Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Olavi Pakkanen

VideoCheck

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

23.10.2019

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Olavi Pakkanen VideoCheck 23 sivua 23.10.2019
Tutkinto	insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen Jälkimarkkinointijohtaja Ben Sundholm, Auto-Bon Oy

Tämän insinöörityön tarkoituksena on tutkia käyttöönotettavan VideoCheck-ohjelmiston vaikutusta huoltoliikkeiden lisämyyntiin, asiakastyytyväisyyteen sekä korjaamotyöntekijöiden työtapoihin. Työssä kuvataan ohjelmiston käyttäjiä, ominaisuuksia sekä käyttöliittymää. Työssä tarkastellaan myös työntekijöiden koulutusta ja koulutustarvetta ohjelmiston käyttöön sekä ohjelmiston liitettävyyttä muihin ohjelmiin.

Insinöörityö tehtiin yhteistyössä Auto-Bon Oy:n sekä Mäkelän Kone Oy:n kanssa. VideoCheck-ohjelmisto oli Mäkelän Kone Oy:lla käytössä ensimmäisenä Suomessa Auto-Bonin jälleenmyyjistä. Mäkelän Kone käytti ohjelmistoa noin kuuden kuukauden ajan keräten dataa ohjelmiston vaikutuksesta huollon lisämyyntiin, työntekijöiden työskentelytapoihin sekä asiakastyytyväisyyteen. Lopuksi data kerättiin VideoCheck-ohjelmiston avulla yhteen ja laskettiin taloudellinen vaikutus sekä asiakastyytyväisyysluku. Samalla haastateltiin Mäkelän Koneen työntekijöitä, jotta saatiin selvitettyä vaikutus työntekijöiden toimintatapoihin.

Työn lopputuloksena saatiin laskettua suunnitellusti VideoCheck-ohjelmiston vaikutus huollon lisämyyntiin sekä tutkittua vaikutusta työntekijöiden toimintatapoihin sekä asiakastyytyväisyyteen. Ohjelmiston testaukseen ei saatu kuin yksi huoltoliike, mikä rajoitti tuloksia, mutta dataa saatiin tarpeeksi kuudessa kuukaudessa yhdestäkin huoltoliikkeestä. VideoCheck-ohjelmiston avulla lisämyyntiä kertyi 189 € jokaista VideoCheck-ohjelmalla tehtyä huoltoa kohden. NPS-menetelmällä laskettu asiakastyytyväisyysluku nousi selvästi. Työntekijät joutuivat hieman totuttelemaan uuden ohjelmiston käyttöön, mutta lopulta he olivat tyytyväisiä. Erityisesti positiivista palautetta työntekijöiltä sai ohjelmiston videointimahdollisuus.

Avainsanat	VideoCheck, asiakastyytyväisyys

Author Title Number of Pages Date	Olavi Pakkanen VideoCheck 23 pages 23 October 2019
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	Automotive After Sales Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Ben Sundholm, Aftersales Marketing Manager, Auto Bon Oy

The objective of this Bachelor's thesis was to study the effect of VideoCheck software on the turnover of a car repair shop and on its mechanics´ work and customer satisfaction. The thesis also describes the VideoCheck software and its features and clients and discusses, the need for training of the employees and user interface.

The thesis was carried out in cooperation with Auto Bon Oy and Mäkelän Kone Oy. VideoCheck software was used by Mäkelän Kone during six months. During this testing period data were collected from the mechanics and the customers by interviews and by VideoCheck software. VideoCheck software has a built-in feature that makes it possible to follow the repair shop´s financial readings regarding the VideoCheck software.

As a result of this thesis, the effect of VideoCheck software was analyzed as planned. Only one repair shop was available to test the VideoCheck software, but still enough data were obtained to successfully estimate the impact of the software on the repair shop´s sales and customer satisfaction. Customer satisfaction was improved considerably during the testing period. The employees were interviewed about their opinions on the new VideoCheck software. First most of the mechanics and other employees were not very enthusiastic about the new software and they had to get used to it, but after a few months of using VideoCheck they were satisfied. Especially the videotaping feature of the software was given positive feedback among the employees.

Keywords	VideoCheck, customer satisfaction

Sisällys

1 Johdanto 1

2 Työn tilaaja 2

3 Ohjelmiston käyttöönoton tavoitteet 3

4 VideoCheck 4

4.1 Laitteisto 4
4.2 Ohjelmisto 6
4.3 Käyttäjät 6
4.4 Liitettävyys 7
4.5 Videointi 8

5 Asiakkaan käyttöliittymä 9

5.1 MyBRAND-mobiilisovellus 9
5.2 Työvaiheiden hyväksyminen 12

6 Koulutus 13

6.1 Koulutustarve 13
6.2 Koulutustilat 14
6.3 Koulutusmateriaali 15

7 Analysointi 16

7.1 Taloudellinen vaikutus 16
7.2 Vaikutus mekaanikkojen työhön 17
7.3 Asiakastyytyväisyys yleisesti 17
7.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen 19
7.5 VideoCheck ja asiakastyytyväisyys 20
7.6 Jälleenmyyjätyytyväisyys 21

8 Yhteenveto 22

Lähteet 23

Lyhenteet

NPS	Net Promoter Score, asiakastyytyväisyyskyselyn malli.
SCSB	Swedish Customer Satisfaction Barometer, asiakastyytyväisyysbarometri.
ATB	Autonomous Telematics Box, automaattinen datan seurantalaite.
MVP	Minimum Viable Product, ohjelmiston varhainen versio, jolla kerätään dataa ohjelmiston parantamiseksi.

1 Johdanto

Nyky-yhteiskunta on matkalla aina vain digitalisoituneempaan suuntaan. Yhä useammat palvelut sekä tuotteet ovat sähköistyneet sekä siirtyneet joko osittain tai kokonaan mobiilipalveluihin. Kuluttajat haluavat entistä enemmän ja entistä helppokäyttöisimpiä palveluita älylaitteisiinsa. Uusi diginatiivien sukupolvi on kasvavassa roolissa autoalan asiakaskunnassa, ja tästä syystä autoalan palveluiden kuuluu muuttua muiden palveluiden tavoin sähköisiksi palveluiksi.

Tässä insinöörityössä tarkastellaan Auto-Bon Oy:n johdolla VideoCheck-nimeä kantavan ohjelmiston käyttöönottoa. VideoCheck vie huoltopalvelun kokonaan mobiililaitteelle asiakkaan näkökulmasta. Asiakas voi varata huollon, päättää autoon tehtävät työvaiheet, jättää yhteydenottopyynnön, nähdä korjaamopalvelun hinta-arvion sekä katsella mekaanikon kuvaamaa videota auton korjaustarpeista suoraan mobiililaitteeltaan.

VideoCheck on suunniteltu työkaluksi mekaanikoille, työnjohtajille ja huolto- ja jälkimarkkinointijohtajille sekä parantamaan asiakkaan huoltokokemusta. VideoCheck mahdollistaa laajan huoltopisteiden tulosten tarkkailun, vertailun sekä asiakastyytyväisyyden havainnoinnin ohjelmiston kautta.

Työn keskeiset tavoitteet ovat laskea ohjelmiston vaikutus huollon lisämyyntiin, arvioida ohjelmiston vaikutus asiakastyytyväisyyteen sekä ohjata huoltoliikkeiden työntekijöitä ohjelmiston käyttöön. Samalla tutkitaan VideoCheck-ohjelmiston toimivuutta suomalaisessa ympäristössä. Työ on toteutettu yhteistyössä huoltoliikkeen kanssa samalla keräten tietoa ohjelmiston vaikutuksesta sen myyntiin sekä työtapoihin.

Tämän insinöörityön kirjoittamisen aikana VideoCheck-ohjelmisto on käytössä yhdessä valtuutetussa Citroën- ja Peugeot-merkkikorjaamossa. Vuoden viimeisellä neljänneksellä ohjelmisto tullaan tarjoamaan kaikille 78 Citroën- ja Peugeot-merkkikorjaamolle Suomessa.

2 Työn tilaaja

Tämän insinöörityön tilaaja on Auto-Bon Oy, joka maahantuo, myy ja markkinoi Suomessa Peugeot-, Citroën- sekä DS-merkkisiä autoja jälleenmyyjäverkostonsa kautta. Auto-Bon myy myös huolenpitosopimuksia, varaosia, tarvikkeita ja muita autoilun palveluita. Auto-Bon Oy on maailmanlaajuisen Bassadone Automotive Groupin tytäryhtiö. Yritysten emoyhtiönä toimii The Bassadone Group, joka on vuonna 1927 autokaupan aloittanut perheyritys. Vuonna 2017 Bassadone osti PSA-merkkien edustuksen Suomessa Veho Oy Ab:lta. Kauppojen yhteydessä Bassadone nosti Suomeen tuomiensa automerkkien määrää kolmella ja täten tuo Suomeen kymmentä automerkkiä.

Auto-Bon Oy:n historia alkoi, kun Korpivaara Oy, joka oli autojen maahantuontiyritys, perusti Citroën autojen maahantuontia varten oman tytäryrityksen Auto-Bon Oy:n vuonna 1981. Yritys perustettiin parantamaan Citroën-merkin myyntiä Suomessa. Yrityksen varsinainen toiminta pääsi alkamaan heinäkuussa 1982, ja samassa yhteydessä Citroënin ja Toyotan jälleenmyyntiverkkoa selkeytettiin omiksi toimipisteiksi. Uuden yhtiön toiminnasta vastasi johtaja Matti Aarnio. [1, s. 294.]

Viimeisin omistajanvaihdos Auto-Bon Oy:lle tapahtui maaliskuun 3. päivänä vuonna 2017, kun julkistettiin uutinen Veho Oy Ab:n ja Bassadone Automotive Groupin välisestä kaupasta, jossa PSA-automerkkien (Citroën, Peugeot ja DS) maahantuontitoiminnot Suomessa siirtyivät Bassadonelle. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että Auto-Bon Oy jatkoi Citroënin maahantuontia Bassadonen tytäryhtiönä ja sai sisarmerkki Peugeotin seurakseen. Näin vuoden 1996 lopusta alkanut, miltei tasan 20 vuotta jatkunut Citroënin maahantuonti Vehon toimesta tuli päätökseen. [1, s. 375.] Auto-Bon Oy työllistää 30 henkilöä (12/2018), ja vuoden 2018 liikevaihto oli 117,3 miljoonaa euroa. Auto-Bon Oy maahantuo autoja noin 7500 kappaletta vuodessa.

3 Ohjelmiston käyttöönoton tavoitteet

VideoCheck-ohjelmisto on huoltoliikkeille tuleva uusi ohjelmisto, joka tähtää asiakastyytyväisyyden parantamiseen sekä huoltoliikkeen myynnin lisäämiseen. VideoCheck-ohjelmistoa käytetään mobiililaitteella sekä tietokoneella.

VideoCheck-ohjelmiston tavoitteena on lisätä asiakastyytyväisyyttä sekä parantaa korjaamoiden lisämyyntiä. Ohjelmisto tarjoaa samalla yrityksien johdolle suoran katsauksen huollon toimintaan analyysien sekä tilastojen kautta. Ohjelmisto on myös suunniteltu helpottamaan mekaanikoiden ja huoltoneuvojien työtä.

Mekaanikon työssä tavoite on, että jokainen auto videoitaisiin mobiililaitteella. Näin toimimalla voidaan asiakkaalle tarjota esimerkiksi naarmunpoistotyötä lisätyönä huollon ohella. VideoCheck-ohjelmiston avulla mekaanikko voi jälkikäteen kuvata videon naarmunpoistotyöstä, ja näin asiakas näkee konkreettisesti, kuinka olemassa ollut naarmu on huollon yhteydessä poistettu auton maalipinnasta. Otettuaan auton työn alle mekaanikko näkee huoltoon kuuluvat työvaiheet suoraan älylaitteeltaan. Näin mekaanikon on helppo seurata oman työnsä etenemistä sekä pitää kirjaa tehdyistä työvaiheista kuittaamalle ne älylaitteellaan VideoCheck-ohjelmistoon.

Työnjohdon kannalta VideoCheck-ohjelmiston käyttöönoton tavoitteena on lisätä tehokkuutta yksinkertaistamalla huoltopakettien lähettämistä asiakkaalle. Jokaisesta huoltoon tulleesta autosta syntyy ohjelmistoon oma kansio, joka liikkuu työnjohtajan työnäkymässä eteenpäin sen mukaan, mikä auton positio huollossa on. Täten työjohtajalla on helpompaa järjestää työt mekaanikoille samalla pitäen luvatusta aikataulusta kiinni.

VideoCheck palvelee helppokäyttöisyytensä vuoksi kaikkia asiakkaita. Ohjelmisto on suunniteltu mahdollisimman laajalle asiakaskunnalle, joten sen käyttö on pyritty pitämään helppona, ja tavoitteeseen onkin päästy hienosti. VideoCheck ei siis ole vain diginatiivien etuoikeus, vaan jokaisen asiakkaan elämää ja huoltokokemusta palveleva ohjelmisto. Kun asiakas saa autonsa työmääräyksen suoraan mobiililaitteeseensa, josta voi katsella videota ja hyväksyä tai hylätä työvaiheita, on se hänelle, hektisessä nykyyhteiskunnassa elävälle ihmiselle vaivatonta.

4 VideoCheck

4.1 Laitteisto

VideoCheck-ohjelmiston laitteistoon kuuluu mekaanikon käyttöön tarkoitettu mobiililaite sekä siihen asennettavat lisäosat ja työnjohtajan uusi työnäkymä päätetyöskentelyyn. Huoltamon omista tottumuksista riippuen voidaan myös työnjohtajalle ostaa tablettitietokone, jonka avulla työnjohtaja voi tehdä autoon tulotarkastuksen videoimalla auton ennen huoltotöiden aloittamista.

Mekaanikon käytössä olevan mobiililaitteen täytyy olla Android-käyttöliittymällä varustettu VideoCheck-ohjelman toiminnan takaamiseksi. Lisäksi suositellaan käytettävän puhelinta, joka on mahdollisimman iskunkestävä sekä verrattain halpa. Nämä ominaisuudet ovat tärkeitä, kun työskennellään ympäristössä, jossa mobiililaite voi epähuomiossa pudota tai muuten rikkoontua.

Ohjelmiston kehittäjä suosittelee mekaanikoiden käyttöön mobiililaitetta Samsung Xcover 4 sen iskunkestävyyden sekä kohtuullisen hinnan vuoksi. Suositeltavaa on myös asentaa mobiililaitteeseen lisävarusteina RØDE Microphones VideoMic Me -mikrofoni paremman äänenlaadun takaamiseksi korjaamon taustamelussa sekä JOBY GripTight POV Kit -mobiililaitteenpidike, jotta mekaanikko pystyy pitelemään mobiililaitetta vakaammin käsineiden kanssa vähentäen rikkoontumisriskiä. (Kuva 1.) Mobiililaitteen sekä sen lisäosien hinnaksi muodostuu yhteensä noin 300 €.

Kuva 1. Samsung Xcover 4 lisävarusteilla.

Työnjohtajille suunnitellun tablettitietokoneen tulee olla Windows-käyttöjärjestelmällä varustettu, sillä VideoCheck-ohjelmisto toimii niissä vain Explorer-verkkoselaimen kautta. Explorer-verkkoselain on esiasennettuna kaikkiin Windows-käyttöjärjestelmää käyttäviin tablettitietokoneisiin, mutta esimerkiksi Android-käyttöjärjestelmää käyttävään tablettitietokoneeseen ei Explorer-verkkoselainta saa asennettua. Työnjohtajien tablettitietokoneiden ei tarvitse olla erityisesti iskunkestäviä tai suojattuja; tabletin voi kuitenkin suojata halutessaan erikseen ostettavalla suojakuorella.

Varteenotettava vaihtoehto työnjohtajan tablettitietokoneeksi on Windows Surface Go (kuva 2), joka soveltuu työnjohtajien tehtäviin Windows-käyttöjärjestelmänsä, kompaktiutensa sekä lisävarustevalikoimansa johdosta. Windows Surface Go on liitettävissä lisävarusteina saataviin näppäimistöön sekä hiireen.

Windows Surface Gon hinta on Suomen markkinoilla noin 470 €. Taustatutkimusta tehdessä paljastui, että vaikka hinta kuulostaa korkealta, se on Windows-käyttöjärjestelmällä varustetulle tablettitietokoneelle työn kirjoittamisen aikana huokea markkinahinta. Muilla käyttöjärjestelmillä varustettuja tablettitietokoneita saisi merkittävästi halvemmalla, mutta ne eivät valitettavasti ole yhteensopivia VideoCheck-ohjelmiston kanssa.

Kuva 2. Windows Surface Go -tablettitietokone [2].

4.2 Ohjelmisto

Ohjelmisto on kehitetty Capgemini-yrityksen kanssa yhteistyössä. Capgemini on maailman suurimpiin kuuluva teknologia- ja konsultointipalveluita tarjoava yritys. Ohjelmisto kehitettiin alun perin käyttämällä MVP-strategiaa. Ohjelmisto pyrittiin siis saamaan mahdollisimman nopeasti asiakaskäyttöön ja kehittämään ohjelmistoa sitten asiakaskokemuksien kautta paremmaksi. Ohjelmistoa voidaan muokata tarpeen mukaan käyttäen asiakkailta saatua palautetta ja dataa, ja tätä hyödyksi käyttäen ohjelmisto julkaistiinkin vain neljän kuukauden kehityksen jälkeen. Ohjelmistoa on kehitetty ensijulkaisunsa jälkeen ja vastaa nyt valmista tuotetta.

4.3 Käyttäjät

VideoCheck-ohjelmiston ensisijaisina käyttäjinä toimivat mekaanikot, työnjohtajat sekä tulosvastuussa olevat esimiehet. Tärkeässä roolissa ohjelmiston käyttäjissä ovat myöskin asiakkaat, vaikka he käyttävätkin ohjelmistoa vain pintapuolisesti.

Mekaanikkojen näkymässä ohjelmisto pyytää ensimmäiseksi syöttämään rekisterinumeron ja asiakkaan tiedot. Nämä tiedot syötettyään mekaanikko pääsee auton työkansioon, jossa on lueteltuna kaikki autolle kuuluvat työvaiheet ja tarkistukset. Ennen auton ottamista työn alle voi mekaanikko videoida ohjelmiston avulla auton ulkopinnat, jotta voi tarjota asiakkaalle huollon lisätyönä esimerkiksi auton maalipinnan kiillotusta tai kiveniskujen maalaamista. Näin voidaan tehdä lisätulosta auton huollosta ja saadaan asiakkaalle entistä ehompi auto huoltotyön jälkeen.

Otettuaan auton työn alle mekaanikko voi seurata omaa edistymistään merkkaamalla työvaiheet tehdyiksi yksitellen. Jos mekaanikko huomaa autossa epäkohdan, joka tulisi korjata, hän voi videoida tämän kohdan asiakkaalle, selittää videolla tilanteen ja tehdä kyselyn lisätyön tekemisestä asiakkaalle. Lisätyötä voidaan suositella asiakkaalle esimerkiksi tilanteessa, jossa mekaanikko tarkastaessaan autoa huomaa jarrupalojen kuluneen loppuun, vaikka niiden vaihto ei kuulunutkaan alkuperäiseen työmääräykseen. Tässä tapauksessa voi mekaanikko kuvata mobiililaitteellaan videon, jossa kuvaa kuluneita jarrupaloja samalla esittäen asiansa asiakkaalle puhuen. Videoinnin apuna mekaanikko voi käyttää mittaria, josta näkee selvästi jarrupalojen kuluneisuusasteen. Näin asiakas saa konkreettisen kuvan lisätyön tarpeellisuudesta. Tehtyään kaikki työvaiheet

mekaanikko voi kuitata auton valmiiksi ja valinnaisesti kuvata autosta videon näyttäen tehdyt työt samalla selittäen puhumalla, mitä huoltotoimenpiteitä autolle tehtiin ja lopuksi kiittäen asiakasta.

Työnjohtajien kannalta VideoCheck-ohjelmiston mukana tulee täysin uusi käyttönäkymä päätetyöskentelyyn. Työnjohtajien näkymässä jokaisella autolla on oma kansionsa, joka luodaan, kun asiakas varaa autollensa huollon, sekä poistuu kun asiakas hakee autonsa ja maksaa tehdyt työt. Kansioiden vaiheet ovat uudet kansiot, (asiakkaalle) lähetetyt kansiot, vahvistetut/hylätyt-kansiot sekä suljetut kansiot. Auton kansio on ensimmäisessä vaiheessa siihen asti, kunnes asiakkaalle lähetetään huollosta ehdotetut työvaiheet ja se tulee asiakkaalle vahvistettavaksi. Tässä vaiheessa työnjohtaja näkee päätteeltään, onko asiakas avannut kansion vai ei. Lähetetyistä kansioista kansio siirtyy vahvistetut/hylätyt-kansioksi siinä kohtaa, kun asiakas on avannut kansion, hyväksynyt tai hylännyt työvaiheita sekä lähettänyt kansion takaisin työnjohtajalle. Tässä vaiheessa työnjohtaja näkee, mitkä työvaiheet asiakas on hyväksynyt tai hylännyt, sekä onko asiakas tehnyt yhteydenottopyynnön koskien autoon tehtäviä huoltotoimenpiteitä. Asiakkaalta palautuneen kansion mekaanikko näkee mobiililaitteeltaan.

4.4 Liitettävyys

VideoCheck-ohjelmisto on luotu liitettäväksi konsernin muiden käytössä olevien ohjelmien kanssa. Ohjelmisto voi käyttää tietoja Service BOX- sekä Eurorepar fixed-price -palveluista. Kaikki nämä yhdistävät toisiaan, ja niitä voidaan hyödyntää yhdessä yhden käyttäjätunnuksen avulla.

Asiakas käyttää kahta sovellusta, MyBRAND-sovellusta sekä autonsa huollossa ollessa VideoCheck-ohjelmaa. Näiden kahden sovelluksen avulla asiakas voi tarkkailla omia ajotottumuksiaan, saa hälytyksen mobiililaitteeseensa, jos autossa ilmenee vikaa, sekä voi varata huollon ja valita huollossa tehtävät työvaiheet vaivattomasti mobiililaitteeltaan käsin. MyBRAND-sovellus ilmoittaa automaattisesti huoltoa varatessa auton tärkeät tiedot asiakkaalta eteenpäin huoltoliikkeelle, joten asiakkaan ei tarvitse huoltoa varatessa muistaa esimerkiksi auton rekisterinumeroa tai tarkkaa kilometrilukemaa.

Huoltoliikkeen työntekijät voivat hyödyntää työssään VideoCheck-, Service BOX- sekä Eurorepar fixed-price -ohjelmia. Ensimmäisenä huollon työntekijä saa tiedon huoltoon

tulevasta autosta, kun asiakas varaa autolleen ajan huoltoon MyBRAND-sovelluksen kautta. MyBRAND-sovelluksesta työntekijä näkee asiakkaan sekä auton tiedot. Jos auto on yli viisi vuotta vanha, voi työntekijä käyttää Eurorepar fixed-price -varaosia hakiessaan autolle tarvittavia varaosia. Eurorepar fixed-price -varaosat on luotu kilpailemaan muiden valmistajien tarvikeosien kanssa ja tarjoavat asiakkaalle yli viisi vuotta vanhoihin autoihin valmistajan hyväksymiä laadukkaita tarvikeosia. Huoltoliikkeen työntekijä käyttää tarvittavien varaosien hakuun tehtaan Service BOX -järjestelmää. Listattuaan autoon tarvittavat varaosat voi työntekijä siirtää ne suoraan VideoCheck-ohjelmaan autolle luotuun kansioon. Tähän kansioon työntekijä tekee asiakkaalle hintatarjouksen kaikista tarjolla olevista työvaiheista.

Näitä ohjelmia yhdessä käyttämällä saa huollon työntekijä auton tiedot, tarvittavat varaosat ja hinnat koottua itselleen yhteen oman päätelaitteensa ääressä ilman epäsoveltuvuuksia tai useita osa- sekä palveluntoimittajia. Näin kasvatetaan työtehokkuutta sekä työn mielekkyyttä, kun työntekijän ei tarvitse jokaisen auton kohdalla käyttää aikaa varaosien etsimiseen ja hintojen laskemiseen monessa eri palvelussa.

4.5 Videointi

VideoCheck-sovellus mahdollistaa asiakkaan auton monipuolisen videoinnin. Videointiin on monia syitä, joista päällimmäisiä ovat asiakastyytyväisyys, auton tarkistus ennen huoltotöiden aloittamista sekä lisätöiden myynti. Sovellukseen on sisäänrakennettu videointiominaisuus; käyttäjän ei siis tarvitse erikseen avata mobiililaitteen kamerasovellusta ja ladata videotiedostoa sovellukseen.

Mekaanikon näkökulmasta voidaan videointiominaisuutta käyttää useassa työvaiheessa. Ennen auton työn alle ottamista mekaanikko voi videoida mobiililaitteellaan auton ulkopuolen pinnat kiinnittäen huomion erityisesti naarmuihin ja kolhuihin. Samalla mekaanikko voi ehdottaa asiakkaalle kolhujen oikomista tai naarmujen paikkamaalaamista lisätyönä sovelluksen kautta. Työskennellessään auton parissa voi mekaanikko huomata autosta jonkin kohdan, joka kaipaisi korjausta, esimerkiksi kuluneet pyyhkijänsulat tai rikkoontuneen pakoputkenkiinnikkeen. Näistä asioista mekaanikko voi tehdä lisätyökyselyn VideoCheck-ohjelmistoon, jossa mekaanikko videoi työtä vaativaa kohtaa samalla perustellen työn tarpeellisuuden. Työnjohtaja tai huoltoneuvoja voi laskea lisä-

työlle hinnan ennen asiakkaalle lähettämistä. Kun mekaanikko on saanut auton huoltotyön päätökseen, hän voi videoida valmista autoa, ilmoittaa asiakkaalle auton olevan valmis sekä kiittää asiakasta huoltotyön teettämisestä.

Työnjohtajan tai huoltoneuvojan lähettäessä huoltokansion asiakkaalle saa asiakas ilmoituksen joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Viestissä on linkki, josta asiakas pääsee tarkastelemaan autoonsa tarjottavia työvaiheita sekä videota. Videon lopussa on merkistä riippuen joko Peugeot-, Citroën- tai DS-merkin logo. Videota voi katsella rajattomasti, ja samalla asiakas voi kuunnella mekaanikon selitystä auton kunnosta. Tällainen video auttaa asiakasta ymmärtämään, mitä työvaiheessa käytännössä tehdään ja miksi se on tarpeellinen.

5 Asiakkaan käyttöliittymä

Asiakkaan käyttöliittymä on tärkeä osa VideoCheck-ohjelmiston käyttökokemusta. Asiakaskunta on laaja, minkä vuoksi sovelluksen asiakasnäkymä on suunniteltu mahdollisimman helppokäyttöiseksi kaikille. Ohjelmistossa on tarjolla 31 eri kieltä, jotta asiakkaat voivat käyttää ohjelmistoa omalla äidinkielellään. Ohjelmiston ulkoasu on asiakasnäkymässä optimoitu mobiililaitteilla luettavaksi, jotta asiakas voi helposti käydä läpi autonsa huoltotiedot ilman erillistä päätelaitetta.

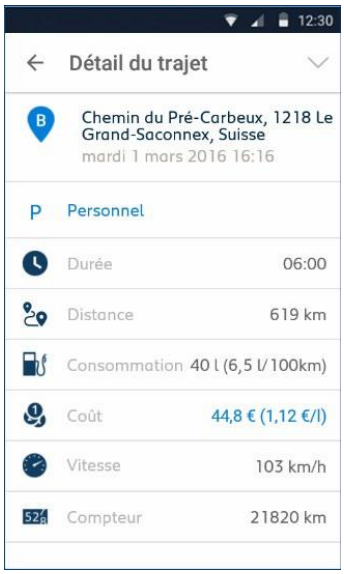
5.1 MyBRAND-mobiilisovellus

MyBRAND-mobiilisovellus on Citroën-, Peugeot- ja DS-merkkien käyttämä sovellus, joka mahdollistaa asiakkaalle useita palveluita sekä ominaisuuksia ajoneuvoansa varten mobiililaitteen kautta. MyBRAND-mobiilisovellus on ilmainen ja kaikkien ladattavissa esimerkiksi Applen App Storessa tai Google Playssa, ja se yhdistetään autoon Bluetooth- tai ATB-yhteydellä.

Sovellus voi käyttäjän halutessa mitata autolla ajettuja ajomatkoja ja tarjota käyttäjälle tietoja matkanopeuksista, auton polttoaineenkulutuksesta, matkojen hinnasta sekä matka-ajoista (kuva 3). Jälkeenpäin ajomatkat voi tallentaa ja luokitella eri kategorioiden alle. Näin käyttäjä saa pitkäaikaista tietoa ajotavoistaan, ajokustannuksistaan ja siitä,

kuinka paljon aikaa esimerkiksi työmatkoihin kuluu viikossa. Käyttäjä voi myös palata tarkastelemaan jonkin tietyn matkan tietoja myöhemmin.

Matkojen tallennusominaisuus mahdollistaa myös ajopäiväkirjan pitämisen esimerkiksi kilometrikorvauksia tai elinkeinotoiminnassa käytettävää autoa varten. Valitut ajomatkat voi lähettää sovelluksesta itselleen Excel-taulukkona. Tämä taulukko kelpaa virallisena selvityksenä verottajalle. Taulukossa täytyy autokulujen vähentämiseksi verotuksessa näkyä ajon alkamis- ja päättymisaika, ajon alkamis- ja päättymispaikka sekä mahdollisesti ajoreitti, matkamittarin lukema ajon alussa ja lopussa, ajetun matkan pituus sekä ajon tarkoitus. Nämä kaikki tiedot käyttäjä saa MyBRAND-sovelluksen avulla, minkä lisäksi kaikki ajot voidaan erikseen merkitä esimerkiksi työmatkoiksi tai yksityisajoiksi.



Kuva 3. Autolla ajetun matkan tiedot.

Mobiilisovelluksesta näkee myös kattavasti auton tietoja: käyttäjä voi tarkastella mobiililaitteensa avulla auton ominaisuuksia, käyttöohjekirjaa ja eri merkkivalojen merkitystä. Mobiilisovelluksessa on näkymä auton sisustasta, josta varusteen valitsemalla pääsee tarkastelemaan valitun varusteen ominaisuuksia ja käyttöohjeita. Käyttöohjeissa on myös videokirjasto, josta käyttäjä voi katsella videoita auton eri ominaisuuksista. Videot tulevat mobiilisovellukseen internetistä YouTube-suoratoistopalvelun kautta. Mobiilisovelluksessa on myös karttatoiminto, jonka avulla voi paikantaa pysäköidyn auton ja löytää lähimmän merkkiliikkeen kartalta (kuva 4).

Kuva 4. MyBRAND-mobiilisovelluksen karttanäkymä

Lisäksi käyttäjä voi antaa merkkiliikkeille arvioita karttaominaisuuden kautta. Käyttäjä voi myös lisätä merkkiliikkeitä suosikkilistaan, jotta suosikkiliikkeen löytäminen olisi entistä helpompaa. Mobiilisovellus tarjoaa myös tarvittaessa auton navigaattorin päivittämistä; käyttäjä voi mobiilisovelluksen kautta lähettää itselleen sähköpostin, jossa on linkki navigaattorin päivityksen lataukseen. Sähköautoja varten sovelluksessa on ilmastointiominaisuus, jolla käyttäjä voi käynnistää sähköautonsa ilmastoinnin etänä. Valitettavasti polttomoottorilla varustettuihin autoihin ei tätä ominaisuutta ole tarjolla, koska niiden ilmastointi toimii vain polttomoottorin käydessä.

Auton huoltotietojen tarkastelu on mahdollista mobiilisovelluksen kautta (kuva 5). Käyttäjä näkee autoonsa tehdyt huollot, niiden ajankohdat ja kilometrimäärän. Sovellus myös laskee auton kilometrimäärää ja aikaa, sekä varoittaa tulevista huolloista tietojen perusteella. Sovellukseen on sisäänrakennettu ominaisuus, jossa käyttäjä voi varata huollon valitsemastaan merkkikorjaamosta auton tiedoilla. Sovellus myös ehdottaa lähimpiä merkkikorjaamoita.

Kuva 5. Auton huoltotiedot sekä tulevat huollot.

VideoCheck-ohjelmisto jatkaa MyBRAND-ohjelmiston kanssa täysin mobiilisti toimivaa huoltokokonaisuutta asiakasnäkymästä. MyBRAND-sovelluksen avulla käyttäjä on saanut varoituksen huollon lähestymisestä ja pystynyt varaamaan huollon haluamaansa merkkikorjaamoon. VideoCheck-sovelluksen avulla asiakas saa kokonaisvaltaisen kokemuksen huoltopalveluiden liittämisestä mobiililaitteisin ja -sovelluksiin. Näiden kahden sovelluksen avulla käyttäjä voi hoitaa kaikki autoonsa liittyvät huoltovaraukset ja määrittää itse, mitä haluaa autollensa tehtävän. Asiakas saa myös mobiililaitteeseensa kustannusarvion suositelluista töistä ennen kuin antaa suostumuksensa töiden tekemiseen.

5.2 Työvaiheiden hyväksyminen

Kun asiakas on vienyt autonsa huoltoliikkeeseen huollettavaksi, hän saa sähköposti- tai tekstiviestin, jonka lähettäjänä näkyy Peugeot, Citroen tai DS auton merkistä riippuen. Viestin sisällössä on linkki auton työvaiheiden hyväksymistä varten, joka vie asiakkaan VideoCheck-ohjelmiston asiakassivulle. Sivulla on avoinna asiakkaan auton tiedot sekä siihen suositellut työvaiheet. Tässä näkymässä asiakas voi tarkastella autoonsa suositeltuja työvaiheita, katsella mekaanikon kuvaamaa videota autosta samalla kuunnellen

mekaanikon selvennystä videoinnin kohteesta sekä nähdä työvaiheiden kustannusarviot.

Asiakkaalla on täysi hallinta siihen, mitä autolle tullaan tekemään ja kuinka paljon kustannusarvioita hän hyväksyy. Asiakas voi valita, haluaako hyväksyä tai hylätä työvaiheen, minkä lisäksi asiakas voi pyytää huoltoliikettä olemaan häneen yhteydessä. Huoltoliikkeen yhteydenoton hoitaa työnjohtaja tai huoltoneuvoja, joka voi antaa asiakkaalle tarkempaa tietoa asiakasta askarruttaneesta työvaiheesta tai sen hinnasta. Tämän yhteydenoton aikana voi työnjohtaja tai huoltoneuvoja hyväksyä tai hylätä työvaiheen asiakkaan pyynnöstä. Kalliiden työvaiheiden hyväksymisessä käytetään lisäksi tekstiviestivarmistusta. Kun asiakas on käynyt kaikki työvaiheet läpi mobiililaitteellaan, hän lähettää tiedot eteenpäin. Tieto tulee työnjohtajan tai huoltoneuvojan työnäkymään sekä mekaanikon mobiililaitteeseen. Tulevaisuuden kehittämismahdollisuuksia on esimerkiksi käyttää hyväksi älypuhelimien nykytekniikkaa lisäämällä työvaiheiden hyväksymiseen sormenjälki- sekä kasvotunnistamisen.

6 Koulutus

6.1 Koulutustarve

Lähtökohtaisesti VideoCheck-ohjelmiston käyttöä varten ei ole tarvetta kouluttaa jokaista mekaanikkoa erikseen. Jokaisen mekaanikon kutsuminen Vantaan koulutuskeskukseen olisi aikaa vievää sekä kustannustehotonta, sillä organisaatiossa on korjaamoita pitkin Suomea, pohjoisin niistä Torniossa. Tällaisen koulutusmatkan järjestäminen Lapista Etelä-Suomeen voisi viedä jopa kaksi päivää tehokasta työaikaa pois korjaamolta.

Ohjelmiston helppokäyttöisyys tukee sitä, ettei jokaista mekaanikkoa kannata kouluttaa erikseen sen käyttöön. Ohjelmiston käyttöä voi myös harjoitella ilman asiakkaan mukanaoloa, joten ensimmäisen käyttökerran ei tarvitse tapahtua asiakastyössä. Jokainen mekaanikko voi harjoitella ohjelmiston käytön rauhassa itsenäisesti ennen ohjelmiston mukaan ottamista asiakastöihin. Näin vältytään turhilta virheiltä ja viivästyksiltä.

Itsenäistä oppimista tukemaan voidaan jokaisesta merkkikorjaamosta kutsua vähintään yksi mekaanikko, työnjohtaja tai huoltoneuvoja koulutuspäivään Vantaalle. Koulutuspäivän aikana käydään läpi VideoCheck-ohjelmisto ja sen käyttäminen perin pohjin, aina

mobiililaitteella videoinnista työnjohtajan päätetyöskentelyyn. Koulutuspäivän jälkeen osallistuneella henkilöllä on valmiudet opastaa muita työpisteessään työskenteleviä ohjelmiston käyttöön. Koulutuspäivään kutsuttavalla henkilöllä tulisi olla valmis asenne oppia uutta ja halua myös kouluttaa oppimaansa toisille.

Ohjelmiston sekä siihen kuuluvan laitteiston käyttöön laadittiin myös käyttöohjeet, jotka jaetaan kaikille ohjelmiston käyttöön ottaville korjaamoille. Käyttöohjeissa käydään yksityiskohtaisesti läpi ohjelmiston käyttö, jotta jokainen ohjelmistoa käyttävä voisi tarvittaessa tarkistaa jonkin ominaisuuden toiminnan käyttöohjeista. Käyttöohjeita ei ole tarve tulostaa paperille, vaan ne voidaan jakaa sähköisessä muodossa; näin säästetään aikaa ja luontoa.

Tulevaisuudessa uuden mekaanikon voi kouluttaa kollega, joka on käyttänyt ohjelmistoa ja tuntee sen toiminnan. Tätä oppimista on tukemassa myös käyttöohjeet. Kokonaan uuden korjaamon työntekijöiden koulutukseen voidaan käyttää teknistä kouluttajaa, joka käy korjaamolla antamassa kaikille opastuksen ohjelmiston käyttöön. Näin säästetään aikaa ja vaivaa.

Ohjelmistoon ei ole tämänhetkisen tiedon mukaan tulossa sellaisia päivityksiä, jotka muuttaisivat ohjelmiston käyttöä niin paljon, että ohjelmiston käyttäjiä pitäisi kutsua uudelleen koulutukseen. Suunniteltu koulutustarve on siis yksi päivä valitulle huoltopisteen työntekijälle ennen ohjelmiston käyttöönottoa huoltopisteessä.

6.2 Koulutustilat

Auto-Bon Oy:lla on käytössään koulutustilat Vantaan Koivuhaassa. Koulutustilassa voidaan järjestää koulutustapahtumia noin 50 henkilölle kerrallaan. VideoCheck-ohjelmiston ja sen laitteiden käyttökoulutukseen koulutustilat on varsin riittävät. Koulutustiloissa on valmiina autoja sekä tarvittavat työkalut. Koulutustilassa voidaan pitää useampaa koulutuspistettä samanaikaisesti, jolloin estetään liian suurien ryhmäkokojen syntyminen. Koulutustiloissa voidaan kouluttaa henkilöt täysmääräisesti käyttämään ohjelmistoa autojen videoinnin opettelemisesta huoltopakettien kokoamiseen.

Koska jokaista mekaanikkoa ei ole tarpeen kutsua erikseen koulutukseen Vantaalle ohjelmiston käyttökoulutukseen, voi koulutuksen saanut henkilö käyttää oman pisteensä työntekijöiden kouluttamiseen huoltopisteen omia tiloja.

6.3 Koulutusmateriaali

VideoCheck-ohjelmistolle luotiin käyttöopas, joka tullaan jakamaan jokaiseen ohjelmistoa käyttävään huoltopisteeseen. Käyttöopas julkaistaan sähköisessä muodossa, jotta se on mahdollisimman helppo jakaa, sekä siihen voi sisällyttää opetusvideoita. Opetusvideoista voi työntekijä ottaa mallia omaan työskentelytapaansa, se helpottaa työntekijän ohjelmiston käyttöönottoa, kun hän näkee selkeästi miltä videon tulisi näyttää. Käyttöoppaassa käydään myös seikkaperäisesti läpi ohjelmiston sekä laitteiston käyttö. Näin ollen jokainen työntekijä voi tarvittaessa lukea käyttöoppaasta ohjeita ohjelman eri ominaisuuksien käyttöön.

Koulutustiloissa käytävissä koulutuksissa käytetään suurimmilta osin PowerPoint-esityksiä, jotka kouluttajat luovat omien mieltymystensä mukaan. Kouluttajat eivät tarvitse koulutuksensa tueksi turhan laajaa opetusmateriaalia, sillä he voivat itse opettaa ohjelmiston käytön ilman, että koulutukseen kutsuttujen tarvitsisi opiskella tietoja koulutusoppaasta. Koulutustilanteessa kouluttaja voi myös antaa koulutukseen kutsutuille reaaliaikaista palautetta ja näin hioa heidän ohjelmiston käyttötapansa mahdollisimman hyväksi koulutuspäivän aikana.

Suurimpana asiana koulutuksessa tulee olemaan videointitapa. Kun mekaanikko tai työnjohtaja videoi autoa, tulee auton kuvaaminen aloittaa aina rekisterinumerosta. Rekisterinumeron jälkeen voidaan siirtyä itse ongelmakohtaan välttäen äkkinäisiä liikkeitä videon laadun takaamiseksi. Mekaanikon tulee esittäytyä työpaikkansa laatimalla tavalla videon alussa. Kuvaajan ei tarvitse näyttää videolla kasvojaan tai kertoa sukunimeään. Videolla tulee puhua selkeästi, niin että puheesta saa helposti selvää. Vian selityksessä tulisi välttää niin sanottua ammattikieltä, koska selkokielellä vikadiagnoosi tulee asiakkaalle helpommin selväksi. Niin kuin asiakkaallekin on VideoCheck-ohjelmisto helppokäyttöinen mekaanikoille ja on täysin sopiva myös vanhemman sukupolven työntekijöille.

7 Analysointi

7.1 Taloudellinen vaikutus

Ohjelmiston taloudellisen vaikutuksen tarkasteluajaksi päätettiin 15.4.2019–22.9.2019. Tämä tarkasteluaika päätettiin, jotta saataisiin mahdollisimman paljon dataa käytettäväksi. Tässä ajassa VideoCheck-ohjelmistolla tehtiin 38 huoltokansiota. Otanta on pieni, mikä johtuu vain yhdestä käytössä olleesta liikkeestä sekä tarkasteluajan aikana olleista kesälomista. Otannalla voidaan kuitenkin laskea arvio ohjelmiston taloudellisesta vaikutuksesta, vaikka vain yhdessä liikkeessä tehdyt työt eivät anna laskennalle paljoa muuttujia. VideoCheck-ohjelmistolla tehdyt huoltokansiot on esitetty eriteltynä taulukossa 1 ja ehdotettujen lisätöiden arvo taulukossa 2.

Taulukko 1. VideoCheck-ohjelmistolla tehdyt huoltokansiot tarkasteluaikana.

Kansiot	Kpl
Lähetetyt	38
Vahvistetut	13
Osittain vahvistetut	2
Hylätyt	1
Avoimet	10
Testi	12

Taulukko 2. Ohjelmistossa ehdotetut lisätyöt tarkasteluaikana.

Työt	Euroa
Hyväksytyt työt	3 024 €
Hylätyt työt	3 945 €
Yhteensä	6 969 €

Taulukoiden mukaan voidaan laskea asiakkaiden vahvistamat, osittain vahvistamat sekä hylkäämät kansiot yhteen (taulukko 3). Näin saadaan laskettua ohjelmiston taloudellinen vaikutus huollon lisämyyntiin per tehty kansio.

Taulukko 3. Asiakaskansiot yhteen laskettuna.

Vahvistetut	13
Osittain vahvistetut	2
Hylätyt	1
Yhteensä	16

Kun jaetaan asiakaskansioiden määrä toteutuneella hyväksyttyjen töiden liikevaihdolla, saadaan laskettua ohjelmiston taloudellinen vaikutus huollon lisämyyntiin:

3024 € ÷ 16 = 189 €

Tästä voimme päätellä, että keskimääräisesti jokaiseen autoon, jonka huollossa käytettiin VideoCheck-ohjelmistoa, myytiin 189 €:n arvosta lisätöitä. Tässä insinöörityössä ei ole tutkittu lisämyynnin lukuja verrattuna vanhaan toimintatapaan, jossa lisätöitä on tarjottu puhelinsoitolla.

7.2 Vaikutus mekaanikkojen työhön

Mekaanikkojen työhön VideoCheck-ohjelmiston käyttö hidastaa mekaanikon työtä auton parissa noin viisi minuuttia, mutta suurin vaikutus on muutos totuttuun työskentelytapaan. Menetetty aika VideoCheck-ohjelmiston käytöstä korvataan kuitenkin ajalla, jonka mekaanikko säästää lähettäessään lisätyökyselyn suoraan auton vierestä mobiililaitteeltaan. VideoCheck-ohjelmistoa käyttäessään mekaanikon ei tarvitse erikseen mennä esimerkiksi huoltoneuvojan puheille lisätöiden vuoksi.

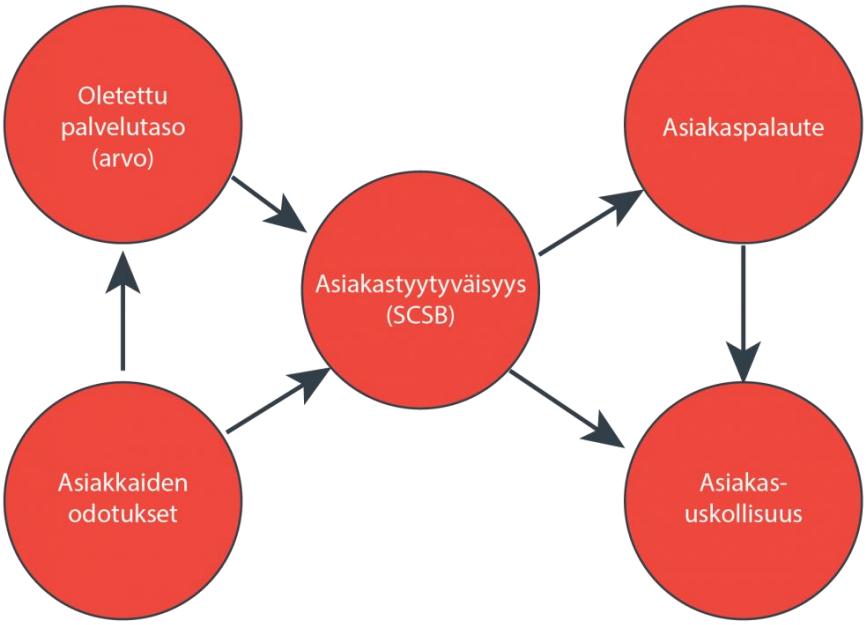
Mekaanikot ovat ottaneet tiedon VideoCheck ohjelmiston käyttöönotosta hyvin. Ohjelmistoa jo käyttämään päässeet mekaanikot ovat alun epäilyksien jälkeen löytäneet ohjelmiston käytöstä positiivisia asioita, kuten lisätöiden ehdottamisen helpottamisen videoinnin kautta. Jokaista mekaanikkoa ei kannata työilmapiirin nimissä määrätä käyttämään ohjelmiston videointiominaisuutta, sillä jotkin ihmiset eivät totu kameralle puhumiseen. Näissä tapauksissa on tärkeää, että korjaamoiden päälliköt käyvät omien mekaanikkojensa kanssa läpi sen, ketkä soveltuvat tekemään videoita suoraan asiakkaille.

7.3 Asiakastyytyväisyys yleisesti

Yleisesti asiakastyytyväisyys mielletään yrityksen ja asiakkaan väliseksi suhteeksi sekä suhteen laatuun. Tyytyväinen asiakas käyttää todennäköisemmin yrityksen palveluita uudelleen kuin tyytymätön asiakas. Asiakastyytyväisyys on jotain, mitä yrityksen täytyy ylläpitää ja varjella. Hyvän asiakassuhteen ja asiakasluottamuksen luomiseen voi mennä vuosia, mutta ne voi menettää sekunneissa. Asiakassuhteita kannattaa siis varjella,

vaikka ne voisivat välillä maksaa yritykselle. Esimerkiksi hyvitystilanteissa kannattaa yrityksen hieman tulla asiakasta vastaan, jos kyseessä on pitkäaikainen ja lojaali asiakas. Lojaalit asiakkaat tuovat yritykselle myös uusia asiakkaita ja jokainen uusi asiakas on mahdollinen tuleva kanta-asiakas. Asiakkaiden palautteita ei kuitenkaan pidä ottaa liian henkilökohtaisesti, vaan niistä täytyy ottaa opikseen. Jokaisesta hyvästä ja huonosta asiakaskokemuksesta saadaan dataa ja oppia, jota voidaan hyödyntää taas seuraavassa asiakaskohtaamisessa.

Swedish Customer Satisfaction (SCSB) kuvaa asiakassuhteiden laadun tärkeyttä yrityksille (kuva 6). Kun asiakastyytyväisyys on kiitettävällä tasolla, palaavat asiakkaat usein saman yrityksen palveluiden pariin. Vaikka barometristä on helppo uskoa, että korkea asiakastyytyväisyys tuo aina korkean asiakasuskollisuuden, se ei ole koko totuus. Asiakasuskollisuuteen liittyy asiakkaan kokonaisvaltainen kokemus yrityksestä. SCSB-barometrillä voidaan kuitenkin vertailla asiakastyytyväisyyksiä yhden tunnusluvun avulla. Sen takia sitä onkin käytetty Ruotsissa julkisen liikenteen palveluita mitatessa jo vuodesta 1996.



Kuva 6. Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB). Korkea asiakastyytyväisyys johtaa asiakasuskollisuuteen. [3]

Asiakastyytyväisyyden kanssa kulkee asiakaspalvelu, se on yksi asiakastyytyväisyyden kulmakivistä. Asiakastyytyväisyys voidaan pelastaa hyvällä asiakaspalvelulla, vaikka esimerkiksi myyty tuote olisi viallinen.

7.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi on tärkeää valita oikeanlainen asiakastyytyväisyyskyselytapa. Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen on tarjolla monenlaisia menetelmiä, tapoja ja malleja. Viime vuosina yleistynyt Net Promoter Score (NPS) on Fred Reichheldin kehittämä asiakastyytyväisyysmittari ja asiakastyytyväisyysluku (kuva 7). Menetelmällä mitataan asiakkaan suositteluhalukkuutta sekä seurataan asiakasuskollisuutta ja uskollisuuden vaikutusta yrityksen liiketoiminnan tulokseen. [5]

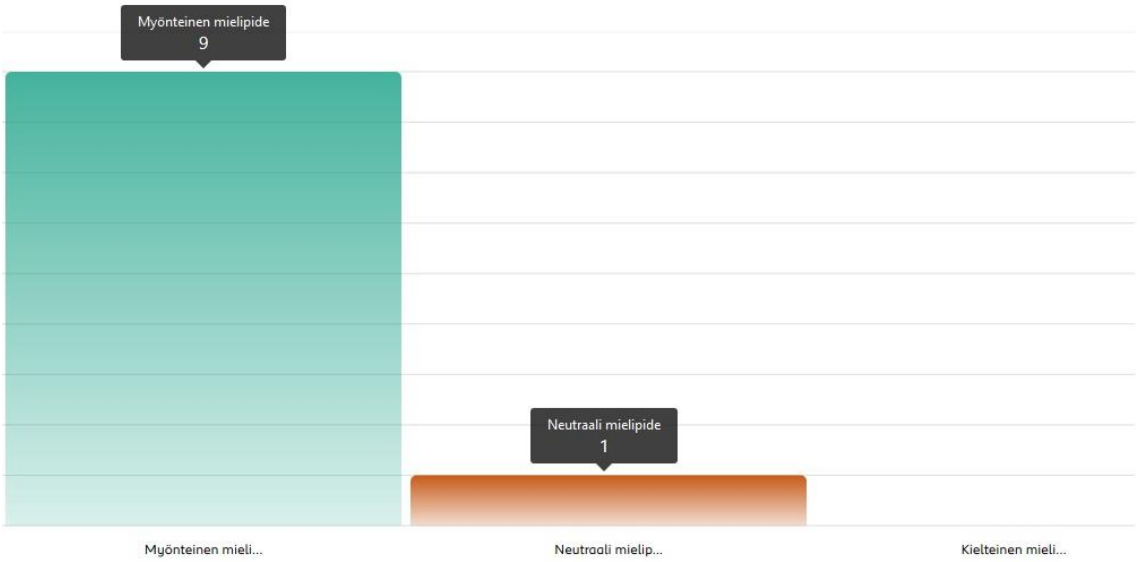
Kuva 7. NPS-mittari asiakastyytyväisyyden mittaamiseen [4].

Autoalalla usein käytetty tapa asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi on NPS-menetelmä. NPS-menetelmässä keskeistä on sen yksinkertaisuus ja helppous. Se perustuu vain yhteen kysymykseen: Asteikolla 0–10, kuinka todennäköistä on, että suosittelisit yritystä (tai tuotetta /palvelua) ystävällesi/kollegallesi? Suositeltavaa on, että asiakkailta kysytään myös avoimia jatkokysymyksiä, jotta saadaan selvitettyä syyt annetulle arvosanalle. Näin yritys oppii vahvuuksistaan, mutta myös kehittämiskohteistaan. [5]

7.5 VideoCheck ja asiakastyytyväisyys

VideoCheck-sovellus mahdollistaa asiakastyytyväisyystilastojen analysoinnin. Käyttäjä määrittää vain ajankohdan miltä ajalta haluaa tietoja tarkastella, niin VideoCheck esittää asiakastyytyväisyystilastot graafisesti sekä kumulatiivisesti (kuva 8; 9). Koska työssä haluttiin käyttää mahdollisimman paljon dataa, valittiin tietojen tarkisteluajaksi 15.4.2019–22.9.2019. Tältä ajalta kerätystä datasta tehtiin taulukko NPS-luvun laskemista varten (taulukko 4).

Kuva 8. Jakson kumulatiiviset tilastotiedot asiakastyytyväisyydestä.



Kuva 9. Jakson graafiset tilastotiedot asiakastyytyväisyydestä.

Taulukko 4. Asiakastyytyväisyystiedot.

Asiakastyytyväisyys	Kpl
Myönteinen mielipide	9
Neutraali mielipide	1
Kielteinen mielipide	0
Yhteensä	10

Taulukon luvuista voidaan laskea NPS-luku.

NPS = $\frac{(Suosittelijat - Arvostelijat)}{Vastanneet} x100$

NPS = $\frac{(9-0)}{10} x100$

NPS = 90

NPS-luvun täydellisten pisteiden ollessa 100, voidaan 90 pisteen tulosta pitää kiitettävänä. NPS-luku ennen VideoCheck-ohjelmiston käyttämistä autojen huolloissa oli keskimäärin 61 eri automerkkien välillä. NPS-luku kasvoi siis ohjelmiston käytöllä 29 yksikköä.

7.6 Jälleenmyyjätyytyväisyys

VideoCheck-ohjelmistoa käytti ensimmäisenä liikkeenä Järvenpäässä sijaitseva Mäkelän Kone Oy. Se käytti VideoCheck-ohjelmistoa ainoana Suomessa vuoden 2019 huhtikuusta aina lokakuuhun asti, jotta saataisiin kerättyä mahdollisimman paljon dataa, ennen kuin ohjelmisto vapautettaisiin koko organisaatiolle.

Palaute VideoCheck-ohjelmistosta Mäkelän Koneelta oli positiivista. Työntekijät huomasivat ohjelmiston lisäävän huollon lisämyyntiä ja asiakastyytyväisyyttä sekä nopeuttavan huomattavasti yhteydenottoa asiakkaisiin. He ovat saaneet asiakkailta positiivista palautetta etenkin ohjelmiston mahdollistavasta videoinnista, jonka avulla asiakas voi katsella videota autonsa huoltoa vaativista kohdista. Monet asiakkaat ovat katselleet videota useamman kerran senkin jälkeen, kun ovat jo hakeneet autonsa huollosta.

Mäkelän Koneen mukaan heidän mekaanikkonsa ovat myös suhtautuneet positiivisesti ohjelmiston käyttöön, varsinkin videointimahdollisuuteen, vaikka osa heistä aluksi ohjelmiston käyttämistä vastustikin. Mekaanikkojen näkökulmasta videointimahdollisuus poistaa asiakkaiden epäilyksiä töiden tarpeellisuudesta. [6]

8 Yhteenveto

VideoCheck-ohjelmiston ominaisuudet ja käyttöönoton tavoitteet sekä taloudellinen vaikutus selvitettiin laskemalla ne VideoCheck-ohjelmiston datan perusteella. Järvenpäässä sijaitsevan Mäkelän Kone Oy:n kanssa selvitettiin ohjelmiston vaikutus huollon työntekijöiden toimintatapoihin, huollon lisätöihin sekä asiakastyytyväisyyteen.

Ohjelmiston käytön huomattiin parantavan asiakastyytyväisyyttä, NPS-luku kasvoi tarkasteluaikana 31 yksikköä, sekä tuovan autojen huoltoihin lisämyyntiä. NPS-luku laskettiin VideoCheck-ohjelmiston datan perusteella. Lisämyynti laskettiin ohjelmiston analyysien datan keruun jälkeen ja sitä kertyi keskimäärin 189 € ohjelmiston avulla tehtyä huoltoa kohden. Huollon töiden hyväksyminen mobiililaitteella huomattiin olevan suurimmalle osalle asiakaskunnasta täysin luonnollista ja kätevää. Asiakkaat reagoivat auton huoltotietojen saamiseen nopeasti, ja keskimäärin lupa lisätöiden tekemiseen saatiin asiakkaalta alle 30 minuutissa. Valitettavasti dataa asiakkaiden vastausajoista ilman VideoCheck-ohjelmistoa tehdyistä huolloista ei ollut saatavilla. Ohjelmiston suosituin ominaisuus asiakaskäytössä oli videon katseleminen auton huoltotarpeesta; asiakkaat katsoivat usein videota autostaan useaan kertaan, jopa silloin kun he olivat jo hakeneet autonsa huollosta.

Työn analysoinnin otannasta tuli suhteellisen pieni, mutta silti riittävä antaakseen arvion ohjelman vaikutuksesta korjaamoiden lisämyyntiin. Työn analysoinnista olisi voitu saada laajempi, jos käytössä olisi ollut useampi kuin yksi korjaamo ohjelmiston testausvaiheessa. Tällöin oltaisiin saatu oletetusti kaksinkertainen määrä dataa, sekä voitu esimerkiksi verrata korjaamoita keskenään. Työn tavoitteisiin kuitenkin päästiin: työssä laskettiin ohjelmiston vaikutus huollon lisämyyntiin, vaikutus asiakastyytyväisyyteen sekä ohjattiin huoltoliikkeen työntekijöitä ohjelmiston käyttöön.

Työn kirjottamisen ohella laadittiin ohjelmiston käyttöön käyttöohjeet, jotka tullaan jakamaan kaikille huoltoliikkeille käytettäväksi. Käyttöohjeet laadittiin helpottamaan ohjelmiston käyttöönottoa, mutta niitä tarvitaan myös siksi, että huollon työntekijä voisi tarkistaa ohjeita ohjelmiston käyttöön myös tulevaisuudessa. Huollon työntekijät tullaan myös kutsumaan koulutuspäivään, jossa heille opetetaan ohjelmiston käyttöä.

Lähteet

1 Pitkänen, Antti & Salonen, Mikko. 2019. Citroën Suomessa. Helsinki: Alfamer / Karisto Oy.

2 Ackerman, Dan. 2018. Microsoft Surface Go: 10-inch Windows tablet coming Aug. 2 for $399. Verkkodokumentti. <https://www.cnet.com/reviews/microsoft-surface-go-preview/>. Luettu 12.6.2019.

3 Vaismaa, K., Huhta, R., Mäntynen, J., Rantala, T., Jaakola, H., Molino, M. & Airaksinen, S. 2017. JEE: Käyttäjälähtöinen Joukkoliikenne. WSP Finland. Verkkodokumentti. < http://jeeproject.info/asiakas/mita-meidan-tulee-tietaa-asiakkaista/>. Luettu 27.6.2019.

4 Visma Solutions. 2018. NPS-luku asiakasuskollisuuden mittarina. Verkkodokumentti. <https://psa.visma.fi/blog/nps-luku-asiakasuskollisuuden-mittarina/>. Luettu 27.6.2019.

5 Leväinen, Katri. 2017. Onko asiakastyytyväisyys aidosti yksi liiketoimintamiattareistasi? Verkkodokumentti. <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/onko-asiakastyytyvaisyys-aidosti-yksi-liiketoimintamittareistasi>. Luettu 27.6.2019.

6 Ukkola, Mikko. 2019. Korjaamopäällikkö, Mäkelän Kone Oy. Sähköpostikeskustelu 24.9.2019.