: 20,00 € (16,13)
- Ostohinta: 0,00 € (0,00)
- Tukkuhinta: 0,00 € (0,00)
- Tarjoushinta: 0,00 € (0,00)
- Katetta (%): 100 %
- Verokanta (%): 24 %
- Minimihinta: (empty)
- Perusalehinta: 20,00 €

**Tuotteen tilastiedot (Product Statistics):**

- Hälytysraja: 0
- Optimivarasto: 0
- Tilausmäärä: 0
- Hyllypaikka - F7: (empty)
- Muut Entiset: (empty)
- Pakkausko: 0
- Määräkerroin: 0
- Varastossa: 0
- Luettelokoodi: (empty)
- Kysytty: 0 kerta
- Keskiahinta: 0,00 € (0,00)
- Varaston arvo: 0,00 € (0,00)
- Tilauksessa: 0
- Yksikkö: (empty)

**Automaattipäivitysten poikkeukset (Automatic Update Exceptions):**

- Ei muuteta myyntihintaa automaattisesti
- Ei muuteta nimeä automaattisesti
- Ei muuteta ostohintaa automaattisesti
- Ei muuteta pääryhmää automaattisesti
- Ei muuteta tarjoushintaa automaattisesti
- Ei muuteta tuoterivymää automaattisesti
- Ei muuteta EAN-koodia automaattisesti
- Ei arvonalennusta automaattisesti
- Ei muuteta tilausrajoja automaattisesti

**Additional Options:**

- Kaatoryhmä
- Tuotepaketti
- Työtuote
- Epäkurantti
- Vaihdotuote
- Myyntikielto
- Tilauskielto

**Buttons and Navigation:**

- Normaali ostohinta: 0,00 e
- Voimassa oleva ostotarjoushinta: Ei ostotarjouta
- Määrään sidottu
- Hintojen laskenta: Muuta aktiiviseksi, Ostohinta, Tarjoushinta, Myyntihinta, Tarjous- ja myyntihinta
- OK - F12, Peruuta

Kuva 6. Näkymä tuotteen muuttamisesta AutoFutur-korjaamo-ohjelmassa.

## 6 Yhteenveto ja pohdinta

Insinööriyössä luotiin kuva sijaisautotoiminnasta yleisesti, minkä jälkeen Konalan Autohuolto Oy:n sijaisautotoiminnan epäkohtia lähdettiin selvittämään ja luomaan toiminnalle kehittämissuunnitelma.

Konalan Autohuolto Oy:n sijaisautotoiminnasta puuttui insinööriyötä aloittaessa selkeä toimintamalli. Yritykselle hankitut sijaisautot täyttivät tehtävänsä, mutta kukaan ei ollut niistä vastuussa. Tämä aiheutti insinööriyössä havaitut ongelmat. Tavoitteeksi muodostuikin heti alusta asti selkeän toimintamallin luominen. Toimintamalli päätettiin luoda jo korjaamalla olemassa olevaan ohjelmistopohjaan, jottei erillisiä sovelluksia sijaisautotoimintaan tarvitsisi kouluttaa. Insinööriyön edetessä havaittiin myös, ettei selkeää korjaamon toimintaan soveltuvaa valmista ohjelmistoa tai palvelua ollut saatavilla.

Kalenterinäkömään luotu sijaisautojen varausjärjestelmä, värikoodeilla merkitty lokeri jokaisen sijaisauton rekisterinumerolla otettiin käyttöön kesken insinööriyön ja sen havaittiin selkeästi vähentävän ylivarauksia sijaisautoissa ja parantavan työnjohtajien sekä huoltoneuvojen työtehokkuutta aikaisemmin varausten selvittämiseen käytetyn ajan vähentyessä. Ongelmaksi muodostuu kuitenkin edelleen sijaisautosopimusten jatkaminen asiakkaan auton jäädessä korjaamolle. Tällaisiin tilanteisiin ei ole suoranaista ratkaisua, mutta henkilökuntaa pyydettiin sijaisautoja varatessa tarkistamaan, koska sijaisauto palautuu edelliseltä asiakkaalta ja mahdollisesti arvioimaan, voiko edellisen asiakkaan auton valmistumisaikatauluun vielä tulla muutoksia, vaikka auto näyttäisikin olevan vapaa uuden asiakkaan toivomana päivänä.

Uusien sijaisautojen hankinnan koettiin olevan tervetullut lisä, sillä nyt kysyntään on pystytty vastaamaan huomattavasti tehokkaammin. Suuremman kokoluokan autoille ei koettu olevan hankintatarvetta, sillä huollon sijaisautona toimivan auton tarve oli usein lyhytaikainen, johon pienemmän luokan auton koettiin olevan riittävä. Vastaavasti pidemmän korjausajan vaativissa korikorjauksissa, asiakkaan vakuutukseen usein kuului sijaisauto, jolloin suuremman kokoluokan auton tarpeessa asiakasta voitiin kehottaa olemaan suoraan yhteydessä autovuokraamoon auton ollessa asiakkaalle veloitukseton. Sijaisautoille on edelleen suuri kysyntä ja mahdollisuus vielä kahden uuden sijaisauton hankinnasta on tuotu esille, jotta pystyttäisiin vastaamaan korjaamon 14 nosturipaikan tuottamaan kysyntään. Päätös sijaisautojen hankinnasta siirtynee

kuitenkin vuoden 2019 puolelle, kevään 2018 aikana tapahtuneen omistajanvaihdoksen johdosta.

Insinööriyön täytäntöönpano myöhästyy suunnitellusta aikataulusta yrityksessä tapahtuneen omistajanvaihdoksen johdosta. Henkilökunta työnjohdossa säilyy samana, mutta resurssit palvelun toimivaan käyttöön ottoon puuttuvat niiden suuntautuessa uuden omistajan priorisoimiin kehityskohteisiin. Usko siihen, että toimintamallin käyttöönotto parantaa havaittuja kehityskohteita, on sen toteutuessa realistinen kehitystapojen ollessa yksinkertaisia ja ennalta tuttuun alustaan luotuja, ilman että toimintaan lisätään uusia järjestelmiä, jotka vaatisivat henkilökunnan kouluttamista.

## Lähteet

Acriss. Verkkoaineisto. <<http://www.acriss.org/car-guide2.asp>>. Vehicle\_Guide\_English\_2017%20May.pdf. Päivitetty 5/2017. Luettu 24.1.2018.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Odotusauto. Verkkoaineisto. <<https://bilial.fi/fi/uudet-volvot/odotusauto/>>. Luettu 20.11.2017.

Sijaisautot. Verkkoaineisto. <[https://www.hertz.fi/rentacar/productservice/index.jsp?targetPage=Replacement\\_page.jsp&leftNavUserSelection=globNav\\_3\\_5\\_1&selectedRegion=Eurooppa](https://www.hertz.fi/rentacar/productservice/index.jsp?targetPage=Replacement_page.jsp&leftNavUserSelection=globNav_3_5_1&selectedRegion=Eurooppa)>. Luettu 20.11.2017

Asiakastyytyväisyyskyselylomake

**KONALAN AUTOHUOLLON SIIJAISAUTOTOIMINNAN  
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**



	HUONO	KOHTAL.	TYDYT.	HYVÄ	ERINOM.
	1	2	3	4	5
Sijaisauton laatu	0	0	0	0	0
Sijaisauton hinta	0	0	0	0	0
Sijaisauton käytännöllisyys	0	0	0	0	0
Asiakaspalvelu vuokraustilanteessa	0	0	0	0	0
Tarjottiinko sinulle sijaisautoa?		KYLLÄ 0		EI 0	
Suosittelisitko palvelua muille?		KYLLÄ 0		EN 0	

Avoin palaute

---

---

Konalan Autohuolto Oy

Ristipellontie 17, 00390 Helsinki

010 315 2840



Sijaisautotarjous



TARJOUS  
Nro 84530  
Tulostuspvm. 16.11.2017  
Alk. perustamispvm. 16.11.2017

Sivu 1(1)

**KONALAN AUTOHUOLTO OY,**

Kiitämme mielenkiinnostanne TOYOTA -tuotteitamme kohtaan ja tarjoamme:

<b>Uusi TOYOTA</b>	<b>Hinta EUR</b>
YARIS 1,0 VVT-i Edition 5ov	13 310,00
Alennus	1 464,10
Autovero 2017	1 990,07
Toimituskulut	600,00
<b>Yhteensä</b>	<b>14 435,97</b>
<b>Paikalliset tarvikkeet</b>	
MA Mattosarja	70,00
<b>Tarvikkeet yhteensä</b>	<b>70,00</b>
<b>Maahantuojan varusteet</b>	
Winter Pack Talvirenkaat	0,00
<b>Varusteet yhteensä</b>	<b>0,00</b>
<b>Tuote ja varusteet yhteensä</b>	<b>14 505,97</b>

**Rahoitusleasing**

Vuokra-aika kk	36 kk
Eräväli	1 kk
1. Erä suurempi	1 169,84 € (alv 0 %)
Arvonlisävero	280,76 € (alv 24 %)
1. Erä suurempi yhteensä	<b>1 450,60 € (alv 24 %)</b>
Muut erät tasaerin	167,41 € (alv 0 %)
Arvonlisävero	40,18 € (alv 24 %)
Muut erät tasaerin yhteensä	<b>207,59 € (alv 24 %)</b>
Jäännösarvo (€)	5 849,19 € (alv 0 %)
Arvonlisävero	1 403,81 € (alv 24 %)
Jäännösarvo (€)	7 253,00 € (alv 24 %)

*Autoveron määrä on arvio, joka perustuu tällä tarjouksella tarjotun ajoneuvomallin mukaiseen Co2 -päästöarvoon.*

*Mikäli autoveron tai arvonlisäveron määrä muuttuu, kauppahintaa muutetaan veromuutosta vastaavalla määrällä.*

Toimitusaika sopimuksen mukaan. Tarjous on voimassa **23.11.2017** saakka.

Teitä palvelee,

**Elo Kimmo**  
Puh. 010 615 8631  
[kimmo.elo@toyotaairport.fi](mailto:kimmo.elo@toyotaairport.fi)

## Uusi sijaisautosopimuspohja



AUTON KUNTO ENNEN VUOKRALLEANTOA

VIRHEETÖN  KUVAAN MERKITTYT VAURIOT

PALAUTETTAESSA VIRHEETÖN  VAURIOT  
 SAMAT VAURIOT

## Sijaisauton tiedot

Merkki ja malli:

Rekisterinumero:

Vuokraus alkaa:  klo:

Vuokraus päättyy:  klo:

Omvastuu:

## Lähtö- ja palautustiedot

Lähtö:

Palautus:

Ajettu:

Hinta:

## Huom!

Allekirjoituksella asiakas on tarkistanut ajoneuvon vauriot ja polttoainetason ja hyväksynyt suoritettun lähtötarkituksen.

Sijaisauto palautettava tankattuna, sekä kuitti esitettävä palauttaessa. Tankkauksesta veloitamme 30€, sekä käytetyn polttoaineen.

## Vuokraajan tiedot

Nimi:

Puhelinnumero:

Henkilötunnus:

Ajokortin luokka:

Olen tänään ottanut yllämainitun ajoneuvon vuokralle ja sitoudun ehdottomasti noudattamaan, erillisellä liitteellä olevia vuokrausehtoja, joihin olen tutustunut.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Paikkakunta pvm Vuokralleottajan allekirjoitus

Nimen selvennys \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Palautuspäivämäärä ja kellonaika

Konalan Autohuolto Oy  
Ristipellontie 17  
00390 Helsinki

\_\_\_\_\_  
Palautustarkistus suoritettu

Puh. 0103152840  
Y-tunnus : 2417060-2