



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Tatu Halonen

Service Camin käyttöönotto Volkswagen Center Espoossa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

28.4.2019

Tekijä Otsikko	Tatu Halonen Service Camin käyttöönotto Volkswagen Center Espoossa
Sivumäärä Aika	17 sivua 28.4.2019
Tutkinto	insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	Ajoneuvojen jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Lehtori Pertti Ylhäinen Huoltopäällikkö Janne Mäkynen, K Caara Oy
<p>Tämän työn tavoitteena on tarkastella Service Cam -sovelluksen käyttöönottoa Volkswagen Center Espoossa osana määräaikaishuoltojen lisätöiden myyntiä. Työssä pohditaan asiakastytytyväisyyden merkitystä, esitellään itse sovellus ja sen käyttö sekä tarkastellaan sovelluksen hyötyjä. Lisäksi työssä kuvataan sovelluksen käyttöönottoa ja arvioidaan sen onnistumista.</p> <p>Service Cam on digitaalinen sovellus, jonka tarkoituksena on luoda uudenlainen tapa viestiä määräaikaishuoltojen lisätöistä. Sovelluksen tavoitteena on nopeuttaa viestintää asiakkaan suuntaan, tehdä korjaamon toimintaa läpinäkyvämmäksi, helpottaa lisätöiden myyntiä vähentämällä hallityönjohtajien työtaakkaa ja tehostaa korjaamon toimintaa.</p> <p>Käyttöönottoa kokeiltiin kolmella huoltomekaanikolla. Tavoitteena oli lähettää kolme lisätyökyselyä päivässä. Tavoitteista kuitenkin jäätin huomattavasti, koska töitä vastaanottavien huoltoneuvojen piti muistaa kysyä lupa ja manuaalisesti lisätä työmääräyksiin suostumusrivi sovelluksen käyttöä varten. Lisäksi työt, joihin lupa muistettiin kysyä, menivät useasti mekaanikoille, jotka eivät käyttäneet sovellusta.</p> <p>Service Cam on sovelluksena helppo- ja nopeakäyttöinen. Jotta sovellusta voidaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti, tarvitaan jokaiselle huoltomekaanikolle laite sen käyttöä varten. Lisäksi työmääräimiin pitää saada automaattinen suostumusrivi, jotta huolto-neuvoja muistaa kysyä luvan sovelluksen käyttämiseksi.</p> <p>Vaikka käyttöönotossa jäätin tavoitteista eikä Service Camia onnistuttu tällä aikamääräellä saamaan täysipäiväiseen käyttöön, saatiin kartoitettua sen käytön edellytykset ja ongelma-kohdat, kun sovellus otetaan käyttöön uuden toiminnanohjausjärjestelmän myötä.</p>	
Avainsanat	Service Cam, autokorjaamo, asiakastytytyväisyys

Author Title	Tatu Halonen Introduction of Service Cam in Volkswagen Center Espoo
Number of Pages Date	17 pages 28 April 2019
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive engineering
Professional Major	Automotive After Sales Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Janne Mäkynen, Service Manager, K Caara Oy
<p>The aim of this thesis was to examine the introduction of the Service Cam application in Volkswagen Center Espoo. In this thesis the importance of customer satisfaction is considered, the application and its use are presented, and the benefits of the application are examined. Also, the introduction is described, and the success of the introduction is being estimated.</p> <p>Service Cam is a digital application, the purpose of which is to create a new kind of way to communicate with a customer about repairs found during a scheduled maintenance. The objective is to speed up communications with a customer, make workshop operations more transparent, ease the workload of the foremen, and optimize workshops operations.</p> <p>The introduction was experimented with three mechanics. The goal was to send three inquiries per day to the customers. This goal was noticeably missed, because the service advisors did not always remember to ask for a permission to use the application, and add the permission line on the work order. Also, the work which the permission was asked for often went to a mechanic who did not use the application.</p> <p>The Service Cam application is easy and quick to use. To utilize the most of it, every mechanic needs a device to use it. Also, the permission line must be automatized to the work orders, so every service advisor remembers to ask for the permission.</p> <p>Although the original goals were missed, and the Service Cam could not be introduced to full time use, the requirements for its use and problems in its use were analyzed, which will be helpful, when the new enterprise resource planning software will be introduced.</p>	
Keywords	Service Cam, car maintenance, customer satisfaction

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakastyytyväisyyden merkitys	2
2.1	Asiakastyytyväisyys	2
2.2	Asiakastyytyväisyyden keskeiset käsitteet	2
2.3	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	4
3	Service Cam	6
3.1	Sovellus	6
3.2	Sovelluksen hyödyt	6
3.3	Service Camin käyttö	8
3.4	Raportointi	10
4	Service Camin käyttöönotto	11
4.1	Käyttöönotto	11
4.2	Henkilökunnan motivointi sovelluksen käyttöön	12
4.3	Tulokset	13
5	Parannusehdotukset	14
6	Johtopäätökset	15
	Lähteet	17

1 Johdanto

Volkswagen Center Espoo on K Caara Oy:n täyden palvelun autotalo. K Caara on osa Keskoa ja toimii pääkaupunkiseudulla, Forssassa, Huittisissa, Kotkassa, Kouvolassa, Lappeenrannassa ja Turussa Audin, Seatin, Volkswagen sekä Volkswagen hyötyautojen jälleenmyyjänä ja merkkihuollon tarjoajana. K Caara on yksi Suomen suurimmista autojen jälleenmyyjistä ja Suomen suurin Volkswagen jälleenmyyjä.

Autojen määräaikaishuolloissa löytyy usein korjauskohteita, joista ei ole asiakkaan kanssa sovittu ennen töiden aloittamista, kuten esimerkiksi kuluneet jarrut. Tästä syystä korjaamalla joudutaan ottamaan yhteys asiakkaaseen kesken huollon. Tämä tapahtuu yleensä soittamalla, koska se on nopea tapa tavoittaa asiakas. Asiakkaalle soittamisessa on kuitenkin paljon huonoja puolia. Asiakas ei välttämättä vastaa, joten joudutaan jättämään soittopyyntö ja odottamaan asiakkaan takaisinsoittoa. Tämä kuormittaa huollon puhelinpalvelua ja lisää hallityönjohtajien työtaakkaa. Puhelimessa asiakkaalle ei myöskään välttämättä välity täysin selvää kuvaa siitä, mitä ja miksi autossa pitäisi korjata. Asiakkaat eivät välttämättä ole perehtyneet auton tekniikkaan, joten puhelimessa korjaustarpeet saattavat kuulostaa etäisiltä tai jopa turhilta, varsinkin jos auto on tuntunut normaalilta ennen huoltoon tuomista. Tästä syystä Volkswagen AG on kehittänyt Service Cam -sovelluksen.

Service Cam -sovellusta on tarkoitus käyttää osana määräaikaishuoltojen lisätöiden viestintää. Sovelluksen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle uudenlainen asiakaskokemus, tuoda korjaamon toimintaa läpinäkyvämmäksi, keventää ja nopeuttaa viestintää asiakkaan suuntaan sekä tehostaa korjaamon toimintaa ja ajankäyttöä. Ensi vaiheessa sovellusta käyttää kolme huoltomekaanikkoa, joiden kokemusten ja palautteiden pohjalta voidaan tarvittaessa muuttaa toimintatapoja, ennen kuin sovellus otetaan käyttöön kaikille huoltomekanikoille vuoden 2019 aikana. Tavoitteena on saada vakiinnutettua sovelluksen käyttö lisätöiden viestintämuotona puhelinsoittojen ohella.

2 Asiakastyytyväisyyden merkitys

2.1 Asiakastyytyväisyys

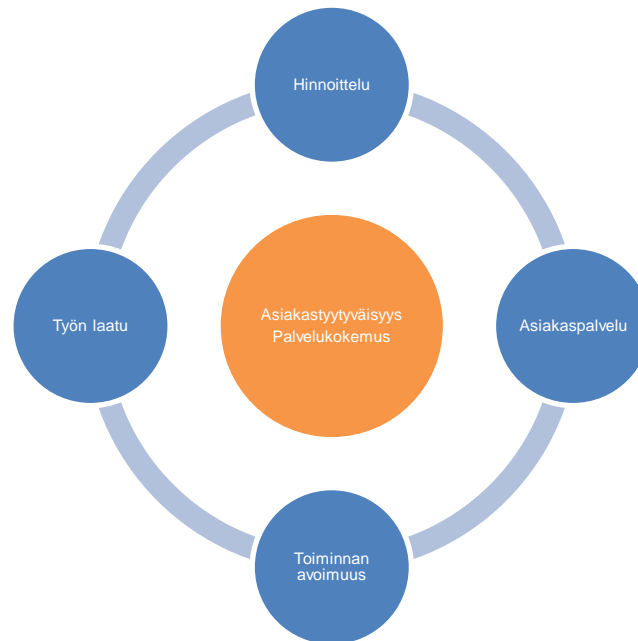
Asiakastyytyväisyys on yksinkertaistettuna asiakkaan odotuksien täyttämistä tai täyttämättä jättämistä. Asiakas on tyytyväinen, kun hänen odotuksiinsa palvelusta tai tuotteesta vastataan riittävällä tasolla. Tämä on kuitenkin vaikeaa, koska asiakastyytyväisyys on aina yksilöllistä. Saman palvelun käyttäjien odotusarvot voivat poiketa toisistaan huomattavasti. Tästä syystä on tärkeää tiedostaa ja ymmärtää yksittäisten asiakkaiden odotusarvot, jotta niihin voidaan vastata. [1]

Tyytyväinen asiakas käyttää yrityksen tarjoamia palveluita todennäköisesti myös jatkossa ja voi mainostaa asiakaskokemuksestaan ystävilleen ja lähipiirilleen, kun tyytymättömän asiakas harkitsee, haluaako hän käyttää palveluita jatkossa, vai etsiikö hän toisen palveluntarjoajan. Myös tyytymättömät asiakkaat kertovat herkästi kokemuksistaan ystävilleen ja lähipiirilleen, joten yrityksen palveluiden käyttämistä harkitseva voi luottaa ystävänsä kokemukseen ja jättää asioimatta yrityksessä. [2]

2.2 Asiakastyytyväisyyden keskeiset käsitteet

Autohuollossa asiakastyytyväisyys on monen asian summa. Asiakas ei ole tyytyväinen, jos yhdelläkin näistä osa-alueista epäonnistutaan. Esimerkiksi asiakas voi kokea työn laadun ja hinnoittelun mieleiseksi, mutta epäonnistunut asiakaspalvelutilanne voi pilata koko kokemuksen.

Asiakkaan tyytyväisyys palvelua kohtaan voidaan ajatella palvelukokemuksena ja mistä hyvä palvelukokemus koostuu. Tässä työssä huollon palvelukokemus on jaettu neljään eri osa-alueeseen: asiakaspalveluun, hinnoitteluun, työn laatuun ja toiminnan avoimuuteen (kuva 1).



Kuva 1. Asiakastytyväisyyden keskeiset käsitteet

Hyvä asiakaspalvelu on perusta onnistuneelle palvelukokemukselle. Asiakas kokee itsensä tervetulleeksi käyttämään yrityksen tarjoamia palveluita. Hyvässä asiakaspalvelussa kartoitetaan asiakkaan tarpeet ja toiveet palvelua kohtaan ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Hyvän asiakaspalvelijan pitää myös pyrkiä ymmärtämään, minkälaiset ennakko-odotukset asiakkaalla on palvelua kohtaan ja tarvittaessa myös oikaisemaan ne, jotka eivät vastaa todellista tilannetta. Huollossa suurimmat ennakko-odotukset liittyvät huollon tai korjauksen kestoon ja hintaan. [3]

Onkin ensiarvoisen tärkeää käydä asiakkaan kanssa läpi näitä asioita. Jos asiakkaalle kerrotaan jonkin korjauksen hinta, mutta hän ei tiedä mitä lisäarvoa tai hyötyä siitä on hänen autolleen, hän suurella todennäköisyydellä hylkää tarjouksen. Jos taas asiakas ymmärtää mitä hyötyä korjauksesta on, hyväksyy hän helpommin tarjouksen. Tämä lisää myös avoimuutta korjaamon toimintaa kohtaan, kun asiakasta tiedotetaan korjaustarpeesta ja korjauksen tarpeellisuudesta.

Auton määräaikaishuollossa tehtyjen töiden todentaminen on tavalliselle asiakkaalle erittäin vaikeaa. Jos autossa ei ole ollut mitään vikaa ennen korjaamolle tuloa, tavallinen määräaikaishuolto voi tuntua ehkä jopa hieman turhalta. Auto voi tuntua samanlaiselta huollon jälkeen kuin ennen sinne tuloa. Mistä asiakas voi tietää, onko autoon vaihdettu

moottoriöljyjä tai vaikkapa jarrunesteitä? Asiakkaan on pakko luottaa korjaamoon, että kaikki sovitut työt ovat tehty. Jos huollon jälkeen auto pyytääkin lisäämään moottoriöljyä, voi asiakas kyseenalaistaa, onko sovittua moottoriöljynvaihtoa tehty ollenkaan ja menettää luottamuksensa korjaamoa kohtaan. Asiakkaan luottamusta voidaankin vahvistaa hyvällä työn laadulla.

2.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden seuraaminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta asiakkaan odotuksiin voidaan vastata. Seuraamalla asiakastyytyväisyyttä voidaan selvittää, mikä palvelussa on hyvää ja missä on kehitettävää, mitä odotusarvoja asiakkaalla on palvelua kohtaan ja kuinka hyvin niihin on vastattu tai missä on vielä parannettavaa. [4]

Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata erilaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä tai asiakaspalautteilla. Volkswagen käyttää asiakastyytyväisyyden mittaamiseen CEM, Customer Experience Managementia. CEM on käytössä maailmanlaajuisesti Volkswagen-merkkihuolloissa ja sen tarjoamia tuloksia seurataan tarkasti huollon palvelun parantamiseksi.

CEM on työkalu, jolla

- yrityksen toimintaa päästään tarkastelemaan asiakkaan näkökulmasta
- voidaan muokata asiakaskokemusta asiakkaan toiveiden ja odotusarvojen mukaan
- asiakas kohdataan yksilönä, ei pelkästään lukuina ja numeroina [5]

Huollon asiakkaille lähetetään huoltotapahtuman jälkeen asiakastyytyväisyyskysely, jossa kysytään asiakkaan arvioita huollon eri osa-alueiden onnistumisesta, kuten asiakaspalvelua ja työn laatua. Kysymyksiin vastataan antamalla tähtiä kustakin osa-alueesta välillä 1–5, jossa yksi tähti on erittäin tyytymätön ja viisi tähteä erittäin tyytyväinen. Jokaiseen kysymykseen voi antaa myös sanallista palautetta ja kertoa omin sanoin tuntemuksistaan tai pohjustaa antamaansa arvosanaa.

Jos asiakas antaa yhteen tai useampaan kohtaan arvosanaksi kolme tähteä tai vähemmän, aiheuttaa tämä Hot Alertin. Tällöin asiakkaaseen ollaan henkilökohtaisesti yhteydessä huoltotapahtuman tiimoilta. Hot Alertia käsiteltäessä on pyrittävä selvittämään, miten tilanne on tapahtunut, miksi asiakas on ollut tyytymätön, miten tilanne voidaan ratkaista ja miten tulevaisuudessa voidaan toimia paremmin. Näihin kysymyksiin vastaamalla voidaan parantaa asiakastyytyväisyyttä ja korjata tyytymättömien asiakkaiden huonoksi kokema asiakaskokemus, jotta he pysyisivät myös jatkossa asiakkaina ja heidän asiakaskokemustansa voitaisiin parantaa.

Asiakastyytyväisyysmittausten tekemisessä on myös tärkeä tiedostaa, keitä tai kuinka paljon asiakkaita kysely tavoittaa ja kuinka paljon kyselyihin vastataan. Jotta tulokset olisivat mahdollisimman tarkkoja, pitäisi kyselyihin vastanneiden asiakkaiden määrän olla mahdollisimman suuri. Myös eri asiakasryhmien vastausten välisten eroavaisuuksien tunnistaminen on tärkeää, jotta pystytään seuraamaan mahdollisimman tarkasti eri asiakasryhmien tuntemuksia palvelusta ja sitä, onko niissä eroja.

3 Service Cam

3.1 Sovellus

Service Cam on digitaalinen sovellus, jonka tarkoituksena on tarjota uudenlainen tapa viestiä huollon lisätöistä. Service Cam koostuu kolmesta osasta: Mekaanikko Appista, huoltoneuvojan työkalusta ja asiakkaalle lähetettävästä viestistä. Mekaanikko Appilla mekaanikko videoi korjausta vaativan kohteen, esimerkiksi kuluneet jarrulevyt. Tämän jälkeen huoltoneuvoja luo asiakkaalle lähetettävän viestin. Viestiin sisältyy videon lisäksi kirjallinen selitys korjaustarpeesta ja kustannusarvio. Asiakas voi suoraan hyväksyä tai hylätä korjaustarpeen. Kun asiakas vastaa viestiin, huoltoneuvoja saa tästä ilmoituksen ja huoltoneuvoja välittää viestin mekaanikolle. Service Cam on käytettävissä kaikissa Suomen Volkswagen-merkkihuolloissa. Sen käyttö vaihtelee kuitenkin paljon eri toimipaikkojen välillä. Service Cam on otettu käyttöön myös muissa K Caaran toimipisteissä. [6]

Digitaaliset sovellukset huollossa ovat käytössä myös muillakin automerkeillä. Esimerkiksi Ford käyttää VideoCheck-sovellusta, joka on vastaavanlainen kuin Service Cam. Ford merkkihuolloissa sovellusta käytetään mahdollisten korjauskohteiden kuvaamisen lisäksi myös itse korjausprosessien kuvaamiseen ja lisäksi auton tarkastuksesta lähetetään video asiakkaalle. VideoCheck on saanut paljon positiivista palautetta, joten voidaan olettaa, että myös Service Camin tehokkaalla käytöllä saadaan samankaltaisia tuloksia aikaan. [7]

3.2 Sovelluksen hyödyt

Service Camin käyttö määräaikaishuoltojen lisätöiden myynnissä helpottaa hallityönjohtajien työtaakkaa, kun myös huoltoneuvojat voivat osallistua lisätöiden myyntiin. Sovellus vähentää myös mekaanikon odotusaikaa ja parantaa tehokkuutta, kun mekaanikon ei tarvitse jonottaa työnjohtajien puheille, jotta he soittaisivat asiakkaalle. Sovelluksen käyttö on tehty mekaanikolle mahdollisimman helpoksi ja vaivattomasti, jottei ylimääräistä aikaa tuhlaannu.

Sovelluksen ansiosta asiakkaalla on aikaa perehtyä korjauskohteeseen ja asiakas näkee konkreettisesti, mitä autossa on vialla. Puhelimitse asiakas joutuu luottamaan täysin

työnjohtajan puheeseen. Koska korjaukset saattavat olla kalliita, voi asiakkaan luottamuksen saaminen olla vaikeaa. Kun asiakas saa videon, tai kuvia mistä hän näkee suoraan korjauskohteen, on asiakkaan luottamus helpompi saada ja asiakkaan on helpompi tehdä päätös korjauksesta.

Asiakkaalle saattaa tulla helposti tunne rahastamisesta, jos autosta löytyy useampia kalliita korjauksia, eikä asiakas pysty itse todentamaan vikoja. Varsinkin tilanteissa, jossa vika ei vaikuta suoraan auton ajettavuuteen, tai sitä ei tunne ajettaessa. Tällöin asiakas joutuu luottamaan täysin korjaamon arvioon korjauksen tarpeellisuudesta. Tämä heijastuu myös asiakastytyväisyyteen, jos perustelut korjaukselle eivät vakuuta asiakasta.

Alla olevasta asiakaspalautteesta käy ilmi suoraan, kuinka asiakkaan on vaikeaa luottaa korjaamalla tehtäviin korjaustöiden tarpeellisuuteen. Suurella osalla asiakkaista ei ole minkäänlaista teknistä tietämystä autoista, joten heidän on pakko luottaa ammattilaisen arvioon. Luottamus menetetään kuitenkin helposti, jos perustelut korjaukselle horjuvat tai eivät ole perusteellisia. Alalla on myös valitettavasti paljon toimijoita, jotka käyttävät asiakkaan luottamusta hyväkseen edistääkseen liiketoimintaansa, tämä vähentää kaikkien alalla toimijoiden luottamusta, joten avoimuus ja rehellisyys ovat ensiarvoisen tärkeitä asiakkaan luottamuksen ansaitsemiseksi. Pohjoismaisen varaosaketju Mekonomenin teettämästä tutkimuksesta käy ilmi, että lähes puolet autohuollossa asioineista naisista koki tulleen siellä huijatuksi [8].

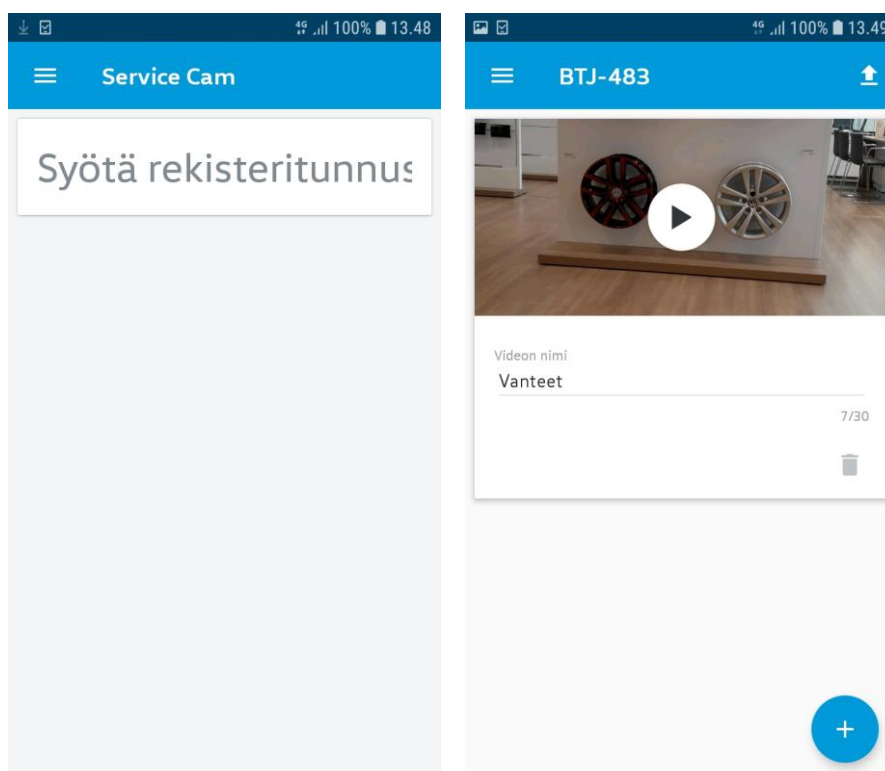
Kaikki perustuu nykyisin tuotteistamiseen: autossani palaa huollon merkkivalo, joten varaan huollon. Enhän minä tiedä, onko autossani jotain vikaa vai onko kyseessä joku määräaikaishuolto. Varatessa pitäisi kuitenkin osata ilmaista, mitä autolle tehdään. No, varaan huollon, jonka hinnaksi sanotaan noin 370 euroa. [...] kuluessa huoltomies soittaa, että autoon pitäisi vaihtaa jotain jarruihin liittyvää. Lopputuloksena auton huolto tulee maksamaan noin 1000 euroa. Lisäksi autolle ei ole tehty vahinkotarkastusta, joka sovitettiin tehtäväksi. Autoni huolto on täysin luottamusasia, minun on pakko luottaa asiantuntijoihin. Mutta näin isojen kustannusten ollessa kyseessä alkaa luottamus horjua: tehdäänkö tuike tarpeellinen huolto vai kerätäänkö asiakkaalta rahat. Tiedän monen siirtyneen autonsa hultojen osalta viroon, koska Suomessa merkkikorjaamoiden hinnat ovat karanneet pilviin.

Kuva 2. Ote yksittäisestä asiakaspalautteesta.

3.3 Service Camin käyttö

Jotta Service Cam -sovellusta voidaan hyödyntää määräaikaishuoltojen lisätöissä, tarvitaan asiakkaan kirjallinen suostumus sovelluksen käyttöön yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Töiden vastaanotossa huoltoneuvojan tehtävänä on kysyä lupa sovelluksen käyttöön, kirjata lupa työmääräimelle ja kertoa asiakkaalle sovelluksesta ja sen käytöstä. Tärkeää on, että asiakas on tietoinen, miten sovellusta käytetään, jotta asiakas osaa vastata viestiin nopeasti ja ymmärtää sen sisällön.

Mekaanikko App tarvitsee iOS- tai Android-pohjaisen mobiililaitteen. Appin käyttö on suunniteltu erityisen helpoksi, jotta mekaanikon työskentely pysyisi mahdollisimman tehokkaana ja vaivattomana. Mekaanikko syöttää Appiin ensiksi auton rekisterinumeron, minkä jälkeen kuvataan korjausta vaativa kohde. (Kuva 3.)



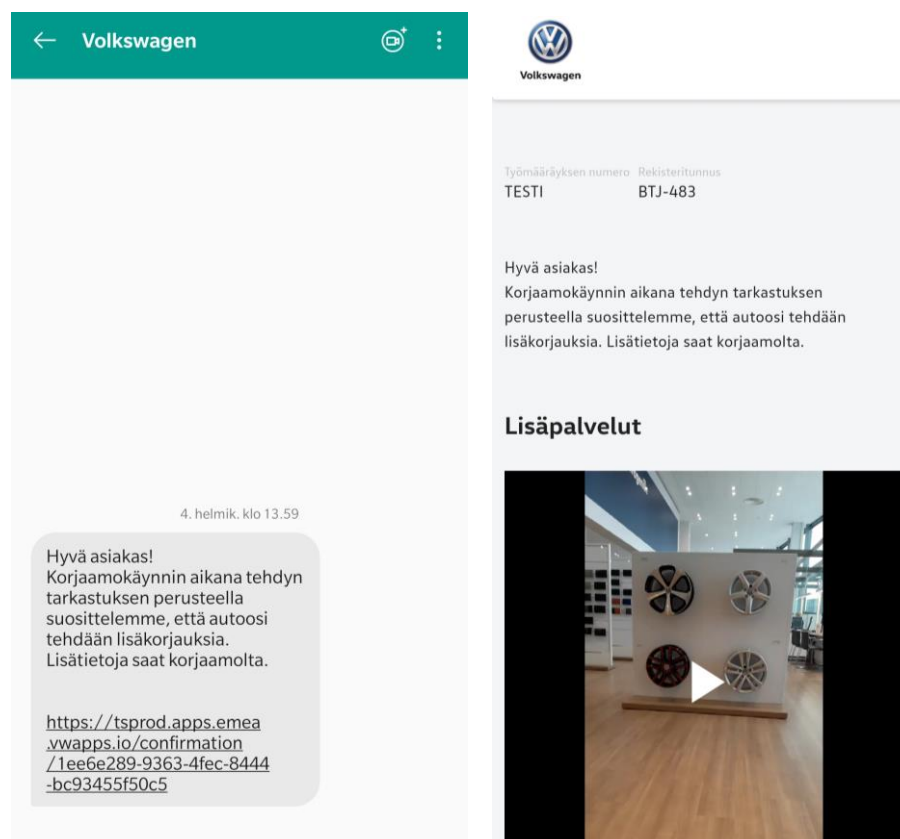
Kuva 3. Mekaanikko Appin käyttö

Tällä hetkellä mekaanikko voi kuvata pelkästään videoita. Jos video epäonnistuu, voi sen poistaa ja kuvata uuden. Videoita voi kuvata myös useammista eri korjauskohteista,

ja mekaanikko voi lisätä niihin kirjalliset selitykset. Tämän jälkeen kuvatut videot lähetetään huoltoneuvojalle. Sovelluksen käyttö on tehty mekaanikolle erittäin yksinkertaiseksi, jottei ylimääräistä aikaa kulu sen käyttöön.

Huoltoneuvoja lisää asiakkaan tiedot, tarkentaa tarvittaessa kirjallisia selityksiä ja laskee korjaukselle kustannusarvion. Jos korjauskohde vaatii välitöntä korjaamista, esimerkiksi turvallisuutta vaarantavan vian kohdalla, voidaan korjauskohteen kohdalle asettaa lisähuomio, että korjaus on kiireellinen. Huoltoneuvoja voi luoda myös uusia korjauskohteita, joihin ei tarvitse videota, esimerkiksi tarjous pyyhkijänsulkien vaihdosta. Tarvittaessa myös ylimääräisiä videoita voi poistaa.

Asiakkaalle lähetetään tekstiviesti ja sähköposti, joihin sisältyy linkki, joka aukeaa nettiselaimen, asiakkaan ei siis tarvitse ladata erillistä sovellusta (kuva 4). Asiakas voi käyttää sovellusta niin mobiililaitteella kuin tietokoneella.



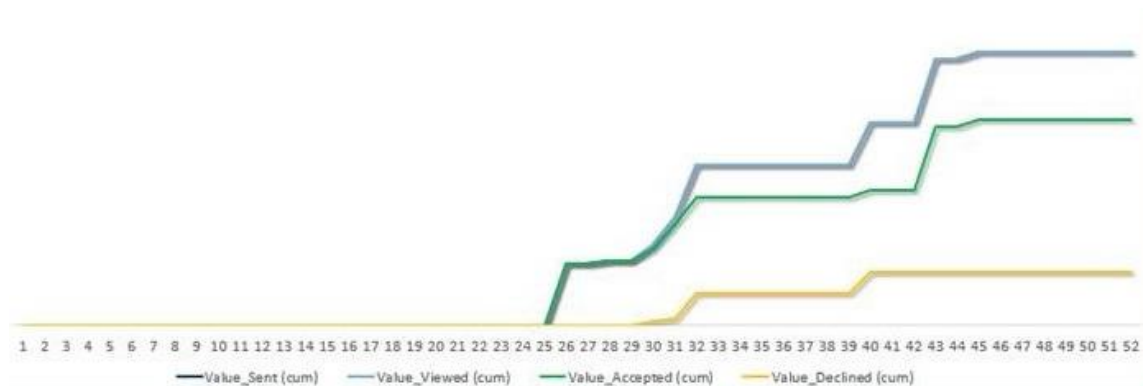
Kuva 4. Asiakkaalle lähtevä tekstiviesti ja sovelluksen näkymä.

Huoltoneuvoja saa ilmoituksen, kun työn tilassa tapahtuu muutoksia, esimerkiksi asiakas avaa viestin tai vastaa siihen. Ensimmäisissä versioissa työn tilan muutoksista ei tullut erillistä ilmoitusta, vaan muutoksista kertoi vain pieni sininen palkki työn vieressä. Huoltoneuvoja ei myöskään saanut ilmoitusta, kun mekaanikko lähetti töitä. Tämän puutteen takia mekaanikkojen laitteille lisättiin WhatsApp -sovellus, jonka avulla mekaanikot ja huoltoneuvojat kommunikoivat keskenään töiden kulusta. Uusimmassa versiossa vastuullinen huoltoneuvoja saa ilmoituksen saapuneista töistä ja työn tilan muutoksista. Tämä helpottaa ja nopeuttaa huomattavasti sovelluksen käyttöä.

3.4 Raportointi

Service Camin käytöstä saadaan paljon hyödyllistä dataa, jota voidaan käyttää korjaamon toiminnan tarkasteluun ja kehittämiseen. Datasta voidaan koostaa erilaisia raportteja, kuten viikko- tai kuukausitasolla lähetetyt kyselyt, lisätöiden rahallinen vaikutus ja hyväksymis- tai hylkäysmäärät. Dataa voidaan hyödyntää esimerkiksi ajanvarauskalentereiden hallinnassa, kun tiedetään, kuinka paljon keskimäärin yhtä autoa kohden tehdään lisätöitä tilattujen töiden lisäksi. Datasta voidaan identifioida ne asiakkaat, jotka ovat vastanneet myös asiakastytyväisyyskyselyyn. Tarpeeksi suurella otannalla voidaan päätellä, miten sovelluksen käyttö vaikuttaa asiakastytyvyyteen. Raporteista saadaan myös tietoa lisätöiden rahallisesta vaikutuksesta. Tätä tietoa voidaan käyttää myös hyödyksi mietittäessä mekaanikoiden päivän ajankäyttöä.

Alla olevassa kuvassa 5 nähdään lähetettyjen lisätyökyselyiden rahallinen kehitys viikkokohtaisesti, jossa y-akselilla on rahallinen arvo ja x-akselilla viikot. Rahallinen arvo on jätetty tässä esittämättä liikesalaisuuksiin vedoten.



Kuva 5. Lisätöiden kokonaisarvon kehitys viikkotasolla

Raporteista nähdään myös, kuinka paljon lisätyökyselyitä on lähetetty ja kuinka suuri osa niihin on vastannut.

4 Service Camin käyttöönotto

4.1 Käyttöönotto

Service Camin käyttöä kokeiltiin ensimmäisen kerran heinäkuussa 2018. Kokeiluun hankittiin kolme Android-pohjaista kännykkää. Kokeiluun koulutettiin kolme huoltomekaanikkoa. Tavoitteena oli lähettää kolme Service Cam -viestiä päivässä. Asiakaskunnasta karstiin pois leasing- ja huolenpitosopimusasiakkaat. Huoltoneuvoja kysyi asiakkaalta luvan Service Camin käyttöön. Asiakkaan allekirjoittamaan työmääräykseen lisättiin erikseen rivi, että asiakas on suostunut sovelluksen käyttöön. Kokeilu kesti kuukauden ajan.

Service Camin käyttöönottoa jatkettiin lokakuussa 2018, jolloin sovellus päivitettiin 2.0-versioon. Versiossa parannettiin ulkoasua ja käytettävyyttä. Käyttöönotto tapahtui alkuun samalla kaavalla kuin heinäkuussakin. Nopeasti huomattiin, minkä takia edellinen kokeilu loppui lyhyeen. Huoltoneuvojan oli muistettava kysyä asiakkaalta erikseen lupa sovelluksen käyttöön. Työmääräyksessä ei ollut suostumusriviä valmiiksi, joten luvan kysyminen jäi aina huoltoneuvojan vastuulle. Tämä vähensi huomattavasti mahdollisuuksia käyttää sovellusta. Lisäksi vain kolmella huoltomekaanikolla oli käytössään Service Cam, joten kävi useasti, ettei Service Camia käyttävä huoltomekaanikko saanut työn alle työtä, johon lupa oli kysytty. Korjaamon toiminnanohjausjärjestelmä tekee automaattisesti tietyt rivit uutta työmääräintä luodessa. Suostumusriviä yritettiin saada osaksi näitä rivejä, mutta teknisistä syistä se ei onnistunut.

Koska ei ollut mahdollista lisätä automaattista suostumusriviä, lisättiin edellisenä päivänä kaikkiin seuraavan päivän työmääräimiin manuaalisesti suostumusrivi, jotta huoltoneuvoja muistaisi kysyä luvan sovelluksen käyttöön. Lisäksi näitä töitä pyrittiin jakamaan Service Camia käyttäville mekaniikoille aikaisempaa aktiivisemmin.

Manuaalinen suostumusrivien lisääminen työmääräyksiin oli kuitenkin hyvin työlästä ja vei suhteettoman paljon työaika. Lisäksi sovellusta käyttävien mekaanikojen määrä rajoitti lähetettävien viestien määrää. Näiden syiden takia Service Camin käyttö romahti lupaavan alun jälkeen.

Tällä hetkellä Service Camin käyttö on hyvin vähäistä vähäisten laitteiden ja automaattisen suostumusrivin puuttumisen takia. Sovelluksen käyttöön on kuitenkin tarkoitus hankkia laitteet jokaiselle huoltomekaanikolle. Tällä hetkellä laitteiden hankinta on jäissä tulevan toiminnanohjausjärjestelmämuutoksen takia, mikä tapahtuu vuoden kolmanneksella neljännellä. Tilanne on myös samankaltainen K Caaran muissa toimipisteissä. Service Cam olisi tarkoitus ottaa käyttöön täysipäiväisesti sen jälkeen, kun uusi toiminnanohjausjärjestelmä on otettu käyttöön.

4.2 Henkilökunnan motivointi sovelluksen käyttöön

Kokeilujaksolla heinäkuussa ja lokakuussa sovellusta käyttäville mekaanikoille luvattiin 100 €:n ja kaikille huoltoneuvojille 50 €:n bonus, jos kuukausikohtaisiin tavoitteisiin päästäisiin; heinäkuussa tavoitteena oli saada 66 lisätyökyselyä lähetettyä asiakkaille ja lokakuussa 69 kappaletta eli kolme päivässä. Alkuun tämä motivoi varsinkin mekaanikkoja sovelluksen käyttöön, mutta kun tavoitteista alettiin jäämään ja mekaanikot huomasivat, ettei bonukseen ole mahdollista enää päästä, laski motivaatio sovelluksen käyttöä kohtaan.

Eräällä toisella Volkswagen -merkkikorjaamolla kokeiltiin motivoida mekaanikkoja tarjoamalla ilmainen lounas jokaisesta lähetetystä kyselystä. Kokeilun aikana kyselyitä lähetettiinkin valtava määrä, mutta kun ilmaisten lounaiden tarjoaminen lopetettiin, väheni tehtyjen kyselyidenkin määrä radikaalisti.

Jotta henkilökunnan motivointijärjestelmä Service Camin käyttöön olisi toimiva, pitäisi sen olla jatkuva, esimerkiksi ottaa se osaksi nykyistä palkitsemisjärjestelmää. Tällä tavalla voitaisiin luoda aidosti kannustava järjestelmä, jos yhtenä kuukautena ei päästä tavoitteisiin, on siihen kuitenkin mahdollisuus taas seuraavana kuukautena.

Johdon olisi hyvä myös seurata ja raportoida mekaanikkoja ja huoltoneuvoja tavoitteista, esimerkiksi seuraamalla kyselyjen määrää ja raportoimalla, onko tavoitteisiin päästy, tai mitä tavoitteisiin pääseminen vaatii. Tavoitteiden seurannalla ja raportoinnilla varmistetaan, että asia pysyy mekaanikkojen ja huoltoneuvojen mielessä.

4.3 Tulokset

Lokakuussa tavoitteena oli lähettää kolme lisätyökyselyä päivässä eli yhteensä 69 kpl. Lähetetyt lisätyökyselyt jäivät huomattavasti tavoitteista. (Kuva 6.)



Kuva 6. Lokakuun aikana tehdyt lisätyökyselyt

Service Cam -viestejä lähetettiin lokakuussa 2018 yhteensä yksitoista, joista viisi hyväksyi lisätyöt ja kaksi hylkäsi ne. Eli 45 % vastanneista hyväksyi lisätyöt ja 18 % hylkäsi ne. Neljä asiakasta eli 36 % ei vastannut viesteihin, joten heille soitettiin noin puoli tuntia viestin lähettämisen jälkeen. Asiakkaat, joille soitettiin eivät vastanneet enää viestiin, minkä takia ei saatu täydellistä dataa hyväksytyistä ja hylätyistä lisätyöistä.

Yhteensä heinä- ja joulukuun välillä lähetettiin yhteensä 27 kpl lisätyökyselyitä, joista 16 asiakasta eli 59 % hyväksyi lisätyöt ja seitsemän asiakasta eli 26 % hylkäsi ne (kuva 7). Tässä tilastossa näkyy myös lokakuun aikana vastaamatta jättäneet asiakkaat. Suuremmalla aikavälillä mitattuna vajaa kolmannes hyväksyi lisätyöt.



Kuva 7. Heinä- joulukuun aikana tehdyt lisätyökyselyt

5 Parannusehdotukset

Jotta Service Camia voitaisiin käyttää tehokkaasti, tarvitaan kaikilta määräaikaishuoltojen asiakkailta suostumus sovelluksen käyttöön. Tämä onnistuu, jos jokaiseen uuteen työmääräimeen lisätään automaattisesti suostusrivi. Huoltoneuvojan on kysyttävä asiakkaalta, mikä kontaktointimuoto asiakkaalle sopisi parhaiten. Kun asiakas allekirjoittaa työmääräyksen antaa hän suostumuksensa sovelluksen käyttöön. Ilman automaattista suostusriviä ei huoltoneuvoja muista tätä kysyä tai lisätä erikseen riviä työmääräimelle. Suostusrivi on joko lisättävä varausvaiheessa tai lisättävä automaattiriviksi.

Jokaiselle huoltomekaanikolle on saatava laitteet Service Camin käyttöön. Jotta saataisiin sovellus ensisijaiseksi kontaktointimuodoksi lisätöiden myyntiin, on jokaisella huoltomekaanikolla oltava laite sen käyttöön. Lisäksi mekaanikkojen kanssa pitää sopia, että Service Cam on ensisijainen tapa, jolla lisätöitä myydään. Muuten mekaanikot jatkavat vanhaa tapaa, jossa hallityönjohto soittaa asiakkaille lisätöistä. Myös hallityönjohdolla on vastuu valvoa ja kannustaa mekaanikkoja Service Camin käyttöön.

Jos Service Camin käyttö halutaan vakiinnuttaa jokapäiväisessä käytössä, pitää sen käyttöön luoda toimiva motivointijärjestelmä. Motivointijärjestelmä ei saa olla määräaikainen, vaan se olisi hyvä liittää osaksi nykyistä palkitsemisjärjestelmää. Esimerkiksi lähetettyjen kyselyiden määrään sidottu järjestelmä, jossa bonus kasvaisi portaittain sen mukaan, mitä enemmän kyselyitä on lähetetty. Tavoitteet pitäisi kuitenkin asettaa tarpeeksi korkealle, niin että niihin päästään vain, kun jokainen mekaanikko käyttää sovellusta. Tällä hetkellä henkilökohtaisia tavoitteita ei voi luoda johtuen siitä, että niiden toteutumisen valvominen on teknisesti erittäin aikaa vievää ja haastavaa.

Service Camia voitaisiin mainostaa esimerkiksi huollon verkkosivuilla tai internetvarauksessa, jolloin asiakkaat olisivat tietoisia sovelluksesta. Tällöin asiakas osaa varautua siihen, että päivän aikana häntä saatetaan lähestyä tällä tavoin. Myös valveutunut asiakas saattaa mainita asiasta autoa tuodessa, mikä pakottaa huoltoneuvojan tarjoamaan sovelluksen käyttöä.

6 Johtopäätökset

Service Cam -sovellus on hyödyllinen työkalu määräaikaishuoltojen lisätöiden myyntiin. Sillä saadaan jaettua hallityönjohtajien työkuormaa, kun töitä voidaan vastuuttaa myös huoltoneuvojille. Lisäksi hallityönjohtaja näkee korjattavan kohteen itse poistumatta työpisteeltään, joten korjaustarpeen priorisointi on helpompaa. Esimerkiksi jos mekaanikko kuvaa ruostuneita jarrulevyjä, pystyy työnjohtaja helposti luomaan kuvan, kestävätkö jarrulevyt vielä seuraavaan huoltoon asti vai olisiko ne hyvä uusia välittömästi.

Sovellus luo uskottavuutta ja parantaa asiakkaan luottamusta, kun asiakas näkee itse korjaustarpeet. Asiakkaan ei tarvitse miettiä korjausten tarpeellisuutta tai sitä, yrittääkö korjaamo tehdä lisämyyntiä ylikorjaamalla autoa. Asiakas pystyy itse nopeasti muodostamaan kuvan korjaustarpeesta ja tarvittaessa pyytämään lisätietoa vielä puhelimitse.

Sovelluksen paras puoli on sen käytettävyys. Mekaanikko App on helppo ja nopea käyttää, ja Appin ulkoasu on selkeä ja yksinkertainen. Se on nopea ja intuitiivinen, joten mekaanikon työaika ei kulu hukkaan. Myös huoltoneuvojan työkalu on yksinkertainen ja helppo. Uusimmassa päivityksessä saatiin myös toiminto, jossa vastuullinen työnjohtaja tai huoltoneuvoja saa ilmoituksen, kun mekaanikko lähettää uusia videoita tai töiden tilassa tapahtuu muutoksia. Tämä nopeuttaa huomattavasti käytännön työskentelyä, kun muiden töiden ohessa ei tarvitse jatkuvasti avata huoltoneuvojan työkalua katsoakseen onko siellä tapahtunut muutoksia. Asiakkaalle lähetettävä viesti on selkeä ja eikä sitä avatakseen tarvitse ladata erillistä sovellusta. Näkymä on yksiselitteinen ja helposti ymmärrettävä, joten mahdollisimman moni asiakas osaisi tulkita sitä.

Huonona puolena sovelluksen käytössä on se, etteivät kaikki asiakkaat vastaa lähetettyihin viesteihin tai vastaavat viesteihin viiveellä. Jotta sovellus toimisi mahdollisimman tehokkaasti, asiakkaan tulisi vastata viestiin nopeasti, jotta sovitut lisätyöt pystytään tekemään ajallaan eikä mekaanikon aikaa tuhlaannu odottamiseen. Monessa tapauksessa kokeilukäytön aikana asiakas ei vastannut viestiin, joten hallityönjohtaja joutui soittamaan asiakkaille, vaikka he olivat jo avanneet viestin.

Käyttöönotto ei onnistunut ihan odotetulla tavalla. Viestejä saatiin lähtemään ensimmäisten viikkojen aikana hyvä määrä, kun kaikki huoltoneuvojat muistivat kysyä asiakkaalta luvan sovelluksen käyttöön. Ajan kuluessa yhä useampi jätti luvan kysymättä, joten tapauksiakaan ei enää syntynyt. Kun työmääräimiin lisättiin manuaalisesti suostumusrivi,

niin tapauksia saatiin kokoon, mutta manuaalisesta lisäyksestä luovuttiin liian työläänä, kun jokaiselle työmääräimelle piti erikseen lisätä tämä rivi. Myös töitä, joihin oli lupa käyttää sovellusta, oli vaikeuksia kohdistaa sovellusta käyttävälle mekaanikolle.

Vaikka käyttöönotossa jäätin tavoitteista eikä Service Camia onnistuttu tällä aikamäärällä saamaan täysipäiväiseen käyttöön, saatiin kartoitettua sen käytön edellytykset ja ongelmakohdat, kun sovellus otetaan käyttöön uuden toiminnanohjausjärjestelmän myötä. Kaikille huoltomekaniikoille on saatava Service Cam käyttöön ja suostumusrivi pitää saada automatisoitua, jotta sovellusta voidaan käyttää.

Lähteet

- 1 Kokkonen, Olavi. 2006. Asiakastyytyväisyys kaiken perusta. Verkkoaineisto. Quality knowhow Karjalainen. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/asiakastyytyvaeisyys-kaiken-perusta/>. Luettu 16.3.2019.
- 2 Blomberg, Ulla. 2017. Hyvä asiakaspalvelustrategia ei synny pelkästä kassalla hymyilemisestä. Verkkoaineisto. Intotalo. <https://www.intotalo.com/hyva-asiakas-palvelustrategia-ei-synny-pelkasta-kassalla-hymyilemisesta/> Luettu 6.3.2019
- 3 Merkinnot kategoriasta Asiakaspalvelu. Verkkoaineisto. Finnchat. <https://finn-chat.com/category/asiakaspalvelu/> Luettu 7.3.2019
- 4 Asiakastyytyväisyys ja laatu. Verkkoaineisto. Suomi.fi. <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/laadunhallinta/asiakastyytyvaisuus-ja-laatu>. Päivitetty 7.2.2019. Luettu 3.3.2019
- 5 Korpaeus, Tommi. 2014. Mitä on Customer Experience Management eli CEM?. Verkkoaineisto. Provad. <https://www.provad.fi/blogi/mita-customer-experience-management-eli-cem>. Luettu 14.3.2019
- 6 Rehtonen, Rolf. 2018. Service Cam videointiohjelman käyttöönotto PowerPoint-esitys. K Auto Oy.
- 7 VideoCheck – video autosi huollosta. 2018. Verkkoaineisto. Nettiauto. https://www.nettiauto.com/artikkeli/videocheck_video_autosi_huollosta Luettu 3.4.2019
- 8 Naiset: Meitä huijataan autokorjaamoissa. 2010. Verkkoaineisto. Taloussanomien. <https://www.is.fi/taloussanomien/art-2000001693446.html> Päivitetty 25.11.2010. Luettu 2.4.2019.