

Tampereen ammattikorkeakoulu, amk –
Metsätalouden koulutusohjelma
Petteri Ylinen

Opinnäytetyö

Huoltopalvelusopimukset Koneurakoinnin ja konekaupan
liiketoiminnan osana

Työn ohjaaja lehtori Eeva Sundström

Tampere 5 / 2010

Tampereen ammattikorkeakoulu, amk – tutkinto

Metsätalouden koulutusohjelma

Petteri Ylinen

Huoltosopimus

Työn ohjaaja lehtori Eeva Sundström

TIIVISTELMÄ

Raskaiden työkoneiden tekniikan kehitys on ollut etenkin parin viime vuosikymmenen aikana huimaa etenkin hydrauliiikan ja sähkötoimintojen osalta. Myös moottorivalmistajat ovat olleet kovien haasteiden edessä parantaessaan moottoreidensa hyötysuhteita kovassa kilpailussa jossa myös tiukkenevat päästönormit on täytettävä. Nykyajan koneet ovat täyttä hi-tech:iä ja tarvitsevat jatkuvaa huolenpitoa täyttääkseen niille asetetut tavoitteet. Koneen toimintakyvyn ylläpitämiseksi on onnistunut huolto noussut avainasemaan. Kun tämän päivän raskaskoneen huoltohenkilöltä vaaditaan erikoisammattitaitoa, niin läheskään aina koneyrittäjien resurssit huollon suorittamiseksi eivät enää siihen riitä eikä se välttämättä ole suotavaa.

Konetoimittajat ovat tiedostaneet asian ja panostaneet jälkipalveluorganisaatioihinsa kuten varaosa- ja huoltopalveluliiketoimintojensa kehittämiseen. Konetoimittajien keskinäisessä kilpailussa ovat jälkipalvelut nousseet avainasemaan. Viime vuosien taloudellinen taantuma on ravisuttanut konetoimittajia rajusti koska tilausten määrä on pudonnut huimasti. Tähän ei aina ole johtanut urakoitsijoiden heikko työtilanne vaan pelko huomisesta on saanut lykkäämään investointeja josta johtuen koneiden käyttöaika pitenee mikä taas lisää ammattitaitoisen huolto- ja varaosapalvelun välitöntä tarvetta.

Konetoimittajat tarjoavat erilaisia tuotteistettuja huoltosopimuksia asiakkailleen koneiden iskukyvyn ylläpitämiseksi sekä oman liiketoimintansa turvaamiseksi. Nämä sopimukset ovat todettu tervetulleeksi lisäksi niin konetoimittajien kuin myös urakoitsijoiden keskuudessa. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitä huoltosopimuksella tarkoitetaan, mitä se sisältää, miten huoltosopimuksen hinta määräytyy ja mitä sopimuksen laatimisessa tulee ottaa huomioon. Tämä tutkimus voi toimia kirjallisena ohjeena yhtä hyvin konekauppiaille kuin koneurakoitsijoillekin. Koneurakoitsija voi perehdyttää tähän tutkimukseen myös koneensa operaattorin sekä urakanantajansa esimerkiksi urakkasopimuksen laatimisen yhteydessä.

Avainsanat huoltosopimus, palvelusopimus, palveluliiketoiminta, konekauppa

Tampereen ammattikorkeakoulu, amk – tutkinto

Metsätalouden koulutusohjelma

Petteri Ylinen

Huoltosopimus

Työn ohjaaja lehtori Eeva Sundström

ABSTRACT

Technical development of heavy machinery has been rapid for last couple of decades especially with hydraulics and electrical components. Engine manufacturers have also faced challenges while improving engine efficiency with tough competition where has to be met. Modern machines are hi-tech and need constant maintenance to fulfill the goals that have been set to them. To maintain operational maintenance is a key factor. Modern heavy machinery maintenance person need special skills and contractors do not have these skills.

Machinery deliverers have realized this and focused on aftersales like spare parts and service development. Aftersales has become main factor in competition between machinery deliverers. Latest financial crisis has hit deliverers hard because number of machinery orders has dropped dramatically. Amount of work among contractors has not always been the reason but worrying about future has made them to postpone investments and this has lead to longer usage time for machinery that increases need of professional service and spare parts.

Machinery deliverers offer different kinds of after sales contracts to their customers to keep machinery operational and secure their business. These contracts have been welcomed among both deliverers and contractors. Purpose of this study is to define what after sales contract means, what it contains, how the pricing works and what needs to be taken into consideration when creating a contract. This study can be a guide line for both machinery deliverer or contractor. Contractor can use this study to induct machine operator and principal while creating after sales contract.

Keywords after sales contract, service contract, after sales business, machine trade

Symboliluettelo

- A 500 tunnin välein suoritettava ns. ”pieni huolto”
- B 1000 tunnin välein suoritettava ns. ”iso huolto”
- C A tai B huollon lisäksi erikoishuoltokohde tai – työ
- h/v koneen käyttötuntimäärä vuodessa
- €/h huollon tai huoltosopimuksen euromääräinen hinta yhtä koneen käyttötuntia kohden
- €/kk huoltosopimuksen euromääräinen hinta kuukautta kohden
- €/v huoltosopimuksen euromääräinen vuosihinta

Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	7
2. Työn kuvaaminen.....	9
3. Palvelusopimuksen laatiminen.....	10
3.1 Palvelusopimuksen valmistelu.....	10
3.2 Tarvittavat tiedot.....	10
3.3 Onnistuneen sopimuksen saavuttaminen.....	10
4. Palvelusopimuksen rakenne.....	11
4.1 Takuu.....	11
4.2 Takuuajan huollot.....	11
4.3 Huolto-ohjelma.....	11
4.4 Sopimuksessa ulkopuolelle jätettävää.....	11
4.5 Lisälaitteet.....	12
4.6 Huoltotyön suoritus.....	12
4.7 Maastotyöt ja matkat.....	12
5. Sopimushinnan määräytyminen.....	14
5.1 Veloitusperuste.....	14
5.2 Jatkosopimus.....	14
6. Tulokset.....	16
6.1 Kiinteähintainen huoltosopimus.....	16
6.2 Metsä- ja maanrakennuskoneet sekä kuorma- ja puutavara-autot.....	17
6.3 Materiaalikäsittelykoneet kuten kuormaajat, trukit ja kurottajat.....	17
6.4 Kuukausilaskutus.....	18
6.5 Laskutus koneenosamaksun yhteydessä.....	18
6.6 Räätelöidyt huoltosopimukset.....	19
7. Päätelmät.....	20
8. Huoltosopimus tulevaisuudessa.....	21
Lähteet.....	22
Liitteet.....	23

1. Johdanto

Palvelusopimusten kysyntä ja osuus koneliikkeiden / jälleenmyyjän asiakastuesta on kasvanut viime vuosina. Yhä useammat asiakkaat haluavat asettaa tuotantotavoitteensa etukäteen, ennakoida koneiden huoltovälit sekä – kulut ja näin varmistaa koneiden tuottavuuden pitkälläkin aikavälillä. Säännönmukaiset ja ennakoivat huollot tuovat suunnitelmallisuutta liiketoimintaan. Toimittajat tarjoavat räätälöityjä palvelusopimuksia

Palvelusopimus on toimittajan ja tilaajan välinen sopimus, jonka tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa. Lisäarvolla tarkoitetaan tilaajan kilpailukyvyyn tehostamista koneen korkean käyttöasteen muodossa siten että tilaaja voi keskittyä ydinliiketoimintaansa eli tässä tapauksessa koneurakointiin ja yrityksensä hallintaan.

Konetoimittajien innostuksen syynä palvelusopimuksia kohtaan voidaan pitää ennätysellisiä myyntivuotia jolloin heräsi huoli tulevaisuudesta ja nyt konekauppa ei käy edellisvuosien lailla. Syynä tähän on myös kilpailun ja tarjonnan huimalla kasvulla joka on johtanut konekaupan kannattavuuden laskuun.

Perinteisesti konetoimittajat ovat olleet kiinnostuneita lähinnä asiakkaan koneenvaihtoajankohdasta ja tuleva konekaupan ajankohdasta. Viimeaikoina on myös herännyt kiinnostus siitä miten asiakas pystytään sitouttamaan konetoimittajan organisaatioon tiukasti ja palvelemaan häntä kokonaisvaltaisesti. On havaittu että markkinoille on tullut lukuisia toimijoita jotka tarjoavat huolto- ja varaosapalveluita koneeseen kuin koneeseen tehden sillä kannattavaa liiketoimintaa.

On laskettu paljonko euroja häviää konetoimittajan tavoittamattomiin koneen elin-iän aikana sekä konevaihtojen välissä. Tulos on huolestuttanut konetoimittajia joten asiakassuhteen kokonaisvaltaisen palvelemiseen on etsitty keinoja.

Eräs havaittu keino tähän on jälkipalveluliiketoiminta joka on monesti aiemmin koettu ainoastaan toiminnaksi konetoimittajien organisaatioissa. Viime vuosina tästä on rakennettu kannattavaa liiketoimintaa jonka tarkoituksena on kasvattaa liikevaihtoa ja tuottaa voittoa toimittajalle sekä olla konekaupan tukena. Asiakas halutaan sitouttaa toimittajaan mahdollisimman lujasti siten että asiakassuhde ei jäisi pelkän konekaupan varaan vaan siitä syntyisi pitkä elin-ikäinen

kumppanuussuhde. Näin ollen toimittajalla on konkreettista tietoa asiakkaan liiketoiminasta ja koneiden käyttöasteesta jolloin voidaan ennakoida tulevia konehankintoja aiempaa tehokkaammin.

Konetoimittajat tarjoavat asiakkailleen eritasoisia ja sisällöltään erilaisia palvelusopimuksia. Näiden sopimusten tarkoituksena on pitää tilaaja kilpailukykyisenä. Tämän toteuttaakseen toimittajat mainitsevat seuraavia perusteita:

- Koneen ylläpidon hinnan ollessa tiedossa etukäteen on kustannusten hallinta helpompaa
- Ehkäisevä ylläpito johtaa alhaisempiin koneen käyttö- ja korjauskustannuksiin
- Tuottavuuden lisääntyminen ja koneen suurempi käyttöaste parantavat urakoinnin kannattavuutta
- Dokumentoidut huolto- ja ylläpitotiedot ylläpitävät koneen vaihtoarvoa, mikä taas helpottaa sen jälleenmyyntiä ja vaihtoa kun vaihtoikä on saavutettu
- Alkuperäiset osat takaavat koneen turvallisuuden ja hyvän toiminnan
- Sovitut työtehtävät suorittavat toimittajan tai sen valtuuttama pätevä ja koulutettu huoltohenkilöstö, jotka ovat erikoistuneet toimittajan edustamiin koneisiin
- Huoltoajankohtina tilaajan yrityksen henkilöstölle vapautuu mahdollisuus muihin tehtäviin

(Deere & Company, 2010, Asiakastukisopimukset)

(AB Volvo, 2007, Asiakastukisopimukset)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitä huoltosopimuksella tarkoitetaan, mitä se sisältää, miten huoltosopimuksen hinta määräytyy ja mitä sopimuksen laatimisessa tulee ottaa huomioon.

2. Työn kuvaaminen

Olen toiminut työkonetoimittajien ja maahantuojien organisaatiossa erilaisissa myynnin- ja markkinoinnin sekä jälkimarkkinoinnin eri tehtävissä. Olen toiminut työryhmissä joiden tehtävänä on ollut kehittää jälkipalveluliiketoimintaa. Tähän asti yhtenä mielenkiintoisimpana työtehtäviäni on ollut jälkipalvelusopimusten laskentamallien kehittäminen, sopimusten tuotteistaminen, myynti sekä niiden seuranta ja päivittäminen. Aineiston tutkimukseeni olen rakentanut itse ja tämä tutkimus perustuu omakohtaiseen kokemukseeni ja haluuni käsitellä palvelusopimuksia yhtenä kokonaisuena osana konetoimittajan sekä koneurakoitsijan liiketoimintaa.

Tutkimukseeni perustuu pitkälti omaan kokemukseeni työstä huoltosopimusten parissa, siihen kuuluu vuorovaikutusta ja pitkiäkin neuvotteluja kone- ja laitetoimittajien eri organisaatioryhmien, erikokoisten koneyrityksien, teollisuuslaitosten ja koneiden kuljettajien kanssa unohtamatta perinteisen koneurakoitsijan perhettä. Tässä joukossa on palvelusopimuksen valinnoita sekä tarjouksen hylänneitä tahoja, mutta myös tapauksia jossa kovassa tarjouskilpailussa sopimus on mennyt kilpailevalle toimittajalle.

Kokoamaani aineistoa käsittelem ulkopuolisesti ja puolueettomasti.

3. Palvelusopimuksen laatiminen

3.1 Palvelusopimuksen valmistelu

Räätälöity palvelusopimus on toimittajan sekä tilaajan yhteisten neuvottelujen tulos, joka syntyy yleensä konekaupan tai koneen luovutuksen yhteydessä. Sopimuksia voidaan räätälöidä myös toisen toimittajan edustamille koneille sekä käytetyille kalustolle.

Palvelusopimuksen laatiminen alkaa valmisteluilla, joilla haetaan taustatietoa tilaajan koneelle ja palvelusopimukselle asettamista tavoitteista ja tarpeista jotta saadaan tietoa siitä mitä sopimukseen kuuluu sisällyttää ja mitä vaiheita sopimuksen pitää kattaa.

3.2 Tarvittavat tiedot

Tarvittavia tietoja tilaajalta ovat mm. koneen omistajatiedot, koneenkäyttöaste h/v, työmaiden sijainti ja urakan ajankohta, koneiden lukumäärä, yrityksen taloudellinen tilanne, tilauskanta, sekä koneen mahdollinen ennakoitu vaihto ajankohta. Tärkeää ennakkotietoa on myöstitilaaajan yrityksen omavaraisuusaste ja halukkuus huoltotöihin, käytettävät henkilöstöresurssit, työ- ja huoltotyöolosuhteet, varastointimahdollisuudet, huoltoajankohdat, raportointitapa, sekä yrityksen historia.

3.3 Onnistuneen sopimuksen saavuttaminen

Palvelusopimus pyritään räätälöimään siten että se vastaa parhaiten tilaajan asettamia tavoitteita. Tähän päästään toimittajan ja tilaajan edustajien välisellä vuorovaikutteisella neuvottelulla. Joissain tapauksissa myös tilaajan työnantajan edustaja osallistetaan sopimuksen laatimiseen.

Parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi toimittajan on syytä tutustua tilaajan yrityksen toimintaan, työmaihin sekä olosuhteisiin mahdollisimman perusteellisesti. Sopimusta laadittaessa määritellään mitä sopimus kattaa ja mitä ei. Oleellista on sopia raportointikäytäntö sekä sopimushinta.

Laskutustapa, -ajankohta, maksuaika sekä mahdolliset sopimushinnan tarkastusajankohdat ja –periaate sovitaan myös yhteisesti tässä vaiheessa.

Mikäli sopimus on koettu onnistuneeksi, niin yleensä tilaaja haluaa jatkaa sitä ja parhaissa tapauksissa sisällyttää sopimuksen piiriin muutakin kalustoaan.

4. Palvelusopimuksen rakenne

4.1 Takuu

Myydyille tavaralle on voimassa valmistajan ehtojen mukainen takuu, ellei toisin sovita. Yleisimmin käytetty uuden koneen takuu-aika on yksi (1) vuosi / 2000 käyttötuntia. (Teknisen kaupan liitto, 2003)

Uuden koneen takuun säilymisen kannalta on erityisen tärkeää että määräaikaishuollot suoritetaan ajallaan oikein käyttäen oikeanlaisia ja laatuksia huolto-osia, öljyjä sekä tarvikkeita.

Takuun säilyminen edellyttää myös tiettyjen tarkastus- ja mittaustöiden suorittamista. Takuun edellytyksenä on myös se että havaituista puutteista ja/tai epäkohdista on raportoitava koneen toimittajalle välittömästi. (liitteet 1,2).

4.2 Takuuajan huollot

Palvelusopimuksen lähtökohtana voidaan esimerkiksi sitä että sopimus kattaa koneen takuuajan määräaikaishuollot, huolto- ja tarkastustyöt, osat, öljyt ja tarveaineet sekä raportoinnin tilaajalle. Takuu-aika on yleensä koneen tietty käyttötuntimäärä tietyssä ajassa h/v. Esimerkkinä voidaan pitää yleisesti käytössä olevaa 2000h / 1.vuosi. Takuun umpeuduttua on syytä koota ja käsitellä kokemukset, koetut edut ja haitat joiden pohjalta voidaan aloittaa neuvottelu jatkosopimuksesta.

4.3 Huolto-ohjelma

Sopimukseen perustana pidetään koneen huolto-ohjelman mukaista huoltojärjestystä, jota kutsutaan huoltokierroksi. Tämän kierron aikana koneeseen tehdään tietty määrä tietyntyyppisiä toisistaan poikkeavia määräaikaishuoltoja. Yleisin käytössä oleva huoltokierto on 500/2000h, eli neljä määräaikaishuoltoa jotka suoritetaan koneen 500 käyttötunnin välein.

(Ljungby Maskin AB, 2004)

4.4 Sopimuksessa ulkopuolelle jätettävää

Yleisesti huoltosopimuksesta jätetään pois päivittäiset tarkastukset kuten koneen rasvaus, käyttönestesäiliöiden mahdolliset lisäykset kuten lasinpesunesteet, rikkoontuneet valojen polttimet

ja peilit, yms. Välilliset kulut sekä väärästä käytöstä aiheutuneet viat suljetaan myös sopimuksen ulkopuolelle. Mahdollisesti tarvittavat öljynäytteiden laboratoriokulut, ylityöt, odotusajat sekä mahdolliset koneen pesut ja puhdistukset eivät kuulu huoltosopimuksen piiriin vaan niistä yleensä veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaan.

4.5 Lisälaitteet

Yleensä sopimuksen ulkopuolelle rajataan myös kaikki lisälaitteet, etenkin siinä tapauksessa että ne eivät ole konetoimittajan toimittamia ja asentamia. Lisälaitteilla tarkoitetaan sellaisia tilaajan pyynnöstä toimittajan asentamia työlaitteita joita toimittaja ei edusta tai tilaajan itse asentamia tilaamiaan laitteita. Tällaisia laitteita ovat mm. aurat, kauhat, kauhan kallistajat ja pyörittäjät, irtokourat ja –kahmarit, vesakoneleikkurit, haarukkalaitteet ja harvesterikourat. Lisälaitteet ovat myös yleensä koneen takuun piirin ulkopuolella.

4.6 Huoltotyön suoritus

Huoltotyön suorittaa valmistajan ohjeiden mukaisesti toimittajan huoltomies tai toimittajan valtuuttama sopimushuoltaja. Työ suoritetaan ennalta sovitussa paikassa, yleensä toimittajan huoltohallissa, jossa on asianmukaiset tilat, työkalut sekä tarvittavat paikat mm. tulitöiden suorittamiseen. Asiamukaisessa huoltotilassa on myös osoitettu oikeat paikat mm. ongelma jätteille kuten jäteöljyille ja käytetyille suodattimille. Niiden kierrättämisestä tässä tapauksessa huolehtii koneen toimittaja.

4.7 Maastotyöt ja matkat

Yleinen ongelma huoltojen suorittamisessa on se että, maastokohteet saattavat vaihtua useasti ja niiden etäisyyksiä ja olosuhteita on etukäteen vaikea arvioida. Tässä tapauksessa matkat laskutetaan erikseen aiheutuneiden matka-aikojen ja kilometrikulujen mukaan. Jotkin toimittajat laskuttavat lisähintaa maastotöistä.

Joissain tapauksissa sopimukseen sisällytetään matkat kuluineen esim. 100km:n säteellä toimittajan tai sen valtuuttaman edustajan huoltopisteestä. Tämä on yleistä etenkin materiaalinkäsittelykoneiden huoltosopimuksissa joissa vaikkapa huoltosopimuksen kohteena ovat pyöräkuormaajat ja trukit työskentelevät sahalaitoksella ja näin ollen etäisyys toimittajan

palvelupisteestä on vakio. Tällaisissa tehdasmiljöissä on myös usein varattuna hyvät tilat huoltotöiden suorittamiselle.

Yksinkertaisin tapa on sopia huoltopaikaksi aina lähin toimittajan oma tai valtuutettu sopimushuoltopiste, jonne tilaaja toimittaa koneen sovittuna ajankohtana.

5. Sopimushinnan määräytyminen

5.1 Veloitusperuste

Veloitusperusteena on € / 1 koneen käyttötunti. Tämä saadaan laskemalla huoltosopimuksen huoltojen kustannukset yhteen ja jakamalla se sopimuksen kokonaistuntimäärällä esimerkiksi seuraavasti:

Esim.

500h:n huolto: A € / alv 0%

1000h:n huolto: B € / alv 0%

1500h:n huolto: A € / alv 0%

2000h:n huolto: B € / alv 0%

$(A + B) \times 2 / 2000h = \text{€} / 1 \text{ käyttötunti} / \text{Alv } 0 \%$

Yleensä koneen huolto-ohjelman mukainen 500 tunnin välein suoritettava huolto on sisällöltään identtinen 1500 tunnin huollon kanssa, kuten myös 1000 tunnin huolto on 2000 tunnin huollon kanssa (liite 1).

5.2 Jatkosopimus

Mikäli sopimus halutaan esim. kattamaan ensimmäiset 4000 käyttötuntia, niin hintaan sisällytetään samalla periaatteella mahdolliset lisähuoltotyöt kuten esim. koneen hydraulikkaöljyjen vaihtokustannukset aina jokaisen 4000 käyttötunnin välein suoritettavan huollon kohdalla ja saatu summa € / 1 käyttötunti kerrotaan sopimuksen kestolla, eli tässä tapauksessa 4000:lla.

Öljyt ovat kehittyneet kesto- ja voiteluominaisuuksiltaan viime vuosina siten että hydraulikkaöljyjen vaihtoväli on kaksinkertaistunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. 4000 käyttötuntia on tänä päivänä varsin yleinen koneen hydraulikkaöljyjen vaihtoväli

4000h:n huollon hydraulikkaöljyjen vaihdosta johtuvat lisäkustannukset C € / alv 0 %

$(A + B) \times 4 + C / 4000 = \text{€} / 1 \text{ käyttötunti} / \text{Alv } 0 \%$

Mikäli huoltosopimus halutaan kattamaan ensimmäiset 10 000 käyttötuntia, niin yksikköhinta € / 1 koneen käyttötunti / alv 0 % lasketaan seuraavasti:

$$(A + B) \times 10 + (C \times 2) / 10\,000 = \text{€} / 1 \text{ käyttötunti} / \text{alv } 0 \%$$

6. Tulokset

6.1 Kiinteähintainen huoltosopimus

Kiinteähintainen huoltosopimus perustuu huoltokierron keskihintaan ja laskutetaan aina samansuuruisella ennalta sovitulla summalla tasaerinä jokaisen sopimushuoltokerran jälkeen.

Koska jossain tapauksissa huoltosopimus saattaa olla varsin pitkäkestoinen ja hinta perustuu sopimusajankohdan tasoon, niin on varsin loogista sisällyttää sopimukseen kohta jossa hintaa tarkastetaan sovittuna ajankohtana.

Tarkastusajankohta on yleensä vuosittain vuodenvaihteessa tai sopimuksen vuosipäivän tienoilla. Tällöin sopimusta tarkastetaan jonkin ulkopuolisen tahon pohjalta. Yleensä Valtion Tilastokeskuksen (Taulukko 1).

Valtion Tilastokeskuksen julkaisemastataulukosta valitaan kustannustekijöiksi huoltotyön hintaan oleellisesti vaikuttavat muuttuvat tekijät. Sellaisia ovat palkat, välilliset palkat sekä huolto- ja korjaustyöt. Näille kustannustekijöille määritetään painoarvoprosentit siten että kokonaisuudeksi saadaan 100 %. Näitä muutosindeksipistelukuja verrataan edellisvuoteen ja muutoksesta suhteessa edellisvuoteen lasketaan käytettävä tarkastusprosentti jolla sopimushintaa korotetaan.

Taulukko 1: Maanrakennusalan kustannusindeksi, kokonaisindeksi 2001–2006

(Tilastokeskus 2007, 1)

	Kuukausi	Palkat	Välilliset palkat	Korjaus ja huolto	Yhteensä	%
(Painoarvo %)		43,9	29,9	26,2	100	
	2005 XII	122,3	124,5	126,2	123,98	
	2006 XII	125,3	126,8	134,5	128,16	
Painotettu muutos					1,0337	3,37%

Indeksimuutos XII 2005 – XII 2006	3,37 %
Indeksimuutos XII 2004 – XII 2005	4,38 %
Indeksimuutos XII 2003 – XII 2004	5,30 %
Indeksimuutos XII 2002 – XII 2003	3,72 %
Indeksimuutos XII 2001 – XII 2002	3,39 %

6.2 Metsä- ja maanrakennuskoneet sekä kuorma- ja puutavara-autot

Metsä- ja maanrakennuskoneissa sekä kuorma- ja puutavara-autoissa yleisesti käytettävä sopimusvaihtoehto on kiinteä kuukausihintainen arvioidun vuotuisen käyttötunti- tai ajokilometrimäärän mukaan. Käyttötunti- tai kilometrimäärä tarkastetaan vuosittain ja veloitus korjataan vastaamaan toteutunutta.

6.3 Materiaalikäsittelykoneet kuten kuormaajat, trukit ja kurottajat

Materiaalikäsittelykoneissa kuten kuormaajat, trukit ja kurottajat jotka palvelevat yleisemmin teollisuutta ja logistiikkaa on jo parin kymmenen viime vuoden ajan ollut käytössä konekohtainen

kiinteähintainen huoltosopimusjärjestelmä. Tämän takana on varmasti ollut teollisuuden tarve budjetoida kulut mahdollisimman tarkkaan etukäteen.

6.4 Kuukausilaskutus

Toinen käytössä oleva laskutustapa on jakaa sopimuksen kokonaishinta kuukausikohtaisesti. Esim. sopimuksen voimassaoloaika on (5) viisi vuotta / 10 000 käyttötuntia, riippuen siitä kumpi ensin saavutetaan. Konekohtaisesta huoltosopimuksesta veloitetaan käyttötuntimittarin €/käyttötunti, alv 0 % ja laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa, arvioidun käyttötuntimäärän mukaan tasaerinä. Käyttötuntimäärä tarkastetaan vuosittain ja veloitus korjataan vastaamaan todellista käyttötuntimäärää.

Mikäli, käyttötunnit eivät toteudu niin toimittaja hyvittää tilaajaa tarkastusta seuraavan kuukauden laskussa. Mahdollinen hyvitys voidaan ohjata tai säästää myös toiseen ajankohtaan, kuten seuraavan koneen hankintaan. Tämä on toimittajan kannalta edukas veloitus muoto sillä tilaaja suorittaa etumaksua huolloista ja osaltaan toimii jopa toimittajan korottomana rahoittajana. Tässä tapauksessa on hinnan tarkastaminen vuosittain myös suotavaa, varsinkin mikäli sopimus on pitkäkestoinen.

Miinuksena kummassakin tavassa on se että ne työllistävät toimittajan henkilöstöä etenkin sitä, jonka tehtävänä on koordinoida huoltosopimuksia ja etenkin tarkastusajankohtia. Tämä työllistää myös varsinaista huoltotyön suorittajaa kun hänen täytyy pitää tarkkaa lukua toteutuneista käyttötunneista. Tilajalle taas tulee mahdollisesti aina kaksi laskua samalta toimittajalta, mikäli kone on tuore ja hankittu yleensä osamaksulla.

6.5 Laskutus koneenosamaksun yhteydessä

Harvoin käytetty tapa on tuotteistaa sopimus konekaupan yhteyteen. Tällöin toimittaja myy huoltosopimuspaketin sopimuksen kokonaishinnalla rahoitusyhtiölle konekaupan yhteydessä niin kuin minkä tahansa lisälaitteen ja tilaaja maksaa tätä rahoitusyhtiölle koneen kuukausilyhennysten yhteydessä samalla laskulla. Tässä tapauksessa hintaa ei tarvitse myöhemmin tarkastaa ja rahoitusyhtiö suorittaa huoltosopimuksen toimittajalle kertaluontoisena eränä, niin kuin koneenkin. Tässä tapauksessa tilaaja suorittaa myös konekaupan mukaista korkoa hankkimastaan huoltosopimuspaketista rahoitusyhtiölle.

Tässä tavassa piilee selvä taloushallinnollinen ongelma: Sopimus on pitkäkestoinen ja se on jaettu monelle kuukaudelle. Vaarana on se että kertaeränä suoritettu summa ”katoaa” toimittajan taloushallinnon rattaisiin ja jopa osinkona tilinpäätösten yhteydessä omistajien taskuun ja ennakkoon suoritettut huoltokäynnit eivät kohta näykkään toimittajan kirjanpidossa.

Menettely toimii silloin kun toimittajalla on oma rahoitusyhtiö, joka suorittaa sopimushintaa toimittajan huolto-osastolle kuukausittaisina erinä kuten tilaaja tekee rahoitusyhtiöllekin,. Toinen tapa on varata summa toimittajan kirjanpidossa ja jakaa edelleen sisäisesti kuukausittaisina erinä toimittajan huolto-osastolle. Summan ”varattuna” pitäminen on hankalaa etenkin suurissa osakeyhtiöissä, missä yhtiön neljännesosavuotistuloksella on suuri merkitys.

Jossain tapauksissa konekauppa sisältää toimittajalle takaisin osto velvoitteen. Tällöin on huoltosopimus syytä rajata velvoitteen ulkopuolelle.

6.6 Räätelöidyt huoltosopimukset

Hyvin yleistä on etenkin kalustoltaan pienissä yhden koneen perhevetoisissa yrityksissä se että yrittäjä on tottunut suorittamaan huoltotyöt itse yleensä työajan ulkopuolella viikonloppuisin.

Koska työkonetekniikka on edennyt huimaa vauhtia ja suurempien huoltotöiden tekeminen vaatii erikoisosaamista ja siinä tarvittavia erikoistyökaluja, kuten kämmenmikroja satelliittiyhteyksineen -huolto-osia ja voiteluaineita. Näin ollen ei vanhoilla konsteilla suuria töitä enää suoriteta, ainakaan kunnolla.

Yritysten sukupolvenvaihdoksilla on myös merkityksensä. Nuori polvi ei välttämättä isiensä tavoin ole yhtä innostunut korjaamaan ja huoltamaan koneita varsinaisen työajan ulkopuolella kuten isänsä vaan he haluaisivat pyhittää vapaa-aikansa joltai ihmeellisempää n muuta käyttötarkoitusta varten

Näissä tapauksissa on räätelöity huoltosopimuksia jotka sisällöltään kattavat toimittajan huoltomiehen suorittavan huollon tiettyinä huollon ajankohtina. Yleisesti koneen 1000 työtunnin välein, jolloin puhutaan perinteisesti isosta huollosta.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä että toimittaja toimittaa tilaajalle 1000 tunnin huoltotyön yhteydessä tarveaineet pientä huoltoa, eli 500 tunnin huoltotyötä varten. Tällöin jolloin yleisesti huolto-ohjeiden mukaan koneeseen vaihdetaan moottoriöljy sekä moottoriöljyn- ja polttoaineen suodattimet. Tämä huoltotyö ei vaadi erikoiskoulutusta vaan jokainen koneiden kanssa

työskennellyt suoriutuu siitä jo koneen huoltokirjan ohjeen ja koneen luovutuksen yhteydessä pidettävän käyttökoulutuksen perusteella.

Tämän kaltaiset sopimukset ovat tietenkin hinnaltaan edullisempia, koska 500 tunnin välein tehtävistä huolloista toimittajan työaika- ja mahdolliset matkakustannukset jätetään sopimushintaa laskettaessa pois. Tällainen sopimusmalli on hyvin yleinen yhden tai kahden koneen yrityksissä, koska huolto on mahdollista suorittaa myös maasto-olosuhteissa.

7. Päätelmät

Henkilökohtaisesti uskon palveluliiketoiminnan kysynnän kasvavan tulevaisuudessa. Kaikilla merkittäville konetoimittajilla on oltava toimiva jälkipalveluverkosto huoltosopimusjärjestelmien tulevaisuuden konekaupoissa.

Suurin haaste toimittajilla on tarjouslaskentamallien kehittäminen siten että konekauppiaalla on helppokäyttöinen työkalu sopimuksen laatimiseksi ja laskemiseksi, jolla se tehdään tilaajalle helpoksi ostaa.

Palveluliiketoiminnassa on vielä paljon kehittämisen varaa ja tulevaisuudessa se tarjoaa kasvavia liiketoiminta mahdollisuuksia konekaupan rinnalla toimien konetoimittajan liiketoiminnan peruspilarina.

8. Huoltosopimus tulevaisuudessa

Tulevaisuudessa suurin osa uusista metsä- ja maansiirtokoneista myydään huoltosopimuksella, kuten kuorma-autokaupassa tänä päivänä. Laajavastuinen yrittäjyys tukee tätä ajatusta, koska tulevaisuudessa ei ole mahdotonta saman toimittajan kanssa räätälöidyn huoltosopimuksen kattavan tilaajan koko kone-, auto- ja laitekannan.

On järkevää että koulutuksen saanut henkilö tekee omaa työtään. Koneen kuljettajan kuuluu tehdä päivittäiset ja viikoittaiset huolto- ja tarkastustyöt, mutta varsinaiset määräaikaishuollot ja korjaustyöt tulisi luovuttaa ammattilaisille huoltajille. Yrittäjän ei pitäisi tehdä kaikkia raskaita huoltotöitä viikonloppuisin vaan kaikkien tulee joskus levätä. Yrittäjän tulee keskittyä omaan työhönsä eli tässä tapauksessa koneyrityksensä kannattavan liiketoiminnan ohjaamiseen.

Huoltohenkilö työskentelee tänä päivänä varsin monipuolisissa ja mielenkiintoisissa asiakaspalvelutehtävissä. Vaikkei varsinaisen vian korjaaminen aina kovin vaikeaa olisikaan, niin sen paikantamiseen vaaditaan monipuolisia taitoja. Huoltajalta vaaditaan hydrauliiikan, sähköön, elektroniikan kuin myös perus mekaniikan tuntemusta hitsaustaitoineen. Tämän lisäksi ammattitaitoisen huoltohenkilön on osattava lukea koneiden hydrauliiikka- ja sähkökaavioita. Huoltohenkilöltä vaaditaan myös kielitaitoa, tilanne tajua ja joustavuutta työajoissa sekä hyvää fysiikkaa ja paineensietokykyä ihmissuhdetaitoja unohtamatta.

Ei ole mahdotonta, että jonain päivänä koneyrittäjä kaivaa ”bonuskortin” lompakostaan maksaessaan koneliikkeen laskua tai bonus on jo huomioitu kuukausilaskulla (Vrt. IF vakuutusyhtiön kytkentä S-bonusjärjestelmään). Sanonta ”jälkipalveluilla myydään seuraava kone” pitää paikkansa etenkin silloin kun em. bonus – pisteet vaikuttavat esim. seuraavan vuoden alennusprosenttiin tai vaihtoehtoisesti euromäärään jonka voi kohdistaa seuraavaan konehankintaan. Tulevaisuudessa keskittäminen on varteenotettava seikka myös konekaupassa.

Lähteet

Deere & Company, 2010, Asiakastukisopimukset, 14.8.2010,

www.deere.com/fi_fi/service_training/index.html?link=forestry_a_level&location=suppo

AB Volvo, 2007, Asiakastukisopimukset, 12.12.2010,

<http://www.volvo.com/dealers/fi-fi/rolac/partsservice/customersupportagreements/introduction.htm?TAB=0>

Ljungby Maskin AB, 2004, L18-L20 Käyttöohjekirja

Teknisen Kaupan Liitto, 1.2.2005, TKL KONEIDEN JA LAITTEIDEN YLEISET TAKUUEHDOT, 12.12.2010.

<http://www.kontram.fi/images/stories/ehdot/takuuehdot.pdf>

Teknisen Kaupan Liitto, 2003, YLEISET MYYNTIEHDOT, 12.12.2010,

<http://www.swoy.fi/?file=101>

Tilastokeskus, 1/2007, Maanrakennusalan kustannusindeksi, kokonaisindeksi 2001–2006

Liitteet

1. Teknisen Kaupan Liitto, 1.2.2005, TKL KONEIDEN JA LAITTEIDEN YLEISET TAKUUEHDOT
2. Teknisen Kaupan Liitto, 2003, YLEISET MYYNTIEHDOT
3. Ljungby Maskin AB, 2004, Pyöräkuormajan huoltokustannukset