



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

OPINNÄYTETYÖ

Uusien autojen myyntivarusteluprosessin kehittäminen

TEKIJÄ/T: Niko Hiltunen/EKM14SK

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Konetekniikan tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä(t) Niko Hiltunen			
Työn nimi Uusien autojen myyntivarusteluprosessin kehittäminen			
Päiväys	06.06.2018	Sivumäärä/Liitteet	20
Ohjaaja(t) Pertti Varis, Veli-Matti Tolppi			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) E. Hartikainen Oy			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda yksinkertainen toimintaohjeistus Autotalo Hartikaisen Kuopion toimipisteen automyyntiin sekä jälkimarkkinointiosaston välille. Aiemmin toimintaa on harjoitettu tavoin, joista kaikki eivät olleet tarkoitustaan palvelevia. Halusimme yhdistää jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä yhdeksi tavaksi toimia. Toimintaohjeen tarkoituksena on yksinkertaistaa uusien autojen luovutukseen liittyvää varusteluprosessia ja näin ollen nopeuttaa ajoneuvon luovuttamista asiakkaalle.</p> <p>Työssä jouduttiin käsittelemään useita eri näkökulmaa ja sitä varten suurta osuutta koko talon henkilöstöstä konsultoitin ja haastateltiin tätä työtä varten. Myös muita työhön liittyviä vaikutuksia on huomioitu, sekä tärkeimpänä pohdintana mietittiin myös vaikutuksia ajoneuvon ostoprosessin asiakastyytyväisyyteen.</p> <p>Työtä voi nimittää toiminnanohjauksen kehittämisprojektiksi ja toiminnanohjaus on otettu käyttöön toukokuun 2018 aikana. Toimintaohjeistus on laadittu Power Point -muotoon esittämisen helpottamiseksi, ja yksinkertaisena tiedostomuotona se on tehokas käyttöohje varustelutilausta tekeville henkilöille.</p>			
Avainsanat Ajoneuvot, myynti, varusteleminen, toiminnanohjaus			

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Mechanical Engineering			
Author(s) Niko Hiltunen			
Title of Thesis Developing the Process of Equipment Sales for New Cars			
Date	6 June 2018	Pages/Appendices	20
Supervisor(s) Mr Pertti Varis, Senior Lecturer and Mr Veli-Matti Tolppi, Principle Lecturer			
Client Organisation /Partners E. Hartikainen Oy			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to create a simple guide for the sales personnel and after sales marketing at Autotalo Hartikainen in Kuopio for ordering equipment for new cars. In the past, the pieces of equipment were ordered in many different ways and some of these actions were not good when thinking about the whole process. The purpose was to unite the good styles of work in order to create one simple guide that everyone is willing to use. The guide was created to simplify the sales process of new cars and make the ordering of equipment a lot easier.</p> <p>This thesis could also be called a development of enterprise resource planning, since it was necessary to look at things from different viewpoints. Therefore, the majority of the staff was interviewed and consulted. Also other points of view were discussed, such as customer satisfaction.</p> <p>The guide was created as a PowerPoint presentation because in that form it is easy to use and also easy to develop if needed. It was introduced through May 2018 and it has started to work well.</p>			
Keywords Cars, sales, equipment, operations, guidance			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT YLEISET KÄSITTEET	5
2.1	Autoliiketoiminta	5
2.2	Toiminnanohjaus	6
2.3	Jälkimarkkinointi	6
3	OPINNÄYTETYÖHÖN LIITTYVIÄ TIETOJA	7
3.1	E. Hartikainen Oy, tilaaja	7
3.2	Lähtökohdat ja riippuvuudet	7
3.3	Projektin organisaatio.....	9
3.4	Asiakas/Asettaja	10
3.5	Ohjausryhmä	10
3.6	Projektin vetäjä	10
3.7	Asiantuntijat	10
4	TAVOITTEET JA TULOKSET	11
4.1	Opinnäytetyön tavoite	11
4.2	Tilaaajan asettama tavoite	11
4.3	Toimintakertomus	12
4.4	Ajoneuvon varustelun prosessi.....	13
4.5	Varustelutilauksen sisältö	14
5	POHDINTA.....	16
5.1	Työn tulos	16
5.2	Työn merkitys sisäisesti.....	16
5.2.1	Työhyvinvointi	16
5.2.2	Työn vaativuus	16
5.3	Työn merkitys ulkopuolisille tai asiakkaille	17
5.4	Opinnäytetyön merkitys tekijälle	17
6	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	17
7	LIITTEET	18
7.1	Varustelutilauksen toimintaohje, PPT- esitys	18

1 JOHDANTO

Työskentelen vakituisessa työsuhteessa Autotalo Hartikaisella Kuopiossa ja työtehtäväni on huolto-myyjä, päämerkkinäni Mercedes- Benz. Siksi tämä opinnäytetyö koskettaa omaa päivittäistä tekemistäni varsin paljon ja on erinomainen peruste toiminnanohjauksen kehittämiseksi. Opinnäytetyöni käsittelee Autotalo Hartikaisen Kuopion toimipisteen uusien myyntivarusteluprosessia. Työn tarkoituksena on kehittää prosessi tehokkaaksi ja joustavaksi aikataulujen suhteen siten, että auto aina saadaan mahdollisimman lyhyellä läpimenoajalla liikenteeseen ja asiakkaalle.

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on soveltaa helppoja toiminnanohjauksen tehostamisen neuvoja, jotta toiminta saatiin mahdollisimman tehokkaaksi. Painotan tässä kuitenkin, että tässä opinnäytetyössä on suunniteltu vain myyntivarusteluprosessi automyyjän ja jälkimarkkinoinnin välille, eikä sen suurempaa kokonaiskuvaa ole mietitty. Koska Autotalo Hartikainen on monen merkin paikallinen edustaja, tätä työtä varten otetaan kaikkien myytävien ajoneuvojen vaatimukset huomioon, sekä niiden ominaisuuksia tutkitaan. Jatkoprosjektina työelämässä on tarkoituksena laatia kokonaisvaltainen ohjeistus, joka tulee koskemaan hyvin tarkasti ympäröiviä toimintoja ja mukaan liitetään myös käytettyjen ajoneuvojen myyntitoiminta.

Tavoitteena on myös saada kaikki erilaiset toimintatavat yhdistettyä yhdeksi tavaksi toimia. Sähköinen tilaus tallentuu aina arkistoihin, jossa se on on helposti käsiteltävissä. Sähköinen tilaus tallentuu aina käyttäessämme autoliiketoimintaan tarkoitettua hallintajärjestelmää Automaster.

2 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT YLEISET KÄSITTEET

2.1 Autoliiketoiminta

Autoliiketoiminta käsittää yleisellä tasolla koko ajoneuvojen myynti- ja jälkimarkkinointipalvelut. Myös leasing- ja vuokrauspalvelut ovat luettavissa autoliiketoiminnan osa- alueiksi. Tässä opinnäytetyössä käytetään vain myynnin, jälkimarkkinointipalveluiden käsitteitä, sillä Autotalo Hartikaisen Kuopion toimipisteellä vuokraus- tai leasingtoimintaa ei varsinaisesti ole tarjolla omasta takaa.

Ajoneuvomyynnin käsite on melko varmasti kaikille tuttu, mutta jälkimarkkinointi käsitteenä on varmasti kohtalaisen tuntematon. Jälkimarkkinointi kattaa korjaamon, korikorjauksen ja varaosapalveluiden osa- alueet. Koko jälkimarkkinointitoiminta liittyy täysin toisiinsa ja Autotalo Hartikaisella jälkimarkkinoinnin toimintoja onkin jo vahvasti kehitetty lähivuosien aikana.

Tässä opinnäytetyössä autoliiketoiminnan osa- alueista ajoneuvomyynti ja jälkimarkkinointi ovat vahvasti esillä, sillä tämä työ nimenomaan palvelee näiden kahden tekijän yhdistämistä sujuvan toiminnan takaamiseksi. Isossa autotalossa kaikkien osa- alueiden tulee toimia sekä itsenäisesti, että vuorovaikutuksessa saumoitta, jolloin maksimaalinen tulostehokkuus on mahdollista saavuttaa.

Myöskin isojen myyntimäärien aiheuttaessa painetta jälkimarkkinoinnin osastolle, on toimintaa kehitettävä sujuvampaan suuntaan.

Autoliiketoiminnan tavoitteena yleisesti on tuottaa tuloksellisesti kannattavaa ajoneuvomyyntiä ja jälkimarkkinapalveluita. Autoliiketoiminnassa selkeimpinä käsitteinä on nykytrendien mukaan joustavuus, helppous ja taloudellisuus. Näistä sanoista voisi ajatella autoliiketoiminnan supeutuneen nykytrendeihin ja kehittäneen toimintaa jatkuvasti. Jokainen markkinoiden osa-alue on hiottu tavoitteelliseksi toiminnaksi ja tämä näkyy etenkin isojen ja ketjuuntuneiden yhtiöiden toiminnoissa. Pienemmät yhtiöt, tai palveluita osittaneet yhtiöt eivät täysin ole voineet vastata markkinoiden huuhtoon, mutta selkeästi toiminta on kehittynyt ja tulee koko ajan lähemmäs isojen ketjujen ja liikkeiden toimintamalleja. Alalla tämä näkyy siis voimakkaana kilpailuna, joka kiristyy jatkuvasti.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni hieman kyllä yllätyin, miten vähän kaikenlaista materiaalia autoliiketoiminnasta on saatavilla, jos markkinointimateriaaleja ei tähän lueta. Suurin osa opinnäytetyön toiminnoista on siis tullut puhtaasti omien ja kollegoiden kokemusten kautta.

2.2 Toiminnanohjaus

Toiminnanohjaus on myös vahva käsite tässä opinnäytetyössä, sillä tehty työ itsessään on suoraan toiminnanohjausta. Toiminnanohjauksella tarkoitetaan esimerkiksi työohjeiden, toimintatapojen tai työtä koskevien säädösten laatimista.

Toiminnanohjaukselle ei sinällään ole olemassa suoraa määritelmää, mutta lainaan tähän mielestäni lyhyttä ja kelvollista ajatusta sanalle toiminnanohjaus: *”toiminnanohjauksella tarkoitetaan päämääräsuuntautuneen toiminnan säätelyä, johon kuuluvat toiminnan suunnittelu eli suoritustavan valinta, kyky ylläpitää ja vaihtaa suoritustapaa, vaihtoehtojen etsiminen, sujuvuus, joustavuus, it-sesäätely, käyttäytymisen organisointi ja jaksottaminen sekä kyky inhiboida eli ehkäistä reaktioita epäolennaisiin ärsykkeisiin.”* (ThinkMath s.a.)

2.3 Jälkimarkkinointi

Jälkimarkkinointi on autoliiketoiminnassa usein esille tuleva käsite ja sillä tarkoitetaan nimenomaan jälkimarkkinoiden toimintoja, eli korjaamon, varaosien ja korikorjauksen palveluita. Myös muita erilaisia palvelutoimintoja voi liittyä tähän, mutta ohessa on lueteltuna suurimmat ja yleisimmät toiminnan osa-alueet. Kaikilla autotaloilla, automyyntiliikkeillä tai autokorjamoilla ei ole aina tarjota näitä kaikkia yhdessä, mutta tyypillisesti isot merkkiliikkeet sisältävät nämä kaikki ohessa mainitut palvelut ”saman katon alta”. Nämä toiminnot siis yhdistyvät yhdeksi tekijäksi ja käsitettä jälkimarkkinointi, tai lyhennettä JM tullaan käyttämään tässä työssä varsin paljon.

Autoliiketoiminnan kannalta jälkimarkkinoilla yksin on tämän hetken suurin kilpailu. Automyynnin kukoistaessa vähän joka paikassa, jälkimarkkinat joutuvat monin keinoin kilpailemaan, joista suurimmat valttikortit tällä hetkellä ovat hinta, nopeus ja laatu. Monelle asiakkaalle tällä hetkellä ei esimerkiksi hinta ole välttämättä suurin peruste palveluntuottajan valinnalle, vaan jopa reagointikyky ja palveluallttius voivat ratkaista.

3 OPINNÄYTETYÖHÖN LIITTYVIÄ TIETOJA

3.1 E. Hartikainen Oy, tilaaja

E. Hartikainen Oy on virallisesti perustettu 1988, vaikka yrityksen perustaja, Ensio Hartikainen, aloitti maanrakennustoiminnan Outokummussa vuonna 1965. Yhtiön toiminta oli aluksi vain maanrakennusta, kunnes vuonna 1985 Joensuuhun perustettiin ensimmäinen yhtiön autotalo. Nykyiseen autoliiketoimintaan kuuluu mm. neljä autotaloa; Kuopiossa, Joensuussa, Kajaanissa ja Iisalmessa. E. Hartikainen Oy:n liikevaihto vuonna 2016 oli 207 miljoonaa euroa. Koko yhtiössä työskentelee yli 680 henkilöä autoliiketoiminnan ja eri urakointikohteiden parissa. (E. Hartikainen Oy 2016)

Tällä hetkellä E. Hartikainen Oy on vakavarainen ja monitahoinen yritys, joka on myös laajalti tunnettu. E. Hartikainen Oy on myös palkittu yritys: 2012 AutoBild valitsi E. Hartikainen Oy:n Vuoden jälleenmyyjäketju 2012- palkinnon saajaksi. E. Hartikainen Oy myös tunnetaan varsinkin kouluttajayrityksenä, joka näkyy yhtiön päivittäisessä toiminnassa. Yhtiö on palkittu myös Vuoden kouluttajayritys- palkinnolla vuonna 2013. (E. Hartikainen Oy 2016)

Yhtiön Kuopion toimipisteessä on edustettuna useita automerkkejä, mm. Mercedes-Benz, Honda ja Mitsubishi. Kuopion toimipisteellä palvelee automyymälä, henkilöautokorjaamo, korikorjaamo, sekä maalaamo. Yhtiön autoliiketoiminnassa näkyy selkeästi järkevät ajattelutavat, pyrkimys parempaan tulokseen, sekä edistyksellisyys. (E. Hartikainen Oy 2016)

3.2 Lähtökohdat ja riippuvuudet

Opinnäytetyö tehtiin E. Hartikainen Oy: n omistamalle Autotalo Hartikaiselle Kuopion toimipisteellä. Suuren autotalon isohko ja myyvä organisaatio vaatii jatkuvaa toimintatapojen tehostamista ja tämä nähtiin kohonneiden myyntilukemien myötä erittäin ajankohtaisena, sekä järkeväenä. Projektille kyettiin myös useammalta johtoportaan taholta apua ja heidän luvalla projekti aloitettiin.

Opinnäytetyö sai alkunsa siitä, kun opinnäytetyön tekijä yhdessä kollegoidensa kanssa pohti, mitä tulisi tehdä varusteluiden tehostamiseksi, koska aiemmat toimintatavat ovat olleet enemmän tai vähemmän sekavia, sekä turhaa kiirehtimistä aiheuttavia. Myöskin automyyjien kanssa käydyt keskustelut antoivat viitteitä epäluotettavasta toimintatavasta, joka aiheuttaa negatiivista asiakastytyvääsyyttä ja negatiivista työilmapiiriä.

Lähtökohtaisesti tilauksia tehtiin eri tavoin, sekä eri kanavia pitkin. Kerron tässä kaksi erilaista toimintatapaa, jotka ovat epäkurantteja tällaista työtä koskien.

1. *Automyyjä tekee varustelutilauksen huoltomyyjälle käytävällä keskustellen. Tilauksessa ei ole tarkkoja ajoneuvotietoja, eikä tarkkaa sisältöä ole muistissa. Tilaukselle ainoa relevantti tekijä on luovutusajankohta, joka on kolmen työpäivän kuluttua.*

Tulos: Ajoneuvoa ei ehditä varustella, koska aikaikkuna varustelun suorittamiselle on liian lyhyt. Tilaukselle myöskään ei ole mahdollista hankkia oikeanlaisia komponentteja, koska ajoneuvotiedot puuttuvat. Tietojen selvittäminen vaatii ylimääräistä työaika. Asiakas tulee saamaan vain luovutus-tarkastetun ajoneuvon ja palaa muutaman viikon kuluessa korjaamolle varusteluttamaan ajoneuvonsa.

2. *Automyyjä jättää käsinkirjoitetun tilauksen huoltomyyjälle. Tilauksessa on tiedossa ajoneuvon tuleva rekisterinumero. Tilauksessa on selkeästi kerrottu mitä ajoneuvoon asennetaan. Luovutusajankohta ei ole huoltomyyjän tiedossa.*

Tulos: Ajoneuvon rekisterinumerolla selvitetään valmistenumero ja oikeanlaiset komponentit tilataan/varataan. Oikea työresurssi varataan korjaamon jonosta riippuen yhden tai kahden viikon päähän. Riski epäonnistua löytyy siitä, että tulevaa luovutusajankohtaa ei ole huoltomyyjän tiedossa. Myöskin käsikirjoitettu kopioimaton tilaus voi kadota, jolloin äärimmillään koko työtä ei ole varattu, koska tilausta ei ole nähty.

Ratkaisu näihin ongelmiin on yhtenäistetty toimintatapa, joka määrää eri toiminnoille varattavat ajankohdat, sekä käsittelee tilauksen sisällön vaatimuksia. Myös tilauskanava määritettiin, sekä ohjeistuksen noudattamista tultiin velvoittamaan.

Hyvänä esimerkkinä voin esittää yhden ajoneuvotyypin varustelun sisällön Excel- kaaviossa, joka havainnollistaa sitä, minkälainen resurssi ja minkälaiset komponentit ajoneuvoon on spesifioitava. Tämä on tyypillinen varusteltava ajoneuvo ja tyypillinen varustelutilauksen sisältö (taulukko 1).

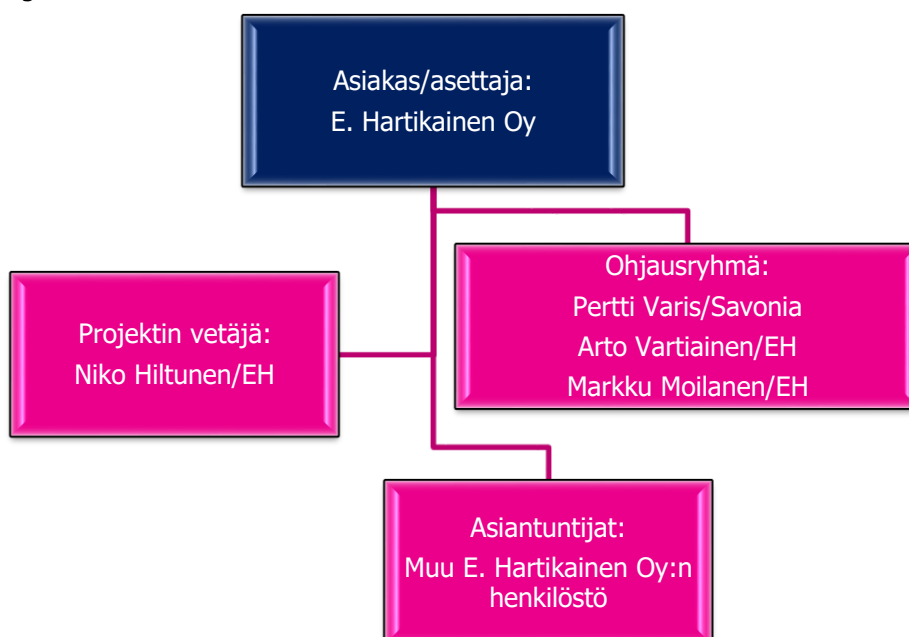
Esimerkin ajoneuvo: Mercedes- Benz C 200 T A Premium Business

Taulukko 1. Esimerkkiajoneuvon varustelutilaus

Varuste	Komponenttien tilausaika	Työaika (ohjeellinen)
Defa lämpöpaketti, sis. termini 1400w sisäpuhallin	2pv	3h
Irroitettava vetokoukku, Kovil	3pv	4,3
Luovutushuolto	0	0,6h
Kumimattosarja	1pv	0,1h
Defa akkulaturi moottorinlämmittimen yhteyteen	2pv	0,8h
Kromiset ovenkahvasyvennykset	1pv	0,8h(etu+taka yht.)
Yhteensä		9,6h
Keskimäärin	1,5pv ~ 2pv	

Kuten oheisesta taulukosta voi päätellä, komponenttien hankinta- aika on alkaen kaksi työpäivää ja mekaanikolle varattava resurssi tulisi olla yli yhden työpäivän. Tietenkin varastotilanne ja mekaanikon suorituskyky otetaan huomioon varausta tehdessä, joten hyvässä tapauksessa komponentit ovat varastossa olemassa ja mekaanikon tiedetään suoriutuvan työstä yhden työpäivän aikana. Tietenkin jokainen ajoneuvo on erilainen, jokainen mekaanikko suoriutuu eri tavalla ja komponenttien varastotilanne riippuu niiden menekistä. Komponentteja on yleensä hyllytavarana, jos niille sopivia ajoneuvoja myydään paljon ja komponenttien asennus on vähintään viikottaista. Kokenut mekaanikko suoriutuu työstä rutiinilla, mikäli on varustanut useamman samanlaisen ajoneuvon.

3.3 Projektin organisaatio



3.4 Asiakas/Asettaja

E. Hartikainen Oy asetti projektin tavoitteet ja budjetin. Asiakas tarjosi yrityksensä toimitiloja, työvälineitä, sekä asiantuntijankemystä projektin suorittamista varten. Asiakkaan tavoitteena on tehostaa toimintaa sisäisesti ja sitä kautta parantaa myös myyntiä itsessään. Tehokas myyntiprosessi tulee kantamaan hedelmää positiivisena tekemisenä ja asiakkaiden tyytyväisyytenä. Asiakas uskoo positiivisen asiakastyytyväisyyden tuovan lisää asiakkaita, joten myyntiprosessien tehostaminen tuo kaikille lisää työtä ja sitä kautta liikevaihtoa asiakkaalle.

3.5 Ohjausryhmä

Projektin ohjausryhmä muodostettiin projektin alussa. Ohjausryhmään kuuluu asiakkaan puolelta autotalon johtaja Markku Moilanen, huoltopäällikkö Arto Vartiainen ja Savonia- ammattikorkeakoulun puolelta lehtori Pertti Varis. Ohjausryhmä asetti projektin reunaehdot, valvoi projektin etenemistä, sekä avusti ja opasti projektin vetäjää tarpeen niin vaatiessa.

3.6 Projektin vetäjä

Projektin vetäjänä toimi Niko Hiltunen, joka vastasi projektin suunnittelusta, toteutuksesta ja tulosten luovuttamisesta asiakkaalle. Niko Hiltunen toimii projektin tilaajana toimivassa yrityksessä huoltomyyjänä ja vastaa osittain omien merkkiensä varustelutoiminnoista. Projektin vetäjä tiedotti projektin sidosryhmiä projektin aikana, sekä järjesti tarvittaessa palaveria ohjausryhmälle.

3.7 Asiantuntijat

Projektissa hyödynnettiin E. Hartikainen Oy:n henkilökunnan tietoja ja taitoja projektin toteuttamisvaiheessa. Projektiin tarvittiin paljon asiantuntemusta ja koko osaston osaamista käytettiin projektissa hyödyksi.

Projektin ohjausryhmään kuuluvat Arto Vartiainen ja Markku Moilanen avustivat projektin vetäjää projektityössä ja tiedottivat häntä mahdollisista muutoksista.

4 TAVOITTEET JA TULOKSET

4.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on osoittaa oma osaamisensa kouluyhteisölle, sekä tuottaa tilaajalle hyötyä onnistuneen suunnittelutyön jälkeen.

On hyvä tavoitella onnistunutta projektitulosta, koska se tuottaa selkeästi lisää tehokkuutta tilaajana toimivassa yrityksessä. Tavoitteellisuus luo onnistumisia ja tässä työssä myös onnistuttiin hyvin.

4.2 Tilaajan asettama tavoite

E. Hartikainen Oy asetti tavoitteeksi toimivan tilausohjeen uusien autojen myyntiä koskeviin myyntivarusteluihin. Varustelutilauksen sisältö voi yksinkertaisimmillaan kattaa vain ajoneuvon luovutustarkastuksen ja monimutkaisimmillaan sisältää suuren kapasiteetin vaativia töitä korjaamolle, sekä työtä alihankkijoille. Varustelujen ajankohta myös on erittäin tärkeä, mikäli prosessia haluttan tehostaa. Se onnistuu vain riittävällä ennakkoinnilla ja kaiken tiedon oikea- aikaisella jakamisella ja tallentamisella. Tämä vaatii tarkkaa dokumentointia jo myyntivaiheessa, sillä on oltava tiedossa vähintään seuraavat asiat:

- Ennakoitu luovutusajankohta
- Tilatut varusteet
- Ajoneuvon saapumispäivä toimipisteelle
- Ajoneuvon valmistenumero
- Ajoneuvon tehdasvarusteiden tiedot
- Mahdolliset alihankintatilaukset

Tavoitteena myös on luoda toimintamalli, joka on yksinkertainen ja sitä noudatetaan. Tätä perusteltiin sillä, että yksinkertaisuus luo tehokkuutta ja ohjeistuksen noudattaminen tuo yksinkertaisuutta. Tehokkuus nostaa prosessin tasoa ja nopeuttaa myös ajoneuvovaraston kiertoa. Prosessin on myös oltava yhtenäinen ja sovittava yrityksen laatustrategiaan. Tavoitteina voidaan esittää myös asiakasyytyväisyyden kohottaminen, työn helpottaminen ja työtehtävien yksinkertaistaminen.

4.3 Toimintakertomus

Tämän työn toiminnallisuuden perusta on Autotalo Hartikaisen henkilökunnan ammattitaidon yhdistäminen. Opinnäytetyötä varten konsultoitiin montaa eri asemassa olevaa työntekijää, mikäli tämä vain oli jollain tavoin riippuvainen opinnäytetyön aiheenakin olevassa myyntivarusteluprosessissa. Henkilökunnan tietoja luonnosteltiin A4- paperiarkeille ja siitä alettiin kokoamaan itse toiminnauohjauksellista työtä. Keskenpäistä työtä esiteltiin henkilökunnalle ja siihen haettiin koko ajan näkökulmia parhaan tuloksen maksimoimiseksi. Myös johtoportaan henkilöstöä konsultoitiin, jotta työn tulos itsessään sai heidän hyväksyntänsä.

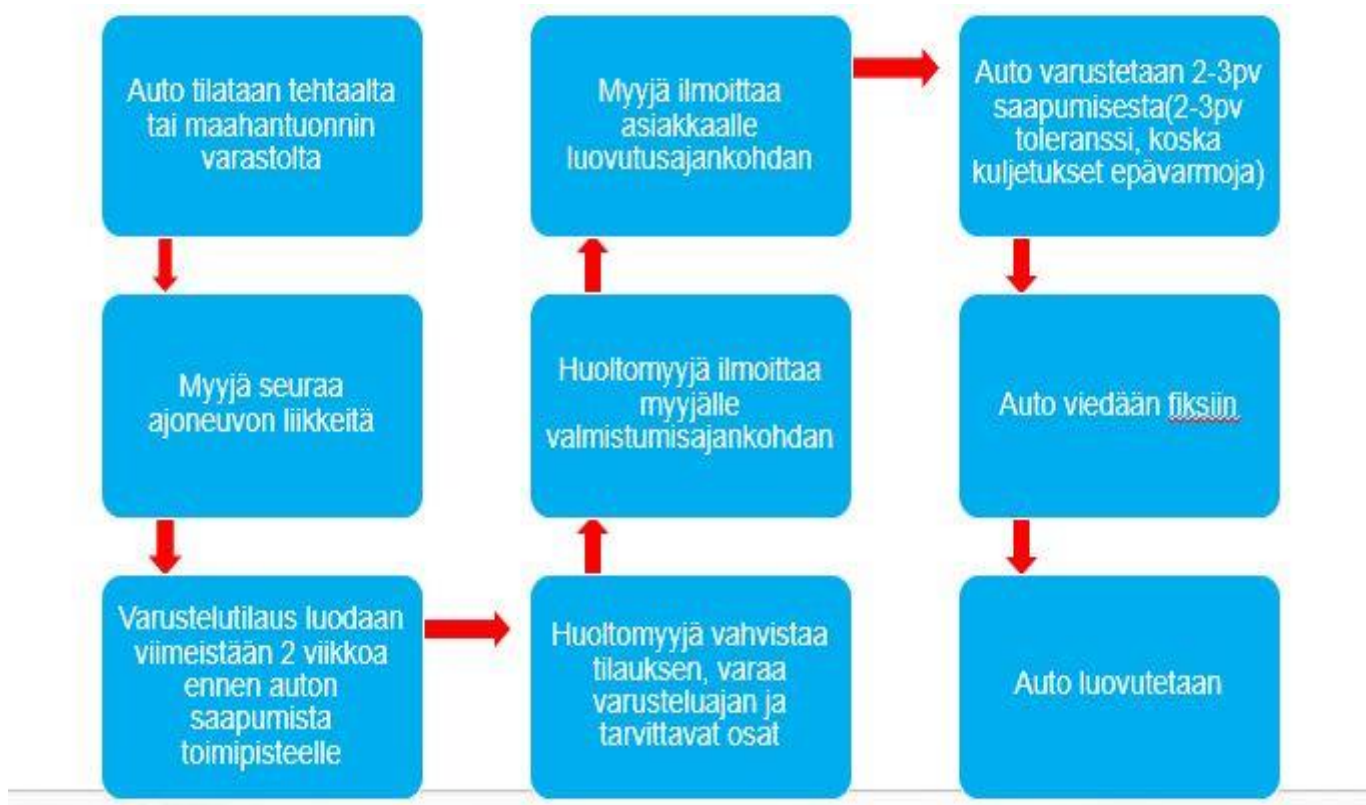
Työn itsensä laatiminen ja siitä suoriutuminen vaati kaiken kokemuksen ammentamisen, mitä autotalosta löytyi. Erityisesti oman työkokemuksen ollessa rajallinen, apua oli kysyttävä muilta. Työhön kuului laaja- alaisesti myös oman ammattitaidon ja työkokemuksen hyödyntäminen, sekä meidän työpaikallamme vallitsevan yleisen ajatusmallin monistaminen. ISO 9001- laatusertifikaatin tultua voimaan, monia eri toimintoja on ohjeistettu ja niitä on koottu yrityksen intranettiin, mahdollisesti jopa laatukäsikirjaan.

Projektin aikana tutustuin myös Automaster DMS- järjestelmän automyyjän työpöytään. Automaster DMS on siis meidän yrityksemme käyttämä autoliiketoiminnan järjestelmä, jolla hallinnoidaan kaikkea meidän liiketoimintaamme liittyvää aina huollon ajanvarauksesta ajoneuvojen myyntiin. Automaster DMS:n automyyjä työpöytä on minulle entuudestaan tuntematon ja ulosanniltaan hyvin erilainen kuin itse käyttämäni huollon ja henkilöstöhallinnon toiminnot. Automyyjän työpöydän eri näkymien selailu ja siihen tutustuminen avasivat silmäni ajoneuvomyyntille ja opin ymmärtämään heidän puoltaan toiminnasta helpommin. Myös tämän asian pääpointti tuli selville; kuinka myyjä hoitaa auton liikkeen Automasterissa ja mitä reittiä sähköinen tilaus päättyy huoltomyyjän nähtäville. Tutustuin myös siihen, mitä eri tilausmahdollisuuksia automyyjällä on ja mitä hän voi kirjata tilaukselle.

Laadin näihin tietoihin ja kokemuksiin perustuen PowerPoint- alustalle esityksen, jota voi samalla myös hyödyntää ohjeena. PowerPoint- esitys sisältää ajoneuvotilauksen vaiheiden kaavion, sekä tilausohjeet automyyjille. Kyseinen PowerPoint- esitys on myös tämän opinnäytetyön liitteenä PDF- muodossa.

Tähän työhön en voinut ottaa Automaster DMS- järjestelmästä kuvakaappauksia yrityssalaisuuksien vuoksi, sekä myös osittain GDPR- asetuksen nojalla. Kaikki käsittelemämme tilaukset ja tilausten esimerkit ovat sisältäneet ainakin joitakin ulkopuolisilta salassa pidettäviä tietoja.

4.4 Ajoneuvon varustelun prosessi



Tämä prosessikaavio esittää yksinkertaistettuna ajoneuvon varustelun prosessin ja toimii samalla myös osana toimintaohjetta. Tässä on huomioituna myös kuljetuksien vaihtelevuus, sekä huomiona tuotu ilmi itse toimintaohjeessa mainittu kahden viikon tilausaika varustelulle. Kahden viikon tilausaika on tärkeä, jotta oikeanlainen reusrssi voidaan varata ja on käytettävissä ajoneuvon saapumisen ajankohtana. Tavoite on, että tämän avulla ajoneuvo on luovutuskuntoinen kahden tai kolmen työpäivän kuluessa. Tavoite on myös, että asiakas ei joudu tekemään uusintakäyntiä puuttuvien varusteiden takia. Tämä tapahtuisi siis tilanteessa, jos sovittu luovutusajankohta on koittanut, eikä ajoneuvoa ole ehditty täysin varustella ja sen vuoksi on tehty vain luovutushuolto.

Suurelta osin vanhat toimintatavat ovat aika pitkälle samat, kuin tässä kuvattuna, mutta toiminta ei ole ollut aiemmin näin tarkkaa, vaan enemmänkin epävakaa ja vaihtelevaa. Myös erilaisia tuloksia tuli ilmi vanhoilla toimintatavoilla ja tällä ohjeistuksella tavoitellaan toiminnan laatua, sekä tasaisuutta.

Varustelutilauksen sisältö

- Auton tilausnumerotieto (automaattinen, kun tekee luovutushuollon ajanvarauspyynnön)
 - Tuleva rekisterikilpi ja valmistenumero (TEHDASKAMPANJAT)
 - Tarkat tiedot sovituista varusteista, mahdollisesti pakettinumerot
 - Saapumispäivä toimipisteelle
 - Ennakkoon sovittu luovutuspäivä
 - Toivottu varusteluajankohta
 - Myyjän nimi
 - Toiselle rengassarjalle sijainti (autoon, hotelliin, tms.)
 - Ajankohtaiset kampanjat hintoineen (rengastarjoukset, yms.)
-

Tämä osuus PowerPoint-esityksestä on myös erittäin tärkeä, sillä tässä kuvataan mitä tietoja on mentävä automyyjältä eteenpäin, jotta prosessi toimii luotettavasti ja kaikki mahdollinen on tehty autolle luovutusajankohtaan mennessä.

Tilauksen sisältöä kehitettiin työn aikana valtavasti ja tämä osuus vaati eniten kyselemistä muilta henkilökunnan jäseniltä. Hyvin nopeasti sain koottua erilaisen kasan erilaisia toivomuksia, joista aloin yhdistellä kaikista relevantteimmat tiedot, jottei tilausta kuitenkaan täytetä millään turhalla. Näillä tiedoilla ja oikeanlaisella tilauksella ajoneuvo liikkuu toimipisteelle saapumisen jälkeen varsin tenhokkaasti ja on luovutettavissa oikein varustettuna, sekä oikeana ajankohtana.

Ajoneuvon tilausnumerotieto muodostuu kantaan, kun autosta laaditaan ensimmäisen kerran varustelutilaus/luovutushuollon ajanvarauspyyntö. Tilausnumerotieto on tärkeä sisäisen laskutuksen kannalta ja siksi on suosittava sähköistä tilauskanavaa, jotta kaikki tapahtuu automaattisesti. Tulevan rekisterikilven ja/tai valmistenumeron tiedot ovat myös tärkeät ajoneuvotietojen oikeellisuuden tarkastamiseksi, sekä valmistajan kannan tarkastamiseksi mahdollisten korjauskampanjoiden takia. Kyseiset kampanjat pyritään suorittamaan ennen ajoneuvon luovutusta.

Varusteiden tiedot ovat ensisijaisen tärkeitä, sillä pelkästään jo yksikin varustetiedoissa oleva virhe voi kriittisesti syödä ajoneuvon myyntikatetta ja aiheuttaa tuloksellisesti vaikeuksia. Varusteiden tiedoissa on oltava selkeästi merkittynä; mitä, mihin ja kenen valmistama. Esimerkiksi:

Defa lämpöpaketti sis. termini 1400w. sisäpuhallin. Pistoke vasemmalle puolelle etupuskuriin.

Tällä varmistetaan, että juurikin asiakkaalle myyty varuste tai varustepaketti on oikeanlainen ja asiakkaan toiveet tulee täytettyä.

Aikataulullisesti on sovittu, että vähintään kaksi viikkoa etukäteen on tehtävä varustelutilaus, josta ilmenee myös ennakoitu toimipisteelle saapumispäivä, sekä ennakoitu luovutusajankohta. Luovutusajankohdan tulee olla vähintään kahden tai kolmen työpäivän kuluttua toimipisteelle saapumisesta. Myös myyjän toiveet varusteluajankohdasta huomioidaan, mikäli ne on esitetty varustelutilauksessa.

Myyjän nimi on olennainen tieto tilauksessa, jotta tilaukselle varatusta varustelusta voidaan tehdä vahvistus, sekä myyjältä voidaan tarpeen vaatiessa pyytää tarkennuksia. Myös ajoneuvon ostajan nimi on hyvä olla tiedossa, koska myyjä monesti muistaa parhaiten ajoneuvon, kun hänelle esitetään ajoneuvon ostaneen henkilön nimi. Tämä tieto ei ole pakollinen, mutta monesti nopeuttaa sisäistä asiantia.

Toisen rengassarjan tuleva sijainti on tarpeellinen tieto suurimmassa osassa tilauksia, koska ajoneuvo lähtökohtaisesti myydään kahdella rengassarjalla. Tilaukselta tulisi käydä ilmi, varastoidaanko renkaat rengashotelliin, yhteistyökumppanille, vai viekö asiakas renkaat mukanaan.

Ajankohtaiset myynnin kampanjat ja niiden hintatieto tulee olla tilauksella. Tämä helpottaa varaosapalveluiden toimintaa, koska monesti kampanjatuotteet ovat erikoistilauksia, erikoisella ostohinnalla. Tämä edesauttaa sisäisen laskun laatimista ja myyjälle menee oikeanlaisesta tuotteesta oikean suuruinen lasku.

Kaiken kaikkiaan, nämä tiedot voivat tuntua vähäiseltä oheisella listalla, mutta kaikella on merkitys ajoneuvon myyntivarustelussa.

5 POHDINTA

5.1 Työn tulos

Työn tulos on todettu toimivaksi ja käytännölliseksi. Ohjeistusta noudattamalla ajoneuvojen myyntivarusteluprosessi tehostuu ja on yhtenäinen. Työohjeistus on myös riittävän helppolukuinen ja yksinkertainen tulkittava, jotta jokaisella työntekijällä on helppo mahdollisuus sisäistää tavaksi muutettava käytäntö.

Työn tuloksena saavutetaan asiakastyytyväisyyden kasvua ja euromääräistäkin hyötyä. Asiakkaalta jää aikatauluun perustuvan tinkimisen vara pois, sekä ylimääräisistä käynneistä ei koidu ylimääräisiä kuluja esimerkiksi varustelun aikaisen sijaisauton muodossa.

5.2 Työn merkitys sisäisesti

Tällaisella työllä on selkeitä vaikutuksia myös sisäiseen toimintaan. Sisäinen asiakastyytyväisyys saadaan ylös ja työn tekemistä helpotetaan. Yksinkertainen toimintamalli auttaa kaikkia ylittämään oma tasonsa arkisen työn keskellä ja helpottaa kokonaiskuvaltaan koko prosessia. Aikataulun viivästykset ja myöhästyneet työt aiheuttavat aina ylimääräistä painetta kaikille ja tekee työstä heti vaikeampaa.

5.2.1 Työhyvinvointi

Vaikutus on myös työhyvinvoinnissakin, mikä varsinkin nykypäivänä on varsin merkittävä ja jopa dokumentoitu asiaa. Työn helpottaminen ja yksinkertaistaminen tekee työstä mielekkäämpää ja antaa positiivisia impulsseja koko työntekijäryhmälle. Työntekijöiden sisäisen kommunikaation ja ryhmäytymisen kannalta on myös ensiarvoisen tärkeää toimia oikein, jolla voidaan ehkäistä potentiaalisia konflikteja.

5.2.2 Työn vaativuus

Työ helpottuu. Prosessi helpottuu. Kaikki helpottuu. Toimintamallin laatiminen tekee kaikesta kaikille helpompaa ja esimerkiksi varaosapalveluiden osalta tilanne kääntyy niinpäin, että varastonkierto paranee ja sitä kautta varaosamyyjienkin suorituskyky nousee. Työhön valmistautuminen alkaa toimia tilausvetoisesti, sekä oikeanlaisella tavalla. Kaikki vaikuttaa kaikkeen, joten totean myös tämän osuuden helpottaneen työtä ja antaneen sysäyksen pyrkiä parempiin suorituksiin yksinkertaisten toimintatapojen kautta.

5.3 Työn merkitys ulkopuolisille tai asiakkaille

On päivänselvää, että edellämainittujen asioiden toteutuessa toiminta näyttää asiakkaan tai ulkopuolisen silmin varsin tehokkaalle. Tehokkuus luo kuvan uskottavasta toiminnasta ja lisää asiakkaan luottamusta meihin. Tehokkuuden osoittaminen voi myös aikanaan poikia lisää asiakassuhteita tai edistää asiakassuhteiden jatkumista meidän autoliiketoimintamme parissa. Tavoitteenamme on myös lisätä yritysasiakkaita rekisteriimme ja heille tulee erityisellä painotuksella osoittaa palvelumme tehokkuus jo heti ajoneuvon ostovaiheessa. Myös asiakastyytyväisyys on tärkeää ja se ajatus edellä tätä työtä on monin paikoin tehtykin. Asiakkaan ollessa tyytyväinen, hän tuo liikevaihtoa yritykselle. Olemme siis onnistuneet, kun asiakastyytyväisyystutkimukset osoittavat nousujohdetta ja myyntimäärät alkavat nousta jokaisella osa- alueella.

5.4 Opinnäytetyön merkitys tekijälle

Opinnäytetyön merkitys itse tekijälle on suuri. Se valmistaa tulevaisuuden töihin ja opettaa antamaan monta erilaista näkökulmaa yhden asian ympäriltä. Tämä työ erityisesti opetti siinä, kuinka on otettava huomioon erilaisten tekijöiden summat ja yhdisteltävä niistä parhaat mallit tehokkaan toiminnan edistämiseksi. Opinnäytetyö myös kehitti omistautumisen taitoja, sillä tätä työtä ei ole kenenyt laatimaan hetkessä, vaan se on vaatinut myös opiskelijalta kaiken panostuksen antamista.

6 LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

E. Hartikainen Oy 2016. Toiminta alkoi vuonna 1965 yhden miehen maarakennusliiketoiminnasta Pohjois-Karjalassa [verkkoaineisto]. E. Hartikainen Oy. [viitattu 2018-06-04.] Saatavissa:

<http://www.hartikainen.com/yhtio/>

ThinkMath s.a. Toiminnanohjauksen käsittelyn määrittelyn ongelmista [verkkoaineisto]. Helsingin yliopisto. [viitattu 2018-06-04.] Saatavissa: <https://blogs.helsinki.fi/thinkmath/tietopalvelu/toiminnanohjaus/toiminnanohjauksen-kasitteen-maarittelyn-ongelmista/>

7 LIITTEET

7.1 Varustelutilauksen toimintaohje, PPT- esitys

Varustelutilausten toimintaohje

Uusien autojen varustelut

 E. HARTIKAINEN OY

Miksi tehdään yksi ohje?

- Varustelutilauksia tulee epämääräisillä sisällöillä
- Tulee hyvin erilaisia tilauksia, eri tavoilla
- Puutteellisia tietoja
- Liian vähän reagointiaikaa
- Tavoite parantaa asiakastyytyväisyyttä
- Jouheva toiminta varusteluissa → Auto luovutuskunnossa 2-3pv saapumisesta

 E. HARTIKAINEN OY

Toimintaohje



 E. HARTIKAINEN OY

Varustelutilauksen sisältö

- Auton tilausnumerotieto (automaattinen, kun tekee luovutushuollon ajanvarauspyynnön)
- Tuleva rekisterikilpi ja valmistenumero (TEHDASKAMPANJAT)
- Tarkat tiedot sovituista varusteista, mahdollisesti pakettinumerot
- Saapumispäivä toimipisteelle
- Ennakkoon sovittu luovutuspäivä
- Toivottu varusteluajankohta
- Myyjän nimi
- Toiselle rengassarjalle sijainti (autoon, hotelliin, tms.)
- Ajankohtaiset kampanjat hintoineen (rengastarjoukset, yms.)

 E. HARTIKAINEN OY

Poikkeukset

- Esittelyauto
- Varastoauto

→ Tilaus tehdään samaa reittiä, mutta luovutushuollon ajankohta sovitaan automyyjän ja huoltomyyjän kesken. Varauduttava kahden viikon odotusaikaan aina.

Muuta

- Käytäntö astuu voimaan heti
- Kaikkien toimittava tämän ohjeistuksen mukaan
- Muita tilauskeinoja ei sallita

- Ehdotuksia??