

Samu Kuronen

Huoltoprosessin kehittäminen

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

24.4.2019

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Samu Kuronen Huoltoprosessin kehittäminen 17 sivua 24.4.2019
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Huoltovastaava Jukka Rajala, Autokeskus Oy Airport Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen
<p>Tämä opinnäytetyön on toteutettu Autokeskus Oy Airportille. Työssä tarkastellaan huolto-prosessia ja sen vaikutusta mekaanikon tehokkuuteen. Huoltomyyjällä on vaikutusta asiakastyytyväisyyteen ja mekaanikon tehokkuuteen. Tämä puolestaan vaikuttaa suoraan myös työntekijöiden tyytyväisyyteen. Opinnäytetyön tavoitteena on pohtia ja kehittää huolto-prosessin toimintamalleja tyytyväisyyden parantamiseksi.</p> <p>Opinnäytetyö käsittelee huoltoprosessia kokonaisuutena, ja siinä ilmeneviä ongelmakohtia, joilla on vaikutusta mekaanikon toimintaan. Opinnäytetyö on toteutettu välillä syksy 2018 – kevät 2019 oman työn ohella tarkastelemalla prosessia ja esiin tulleita ongelmatilanteita.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi Autokeskus Airportin Nissan-osastolle parannusehdotuksia huolto-prosessin eri vaiheisiin. Parannusehdotuksilla tähdätään entistä parempaan asiakas-kokemukseen sekä mekaanikon tehokkuuden parantamiseen. Opinnäytetyöhön on sisälly-tetty esimerkkejä ongelmista, joten se on hyvin havainnollinen.</p>	
Avainsanat	Tehokkuus, huoltoprosessi, asiakaspalvelu

Author Title	Samu Kuronen Developing the maintenance process
Number of Pages Date	17 pages 24 April 2019
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	After Sales Engineering
Instructors	Jukka Rajala, Service Manager, Autokeskus Oy Airport Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer
<p>This thesis was assigned by Autokeskus Airport Ltd. The thesis deals with the automotive maintenance process and discusses the role of service advisors and their impact on the effectiveness on the work of the mechanics.</p> <p>The work of a service advisor has an effect on customer satisfaction and on the effectiveness of the mechanics work which also has an impact on the job satisfaction of the employees. The objective of this thesis was to discuss and develop the workshop maintenance process in order to improve job satisfaction of the employees.</p> <p>The thesis deals with the maintenance process as a whole and focuses on some problematic issues of the service advisors' work during the maintenance process that have an effect on the work of the mechanics. This thesis was carried out between autumn 2018 and spring 2019 along with working as a service advisor and by viewing the process and analyzing the encountered problems.</p> <p>The results of this thesis gave suggestions for improving the different phases of the maintenance process at Nissan department of Autokeskus Airport Ltd. The objective of these recommendations is to improve customer experience and help the mechanics to work more effectively. The thesis includes examples of the problems and demonstrates them very clearly.</p>	
Keywords	Service advisor, effectivity, customer service

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Huoltomyyjän prosessi Nissan-työnjohdossa	2
2.1	Ajanvaraus	2
2.2	Asiakkaan vastaanotto	5
2.3	Huollon tai korjauksen suoritus	6
2.4	Huollon valmistuminen ja työnluovutus	7
2.5	Uusintakäynti	8
2.6	Asiakastyytyväisyys	9
3	Tutkimuksen kohde	10
3.1	Tutkimustapa	10
3.2	Havaitut parannuskohteet	10
3.2.1	Mekaanikoille selkeä toimintatapa ruuhka-aikoihin	10
3.2.2	Varaosa- ja huoltopaketit	11
3.2.3	Työmääräyksien laadun parantaminen	13
3.2.4	Henkilökunnan paikallaolo	15
4	Opinnäytetyön johtopäätökset ja suositukset	17
	Lähteet	18

1 Johdanto

Tein opinnäytetyöni yhteistyössä Autokeskus Oy Airportin kanssa. Opinnäytetyö tulee ensisijaisesti Nissan-työnjohdon käyttöön. Opinnäytetyössä kuvataan auton huolto-prosessin läpivienti ja sen kehittäminen Nissan-osastolla.

Kilpailu auto-alalla on kovaa ja ala uudistuu koko ajan. Uusia ohjelmia, työohjeita ja takaisinkutsukampanjoita on käynnissä jatkuvasti. Huolto-prosessissa on osattava toimia täysin automerkin ohjeiden mukaisesti, ja tämä vie yhä entistä enemmän aikaa. Huolto-prosessissa on samanaikaisesti pystyttävä palvelemaan asiakasta sekä ohjeistamaan työtä suorittavaa mekaanikkoa. Alan kilpailutilanne, asiakaspalvelu sekä työnjohdollinen tehokkuusvaade lisäävät huolto-prosessin haasteita.

1.1 Tavoitteet ja toteutus

Opinnäytetyön tavoitteena on pyrkiä löytämään parempia ratkaisuja huolto-prosessin läpiviemiseksi ja mekaanikon tehokkuuden parantamiseen vaikuttavien tekijöitä. Mekaanikon odotusaika laskee prosessin tehokkuutta merkittävästi, ja tällöin myös korjaamon tulos laskee. Mekaanikot ovat provisiopalkattuja, jolloin odotusaika näkyy myös palkassa, mikä vaikuttaa suoranaisesti myös työtyytyväisyyteen. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa parannusehdotuksia huolto-prosessiin.

Tässä opinnäytetyössä kuvataan aluksi huolto-prosessi ja sen jälkeen opinnäytetyön aiheeseen liittyvät havainnot. Suurin ongelmakohtana omien havaintojeni mukaan on aamulla kello 7–10, kun tehdään suurimmat ratkaisut päivän läpimenon suhteen. Opinnäytetyön tavoitteena on löytää tehokkaampia toimintatapoja ja muutoksia huolto-prosessiin, jotta asiakas- ja mekaanikotyytyväisyys säilyy.

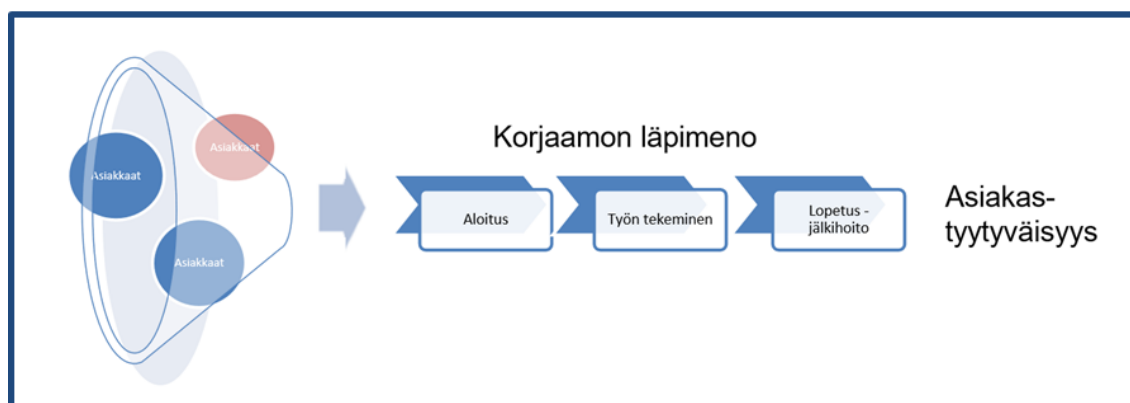
Opinnäytetyössä on käytetty vertailukohtana Skoda-huollon prosessia. Olen työskennellyt molemmilla osastoilla, joten eroavaisuuksien hahmottaminen onnistui opinnäytetyön aikana hyvin.

1.2 Henkilöstön rakenne huollossa

Autokeskus Oy Airportin Nissan-osaston huoltoprosessissa työskentelee neljä huoltomyyjää ja yksi huoltovastaava. Jokainen huoltomyyjistä osallistuu asiakaspalvelutyöhön sekä hallityönjohtamiseen. Huoltovastaavana työskentelee tällä hetkellä Jukka Rajala. Hän vastaa Nissan-korjaamosta ja töiden läpimenosta. Huoltomyyjät hoitavat asiakaspalvelun sekä saapuvien puheluiden vastaamisen. Nissan takuukäsittelyiden osalta on kaksi henkilöä, jotka pääsääntöisesti huolehtivat oikeasta toiminnasta.

2 Huoltomyyjän prosessi Nissan-työnjohdossa

Tässä luvussa kuvataan huoltoprosessi vaiheittain. Kuva 1 osoittaa havainnollistavasti korjaamon läpimenoa, ja sen avulla saadaan käsitys, mitä kaikkea huoltoprosessi pitää sisällään ja mitä asioita on otettava huomioon. Työvaiheita on kuusi, jotka käydään läpi seuraavissa luvuissa.



Kuva 1. Havainnollistava kuva korjaamon läpimenoa (Sohlberg 2019).

2.1 Ajanvaraus

Autokeskus Oy Airportin asiakas voi varata auton huoltoajan joko käymällä fyysisesti toimipisteessä, puhelimitse, sähköpostilla tai Autokeskuksen nettisivujen kautta. Mikäli

puheluun ei pystytä vastaamaan 90 sekuntiin, ohjautuu puhelu Call center -puhelinkeskukseen. Keskuksesta joko varataan aika asiakkaalle tai jätetään soittopyyntö toimipisteen huoltomyyjälle, jolloin huollosta ollaan yhteydessä mahdollisimman pian.

Ajanvarauksessa käydään läpi:

1. Tarkistetaan tai kirjataan asiakkaan auton rekisterinumero ja asiakastiedot.
2. Kirjataan, mitä autolle on tarkoitus tehdä ja tarkistetaan mahdolliset tehtaan kampanjat
3. Varataan sopiva aika kalenteriin ja mekaanikosta riippuen sopiva määrä resursseja.
4. Tarpeen mukaan varataan asiakkaalle sijaisauto käyttöön huollon ajaksi.
5. Varmistetaan asiakkaan kanssa päivämäärä ja paikka, mihin asiakas tulee huoltopäivänä.
6. Mikäli asiakas ei pysty tuomaan autoa aukioloaikoina, ohjeistetaan, mihin hänen kuuluu toimittaa auto ja auton avaimet.

Asiakkaan kanssa yhdessä läpikäytyt asiat kirjataan tarkasti Automaster-korjaamojärjestelmään. Sieltä myös varataan asiakkaan mahdollisesti tarvitsema sijaisauto. Mikäli asiakas jää odottamaan huollon valmistumista, on ehdottoman tärkeää merkitä järjestelmään tieto tästä. Mikäli tietoa ei ole merkitty, saattaa päivän aikataulutusta epäonnistua ja asiakkaan odotusaika venyä. Tämä aiheuttaa ylimääräistä vaivaa työnjohdolle, ja asiakkaan päivän aikataulut venyvät.

Mikäli kalenteriin ei ole merkitty asiakkaan jäämistä odottavaksi, ei työnjohto tiedä tästä ja saattaa antaa mekaanikolle toisen työtehtävän. Tällöin asiakkaan tullessa mekaanikko on eri auton parissa eikä asiakkaan autoa saada välttämättä heti työn alle. Mekaanikon odotuttaminen on yritykselle tehotonta, ja näin ollen mekaanikolla tulee olla mahdollisuuksien mukaan jatkuvasti työtehtävä. Kun odottava asiakas on merkitty kalenteriin oikein, osaa työnjohto odottaa asiakasta tietyinä kellonaikana ja suunnitella mekaanikon päivät oikein. Parhaimmassa tapauksessa mekaanikko valmistuu juuri edellisestä työtehtävästä ja saa odottavan asiakkaan auton korjaamolle.

Autovalmistaja on asettanut huoltovälin autojen perushuollolle. Nissan-merkissä tämä on yksinkertainen. Henkilöautoissa parametrit ovat käyttöaika yksi vuosi tai ajokilometrit, jotka määräytyvät moottorimallin mukaan. Kertyneistä kilometreistä tai ajasta riippuen perushuoltoon lisätään lisätyöitä, esimerkiksi jarrunesteen vaihto.

Kaikki nämä voidaan myydä asiakkaalle valmiina paketteina Automaster-järjestelmään. Paketilla tarkoitetaan työvaihekoodia, jolla voidaan myydä valmiiksi esimerkiksi ensimmäinen huolto. Olisi hidasta aina etsiä oikeat varaosat, joten työvaihekoodilla saadaan nopeasti myytyä oikeat osat ja työt. Asiakkaille on välillä myös perusteltava, mitä saattaa seurata, jos jotain jättää tekemättä. Autolla on esimerkiksi voitu ajaa vain muutama tuhat kilometriä, mutta aikarajan tullessa vastaan täytyisi auto tuoda auto huoltoon. Tietysti auto on asiakkaan ja hän viime kädessä päättää, mitä autolle tehdään.

Mikäli asiakkaalla on tarve teettää auton vianmääritys, on tärkeätä käydä yhdessä läpi, missä tilanteessa asiakkaan auton vika ilmenee. Mekaanikolle on laadittava kuvaus viasta, jotta hän saisi sen toistettua. Apuna on hyvä käyttää tietoa muun muassa lämpötilasta, moottorin kierrosnopeudesta, ajonopeudesta sekä olosuhteista, joissa vika ilmenee. Tärkeä on myös tietää, kuinka monesti vika on esiintynyt asiakkaalla.

Vianmääritysajanvarauksen yhteydessä on tärkeä tuoda asiakkaalle ilmi, että työ hoidetaan tuntiveloitusperiaatteella. Tällöin on mahdollista sopia esimerkiksi summa, johon asti asiakas haluaa jatkaa vianmääritystä. Takuukäisissä autoissa kyseistä veloitusta ei tarvitse mainita. Asiakasta on kuitenkin syytä muistuttaa, että vianmäärityksen yhteydessä vielä tarkistetaan, meneekö vian korjaus takuun piiriin.

Kampanjoiden tarkistaminen kuuluu aina tehdä ajanvarauksen yhteydessä. Kampanjat tarkistetaan ENEWS-järjestelmästä. On olemassa myös turvallisuuskampanjoita, joista lähetetään kirjeitä asiakkaille. Tämä lisäksi Nissanilla on ENEWS-järjestelmässä usein voimassa huoltokampanjoita, joista ei lähetetä asiakaskirjeitä. Nämä kampanjatiedot tarkistetaan joka kerta, kun auto käy merkkihuollossa. Tällaisia huoltokampanjoita voivat olla esimerkiksi päivitykset auton ohjainlaitteisiin.

Esimerkki turvallisuuskampanjasta on turvatyynypanoksen vaihtokampanja. Tietyissä turvatyynymalleissa on esiintynyt turvatyynyn laukeamista väärissä tilanteissa vakavin

seurauksin, joten kaikki saman turvatyynyn omaavat autot kutsutaan korjaamolle. Korjaamolla turvatyynyn panos vaihdetaan päivitettyyn versioon veloituksetta. Tästä kulu menee maahantuojalle. Tämä täytyy ensin anoa maahantuojalta ja vanha turvatyyny lähettää maahantuojalle hävitettäväksi.

Kun huoltoaika on vahvistettu kalenteriin, siirtyy siitä tieto myös varaosapuolelle. Varaosapuolella tarkistetaan huolto-osien ja tarvikkeiden löytyminen tai vaihtoehtoisesti tehdään erillinen tilaus tarvittavien huolto-osien ja tarvikkeiden osalta. Kun huoltopäivä lähestyy, huoltoon kuuluvat varaosat kerätään esikeräyshyllyyn. Esikeräyshyllystä mekaniikko noutaa työhön kuuluvat osat valmiiksi kerättynä. Tällä tehostetaan mekaanikon ajankäytön ja työn tehokkuutta. Esikeräyksellä on tärkeä rooli koko korjaamon tehokkuuden kannalta. Valmiiksi kerätyt varaosat nopeuttavat huoltoprosessia huomattavasti. Myös mahdolliset puuttuvat osat huomataan esikeräyksessä ja näin voidaan tehdä viime hetken tilauksia.

Kommunikointi varaosamyymyjien ja huoltoneuvojien välillä on ehdottoman tärkeitä. Mikäli tarvittavalla huolto-osalla on toimitusvaikeuksia, voidaan asiakasta jo varhaisessa vaiheessa informoida tilanteesta. Tällöin vältetään turhalta korjaamokäynniltä. Tällaisia tapauksia sattuu aika-ajoin, ja nämä ovat ikäviä molemmille osapuolille.

2.2 Asiakkaan vastaanotto

Kun asiakas tulee toimipisteeseen tuomaan autoa huoltoon, hän ottaa jonotustilanteesta riippuen vuoronumeron. Asiakkaan vuoron koittaessa hänet otetaan kohteliaasti vastaan. Jokaista asiakasta kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittaen. Asiakas aistii helposti, mikäli huoltomyyjä on etäinen. Asiakaan ja auton tiedot löydetään Automaster-järjestelmästä rekisterinumeron tai nimen perusteella. Mikäli auto on leasing- tai yrityksen omistama auto, on ehdottoman tärkeitä kysyä autoa tuovan ihmisen yhteystiedot. Yhteystiedoissa saattaa esimerkiksi olla edellisen huoltoon tuojan yhteystiedot.

Automasterista nähdään, mitä huolto- tai korjaustoimia autolle on varattu ja nämä käydään uudelleen asiakkaan kanssa tarkasti läpi. Mikäli kyseessä on vianmääritys, on hyvä lukea vielä viankuvaus asiakkaalle ja varmistaa, ovatko oireet autossa edelleen samat.

Lisäksi on hyvä kysyä lupa palaneiden polttimoiden ja mahdollisesti kuluneiden tuulilasinyyhkijöiden sulkien vaihtamiseen. Näitä asiakas ei ole useinkaan edes miettinyt autoa huoltoon tuodessaan, mutta tässä on erinomaisen hyvä paikka tehdä lisämyyntiä. Tässä yhteydessä työnjohtaja tulostaa auton huoltolomakkeen mekaanikkoa varten.

Asiakkaan allekirjoitus otetaan työmääräykseen, jolloin hän sitoutuu työmääräyksessä lueteltuihin asioihin. Asiakkaalta on hyvä kysyä, että mikäli lisätöitä löytyy, ollaanko häneen yhteydessä vai haluaako asiakas vain auton kuntoon. Ensimmäinen on huomattavasti yleisempää.

Lopuksi asiakkaalta tiedustellaan, mihin hän on pysäköinyt huoltoon tuotavan auton, ja mahdollisesti ohjataan asiakas sijaisauton noutopisteelle. Asiakkaan pysäköintipaikka kysytään prosessin nopeuttamista varten. On tehotonta työskentelyä etsiä autoa korjauksen pihalta. Tämä myös aiheuttaa ylimääräistä vaivaa ja mahdollisen vesisateen sattuessa kohdalle myös ärtymystä. Automaster on siitä hieman jäljessä kehityksestä, ettei järjestelmästä näe, onko asiakkaalle varattu sijaisautoa. Tämän takia on ehdottoman tärkeää kirjoittaa se työmääräykseen, mikäli on varattu.

2.3 Huollon tai korjauksen suoritus

Tulostettu työmääräys toimitetaan aikataulun mukaiseen järjestykseen mekaanikon lokeroon. Lokero sijaitsee työnjohtotiskin takaosassa. Jokaisella mekaanikolla on oma nimetty lokero. Työt jaetaan kiireellisyysjärjestykseen. Esimerkiksi jos asiakkaan auto on menossa vielä huollon jälkeen käsinpesuun, niin tätä työtä ei kannata jättää järjestyksessä viimeiseksi. Mikäli asiakas jää odottamaan auton valmistumista, merkitään työ punaisella muovitaskulla. Punainen muovitasku kertoo jo heti mekaanikolle, että asiakas odottaa työn valmistumista. On myös tärkeää huomioida auton kilometrit, sillä ammattitaitoinen mekaanikko ja huoltoneuvoja tietävät, millä kilometreillä saattaa tulla lisätöitä huollon yhteydessä. Lisätöihin kysytään aina asiakkaan lupa. Mikäli asiakas antaa luvan lisätöihin, ne yritetään tehdä saman päivän resursseilla. Tarpeen vaatiessa kalenteria muokataan uudestaan.

Nissan-tiskillä jokainen huoltomyyjä hoitaa tiimin jäsenenä hallityönjohtoa ja vastaa töiden läpimenoa. Ruuhka-aikoina mekaanikko ja asiakas saattavat tulla samaan aikaan

saman työnjohtajan pakeille, jolloin syntyy toiselle puolelle odotusaikaa. Nissan-tiskillä ei ole varsinaista hallityönjohtoa, vaan työtä tehdään tiiminä. Jokainen tiimin jäsen hoitaa oman osuutensa työn läpimenosta. Tätä toimintamallia on tarpeen jatkossa kehittää ja asiaa käydään läpi ongelmakohtissa.

Skoda-huollossa huoltomyyjät ovat asiakas rajapinnassa ja hallityönjohtaja on erikseen. Molemmissa henkilöstörakenteissa on omat vahvuutensa.

Mikäli mekaanikko havaitsee korjaustarpeita, hän käy varaosasta riippuen kysymässä varaosan hinnan ja saatavuuden tai tulee suoraan tiskille. Tiskiltä soitetaan asiakkaalle ja informoidaan, mitä korjaustarpeita on löytynyt. Leasing-autojen käyttäjiä eivät kustannukset useinkaan kiinnosta, ja lupaa kysytään leasing-yhtiöstä. Yksityiset auton omistajat ovat kiinnostuneet yleensä korjauksen hinnasta. Tällaisessa tilanteessa pätee yhä, mitä aamulla on asiakkaan kanssa sovittu korjauksista.

Auton valmistuessa, tapauksesta riippuen, auto ajetaan vielä pesukadun läpi. Pesu kuuluu esimerkiksi jokaiseen määräaikaishuoltoon. Näin asiakkaan on kiva lähteä puhtaalla autolla korjaamolta. Suurin osa asiakkaista on erityisen tyytyväinen tähän palveluun, sillä tästä ei tule lisäkuluja määräaikaishuollon asiakkaalle. Talviaikaan mahdollisuuksien mukaan ajetaan auto vielä kuivamaan parkkihalliin. Tilat parkkihallissa ovat kuitenkin rajoitetut, joten tämä ei aina onnistu. Kovalla pakkasella asiakkaalle annetaan pesukoodi mukaan huollon jälkeen, jolloin asiakas voi pestä autonsa pakkasten lauhduttua.

2.4 Huollon valmistuminen ja työnluovutus

Huollon valmistuttua mekaanikko tuo valmistuneen auton työmääräyksen avaimineen valmistuneiden töiden lokeroon. Tämän jälkeen työnjohtaja poimii työmääräyksen ja kirjoittaa asiakkaalle laskun tai laskuttaa työn eteenpäin. Mikäli kyseessä on vianmääritys, asiakkaalle on hyvä soittaa työn valmistumisesta. Puhelun aikana on hyvä käydä ilmenneet asiat asiakkaan kanssa lävitse, jolloin varsinainen luovutustilanne nopeutuu. Näin asiakas tietää ennen auton noutamista, mitä autolle on tehty, ja osaa varautua kustannuksiin.

Tullessaan noutamaan autoa asiakas toimii samalla tavalla kuin autoa tuodessaan. Hän ottaa tarvittaessa vuoronumeron ja odottaa, kunnes hänet kutsutaan vuoronumerolla.

Jokaisen asiakkaan kanssa käydään laskulle kirjatut asiat yksityiskohtaisesti läpi ja tarkistetaan, mistä työn hinta on koostunut. Mikäli auto on ollut huollossa, käydään huolto-luettelo sekä tiepalvelu tarkasti läpi. Tällöin asiakas tietää yksityiskohtaisesti, mistä häntä veloitetaan. Luovutustilanteessa on hyvä myös tunnustella asiakkaan kiireellisyyttä. Kii-reisen tuntukselta asiakkaalta voi kysyä, haluaako hän käydä laskuun kirjatut asiat läpi. Leasing-asiakkaat ovat usein kiireisiä, ja heitä kiinnostaa lähinnä, onko auto kunnossa ja mistä kohtaa se löytyy parkkipaikalta.

Luovutuksen yhteydessä selvitetään asiakkaalle seuraavan huollon ajankohta. Asiakkaalle annetaan myös mukaan puhelinnumero hätätilanteita varten. Numero on tarpeen esimerkiksi tilanteessa, jossa auto hyytyy tielle. Nissan tarjoaa auton määräaikaishuollossa käytäville asiakkaille tiepalvelun (Nissan assistance) aina seuraavaan huoltoon asti. Tiepalvelu kattaa asiakkaalle mahdollisen auton vikaantumisen huoltovälillä. Myös rengasrikot kuuluvat tiepalvelun piiriin.

2.5 Uusintakäynti

Mikäli autolle joudutaan varaamaan uusintakäynti, on se yritettävä järjestää mahdollisimman nopeasti. Kun tiedetään jo valmiiksi, mitä tarvitsee korjata tai vaihtaa, on ajan varaaminen usein helppoa eikä se useinkaan vaadi suuria aikataulumuutoksia. Uusintakäynti voi johtua useasta syystä. Näitä syitä voivat olla muun muassa tarvittavan osan puuttuminen tai se, ettei autossa ilmentynyttä vikaa ole saatu esiintymään/toistumaan. Joskus kyseessä voi olla myös mekaanikon työvirhe ja siihen reagoidaan radikaaleimmin. Mekaanikon tulee olla omasta työstään ylpeä ja kantaa vastuunsa tapahtuneista virheistä sekä niiden korjaamisesta asianmukaisesti. Mikäli asiakkaan auto on ajokelvoton, on mahdollista antaa hänelle sijaisauto. Tällöin ajokelvottomuuden syystä riippuen työ laskutetaan tapauskohtaisesti oikeasta osoitteesta.

Uusintakäyntejä varten on tärkeää, että Automaster-järjestelmään kirjataan tarkasti, mitä autolle ollaan tekemässä ja mitä viimeksi on tehty. Toisinaan on havaittu, ettei näin ole toimittu, ja riveiltä löytyy ehkä vain maininta osan tilaamisesta ilman mitään muuta infoa.

Mikäli tiimissä sattuu sairauspoissaoloja, töidenvastaanottaja ei välttämättä tiedä asiakkaan asiasta muuta kuin, että on tilattu osia autoon. Edellinen työmääräys, johon mekaanikko on kirjoittanut auton tietoja, on yleensä mekaanikon lokerossa tai mekaanikolla itsellään. Työmääräystä säilytetään siis sellaisessa paikassa, johon ei töidenvastaanottaja pääse käsiksi asiakaspalvelutilanteessa. Tällainen tilanne ei anna kovin ammattimaista ja hyvää kuvaa asiakkaalle, joka on tuomassa autoaan uusintakäynnille.

2.6 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyden turvaamiseksi on tärkeää hoitaa kaikki edellä mainitut vaiheet ammattitaidolla. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat lukuisat asiat, ja kokonaisuuden voi pilata pienelläkin virheellä prosessissa. Asiakkaan kokemus autohuollosta alkaa jo varausvaiheessa. Monesti on asiakkaiden kertomana kuultu hyvästä ammattitaitoisesta otteesta töihin jo varausvaiheessa. Tullessaan huoltoon asiakas varmistuu kokemastaan.

Kulmakiviä, joilla asiakastyytyväisyys voidaan varmistaa, on veloituseton sijaisauto huollon yhteydessä sekä selkeä hinnoittelu. Esimerkiksi Skoda-huollossa ei ole veloituksettomia sijaisautoja. Tämä helpottaa työskentelyä Nissan-huollossa. Nissan-maahantuojat tarjoaa sijaisauton määräaikaishuolloissa. Automaster-ohjelmaan olisi hyvä saada tietokoneen tapainen merkintä siitä, onko sijaisauto varattu. Inhimillisiä virheitä tapahtuu ja sijaisautoja unohtuu aika ajoin varata. Tämä olisi helppo varmistaa tietokoneesta. Opinnäytetyötä tehdessä selvisi kuitenkin, ettei kyseistä parannusta ole lähitulevaisuudessa tulossa.

Selkeä hinnoittelu on yrityksen sekä asiakkaan hyödyksi. Tilanne, jossa autoa luovuttava on eri kuin vastaanottaja, on tärkeää tietää, mitä aamulla on sovittu. Epätietoisuus näkyy myös asiakkaalle eikä anna ammattimaista kuvaa toiminnasta. Omien kokemuksieni mukaan epäselvä hinnoittelu on asia, jonka asiakkaat ovat kokeneet häiritseväksi. Tämä on Autokeskuksella kokemukseni mukaan hoidettu hyvin ja työmääräyksiin on lisätty hinta-arviosarake, joka täytetään varausvaiheessa.

Asiakaspalvelun tärkeys tulee muistaa jokapäiväisessä toiminnassa. Autokeskus haluaa pärjätä kovassa kilpailussa, kasvattaa liikevoittoa ja hankkia lisää asiakkaita. Autokeskuksen visio olla alansa johtava toimija, jolla on tyytyväisimmät työntekijät, asiakkaat ja

sidosryhmät, toteutuu asiakaspalvelun pohjilta. Tyytymätön asiakas on hankala ja saa myös työntekijän tyytyväisyyden laskuun. Tyytymättömän asiakkaan kohtaamisia on hyvä tarkastella jälkeenpäin, jotta virheet eivät toistuisi. Näitä käymme läpi osastopalaverissa.

3 Tutkimuksen kohde

Opinnäytetyössä tutkitaan autokorjaamon huoltoprosessia. Työntavoitteena on löytää prosessikohtia, joita voidaan parantaa ja kehittää eteenpäin. Opinnäytetyön johtopäätöksissä on tavoitteena antaa kehitysehdotuksia työntehokkuuden parantamiseksi.

3.1 Tutkimustapa

Opinnäytetyö on toteutettu välillä syksy 2018 – kevät 2019 oman työn ohella tarkastelemalla prosessia ja esiin tulleita ongelmatilanteita. Esiin tulleet ongelmakohdat on käyty läpi parannuskohteissa. Hyvän näkökulman tarjosi myös oma työkokemus yrityksen sisällä Skoda-huoltomyyjän töistä. Opinnäytetyötä tehdessä pyrittiin havaitsemaan toistuvia ongelma-kohtia sekä koetettiin löytää kohtiin parannuskeinoja. Parannuksilla saadaan kohotettua yleistä tyytyväisyyttä sekä toimintaa tehostettua.

3.2 Havaitut parannuskohteet

Työnjohdon työnkuvaan ja mekaanikkojen toimintaan tutustuminen avasi työtä kirjoittaessa prosessikohtia, jotka tarvitsevat tarkempaa tarkastelua ja mahdollisesti myös muutoksia ja/tai parannuksia. Muutoksilla tavoitellaan entistä parempaa huoltoprosessin läpimenoa sekä mekaanikon tehokkuutta. Huoltoprosessin parantamisella on positiivinen vaikutus myös asiakastyytyväisyyteen. Seuraavassa on esitelty esille tulleet asiat.

3.2.1 Mekaanikoille selkeä toimintatapa ruuhka-aikoihin

Prosessia tarkasteltaessa havaittiin selkeätä haparointia ruuhka-aikoina, kun asiakas ja mekaanikko tulevat samaan aikaan tiskille. Tällaiseen tilanteeseen on tärkeä luoda selkeä toimintatapa mekaanikolle, joka sisältää klo 7–10 välisenä aikana varaosamyynnin

luona käynnin. Tätä varten varaosamyymäjät etsivät tarvittavat varaosat valmiiksi noutamista varten. Tämä säästää huomattavasti työnvastaanottajan aikaa aamuruuhkassa. Näin huoltomyyjän tehtäväksi jää lisätä työmääräykselle työn ohjeaika ja soittaa asiakkaalle kustannusarvio korjauksesta. Ohjeaika tarkoittaa aikaa, jonka auton valmistaja on määritellyt toimenpiteeseen. Tämä säästää huoltomyyjän aikaa, jolloin hän voi keskittyä paremmin päivän töiden läpimenon suunnitteluun ja mekaanikon työllistämiseen. Tämä on kuitenkin yksi huoltomyyjän päätehtävistä, joilla vaikutetaan korjaamon tulokseen.

Nissan-korjaamolla on huomattu mekaanikkojen tulevan suoraan tiskille lisätyökysymysten kanssa, Pahimmillaan mekaanikko joutuu odottamaan, että tiskillä samanaikaisesti oleva asiakas palvelee ensin loppuun. Tällaisessa tilanteessa sekä huoltoprosessin tehokkuus että mekaanikon työtyytyväisyys laskevat.

3.2.2 Varaosa- ja huoltopaketit

Varaosamyyjille opastetaan, miten erilaiset huoltopaketit toimivat Autokeskuksen nettisivuilla. On tärkeitä, että työnjohto ja varaosat käyttävät samoja huoltopaketteja. On ilmennyt erimielisyyksiä, kun varaosissa käytettävä varaosaohjelma ei aina käytä samoja huoltopakettien osia. Tästä esimerkkinä muun muassa pyyhkijänsulat. Varaosa-ohjelma myy molemmat pyyhkijänsulat erikseen. Huollon yhteydessä on mahdollista myydä asiakkaalle täydellinen paketti, joka on huomattavasti huokeampi kuin erikseen ostettuna. Se myös nopeuttaa käyntiä varaosapuolella ja näin vähentää mekaanikon odotusaikaa.

Varaosamyyjille tarvitaan koulutusta, miten Autokeskuksen omia huoltopaketteja hyödynnetään ja käytetään. Koulutus luo pohjan lähteä miettimään toiminnan edelleen kehittämistä ja työn tehokkuuden parantamista, sillä mekaanikon odotuttaminen heikentää korjaamon tehokkuutta ja huonontaa korjaamon tulosta. Huoltopaketit nopeuttavat varaosamyyjien toimintaa. Auton huoltopakettien hakeminen tapahtuu auton mallikohtaisesti ja huoltopakettilistaukseen on Autokeskuksen puolesta mietitty menekiltään parhaimmat huoltopaketit valmiiksi.

Esimerkkitapaus varaosapuolen ongelmasta

Nissan ajoneuvoihin on mahdollisuus ostaa huollon yhteydessä alkuperäisten varaosien sijasta priimavaraosia. Priimavaraosat ovat halvempia, ja näitä voidaan käyttää huoltojen yhteydessä. Myös pyyhkijänsulissa on olemassa huoltojen yhteydessä myytäviä paketteja. Nämä koskevat lähinnä muutaman vuoden jo vanhoja ajoneuvoja.

Työmääräykseen on merkitty, että pyyhkijänsulat saa vaihtaa. Varaosista myydään varaosaohjelman mukaan kalliit sulat, vaikka huollon yhteydessä olisi mahdollista myydä tarjouspaketti sulista. Mekaanikko vaihtaa sulat ja ajaa auton ulos. Tässä vaiheessa työnjohtaja huomaa, miten olisi voitu käyttää huokeita sulkia ja saada asiakkaalle hieman järkevämpi paketti. Ohessa esimerkki:

Tarjous huollon yhteydessä

TUULILASINPYYHKIJÄN SULKAPARI PVLPSVJ10 XPV23 + B88909009AVA 30 €

Varaosajärjestelmän mukaan myydyt sulat yksitellen

2889QJD91C, 11, SULKÄ 4, TUULIL.PYYHK.SU, 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	33,85
2889QJD90C, 11, SULKÄ 4, TUULIL.PYYHK.SU, 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	33,85

Usein hieman vanhemman auton omistaja ei välttämättä ole halukas vaihtamaan autoonsa sulkia 70 eurolla. Eikä varmasti antaessaan suostumuksen vaihtaa sulat ole varautunut 70 euron hintaan. Kuitenkin on mahdollista myydä huollon yhteydessä huokeammat ja näin saada aikaan toivottua lisämyyntiä ilman asiakastytyvääsyyden laskeamista. Yllä oleva hinta sisältää myös työn osuuden. Tuulilasinpyyhkijän sulat ovat yksi esimerkki. Sama pätee esimerkiksi jarruosiin ja muihin perushuoltoon liittyviin varaosiin.

Korjausehdotus

Varaosahenkilöstölle järjestetään koulutus, miten huolto-osia myydään huoltopakettien kautta. Se on todella yksinkertaista ja nopeampaa kuin varaosaohjelmasta hakemalla.

3.2.3 Työmääräyksien laadun parantaminen

Suuri osa asiakkaista ei ole autoalan ihmisiä. On tärkeätä käydä asiakkaan kanssa läpi, mitä työmääräys sisältää. Etenkin on tarpeen käydä läpi toimenpiteiden kustannusarvio, vaikka asiakas ei tätä kysyisikään. Epäselvä hinnoittelu antaa epäammattimaisen kuvan, ja asiakas jää epätietoisuuteen. Vianmäärityksissä on hyvä kertoa, mitä mekaanikon vianetsintä maksaa, ja mahdollisesti sopia jokin maksimisumma, jota ei ylitetä ilman asiakkaan lupaa. Huollon puolella työmääräykseen tulee kirjoittaa selkeästi ja yksiselitteisesti, mitä mekaniikko on autolle tehnyt. Kirjausten avulla on helpompi kertoa ja perustella asiakkaalle, mistä työn hinta on koostunut. Lisäksi työmääräyksiin suositellaan tehtäväksi väliaikatietojen kirjausta. Tämä selkeyttää ja nopeuttaa työn jatkamista, jos työ joudutaan keskeyttämään esimerkiksi tarvittavien osien odottamisen vuoksi. Väliaikakirjauskäytäntö on tärkeä ottaa käyttöön heti.

Työmääräykseen on mahdollista laittaa seuraavaa huoltoa koskeva tieto, jolloin mekaniikko tarkistaa huoltokirjasta, milloin auto on huollettu. Mikäli auton huolto on lähestymässä, voidaan auton luovutuksen yhteydessä jo pedata asiakkaan tuloa korjaamolle huollon merkeissä. Kun työmääräys on kunnossa ja sisältää oikeat asiat, mahdollisten virheiden ja väärinkäsityksien mahdollisuus pienenee huomattavasti. Työmääräystä tehdessä on hyvä vielä sanoa asiakkaalle, että mikäli mahdollisia lisäkorjaustarpeita esiintyy, on huolto häneen yhteydessä. Näin asiakas tietää, ettei mahdollisia lisäkuluja ole odotettavissa.

Etenkin takuukorjauksien määrä on kasvanut viime aikoina erityisesti. Takuutyömääräyksiä tarkastellaan auditointivaiheessa. Tähän suorittaa joko maahantuoja tai autotehdas, tässä tapauksessa Nissan. Työmääräyksistä tulee löytyä selkeästi asiakkaan viankuvaus sekä mekaanikon tekemät työt sisältäen kohdat vika, syy ja korjaus täytettyinä. Vika-, syy- ja korjauskohdat kirjoittaa työmääräykseen mekaniikko. Näistä käy ilmi selkeästi, mikä on ollut vikana, syy, miksi vika on ilmentynyt ja tilanteesta riippuen onko vika korjattu tai mitä täytyy korjata. Aikaa kyseiseen kirjoittamiseen ei juuri kulu, mutta silti tämä on välillä puuttunut erityisesti huoltopuolen mekaniikoilta. Vianmääritykseen erikoistuneet mekaanikot ovat hoitaneet asian hienosti. Mikäli työmääräyksistä löytyy virheitä auditointivaiheessa, on seuraukset huomattavia.

Selkeä työmääräys myös nopeuttaa mekaanikolle annettavia ohjeita sekä auttaa mekaanikkoa ymmärtämään, mitä ollaan tekemässä. Epäselvä työmääräys hidastaa mekaanikon etenemistä korjauksissa ja saa aikaan turhaantumista. Vaikutukset näkyvät myös työtyytyväisyydessä.

Esimerkkitapaus työmääräysongelmasta

Esimerkkitapauksessa asiakas on tuomassa autoa uusintakäynnille. Asiakas on tullut töidenvastaanottoon ja hänen autolleen on varattu aika korjaukseen. Työtä varten on tilattu osa, joiden suomennos Automasterissa ei ole aivan yhteensopiva tarvittavan osan kanssa (kuva 2). Kun työnjohtaja avaa rekisterinumerolla työmääräyksen, hän ei saa selville, mitä ollaan tekemässä. Tällainen tilanne antaa epäammattimaisen kuvan asiakkaalle ja asiakaskin saattaa hämmentyä ja pohtia, mitä hänen autolle ollaan tekemässä.

JOB: 1, Vaihteenvalitsimen toiminta / Rent kamppis
Vaihteenvalitsinta / vaihdetta on vaikea saada kytkettyä P:ltä R:lle. Vaikka käsijarru on päällä niin
TK, 1, 99, TESTERIN KIINNITYS
VMN, 1, 99, VIANMÄÄRITYS (NISSAN) MINIMIVELOITUS 1H (KORJAUS EI VÄLT. MAHDOLLIN
N, 1, 99, SHIFTERI
349014EDQA, 11, DEX 4, OHJAINLAITE, 1
=====

Kuva 2. Automaster-näkymään avautuva ikkuna.

Korjausta ei ole kovin helposti pääteltävissä tehdyistä kirjauksista. Osa on suomennettu ohjainlaitteeksi. Työrivinä on ”shifteri”. Mikäli asiaa hoitanut työntekijä on poissa paikalta, toisen töidenvastaanottajan on hankala tietää, mitä ollaan tekemässä.

Kyseinen työmääräys ei kerro myöskään mekaanikolle selkeästi, mitä ollaan tekemässä. Mekaanikko joutuu kysymään työnjohdolta ohjeita. Tämä vie molempien työaikaa ja vaikuttaa negatiivisesti tehokkuuteen.

Korjausehdotus

Kirjoitetaan Automaster toiminnanohjausjärjestelmään, mitä ollaan tekemässä uudella ajalla. ”Vaihte valitsimen uusinta 22.1., Asiakkaalle sijaisauto korjauksen ajaksi”. Tämä on pieni vaiva ja selkeyttää todella paljon. Sama asia myös silloin, kuin työmääräys jätetään auki eli ei laskuteta vielä. Asiakas saattaa soittaa ja lisätietoja siitä, mitä autolle on tehty, mutta koneella ei lue mitään. On hidasta alkaa etsiä alkuperäistä työmääräystä, johon mekaanikko on kirjoittanut, mitä on tehnyt. Pahimmassa tapauksessa työmääräystä ei löydy samalta istumalta ja asiakkaaseen joudutaan olemaan yhteydessä uudestaan. Tästä aiheutuu lisävaivaa molemmille osapuolille.

3.2.4 Henkilökunnan paikallaolo

Kello 7–10, kun työnjohdossa eivät kaikki ole paikalla, on tärkeitä olla erityisen paljon omalla työpisteellä. Vaikka olisi rauhallinen aamu, ei tarvita kuin yksi pidempi asiakastapaus ja mekaanikon tuleminen samaan aikaan työnjohtoon ja taas syntyy odottamista. Mikäli odotusaika kohdistuu mekaanikkoon, on se myös pois huollon tuloksesta. Mikäli odotusaika kohdistuu asiakkaaseen, on se pois asiakastytyvyydestä. Työnjohdolla on aina myös muitakin tehtäviä kuin ”päivystää” työnjohdossa. Oli kyseessä sitten takuuvaraosien lähettäminen tai muu vastaava, näitä tehtäviä hoidetaan, kun koko miehitys on paikalla.

Liian usein joku poistuu paikalta, ja tänä aikana ja yhdelle henkilölle työnjohdossa kasaantuu asiakkaita ja mekaanikkoja. On tarpeen karsia turhat poissaolotilanteet, kun koko miehitys ei ole paikalla.

Mekaanikon odotusaikaa kertyy varaosien odotuksesta, työnjohdon odotuksesta ja ohjeiden odotuksesta. Mikäli mekaanikolle kertyy päivän aikana 30 min odotusta, vuositasolla se tarkoittaa jo suurta menetystä. Jos aamulla on töiden odotusta 10 min, varaosapuolelta päivän aikana 10 min odotusta ja ruokailu venynyt 10 min, on 30 min päivästä jo täynnä. Seuraavassa taulukossa on esitelty, paljonko työmyyntiä jää hyödyntämättä 30 minuutin odotusajalla. Tähän ei ole huomioitu mahdollisia varaosien myyntilukuja, jotka nostavat vuositasolla laskettua kustannusta.

Taulukko 1. Excel-laskenta menetetyistä työmyynnistä

TUNTIVELOITUS ALV 0%	97,85e
YKSI MINUUTTI TARKOITTAÄ	1,63e
TYÖAJAN MENETYS	30MIN
MENETETTY MYYNTI MEKAANIKKO/PV	48,9e
MEKAANIKKOJEN MÄÄRÄ	7
TYÖPÄVÄT VUODESSA	210
MENETETTY TYÖMYynti VUOSITASOLLA	71883e

Kyseistä taulukkoa on hyvä pohtia. Ainahan mekaanikon odotusaikaan ei voida vaikuttaa, mutta 90 % tapauksisata voidaan, varsinkin huolto puolen mekaniikoilla. Taulukko on suoraan verrannollinen myös käytettäväksi 15 minuutin odotusajalla, jolloin menetetty työmyynti laskee samassa suhteessa. Odotusaika on työaika, jolloin mekaniikko ei tee tuottavaa työtä.

Oheinen kuva 3 havainnollistaa huolto prosessin vaiheita, joista kaksi sisältää kalliita minutteja tuhlattavaksi. Tilannetta voidaan parantaa ottamalla käyttöön tehokkaampi toimintatapaohjeistus mekaniikolle aamuruuhkan aikaan ja pitämällä oikeamäärä henkilökuntaa paikalla. Sekä huolehtimalla työmääräyksien laadusta. Mekaanikon tehokkuus on tärkeä mittari kuvaamaan korjaamon toimintaa. Tehokkuus lasketaan myydyt työtunnit jaettuna tehdyillä tunneilla. Mitä nopeammin työ saadaan mekaniikolle, sitä pienempi on riski odotusajalle. Huoltomyyjän täytyy olla tietoinen mekaniikon tehokkuudesta ja huolto- tai korjaustyön laajuudesta ajanvarauksen yhteydessä. Ylimääräisen ajan varaus kalenteriin tarkoittaa lyhykäisydessään, että mekaniikon työt loppuvat keskenpäivän. Mekaanikon odotuttaminen ei ole tuottavaa. Auton vastaanotto sekä huolto ovat kalliita minutteja korjaamolle. Vastaanotto ja huolto ovat prosessin kohteet, jotka vaikuttavat mekaniikon tehokkuuteen. Auton luovutustilanteessa huolto on valmis ja laskutettu. Auton luovutus on tärkeä hetki asiakaskokemusta korjaamolla.



Kuva 3. Tehokkuuden kulmakivet

4 Opinnäytetyön johtopäätökset ja suositukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella Nissanin työnjohtotiskin nykyistä tilannetta ja selvittää prosessin mahdollisia ongelmakohtia. Työssä käytettiin aikaa prosessien vertailuun käyttäen vertailukohtana saman toimipisteen Skoda-työnjohtoa. Muutamat löydettyt ongelmakohdat ovat yksinkertaisia, mutta toistuvia. Näihin löydettiin opinnäytetyön aikana korjausehdotukset. Kyseisillä parannuksilla on vaikutusta mekaanikon tehokkuuteen. Mikäli mekaanikolle kertyy päivän aikana 30 min turhaa odotusta, on kyseessä vuositasolla iso kustannus.

Prosessi toimi jo ennen opinnäytetyön tekemistä, mutta toiminta voisi olla entistä sujuvampaa ja tehokkaampaa. Työn tavoite saatiin täytettyä ja työ luovutettua tilaajalle. Joi-tain ehdotuksiani otettiin jo käyttöön Nissan-työnjohdossa.

Johtopäätöksinä voidaan pitää lyhyesti listattuna seuraavia asioita:

- mekaniikoille selkeät toimintatavat
- huoltopakettien oikeaoppinen käyttäminen
- työmääräyksen laadusta huolehtiminen
- henkilöstön paikallaolo
- asiakaspalvelun ylläpito

LÄHTEET

Sohlberg, Jouko. 2019. Jälkimarkkinat – kannattava toiminta.