

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikka

Opinnäytetyö

Janne Kapli

AUTOKORJAAMON TUOTON PARANTAMINEN

Työn ohjaaja Yliopettaja, tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi
Työn tilaaja Automaa Oy, valvojana huollon päällikkö Markku Lehtinen
Tampere huhtikuu 2011

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka

Auto- ja korjaamotekniikka

Kapli Janne

Autokorjaamon tuoton parantaminen

Opinnäytetyö

22 sivua + 5 liitesivua

Työn ohjaaja

Tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi

Työn tilaaja

Automaa Tampere, huollon päällikkö Markku Lehtinen

Tampere huhtikuu 2011

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli tutkia Automaa Oy:n korjaamon asentajakohtaista tuottoa ja kehittää parannuskeinoja korjaamon tuottavuuden lisäämiseksi. Tutkimuskohteiksi otettiin Automaa Oy:n varsinainen henkilö- ja hyötyautokorjaamo, korikorjaamo ja maalaamo sekä korjaamon varaosatoiminnot.

Lähtöasetelmissä selvitettiin karkeasti, mitkä osastot tuottavat hyvin ja mitkä heikommin. Tämän jälkeen tarkoituksena oli etsiä heikon tuoton syyt ja kehittää erilaisia ratkaisumalleja. Taustatiedot ja materiaali on kerätty pääsääntöisesti Automaa Oy:n henkilöstöä haastattelemalla ja omien kokemusten pohjalta.

Tärkeimpinä kehitysehdotuksina voidaan pitää varaosatoimintojen kehitystä, pikahuollon perustamista, korikorjaamon toimintaprosessin uudelleenjärjestelyä ja henkilöstön toiminnan tehostamista. Esitetyt ratkaisumallit ovat mielestäni suhteellisen helposti toteutettavia.

Tuloksia voi hyödyntää ensisijaisesti Automaa Oy:n korjaamo, koska ratkaisut ovat ajateltu yksinomaan palvelemaan sitä, ottaen huomioon sen käyttämät toimintamallit ja erityistarpeet.

Avainsanat: Autokorjaamo, tuotto, tuoton parantaminen.

TAMPERE UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automobile and Transport Engineering

Automobile and Garage Engineering

Kapli Janne Improving Productivity in the Repair Shop

Engineering Thesis 22 pages + 5 attachments

Thesis Supervisor Lic.Tech. Tauno Kulojärvi

Commissioning co. Automaa Tampere, Service Manager Markku Lehtinen

Tampere April 2011

ABSTRACT

This thesis focuses on improving productivity in repair shop at Automaa Ltd, located in Tampere. The research and development targets were the main repair shop, auto body & paint shop and spare part processes.

The first goal was to find out, which divisions have good productivity and which divisions have weak productivity. Then the purpose was to make an analysis and research the reasons for weak productivity and how to make it better. The backgrounds and materials of this thesis are mainly collected from Automaa, by doing interviews and using my own experiences from the trainee season.

The most important solutions are to develop the spare part processes and make it more efficient, starting the fast service, rearrange the body & paint shop processes and educating the staff. The solutions are in my opinion easy put into practice in the repair shop.

The results can be primarily used by Automaa Ltd repair shop. The solutions are especially planned for Automaa considering its procedures and needs.

Key Words: Repair Shop, Garage, Productivity, Improving Productivity.

Alkusanat

Työn aiheeksi muodostui autokorjaamon tuoton parantaminen yhdessä Automaa Oy:n huollon päällikkö Markku Lehtisen ja tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärven kanssa pohtien. Syy siihen, että hain opinnäytetyötä juuri Automaa Oy:stä johtuu siitä, että paikka ja henkilöstö olivat käyneet tutuksi edellisenä lukukautena v. 2010 suoritettuna työharjoittelun myötä.

Työ on rajattu siten, että siinä tutkitaan varsinaisen korjaamon, korikorjaamon sekä maalaamon tuloksia. Lisäksi otetaan huomioon varaosatoimintojen vaikutus korjaamotoimintaan. Työn tavoitteena oli tehdä selvitys autokorjaamon nykytilasta, löytää ongelmakohtia ja etsiä parannuskeinoja tuoton parantamiseksi. Valmiista työstä uskon olevan hyötyä Automaa Oy:n korjaamotoiminnan kannattavuutta ajatellen.

Kiitän Automaa Oy:n huollon päällikkö Markku Lehtistä, joka osoitti asiantuntemustaan ja innostusta aiheen tiimoilta. Lisäksi haluan kiittää tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärveä, joka auttoi opinnäytetyön aiheen muodostamisessa ja koko työn valmiiksi saattamisessa.

Tampereella 4/2011

Janne Kapli

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO.....	6
2 AUTOKORJAAMON TOIMINTAMALLI	7
2.1 Yleinen autokorjaamon prosessikuvaus.....	7
2.2 Automaa Oy:n toimintamalli.....	7
3 AUTOKORJAAMON TUOTON NYKYTILA	9
4 TUOTTOON VAIKUTTAVAT TEKIJÄT.....	10
4.1 Henkilöauto- ja hyötyajoneuvokorjaamo	10
4.2 Korikorjaamo ja maalaamo	12
5 KEHITYSEHDOTUKSET TUOTON PARANTAMISEKSI	13
5.1 Varaosatoiminnot ja logistiikka.....	13
5.2 Korikorjaamon toiminnan tehostaminen.....	14
5.3 Henkilöstön toiminta ja sen kehitys.....	15
5.3.1 Työnjohtajien rooli	15
5.3.2 Asentajien rooli.....	15
5.4 Lisämyynti.....	16
5.5 Pikahuolto	17
5.6 Autokorjaamon maine ja tunnettavuus.....	17
6 ASENTAJASEURANTARAPORTIT JA NIIDEN ANALYSOINTI	18
6.1 Henkilöautokorjaamon asentajaraportit.....	18
6.1.1 Asentajan numero 435 seurantaraportti	18
6.1.2 Asentajan numero 429 seurantaraportti	19
6.2 Korikorjaamon asentajaraportti	19
6.3 Maalaamon asentajaraportti	20
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	20
LÄHTEET	22
LIITTEET	
Liite 1: Korikorjaamon työkierto	
Liite 2: Asentajaseurantaraportti: Asentaja 435	
Liite 3: Asentajaseurantaraportti: Asentaja 429	
Liite 4: Asentajaseurantaraportti: Korikorjaaja	
Liite 5: Asentajaseurantaraportti: Maalari	

1 JOHDANTO

Automaa Oy Tampereen Nekalassa on täyden palvelun autotalo. Automaa huoltaa ja korjaa henkilö- ja hyötyautoja. Samassa toimipaikassa toimii uusien ja käytettyjen henkilö- ja hyötyautojen myynti. Merkkiedustukset ovat Ford ja Peugeot. Tampereella huollossa työskentelee 23 asentajaa, 12 palveluneuvojaa sekä huollon päällikkö. Korikorjaamolla työskentelee kuusi koriasentajaa, kolme maalaria ja kaksi palveluneuvojaa. Automyynissä työskentelee 14 automyyjää ja myyntipäällikkö. Lisäksi Automaa Oy:ssä työskentelee kolme myyntiassistenttia. Automaa Oy on osa S-ryhmää. Sen asiakaskunta koostuu yritysasiakkaista ja yksityisasiakkaista. Automaan muita toimipaikkoja ovat Espoo, Helsinki, Hämeenlinna, Lahti, Raisio, Turku ja Vantaa. (Automaa 2010.)

Tavoitteena on tutkia Automaa Oy:n korjaamon asentajakohtaista tuottoa ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä kehittää uusia keinoja tuoton parantamiseksi. Tärkeintä on luoda selkeä hahmotelma korjaamon nykytilasta ja selvittää mitkä tekijät parantavat tuottoa ja missä ovat tämän hetkiset ongelmakohdat.

2 AUTOKORJAAMON TOIMINTAMALLI

2.1 Yleinen autokorjaamon prosessikuvaus

1. Ajanvaraus: Kuunnellaan ja kirjataan ylös asiakkaan työtilaus ja mahdolliset lisätyöt.
2. Valmistelevat työt: Asiakkaan tilaama työ varataan merkkikohtaisesti varausjärjestelmään, varaosat tilataan. Varmistetaan osien saatavuus.
3. Vastaanotto: Asiakas toimittaa autonsa sovittuna ajankohtana ja työtilaus käydään asiakkaan kanssa läpi mahdollisten muutosten ja lisätöiden varalta.
4. Työn suoritus: Tilatut työt tehdään korjausohjeita noudattaen sovituksessa aikataulussa.
5. Laadunvalvonta: Asentaja tarkastaa tekemänsä työn laadun ja oikeellisuuden. Myös huoltoneuvoja vastaa tehdyn työn laadusta.
6. Auton luovutus ja laskutus: Tehdyt huolto- ja korjaustyöt käydään asiakkaan kanssa läpi ja asiakkaalle selvitetään mistä lasku koostuu.
7. Jälkiseuranta. (Audi Top Service 2008.)

2.2 Automaa Oy:n toimintamalli

Automaa Oy:n toimintatavat tulivat tutuiksi ollessani työharjoittelussa kyseisessä yrityksessä. Olin ajoneuvoasentajaharjoittelijana sekä asiakaspalvelussa varaamassa huoltoja asiakkaiden autoille. Näissä työtehtävissä tulivat tutuiksi molempien toimintamallit. Seuraavana on kuvattu karkeasti Automaan korjaamon prosessikuvaus.

Asiakas varaa autolleen huollon joko soittamalla, käymällä paikanpäällä tai täyttämällä ajanvarauslomakkeen Automaan kotisivujen kautta. Jos huoltoneuvojat ovat kaikki varattuja, ohjautuu puhelu myyntiassistentille, joka välittää soittopyynnön huoltoneuvojien sähköpostilaatikkoon.

Asiakas kertoo, mitä palvelua hänen autonsa tarvitsee ja sille varataan aika järjestelmän kautta. Samalla kartoitetaan asiakkaan tarve sijaisautolle ja tehdään mahdollinen varaus samalle huoltopäivälle. Autolle varataan kaikki tarpeelliset varaosat ja työkalut. Tämä on erityisen tärkeää, kun on kyse automerkeistä, joita Automaa ei edusta.

Kaikki henkilöautokorjaamon työt varataan siten, että jokaiselle asentajalle annetaan tietty määrä työmääräyksiä työpäivää kohden. Tämä tapa poikkeaa verrattuna muihin Tampereen alueella toimiviin autokorjaamoihin, joissa työlle määritellään tietty ohjeaika tunteina ja sen mukaan jaotellaan työt asentajia kohti. Automaan töiden varaustapa toimii käytännössä vain, jos autokorjaamon henkilöstöresurssit ovat tarpeeksi suuret. Se tarkoittaa sitä, että päätoimisia asentajia tulisi olla vähintään 25 henkilöä. Automaan korjaamolla perusajatus on, että yhdelle asentajalle voidaan antaa neljä työmääräystä päivässä. Hyötyajoneuvojen huolloille ja korjauksille määritellään kuitenkin ohjeaika huollon varauksen yhteydessä ja sen mukaan annetaan työmääräyksiä hyötyajoneuvoasentajille.

Kun huoltovaraus kirjataan tietojärjestelmään, huoltoneuvoja tulostaa työmääräyksen, jonka hän toimittaa kuormitustaululle. Kuormitustaulussa on asentajakohtaiset paikat työmääräyksiä varten. Asentaja käy hakemassa aina uuden työmääräyksen kuormitustaululta, kun hänellä on mahdollisuus aloittaa uusi työ.

Asentaja ottaa kuormitustaululta työmääräyksen, josta ilmenee tehtävät toimenpiteet autolle ja kellonaika, milloin auton tulisi olla valmis. Asentaja ajaa auton sisälle korjaamohalliin ja aloittaa työn. Jos ongelmia tai lisätöitä ilmenee, asentaja ilmoittaa niistä huoltoneuvojalle, joka puolestaan informoi niistä asiakasta. Kun työ on saatu valmiiksi, ajetaan

auto ulos korjaamohallista ja asentaja toimittaa täydentämänsä työmääräyksen ja auton avaimet takaisin huoltoneuvojalle. Huoltoneuvoja ilmoittaa asiakkaalle etukäteen sovitulla tavalla, että auto on valmis ja se on noudettavissa.

Asiakas saapuu noutamaan autoaan ja palauttaa samalla mahdollisen sijaisauton. Huoltoneuvoja käy tehdyt huolto- ja korjaustyöt asiakkaan kanssa läpi ja asiakkaalle selvitetään mistä lasku koostuu. Asiakas maksaa laskun ja poistuu yleensä tyytyväisin mielin. Jos ongelmia esiintyi, voidaan autolle varata uusi korjausaika ja selvittää mistä ongelmat johtuvat.

Tämän jälkeen on vielä jälkiseuranta, jolla pyritään selvittämään oliko asiakas tyytyväinen saamansa palveluun. Automaassa asia on hoidettu siten, että kaikille Ford-asiakkaille lähetetään kyselykirje ja joka neljännelle Peugeot-asiakkaalle lähetetään myös kyselykirje. Lisäksi myyntiassistentti tekee satunnaisia tyytyväisyyskyselysoittoja.

Korikorjaamolla ja maalaamossa prosessi toimii lähes saman lailla, mutta korjaukset ovat eri työmenetelmistä johtuen ajallisesti pidempiä ja se aiheuttaaakin ongelmia tuoton kannalta. Tämä on yksi varma kehityskohde, jota käyn läpi tulevissa kappaleissa.

3 AUTOKORJAAMON TUOTON NYKYTILA

Tuoton tarkastelun kohteiksi otetaan henkilöautokorjaamo, hyötyajoneuvokorjaamo sekä korikorjaamo ja maalaamo. Korjaamo-osastojen tuottoa tarkastellaan siten, että selvitetään paljonko asentajan keskimääräinen tuotto on euroissa läsnäolotuntia kohden. Tulosta verrataan siihen, mitä sen pitäisi olla ja selvitetään mahdolliset ongelmakohdat, jotka estävät paremman tuoton. Jos tuottoa olisi lähdetty tutkimaan sen perusteella, paljonko kyseisen tiimin tuotto on kuukautta tai muuta vastaavaa aikamäärettä kohden, olisi tulos ollut epäluotettava. Tämä perustuu siihen, että mahdolliset sairaspöissaolot vääristäisivät

tuottavuuslukuja. Sen vuoksi keskimääräistä asentajakohtaista tuottoa tarkastellaankin sen mukaan, paljonko asentajan tuotto on euroissa läsnäolotuntia kohden.

Automaassa huollon päällikkö seuraa säännöllisin väliajoin koko korjaamotoiminnan tuottoa. Automaan tavoite on, että jokaisen tiimin tuoton keskiarvo on 55 euroa läsnäolotuntia kohden. Tällä hetkellä tilanne on se, että Fordin ja Peugeotin henkilöautoasentajatiimeissä keskimääräinen asentajan tuotto on 44-55 euroa läsnäolotuntia kohti. Eli tavoitteeseen päästään osittain, mutta kehitettävää on. Hyötyajoneuvojen korjaamo-osaston tiimit tuottavat henkilöautokorjaamoa heikommin ja siellä keskimääräinen asentajan tuotto voi olla pienimmillään 38 euroa läsnäolotuntia kohti. Parhaimpina ajanjaksoina hyötyajoneuvojen korjaamo-osaston tiimien tuotto saavuttaa kuitenkin asetetun tavoitteen.

Korikorjaamolla keskimääräinen asentajakohtainen tuotto on 54 euroa läsnäolotuntia kohti. Maalaamon tuotto on paras kaikista osastoista ja maalareiden keskimääräinen tuotto on yli 60 euroa läsnäolotuntia kohti. Korikorjaamon ja maalaamon toiminnoissa on kuitenkin kehitettävää, vaikka tuotto näillä osastoilla onkin parempi, verrattuna henkilöauto- ja hyötyajoneuvokorjaamoiden tiimien tuottoon. Edellä mainittujen perusteella henkilöautojen ja hyötyajoneuvojen korjaamo-osastot vaativat tarkempaa tutkimista ja kehittämistä.

4 TUOTTOON VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

4.1 Henkilöauto- ja hyötyajoneuvokorjaamo

Henkilöautokorjaamolla työtehtävät koostuvat seuraavasti: 80 prosenttia töistä koostuu yksityis- ja yritysasiakkaiden autojen huolto- ja korjaustoimenpiteistä ja 20 prosenttia koostuu S-etuautojen (yksityisleasing-sopimuksen alaiset autot) ja vaihtoautojen (n. 200

vaihtoautoa kuukaudessa) huolloista ja korjaustoimenpiteistä. Edellä mainitut työtehtävät poikkeavat toisistaan muun muassa siten, että niille on määritelty erilaiset ohjeajat ja töistä voidaan laskuttaa erisuuruisesti. Asentajan tuotto voi siis olla väliajoin joko suurempi tai pienempi, johtuen siitä, että toiset työtehtävät voivat olla tuottavampia kuin toiset.

Asentajan tuottoon vaikuttavat myös takuutyöt. Maahantuojalla määrittelee ennalta oman arvionsa mukaan takuutyön ohjeajan ja paljonko työstä voidaan maksaa autokorjaamolle. Autokorjaamolla takuutyöt eivät aina kuitenkaan onnistu ennalta määritetyssä ohjeajassa ja autokorjaamo saa pienemmän rahallisen korvauksen. Tällöin myös asentajan tuotto on pienempi.

Myös vaativa vianhaku vaikuttaa asentajan tuottoon. Vikaa saatetaan hakea kauankin, mutta välttämättä vikaa ei löydetä. Näin ollen asiakasta ei voida aina laskuttaa käytettyjen työtuntien mukaan ja asentajan tuotto voi jäädä alle asetetun tavoitteen.

Tarjouskampanjatyöt (esimerkiksi renkaiden vaihtotarjous) vaikuttavat asentajan tuottoon siten, että työn kate voi olla suhteellisen pieni verrattuna esimerkiksi määräaikaishuoltotöiden katteeseen. Vastuu onkin huoltoneuvojilla, että he jakavat eri tuottoisia töitä tasapuolisesti kaikille asentajille.

Autokorjaamon varaosatoiminnot vaikuttavat oleellisesti myös asentajan tuottoon. On tärkeää, ettei asentaja joudu odottamaan varaosia kauan, sillä asentajan tuntiveloitushinta on kuitenkin 90 euroa tunnissa. Varaosien odottelu vähentää asentajan työaikaa ja se pienentää asentajan tuottoa.

Suurin osa hyötyajoneuvokorjaamolla tehtävistä töistä koostuu yritysasiakkaiden autojen määräaikaishuolloista ja korjauksista. Etenkin yritykselle hyötyajoneuvo on työkalu ja auto pitää saada suhteellisen nopeassa ajassa takaisin yrityksen käyttöön. Kun työaikaa on niukasti,

se luo haastetta asentajalle ja vaikuttaa lopulta myös asentajan tuottoon, jos esimerkiksi kaikkia huoltotöitä ei ehditä tekemään.

Pääosin hyötyajoneuvokorjaamolla asentajan tuottoon vaikuttavat kuitenkin samat tekijät kuin henkilöautokorjaamolla, eli varaosien odottelu ja työt, joista autokorjaamo ei voi laskuttaa tarpeeksi joko asiakasta tai maahantuoja.

4.2 Korikorjaamo ja maalaamo

Korikorjaamolla ja maalaamossa asentajan tai maalarin tuottoon vaikuttavat asiat johtuvat lähinnä töiden suoritusprosessista. Otetaan esimerkki korikorjaamon prosessista. Yleinen suuntaus on se, että asiakkaat pyrkivät tuomaan auton heti viikon alussa ja samaan autonsa takaisin ennen seuraavaa viikonloppua. Tämä tarkoittaa korjaamon työnjaon kannalta sitä, että auto otetaan työn alle alkuviikosta ja korikorjaaja aloittaa työnsä. Oletetaan, että hänen tekemät toimenpiteet kestävät yksi tai kaksi päivää. Tämän jälkeen auto siirtyy maalaamoon ja maalaustyö kestää kaksi päivää. Tämän jälkeen auto siirretään takaisin korikorjaajalle, joka kokoaa ja viimeistelee auton.

Ongelmana onkin se, että toinen osapuoli, joko korikorjaaja tai maalari on vähemmällä työkuormituksella juuri silloin, kun auto on toisessa toimenpiteessä. Tämä aiheuttaa sen, että tuotto voi olla pienempi joidenkin työntekijöiden osalta. Edellä mainittua prosessista johtuvaa epäkohtaa voitaneen pitää suurimpana tuottavuuteen vaikuttavana tekijänä korikorjaamolla.

5 KEHITYSEHDOTUKSET TUOTON PARANTAMISEKSI

5.1 Varaosatoiminnot ja logistiikka

Hyvin tärkeässä roolissa on varaosatoiminnot ja niiden yleinen kehittäminen. Asentajien odotusaikaa varaosamyynnissä on saatava pienemmäksi ja varaosien jakelua on tehostettava. Asentaja odottaa varaosia tällä hetkellä viidestä kymmeneen minuuttia. Varaosamyymiä on enimmillään aina kaksi henkilöä ja heidän vastualueensa on jaettu siten, että toisen pääasiallinen vastualue on Peugeotin varaosat ja toisen vastualue on Fordin varaosat. He vastaavat varaosien tilauksesta ja jakelusta asentajille.

Mielestäni varaosamyymien määrä on riittämätön suhteutettuna asentajien ja töiden määrään. Havaitsin, että molempien varaosamyymien yhtäaikainen läsnäolo varaosamyynnissä oli harvinaisempaa. Lisäksi toisen varaosamyymän mahdollinen sairaspöissaolo vaikuttaa ratkaisevasti varaosatoimintojen tehokkuuteen. Ehdotukseni onkin, että Automaa työllistäisi vielä yhden varaosamyymän. Se ei vaatisi suuria muutoksia, mutta varaosatoiminnot tehostuisivat merkittävästi.

Toinen toimintaa tehostava ehdotukseni on, että varaosat kerättäisiin ennakkoon varaosakoreihin. Se tehostaisi varaosamyymien työtä ja pienentäisi asentajien odotusaikoja varaosamyynnissä. Jokainen asentaja voisi työpäivän päätteeksi hakea seuraavan päivän työssä tarvittavat varaosat etukäteen varaosamyynnistä. Toisaalta varaosamyymät voisivat työvuoronsa loppuksi toimittaa seuraavan päivän työssä tarvittavat varaosat asentajien työpisteille. Tämä laajentaisi varaosajakelijan työnkuvaa, mutta tehostaisi seuraavana aamuna merkittävästi varaosatoimintoja ja vähentäisi asentajien odotusaikaa varaosamyynnissä.

Myös logistiikan merkitys korostuu ja on tärkeää, että varaosat saadaan toimitetuksi korjaamolle tarpeeksi ajoissa ja oikeaan paikkaan. Lisäksi on

tärkeää, että paikalle saadaan toimitetuksi alkuperäistä osaa vastaava varaosa, ettei asentajan itse tarvitsisi lähteä noutamaan puuttuvaa tai erityyppistä varaosaa alueen varaosaliikkeestä. Lisäksi olisi pidettävä taloudellisesti ja tilankannalta järkevää perusvarastoa erimerkkisiä autoja varten.

5.2 Korikorjaamon toiminnan tehostaminen

Korikorjaamolla ongelmakohtana oli, että korikorjaaja tai maalari on vain osittain työllistettynä, eikä työtehtäviä aina riitä molemmille yhtäaikaisesti. Tämä johtuu siitä, että korjauskohteena oleva auto ei voi olla yhtä aikaa korikorjattavana ja maalattavana. Korikorjaamon ja maalaamon toimintaa pitää lähteä muuttamaan siten, että saataisiin työllistettyä mahdollisimman moni korikorjaaja ja maalari yhtäaikaisesti.

Korikorjaamon asiakkaan odotuksena oli, että hän tuo korjaustarpeessa olevan autonsa maanantaina ja haluaa, että auto on korjattuna perjantaina. Asiakas haluaa näin, koska hän yleensä tiedostaa, että korikorjaamo on viikonloppuna suljettuna ja silloin autoa ei korjata ja korjausaika pitkittyy. Yksi ratkaisu tähän olisi, että markkinoidaan aktiivisesti sijaisautoa viikonlopuksi tai koko korjauksen ajaksi. Sijaisautosta voitaisiin esimerkiksi antaa hinnaltaan houkuttelevampi tarjous, kuin normaalisti huollon ajaksi autoa vuokrattaessa. Tällöin korikorjaamon työkuormitus muuttuisi tasaisemmaksi ja henkilöstö saataisiin työllistettyä tehokkaammin. Eli asiakas voisi tuoda auton keskellä viikkoa ja auto valmistuisi seuraavan viikon alussa. Tässä uudessa toimintamallissa korostuisi työnjohtajien vastuun merkitys. On tärkeää, että he pysyvät tilanteen tasalla ja tietävät asentajiensa työkuormituksen. Liitteessä 1 on esitetty korikorjaamon ja maalaamon pääsääntöinen toimintamalli kahden viikon ajalta. Lisäksi siinä esitetään kehitysehdotus sijaisauton antamisesta asiakkaalle ja tämä mahdollistasi sen, että korikorjaajat ja maalarit työllistyisivät enemmän yhtäaikaisesti ja heidän tuottonsa paranisi.

5.3 Henkilöstön toiminta ja sen kehitys

5.3.1 Työnjohtajien rooli

Työnjohtajan eli huoltoneuvojan on osoitettava omaa aktiivisuuttaan ja optimistista asennetta omassa työssään. Heidän toimintansa työtä vastaanottaessa on merkittävä tekijä, jotta ajoneuvon mahdollinen vika saadaan korjatuksi tai huolto oikein suoritetuksi. On tärkeää, että työmääräys saadaan laadittua alusta alkaen mahdollisimman selkeäksi ja sen lähtötiedot ovat oikeat. Kun työmääräys on selkeästi ymmärrettävissä ja sen tiedot ovat oikeat, autokorjaamon toiminta on tehokasta ja auto saadaan kerralla kuntoon.

On tärkeää olla myös aktiivisesti yhteydessä asiakkaaseen, kun auto on työn alla. Pitää saada pikaisesti varmuus siitä, voidaanko tehdä mahdollisia lisätöitä, jos niille ilmenee tarvetta. Tällä varmistetaan se, että asentajan odotusaika jää mahdollisimman pieneksi. Työnjohtajien aktiivisuus vaikuttaa siis oleellisesti korjaamon tuottoon. Lisäksi henkilöstön koulutus on tärkeää ja sillä vastataan tekniikan tuomiin haasteisiin. Esimiestaidot ratkaisevat myös paljon.

Töiden etukäteissuunnittelu on tärkeää ja sitä pitäisi jokaisen työnjohtajan ja varaosamyyjän harjoittaa. Lisäksi työjohtajien on osattava kuormittaa tasaisesti kaikkia asentajia ja pyrkiä siihen, että erikoistyöt ja vaativimmat työt annetaan sellaisille asentajille, joilla on työhön vaadittava koulutus ja valmius tehdä työ sallituissa aikarajoissa. Esimerkkitoiminä mainittakoon vaativa vianhaku tai tuuliliasennus jne.

5.3.2 Asentajien rooli

Asentajan oma aktiivisuus parantaa tuottoa. Jokaisen tulisi huolehtia siitä, että pitää itsensä mahdollisimman hyvin työllistettynä ja että vuorovaikutus työnjohdon kanssa toimii moitteetta. Ylimääräiset omatoimiset taudit (esim. tupakkatauot) on karsittava mahdollisimman vähäisiksi. Jokaisen on pyrittävä tehostamaan omaa ajankäyttöään.

Asentajien jatkuva kouluttaminen ja kehittäminen mahdollistavat myös sen, että asentaja voi toimia useassa eri työtehtävässä ja näin ollen työkuormitus on taattu. Koulutus myös motivoi työntekijöitä.

Asentaja vastaa myös työpisteensä siisteydestä ja järjestyksestä. On tärkeää, että kaikki työkalut ovat paikoillaan, jottei niiden etsimiseen kuluisi aikaa ja resursseja. Asentajan on vastattava itse siitä, että ilmoittaa vastuuhenkilölle työpisteensä puutteista ja epäkohdista.

5.4 Lisämyynti

Lisämyynti parantaa autokorjaamon tuottoa merkittäväksi. Ihannetilanne autokorjaamon kannalta on se, että asiakas saadaan houkuteltua tuomaan autonsa huoltoon esimerkiksi tarjouskampanjan myötä kokopäiväksi. Kyseessä voi olla esimerkiksi kausihuoltotarjous, joka on hinnoiteltu asiakkaalle edulliseksi. Kausihuolto sisältää mm. autolle tehtävän kuntokartoituksen. Jos kuntokartoituksessa huomataan esimerkiksi, että autossa on kuluneet jarrupalat, heikkotehoinen akku ja huonokuntoiset tuulilasinpyyhkimien sulat, voidaan ne asiakkaan suostumuksella uusia samalla huoltokerralla. Tällöin saadaan aikaiseksi arvokasta lisämyyntiä, joka parantaa korjaamon tuottoa.

Ammattitaitoinen huoltoneuvoja saa lisämyyntiä aikaiseksi jo silloin, kun asiakkaan autolle varataan huoltoaika tai viimeistään silloin, kun asiakas tuo autonsa avaimet työnvastaanottoon. Automaalla on työmääräyksessä kohdat, joihin voidaan merkitä uusitaanko samalla huoltokerralla mm. tuulilasinpyyhkimien sulat tai polttimoita jne. Huoltoneuvojan kannattaa olla tietoinen myös auton historiasta ja ehdottaa asiakkaalle esimerkiksi jarrunesteen vaihtoa, ilmastointilaitteen huoltoa, pesua jne. Myös katsastustarkastusta kannattaa tarjota, jos katsastus on ajankohtainen asiakkaan autolle. Aktiivisella myyntityöllä saadaan helposti parannettua autokorjaamon tuottoa. Sen lisäksi tehokkuus paranee, kun kaikki toimet saadaan tehtyä yhdellä huoltokerralla.

5.5 Pikahuolto

Varsinaista pikahuoltoa Automaalla ei enää ole. Kuitenkin useimmat Automaan asiakkaat tuntevat edelleen pikahuolto-termin ja pikahuoltoa muistuttavia työtehtäviä Automaalla tehdään kuitenkin tasaisin väliajoin. Moni asiakas näkee pikahuollon tarpeellisena myös silloin, jos hänen autonsa on hylätty katsastuksessa, ja se vaatii pikaista korjausta. Näkisin tärkeänä sen, että Automaa ottaisi pikahuollon taas käyttöönsä. Tämä lisäisi tehokkuutta ja lisäksi saataisiin luotua arvokasta lisämyyntiä. Mielestäni pikahuolto parantaisi korjaamon tuottoa entisestään, sillä tuntiveloitushinta on korkeampi verrattuna esimerkiksi määräaikaishuoltojen tuntivelotuksiin.

5.6 Autokorjaamon maine ja tunnettavuus

Autokorjaamon toiminnan yksi perusajatus oli, että asiakkaan auto saadaan yhdellä kerralla kuntoon, eikä autoa tarvitse tuoda uusintakäyntiin. Jos uusintakäyntejä tulee, se voi vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan mielikuvaan kyseisestä autokorjaamosta. Autokorjaamon huono maine voi johtaa siihen, että osa asiakkaista vaihtaa autokorjaamoja ja se vaikuttaa epäedullisesti autokorjaamon tuottoon. On tärkeää luoda pysyviä asiakassuhteita ja pitää huolta asiakkaiden autoista ja autoiluun liittyvistä tarpeista.

Autokorjaamoiden keskinäinen kilpailu on kovaa ja se aiheuttaa sen, että jokaisen korjaamon on pyrittävä olemaan alansa paras ja erottua positiivisella tavalla muista kilpailijoista. Autokorjaamon on jatkuvasti pyrittävä luomaan uusia asiakassuhteita ja on tärkeää, että sillä on hyvä näkyvyys ja tunnettavuus. Tunnettavuutta voi parantaa siten, että panostaa mainontaan ja on mukana esimerkiksi auto-alan tapahtumissa.

6 ASENTAJASEURANTARAPORTIT JA NIIDEN ANALYSOINTI

6.1 Henkilöautokorjaamon asentajaraportit

Henkilöautokorjaamon seurantaraporteista esitän kahden eri asentajan raportit. Kummatkin henkilöautokorjaamon seurantaraportit ovat 12 kuukauden ajalta. Liitteessä 2 on esitettynä asentajan numero 435 seurantaraportti ja liitteessä 3 on esitettynä asentajan numero 429 seurantaraportti. Esimerkkiraporttien asentajien tuotot poikkeavat toisistaan suuresti, ja juuri niiden erilaisuutensa vuoksi ne otetaan tarkemman tutkimisen kohteiksi.

6.1.1 Asentajan numero 435 seurantaraportti

Seurantaraportista (liite 2) havaitaan, että asentajan keskimääräinen tuotto läsnäolotuntia kohden ylittää asetetun tavoitteen ja hänen tuottonsa 70,14 euroa läsnäolotuntia kohden on hyvä. Asentajan työtehtävät ovat koostuneet henkilöautojen määräaikaishuolloista ja moottoreiden hammashihnojen vaihtotöistä. Edellä mainitut työt ovat valmiiksi kiinteästi hinnoiteltuja ja niissä on hyvä myyntikate.

Määräaikaishuoltojen yhteydessä saadaan aikaiseksi usein lisämyyntiä, kuten vaihtamalla kulutusosia määräaikaishuollon yhteydessä tai esimerkiksi vesipumppu hammashihnan vaihdon yhteydessä.

Asentajalle edellä mainitut työt ovat yleensä entuudestaan tuttuja, joten asentaja on tehokas työssään ja hänet voidaan pitää lähes kokoajan työllistettynä. Lisäksi asentajan odotusaika 32,87 tuntia on ollut myös pieni. Kun asentaja saadaan töllistettyä näin hyvin ja hän tekee työt ohjeaikojen sisällä tarkoittaa se myös sitä, että asentajan tuotto on hyvä.

6.1.2 Asentajan numero 429 seurantaraportti

Seurantaraportista (liite 3) havaitaan, että asentajan keskimääräinen tuotto läsnäolotuntia kohden jää alle asetetun tavoitteen ja hänen tuottonsa 37,81 euroa läsnäolotuntia kohden on heikompi verrattuna asentajaan numero 435. Pienempi tuotto on selitettävissä siten, että kyseinen asentaja on tehnyt takuutöitä ja vaativaa vianhakuja. Määräaikaishuoltojen osuus töistä on ollut vähäisempää. Vianhaku ja takuutyöt eivät tuota aina yhtä hyvin kuin esim. määräaikaishuollot, joten tuotto voi jäädä pienemmäksi. Raportista havaitaan, että asentajan 429 käyttämästä työajasta 1408,96 tuntia ei ole kuitenkaan voitu laskuttaa kuin 807,72 tuntia, koska haettua vikaa ei ole välttämättä löydetty tai takuutyön tekemiseen on käytetty enemmän aikaa. Lisäksi asentajan 429 odotusaika 182,87 tuntia on ollut suurempi kuin asentajan 435 odotusaika. Tämä on selitettävissä siten, että vianhaku lisää usein asentajan odotusaikaa, sillä varaosa on tilattava erikseen, koska sitä ei ole heti varastossa.

6.2 Korikorjaamon asentajaraportti

Seurantaraportti (liite 4) on 11 kuukauden ajalta ja siitä havaitaan, että korikorjaajan keskimääräinen tuotto on 51,48 euroa läsnäolotuntia kohden. Sitä pidetään ihan hyvänä arvona korikorjaamolla, jossa työkuormitus voi olla hyvinkin epätasainen. Raportista havaitaan, että odotusaika 536,97 tuntia on huomattavasti suurempi, kuin esimerkiksi henkilöautokorjaamon asentajien odotusajat (32,87 tuntia ja 182,87 tuntia). Suurempi odotusaika on juuri se suurin syy, miksi korikorjaajien tuotto voi olla pienempi, kuin toisten osastojen asentajien tuotto. Myyty aika 851,36 tuntia on kuitenkin hyvä suhteutettuna käytettyyn aikaan, joka on 744, 28 tuntia. Tämä tarkoittaa sitä, että korikorjaamo voi olla myös hyvin tuottava, kun korikorjaaja saadaan työllistettyä kokopäiväisesti.

6.3 Maalaamon asentajaraportti

Seurantaraportti (liite 5) on kolmen kuukauden ajalta ja siitä havaitaan, että maalarin keskimääräinen tuotto on 94,44 euroa läsnäolotuntia kohden. Tämä on todella hyvä arvo ja se tarkoittaa sitä, että maalaamo tuottaa parhaiten kaikista osastoista. Maalarin odotusaika 2,53 tuntia on todella pieni ja se on merkittävä asia maalarin tuoton kannalta. Kolmen kuukauden ajalta maalari on saatu työllistettyä lähes yhtäjaksoisesti ja tehdyt maalaustyöt ovat sujuneet ongelmitta. Maalarin tuottoon vaikuttaa suuresti se, minkälaisia maalattavia osat ovat. Pinta-alaltaan pienemmät korin osat ovat helppoja maalattavia ja maalari ei joudu tekemään suuria ja pitkäkestoisia pohjatöitä. Jos työtehtävät taas koostuisivat esimerkiksi pinta-alaltaan suuremmista korinosista, joutuu maalari tekemään kauemmin pohjatöitä ja se aiheuttaa pienemmän tuoton.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asentajan tuottoon vaikuttavat monet eri tekijät. Mielestäni on kuitenkin kaksi asiaa, jotka ovat kaikkein tärkeimpiä asentajan tuoton kannalta. Ensimmäinen on se, että kaikki asentajat saadaan työllistettyä kokopäiväisesti ja tasapuolisesti. Toisena tekijänä sitä, että varaosat ovat aina saatavilla mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. Kun nämä kaksi asiaa ovat kunnossa, se tarkoittaa myös sitä että asentajan tuotto pysyy hyvänä. Asentajan odotusaika on ratkaiseva asia tuoton kannalta.

Asentajan tuottoon vaikuttaa myös se, millaisia töitä hän tekee. Eri työt ovat eriarvoisia. Tutkiessani havaitsin sen, että erikoiskoulutettu asentaja voi olla tuoltaan heikompi kuin määräaikaishuoltoja tekevä kollegansa. Tämä perustui siihen, että vaativa vianhaku ei tuota aina toivottua lopputulosta. Tavoitteenahan oli, että vika löydetään pikaisesti ja siitä voidaan laskuttaa asiakasta käytettyjen työtuntien mukaan. Se on erikoista sinällään, että kaikkein koulutetuimmat asentajat voivat tuottaa heikoiten, kuten liitteestä 3 voidaan havaita.

Automaa Oy:n asentajien keskimääräinen tuotto on mielestäni keskitasoa parempi. Kehitettävää kuitenkin löytyy ja tärkeimmiksi kehityskohteiksi esitän varaosatoimintojen tehostamisen ja korikorjaamon toiminnan uudelleen järjestelyä. Näen myös tarvetta ns. pikahuollolle, jossa saataisiin lisämyyntiä aikaiseksi.

Maalaamo on ehdottomasti yksi parhaiten tuottavista osastoista ja suurempia muutoksia sinne ei mielestäni tarvita. Tärkeää on kuitenkin se, että maalaamo toimii tehokkaasti korikorjaamon kanssa ja että työllistyminen olisi molempien osastojen välillä tasapuolista.

Uskon, että tästä opinnäytetyöstä on hyötyä Automaan yleisiä korjaamotoimintoja ajatellen ja että tulokset ovat helposti hyödynnettävissä. Mielestäni tässä työssä saavutettiin työlle asetetut tavoitteet ja vaatimukset, jotka olivat ne, että tutkitaan asentajan tuottoon vaikuttavat tekijät ja löydetään ongelmakohtia ja esitetään kehitysideoita.

Opinnäytetyötä voisi jatkaa siten, että tehtäisiin työssä esitetyt kehitysideat käytännössä ja seurattaisiin miten korjaamon tuotto muuttuu ja tapahtuuko kehitystä. Käytännön tutkimisen kohteiksi voitaisiin valita heikoimmin tuottavat tiimit ja heidän asentajaseurantaraportteja seuraamalla voitaisiin havaita kehitys. Lisäksi voitaisiin tehdä tyytyväisyyskyselyitä asentajille ja kuulla heidän mielipiteitään siitä, miten jokainen voisi parantaa omaa osaamistaan ja mistä löytyvät suurimmat ongelmakohdat heidän työtehtävistään.

LÄHTEET

Automaa. 2010. luettu 1.12.2010.

<http://www.automaa.fi/>

Lehtinen, Markku, huollon päällikkö, Keskustelut 2010-2011. Automaa Oy. Tampere.

Prosessit ja toimintatavat käsikirja. 2008. Audi Top Service

LIITTEET

- 1 Korikorjaamon työkierto
- 2 Asentajaseurantaraportti: Asentaja 435
- 3 Asentajaseurantaraportti: Asentaja 429
- 4 Asentajaseurantaraportti: Korikorjaaja
- 5 Asentajaseurantaraportti: Maalari

Liite 2: Asentajaseurantaraportti: Asentaja 435

40 40 AUTOMAA TAMPERE		ASENTAJASEURANTARAPORTTI		11.02.03		Sivu 8							
DKP50R		Ajalta 10/01 --> 10/12											
Hekaanikko													
Vuosi/kk	Myyty aika	Käytetty aika	Laskutettu veroton EUR	Läsnäolo	Urakka/ myyty h	Urakka/ myyty EUR	Tuntityö/ myyty h	Tuntityö/ myyty EUR	KTA	Odotus työlle	Sairas Koulutus	Koulutus työlle	Rokuli Luottamus+ Työsuojelu
10/01	107,65	143,54	7696,74	147,21	49,48	3582,87				3,67			1,31
10/02	132,96	140,08	9521,01	142,50	66,40	4800,59				2,42			7,50
10/03	96,46	115,69	6931,15	117,72	40,60	2841,02				2,03	22,50		
10/04	87,40	93,23	5892,85	97,50 *	40,65	2916,00				4,27	52,50		
10/05	106,24	104,09	7869,94	108,68	42,97	3145,66				4,59	45,00	4,54	0,78
10/06	99,66	88,04	7550,67	90,00	52,79	4012,28				1,96	7,50		7,50
10/07	65,30	59,13	4767,01	59,99	36,40	2674,14				0,86			7,51
10/08	149,18	146,28	10523,77	150,00	78,20	5459,66				3,72	15,00		
10/09	76,67	66,22	5688,37	67,50	36,55	2610,67				1,28	105,00		
10/10	145,73	139,82	10244,62	142,59	77,20	5223,01				2,77			7,50
10/11	197,55	162,16	14263,40	165,00	106,98	7632,86				2,84			
10/12	82,89	89,96	5919,12	92,42	36,80	2566,95				2,46	65,58		
****	1347,69	1348,24	96868,65	1381,11	665,02	47465,71				32,87	305,58	12,04	32,10
ASENTAJA 435 YHTEENSÄ *													
EUR / myyty tunti	71,88												
EUR / läsnäolotunti	70,14												
EUR / myyty tunti, urakka	71,37												
EUR / myyty tunti, tuntityö	97,58												
Tuottavuus %	99,96												
Tehokkuus %	97,62												
Käyttöaste %	49,35												

Liite 3: Asentajaseurantaraportti: Asentaja 429

40 40 AUTOMAA TAMPERE		DKP50R		ASENTAJASEURANTARAPORTTI		11.02.03		Sivu 6					
Ajalta 10/01 --> 10/12													
Tapahtuma	Myyty	Käytetty	Laskutettu	Läsnäolo	Urakka/	Urakka/	Tuntityö/	Tuntityö/	Sairas	Koulutus	Koulutus	Rokuli	Luottamus+
Vuosi/kk	aika	aika	veroton EUR		myyty h	myyty EUR	myyty h	myyty EUR	työlle	työlle			Työsuojelu
10/01	56,70	111,86	3970,50	134,34	9,15	743,32			22,48			8,70	
10/02	65,10	108,67	4627,68	144,00	7,15	522,83			35,33			16,00	
10/03	86,35	177,48	6838,02	184,00	9,50	770,41			6,52			8,00	
10/04	54,51	100,72	4034,04	119,93	9,25	776,20			19,21			0,07	
10/05	71,04	102,55	5233,46	110,58*	13,74	1007,40			8,03			8,49	
10/06	76,51	147,05	6046,33	160,01	16,96	1321,20			12,96	8,00		3,28	
10/07	85,45	159,51	6434,19	171,13	14,80	1111,87			11,62			0,69	
10/08	43,66	61,69	3190,71	63,31	9,81	805,99			1,62			8,53	
10/09	55,90	76,42	4327,29	87,47	6,85	590,28			11,05	8,00		10,70	
10/10	59,91	112,14	4448,38	141,30	16,45	1317,50			29,16	8,00		11,71	
10/11	84,59	148,16	5962,69	164,29	17,19	1053,85			16,13			0,53	
10/12	68,00	102,71	5067,94	111,47	9,25	817,68			8,76				
****	807,72	1408,96	60181,23	1591,83	140,10	10838,53			182,87	72,00	16,00	76,70	
ASENTAJA 429 YHTEENSÄ *													
EUR / myyty tunti				74,51									
EUR / läsnäolotunti				37,81									
EUR / myyty tunti, urakka				77,36									
EUR / myyty tunti, tuntityö													
Tuottavuus %				50,74									
Tehokkuus %				57,33									
Käyttöaste %				88,51									
Urakointiaste %				17,35									

Mekaanikko

Liite 4: Asentajaseurantaraportti: Korikorjaaja

40 40 AUTOMAA TAMPERE		ASENTAJASEURANTARAPORTTI		10.12.21		Sivu 4								
DXP50R		Ajalta 10/01 --> 10/11												
Vuosi/kk	Myyty aika	Käytetty aika	Laskutettu veroton EUR	Läsnäolo	Urakka/ myyty h	Urakka/ myyty EUR	Tuntityö/ myyty h	Tuntityö/ myyty EUR	KTA	Odotus	Sairas Koulutus	Koulutus työlle	Rokuli Luottamus+ Työsuojeilu	
10/01	24,86	59,85	1833,93	87,82	24,86	1833,93				27,97			17,03	
10/02	27,70	80,17	5716,70	126,36	27,70	5716,70				46,19			23,64	
10/03	180,71	99,21	13324,50	168,89	178,20	13145,90				69,68	2,09			
10/04	69,01	59,15	5036,48	128,42	69,01	5036,48				69,27	15,00			
10/05	91,75	76,06	6674,06	147,71 *	89,45	6533,35				71,65			2,29	
10/06	41,14	43,61	3007,12	85,43	36,31	2660,40				41,82	6,51		43,06	
10/07	24,11	25,62	1764,14	35,11	22,91	1676,34				9,49			2,39	
10/08	110,55	62,66	8089,25	101,71	109,75	8030,71				39,05	45,00		18,29	
10/09	54,97	52,67	4020,34	95,26	52,58	3835,67				42,59	37,50		32,74	
10/10	113,38	86,59	8290,75	148,84	113,38	8290,75				62,25			8,66	
10/11	113,18	98,69	8199,25	155,70	110,78	8069,90				57,01			9,30	
****	851,36	744,28	65956,52	1281,25	834,93	64830,13				536,97	99,59	6,51	157,40	
ASENTAJA 2845 YHTEENSÄ *														
EUR / myyty tunti														77,47
EUR / läsnäolotunti														51,48
EUR / myyty tunti, urakka														77,65
EUR / myyty tunti, tuntityö														
Tuottavuus %														66,45
Tehokkuus %														114,39
Käyttöaste %														58,09
Urakointiaste %														98,07

Peltikorjaamo

