

# KORJAAMON SUUNNITTELU

Janne Veikkanen

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2011  
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma  
Korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma  
Korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

VEIKKANEN, JANNE: Korjaamon suunnittelu

Opinnäytetyö 28 s, liitteet 5 s.  
Huhtikuu 2011

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa suunnitelma ja kehitysehdotukset Hyvinkääläisen ajoneuvovauriokorjaamon Huhtico Oy:n uusiutumista varten. Tarkoituksena oli tehostaa toimintaa korjaamon uudelleen suunnittelulla ja kalustosijoittelulla. Lisäksi asiakastyytyväisyyden parantamista käsiteltiin tilojen viihtyvyyden ja asianmukaisuuden lähtökohdista. Asiakastyytyväisyyden seuraamisen työkaluihin otettiin myös kantaa. Toisena kantavana tekijänä työssä oli maalaamon hankinnan kustannustarkastelu. Tämän tarkoituksena oli selvittää maalaamon hankinnan kannattavuutta osaksi yrityksen palveluita.

Työssä suunniteltiin korjaamolle uusi, toimivampi pohjaratkaisu kalustosijoitteluineen. Suunnitelmasta tuli onnistunut kokonaisuus jota on mahdollista hyödyntää suoraan käytännössä. Asiakastyytyväisyyden seurantaan esitettiin useita erilaisia välineitä sekä toimintatapoja. Maalaamon hankinnan kustannuksista ja kannattavuudesta on esitetty kannattavuus ja rahoituslaskelmat. Niistä selviää kattavasti maalaamon hankinnan vaatimat investoinnit ja niiden kannattavuus.

Työn tulosten avulla yrityksen on helppoa toteuttaa suunniteltu uusiutuminen. Uusittu pohjaratkaisu antaa raamit konkreettisille koneiden ja laitteiden sijoitusohjeet, kun taas toimintatapamallit ohjaavat henkilöstöä työssään. Maalaamon hankinnan kannattavuutta on myös helpompi pohtia syvällisemmin tulevaisuudessa, kun tarkastelu on jo aloitettu oikeisiin tietoihin pohjautuvista lähtötiedoista.

## ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences  
Degree programme in Automobile and Transport Engineering  
Option of Automobile and Garage Engineering

VEIKKANEN, JANNE:

Bachelors thesis 28 pages, appendices 5 pages.  
April 2011

---

This thesis is about developing a fairly small garage, Huhtico Inc. in Hyvinkää, Finland. Basic idea was to develop a whole new floorplan for the garage, for an upcoming renovation. It was also pointed out that something had to be done concerning the customer satisfaction. A big part of this was to design a new office and a customer waiting area along the floorplan. This thesis was also set to find out whether it is profitable for the company to invest for own paintshop rather than subcontract all paintjobs.

The new floorplan seems to be effective, and can be put to use as it is presented in this thesis. Multiple tools have also been presented to improve customer satisfaction, alongside building new customer's waiting room. Investing to company's own paintshop has been explored by calculating investment cost and by making a profit and loss statement.

Huhtico Inc. is now able to use, and will use this thesis as a guideline for future actions. It is now easier for the company to do such things now that it has some facts and calculations what it can lean to. This thesis also gives a good reference for Huhtico Inc. to contemplate the possibility to invest for own paintshop.

---

Keywords: Garage, garage planning, garage development.

## SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	5
2. KORJAAMOSUUNNITTELU	6
2.1 Nykyiset korjaamotilat, toimintamallit ja niiden ongelmat	7
2.1.1 Työn vastaanotto	8
2.1.2 Vauriokorjaamo	10
2.1.3 Varaosatoiminnot	12
2.1.4 Ajoneuvon luovutus	13
2.1.5 Asiakastytyväisyyden seuranta	13
2.2 Kehitysideat ja parannusehdotukset ongelmiin	14
2.2.1 Korjaamoluokitus	14
2.2.2 Työn vastaanotto	15
2.2.3 Yleiskorjaamo	18
2.2.4 Varaosatoiminnot	21
2.2.5 Ajoneuvon luovutus	23
2.2.6 Asiakastytyväisyyden seuranta	23
3. MAALAAMON HANKINNAN KANNATTAVUUS	25
4. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	27
LÄHTEET	28
LIITTEET	29

## 1. JOHDANTO

Huhtico Oy on vuonna 1994 perustettu autokorjaamo. Yrityksen päätoimiala on alusta asti ollut kolarikorjaus ja tuulilasien vaihto. Nykyään yritys onkin erikoistunut vahvasti edellä mainittuihin. Yritys aloitti toimintansa samassa kiinteistössä, jossa se toimii yhä tänäkin päivänä. Kiinteistön sisällä liiketila on vaihtunut kerran suurempaan vuonna 1996. Vuodesta 1996 vuoteen 2010 yritys on laajentanut tilojaan noin yhdellä kolmasosalla ja henkilöstömäärä on kolminkertaistunut alkuperäisestä kahdesta. Korjaamo työllistää tällä hetkellä vakituisesti viisi henkilöä, sekä yhden henkilön osa-aikaisesti.

Jatkuva kasvu on luonnollisesti hyväksi yritystoiminnassa. Samalla se luo kuitenkin paljon haasteita. Keskeiset haasteet ovat toimitilojen ja kaluston ajantasaisuus, toiminnallisuus sekä tarkoituksenmukaisuus. Tässä opinnäytetyössä on pureuduttu juuri tuohon haasteeseen. Huhtico Oy:n tilat ovat laajentuneet ajan kuluessa, ja yhtenäinen koko tilan suunnitelmallinen käyttö on jäänyt liian vähälle huomiolle.

Korjaamo tullaan uusimaan tilojensa ja osittain kalustonsa osalta keväällä 2011. Työn keskeisimpinä tavoitteina on kehittää korjaamolle uusi ja toimiva pohjaratkaisu-, laite-sijoittelusuunnitelma sekä pyrkiä muutenkin kehittämään yrityksen tiloja ja toimintaa. Suunnitelma sisältää myös uuden toimistotilaratkaisun yhdessä nykyaikaistetun asiakaspalvelutilan kanssa. Tulevaisuutta varten työhön on liitetty myös kannattavuuslaskelma samassa kiinteistössä seinänaapurina sijaitsevan maalaamon hankkimisesta osaksi yritystä.

Työ suoritettiin yhteistyössä korjaamon henkilöstön kanssa. Asentajien ja muun henkilöstön näkemykset ja toiveet tilojen suhteen on pyritty huomioimaan. Merkittävimpänä suunnannäyttäjänä allekirjoittaneen lisäksi työssä toimi yrityksen työnjohto mukanaan toimitusjohtaja Pentti Veikkanen. Ratkaisut ja kehitysideat on pohjattu suurimaksi osaksi aiempaan kokemukseen korjaamosuunnittelusta, sekä työkokemukseen kyseisestä ja muista alan yrityksistä.

## 2. KORJAAMOSUUNNITTELU

Nykyaikainen ajoneuvokorjaamo poikkeaa suuresti kymmenen tai kahdenkymmenen vuoden takaisesta. Tänä päivänä jo muutaman vuoden vanha korjaamokin voi olla niin sanotusti vanhanaikainen. Tekniikan kehittyessä yhä nopeammin näkyy korjaamopalveluiden muutostarve erityisesti normaalissa huoltotoiminnassa, mutta myös korikorjaamoiden puolella koritekniikan jatkuvasti kehittyessä. Korikorjaamoiden osalta omat haasteensa nykypäivän korjaamoille luo vakuutusyhtiöiden käyttöön tulossa oleva korjaamoluokitus, jonka perusteella vakuutusyhtiöt tulevaisuudessa ohjaavat töitä eri korjaamoille.

Korjaamoluokitus on Autoalan keskusliiton käynnistämä hanke, jossa yhteistyökumppaneina ovat tällä hetkellä mm. TRAFI, TTS-Koulutus ja Autotuoajat RY, sekä useat vakuutusyhtiöt. Syy, miksi tällainen luokitus alalle halutaan, on selvä. Vaurioajoneuvojen korjaus on nykyisellään kohtalaisen vapaata aluetta ja esimerkiksi vakuutusyhtiön luvastaman ajoneuvon voi tällä hetkellä ostaa ja korjata kuka tahansa yksityishenkilökin. Valvottuun korjaukseen toki tarvitaan vaaditut dokumentit ajoneuvon saattamiseen takaisin liikenteeseen, mutta korjauksen muuta laatua on käytännössä äärimmäisen vaikea tarkkailla. Nykyisessä toimintamallissa jää kokonaan katsastajan vastuulle tarkastaa miten vauriokorjaus on suoritettu. Nykyisillä korirakenteilla tämä on valitettavasti usein mahdotonta riittävän syvällisesti.

Tilanteen parantamiseksi on haluttu kehittää luokitusjärjestelmä, jolla varmistetaan kullakin korjaamolla oleva riittävät resurssit ja vastuu korjausten suorittamiseen niin kaluston, henkilöstön koulutuksen kuin tilojenkin osalta.

Korjaamoluokitus on ajatuksena lähtenyt liikkeelle noin kaksi vuotta sitten. Tällä hetkellä luokitusprosessi on vaiheessa, jossa korjaamot suorittavat itse-arviointeja ja auditoinnit tullaan suorittamaan seuraavaksi. Korjaamot tullaan luokittelemaan kolmeen luokkaan, jotka ilmastaan tähtinä yhdestä kolmeen. Luokittelemattomat korjaamot tulevat olemaan niin sanottuja nollan tähden korjaamoita.

Luokituksen karkeat rajat ovat seuraavat:

- |          |   |
|----------|---|
| 1 Tähti  | Pintavaurioiden korjaamot               |
| 2 Tähteä | Korikehikon perusrakenteiden korjaamot  |
| 3 Tähteä | Uuden turva- ja koritekniikan korjaamot |

(Sohlberg 2011).

Luokitusrajat saavuttaakseen korjaamoiden tulee täyttää erittäin kattava lista erilaisia vaatimuksia edellä mainittujen resurssien suhteen. Kolmen tähden korjaamolle on auditoinnissa sisällytetty peräti yli 100 erilaista kohtaa, jotka korjaamon tulee täyttää. Kohdat sisältävät erilaisia vaatimuksia aina jig-tyyppisen korinoikaisupenkin olemassa olemisesta tilojen sähköverkon suorituskykyyn. Helpotusta vaatimukseen luo kuitenkin seikka, jonka perusteella lähes minkä tahansa työn saa suorittaa alihankintana mikäli ei itse omaa esimerkiksi työhön tarvittavaa laitteistoa.

Käytännössä vaatimukset tarkoittavat sitä, että kolmen tähden luokkaan pääsevät ja on järkevää hakea ainoastaan niiden korjaamoiden, joille esimerkiksi merkkiedustus aiheuttaa vastaavanlaiset vaatimukset. Muulloin investointien aiheuttamat kustannukset verrattuna hyötyyn nousevat usein kohtuuttomiksi.

## 2.1 Nykyiset korjaamotilat, toimintamallit ja niiden ongelmat

Nykyisellään korjaamotilat ovat jäämässä ajastaan jälkeen varsinkin tilankäytön tehokkuuden, sekä asiakaspalvelun näkökulmasta. Tilasta tulisi uudelleen järjestelemällä tehdä yhtenäinen kokonaisuus, jossa olisi selkeästi eroteltu minkälaisia työtä suoritetaan milläkin alueella. Erityisesti säilytysratkaisuja sekä asiakaspalvelutiloja tulisi kehittää toimivammiksi.

Käytössä oleva korjaamohalli on tämän hetkisellemme toiminta-asteelle ja käytössä olevalle kapasiteetille juuri ja juuri riittävä. Laajentuminen tilojen puolesta olisi periaatteessa mahdollista, mutta tämä mahdollisuus halutaan vielä toistaiseksi jättää käyttämättä ja keskittyä ensin muuttamaan nykyiset korjaamotilat tehokkaammiksi ja nykyaikaisiksi. Laajentumismahdollisuus säilyy myös tulevaisuudessa, mikäli tarvetta sille ilmenee.

Seuraavassa on käsitelty tarkemmin yrityksen tiloja ja niiden suurimpia työn tehokkuuteen ja kannattavuuteen vaikuttavia ongelmia.

### 2.1.1 Työn vastaanotto

Työn vastaanottotila, joka samalla toimii työnjohdon toimistona, on tällä hetkellä sijoitettu yleiskorjaamohallin reunalle. Sijoitus johtaa siihen, että sinne ei ole suoraa kulkua käyntiovelta. Asiakkaat joutuvat näin ollen tulemaan ensin korjaamohalliin käyntiovesta, jonka jälkeen he siirtyvät muutaman metrin matkan työvastaanottoon. Työn vastaanotossa asiakas joutuu osittain seisomaan työnjohtajan sivulla, sekä takana samalla kun häntä palvellaan.

Työn vastaanottajan keskittyessä kirjaamaan tietoja asiakkaasta toisessa suunnassa sijaitsevalle tietokoneelle jää asiakas tavallaan huomiotta. Lähes sama asetelma toistuu luonnollisesti myös ajoneuvojen luovutuksen yhteydessä. Asiakkaan henkilökohtaiseksi kokema palvelu ja tunne, että hänet koetaan yrityksessä tärkeäksi, menetetään helposti tässä tilanteessa. Kuvasta 1 nähdään asiakkaan kulkema reitti ulko-ovelta työvastaanottoon.



Kuva 1. Sisäänkäynti yrityksen tiloihin ja käynti työvastaanottoon.



Tämä asetelma ei ole paras mahdollinen luomaan asiakkaalle laadukasta kuvaa yrityksestä. Jatkuvasti esiintyviä ongelmia tilanteesta löytyy useita. Päällimmäisenä ongelmana on asiakaspalvelijan vaikeus pitää kontaktia asiakkaaseen, hänen joutuessaan samalla katsomaan tietokoneen näyttöä toisessa suunnassa. Keskustelu muodostuu usein hankalaksi korjaamohallista kantautuvan metelin vuoksi, koska asiakas joutuu käytännössä sijaitsemaan oviaukossa häntä palveltaessa, ovea on sijaintinsa takia hankala ja epämiellyttävä sulkea ja avata erikseen jokaisen asiakkaan kohdalla.

Tämä muodostaa luonnollisesti myös työturvallisuusriskin, asiakkaan joutuessa käyttämään hallia kulkureittinä hetkellisesti. Työnvastaanottotilan sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä on myös saksinostin, jolla useasti on vauriokorjaus kesken. Pahimmassa tapauksessa nostimella suoritetaan kipinätyöstöä tai tulitöitä samaan aikaan, kun asiakas on pakotettu kävelemään paikan ohitse vain muutaman metrin päästä.

Hallissa käytetään myös joskus pidemmän matkan päässä työkaluja, joiden melutaso ylittää reilusti kuulosuojaukseen vaadittavan tason. Vaikka työntekijät ja yrityksen muu henkilöstö onkin tilanteen tasalla ja osaa varautua kuulosuojaimin, on jokaisen asiakkaan tullessa ovesta sisään mahdotonta ja epämieluisaa lopettaa melun tuottaminen hetkellisesti. Asiakas saattaa tällaisessa tilanteessa altistua varsin suurellekin melutasolle, joka on paitsi aiemmin mainittu turvallisuusriski, myös omiaan antamaan asiakkaalle huonon kuvan yrityksestä asiakaspalvelijana.

Tilanne huononee entisestään useiden asiakkaiden ollessa samaan aikaan paikalla. Vuoroaan odottavat asiakkaat joutuvat tällöin käytännössä hallin puolella. Korjaamoissa on tänä päivänä vielä paljon töihin liittyvää paperimateriaalia pöydällä odottamassa käsittelyä. Vaikka pöytä ei olisikaan epäsiistissä kunnossa, saattaa se silti asiakkaan silmin siltä näyttää. Tämäkin asia on otettava huomioon, kun pyritään luomaan asiakkaalle kuva ammattimaisesta ja hyvin palvelevasta korjaamosta. Kuvassa 2 on kuvattu asiakaspalvelutila, jossa on työnvastaanottajan paikka, sekä asiakkaalle varattu seisomatila oven välittömässä läheisyydessä.



Kuva 2. Työn vastaanotto.

Ongelmat ja niistä johtuva asiakkaiden epämiellyttäväksi kokema tilanne, joka pääosin johtuu jo aiemmin mainitusta asiakkaan sijainnista, johtavat usein asiakkaan ja häntä palvelevan henkilön keskustelun lyhenemiseen liian lyhyiksi. Asiaa ja asiakaspalvelutilannetta ei näin ollen saada hoidettua sen edellyttämällä tavalla. Asiakaspalvelu ja siihen liittyvät toimintamallit ovat muutoin asiakaspalveluhenkilöstöllä hyvin hallinnassa, ja hyvät sosiaaliset taidot ovatkin seikka, joka useimmiten pelastaa tilanteen yrityksen eduksi. Valitettavasti tämä ei riitä kovin pitkälle, eikä jokaisen asiakkaan kohdalla, joten muutoksia yrityksen asiakaspalvelutiloihin tarvitaan.

### 2.1.2 Vauriokorjaamo

Vauriokorjaamo on yrityksen suurin tulonlähde tuulilasien vaihdon ohella ja siihen pyritään panostamaan myös tulevaisuudessa. Korjaamon työtilat sisältävät kaksi saksinostinta, nelipilarinostimen, isomman ja pienemmän koripenkin sekä lattiatileä kolmelle ajoneuvolle. Vaativimmat vauriokorjaukset yrityksessä suorittaa pääosin kaksi henki-

löö, joista toisella on autokorimekaanikon pätevyys ja toisella teknikon pätevyys. Molemmilla henkilöillä on pitkä kokemus korikorjauksesta. Tarvittaessa helpommissa ja lähinnä osien vaihtoa vaativissa vauriokorjauksissa muukin henkilöstö on kykenevä suorittamaan korjauksen.

Vauriokorjaamo ja varsinainen korjausprosessi toimii tällä hetkellä lähes halutulla tavalla. Vauriokorjauksen suurimpiin ongelmakohtiin lukeutuukin pääasiassa tilojen uudelleen järjestely, sekä seuraavan otsikon alla käsiteltävä osien varastointi, joka läheisesti liittyy vauriokorjauksen kokonaisprosessiin.

Koneiden ja laitteiden sijoittelun puolesta ongelmaksi on muodostunut tietyn tyyppisissä töissä käytettävien välineiden sijainti eri puolilla työtiloja. Laitteet olisi hyvä keskittää niin hyvin kuin mahdollista työn suorittamispaikkojen läheisyyteen turhan kävelyn ja hukkaan kuluneen ajan vähentämiseksi. Hyvänä esimerkkinä tavaroiden sijoittelusta toimii kulmahiomakone, joka on tällä hetkellä sijoitettu hyllyyn täysin toiseen päähän työtilaa, kuin koneen yleisin käyttöpaikka.

Suurempia metallin työstöä vaativia töitä tehdään pääsääntöisesti sekä tilan toisessa päädyssä ruuvipenkin luona, että korinoikaisupenkissä silloin kun siihen on kiinnitetty ajoneuvo korjausta varten. Metallitöihin liittyvää kalustoa on muutenkin ripoteltu sinne minne on mahtunut, eikä sinne missä niitä olisi järkevä käyttää. Metallityöpisteiden keskitykseen onkin syytä paneutua, töiden aiheuttaessa melun lisäksi kipinöintiä sekä metallipölyä, jonka ei olisi suotavaa levitä kovin laajalle muualle työtiloihin.

Vauriokorjauksen tehokkuuden osalta ongelmaksi muodostuu usein myös muissa monen merkin korjaamoissa havaittu ongelma. Jokaisen työn ollessa erilainen, täytyy kulloinkin työtä tekevän mekaanikon olla erityisen ammattitaitoinen suorittaakseen työn laadukkaasti ja kannattavassa ajassa. Erityisesti tämä tulee esiin korjausten purku- ja kasausvaiheessa. On lähes mahdotonta kehittää vastaavaa tuntemusta kaikkiin merkeihin ja malleihin joka joillekin henkilöille kehittyy heidän tehdessään vain yhden tai kahden merkin autoja.

### 2.1.3 Varaosatoiminnot

Yrityksen varaosamyynni keskittyy lähinnä vauriokorjauksessa oleviin ajoneuvoihin tarvittaviin varaosiin. Korjaamon korjattaessa kaikkia merkkejä, varaosia ei voi, eikä kannata varastoida itse pidempiaikaisesti. Jokaiseen kolarikorjauksessa olevaan autoon tarvittavat varaosat hankitaan aina erikseen varaosatoimittajilta. Varastointitarvetta syntyy silti lyhytaikaisesti ajoneuvon ollessa työn alla ja uusien osien odottaessa vauriokorjaukseen tulevaa ajoneuvoa. Varastoinnin tarve on siis lyhytaikaista, mutta kuitenkin jatkuvaa työn kohteiden vain vaihtuessa ja samalla varaston kiertäessä.

Lisäksi varastointitarvetta on tuulilaseille, joita tilataan varastoon jokaista tilattua työtä kohden. Tämäkin varastointitarve on näin ollen lyhytaikainen, mutta jatkuva. Varastossa on näin ollen koko ajan lähes sama määrä asennusta odottavia laseja. Varastossa olevien tuulilasien määrä on vakiintunut tällä hetkellä noin 30 lasiin.

Kolarikorjauksiin tarvittavien uusien osien varastointi on nykyisellään yrityksessä koko lailla vapaan toiminnan aluetta. Osia varastoidaan sinne, minne kulloinkin sattuu mahdumaan. Pienemmille osille on olemassa hylly, joka on kuitenkin tällä hetkellä täysin alimitoitettu. Tämä johtaa helposti ja valitettavan usein siihen, että asentajan tarvittaessa osia joutuu hän etsimään niitä liian kauan, ja pahimmassa tapauksessa varaosa jää jopa löytymättä silloin kun sitä tarvitaan.

Varaosavarastolla ei ole olemassa minkäänlaista rekisteriä tai listaa, josta kävisi ilmi mitä osia on milloinkin varastoituna. Varastoon saapuneista osista on pyritty laittamaan lähetekopio kyseisen ajoneuvon työmääräyksen väliin, jotta työn tekevä asentaja tietäisi, mikäli osat ovat tulleet. Tämäkin tilanne vaatisi ehdottomasti kehittelyä toimivampaan suuntaan. Suurimpana ongelmana on selkeä varaosa-varastotilan puute. Varaston inventaario tulisi saada jollain tavalla sähköiseen muotoon ja tällä tavalla liitettyä jo tulleet osat tiettyyn ajoneuvoon.

Varaosavaraston hallintaa vaikeuttaa huomattavasti tasapainoilu järkevän toimintamallin ja ajankäytön välillä. Isommissa korikorjaamoissa ja autotaloissa tilanne ratkeaa luonnostaan varaosavaraston hallintaohjelmien ollessa itseäänselvyys muunkin toiminnan kannalta. Pienemmissä yrityksissä kuitenkin on huomioitava myös mahdollisten järjestelmien raskaus ja kuormittavuus henkilöstölle. Helposti ajaudutaan tilanteeseen jossa kuluu aivan liikaa turhaa aikaa varastoinnin järjestelyyn ja rekisteröintiin tehokkaan toiminnan kannalta. Tilanteeseen ajatellut ja mahdollisesti tulevaisuudessa sovellettavat ratkaisumallit on esitelty tämän työn myöhemmässä vaiheessa.

#### 2.1.4 Ajoneuvon luovutus

Ajoneuvon luovutus hoidetaan luonnollisesti työnvastaanotossa. Käytännössä samat ongelmat, joita käsiteltiin työn vastaanottotilanteessa, toistuvat myös ajoneuvon luovutushetkellä. Työn ja mahdollisen laskun läpikäyminen asiakkaan kanssa muodostuu hieman asiakasta vaivaannuttavaksi tilanteeksi liian usein jo edellä mainittujen seikkojen johdosta.

Luovutukseen tulisi kiinnittää vielä enemmän huomiota kuin vastaanottoon lähinnä siksi, että viimeistään tässä vaiheessa asiakkaalta lunastetaan ne odotukset, jotka hän on asettanut korjaamo kohtaa tuodessaan ajoneuvonsa yritykseen. Joskus on myös tilanteita, joissa viivästynyt tai muuten epäonnistunut työsuoritus pystyttäisiin vielä asianmukaisissa tiloissa hyvin palvelen pelastamaan.

#### 2.1.5 Asiakastytyväisyyden seuranta

Tällä hetkellä ei asiakastytyväisyyttä, eikä muutakaan asiakaskäyttäytymistä seurata millään lailla. Tämä muodostaa useita ongelmia liittyen lähinnä markkinointiin ja uusien tuotteiden ja palveluiden tarjoamiseen sekä laadunvalvontaan. Markkinoinnin suunnittelu perustuu tässä tilanteessa täysin omaan ajatukseen ja tuntemukseen kohderyhmästä ja hyvistä markkinointikanavista. Pidemmällä tähtäimellä kerätyistä asiakastiedoista ja palautteista olisi helpompi tässä vaiheessa alkaa suunnitella markkinointia ja tulevia toimenpiteitä asiakaskunnan kasvattamiseksi.

Tämän kokoisessa korjaamossa olisi ensiarvoisen tärkeää tietää asiakkaiden käyttäytymisestä kaikki järkevästi saatavilla oleva- sekä hyödynnettävissä oleva tieto. Laatuongelmiin pitäisi pystyä tarttumaan välittömästi ja markkinointia tulisi kohdentaa niin tarkasti kuin mahdollista markkinointibudjetin ollessa rajallinen. Tässä työssä on pyritty esittämään myös tähän ongelmaan mahdollisesti käyttöön otettava toimintamalli ja ratkaisu, pohjautuen suurimmilta osin yrityksellä jo käytössä oleviin järjestelmiin, joita ei olemassa olostaan huolimatta ole tähän mennessä hyödynnetty.

## 2.2 Kehitysideat ja parannusehdotukset ongelmiin

Seuraavassa esitetään ratkaisuja, ja toimintamalliehdotuksia aiemmin esille tuotuihin ongelmiin sekä epäkohtiin joita korjaamossa on käytännön kautta tavattu ja huomattu. Korjaamoluokituksen osalta tehdään tarvittavat havainnot ja päätelmät tarvittavasta ja järkevästä luokasta johon yrityksen olisi luontevaa sijoittua.

### 2.2.1 Korjaamoluokitus

Korjaamoluokituksen osalta yrityksen on, toimitusjohtaja Pentti Veikkasen (2011) mukaan, ajateltu auditoituvan kahden tähden luokkaan. Luokan valinnan perusteena on mielletty nykyisellään suoritettavien korjaustöiden vaativuustaso. Suurin osa töistä sijoittuisi tällä hetkellä juuri kahden tähden luokituksen mukaisiksi. Perusajatuksena luokan valinnalle voidaan myös pitää sitä, kuinka korkeaan luokkaan korjaamalla on mahdollisuus auditoitua ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia. Huhtico Oy:n tapauksessa kahden tähden luokitukseen tähtääminen on perusteltua.

Mikäli korjaamo ei halua auditoitua luokitusjärjestelmään, tai auditoituu yhden tähden korjaamoksi, eivät vakuutusyhtiöt anna sen tulevaisuudessa korjata kahden tähden luokitusta vaativia korjauksia, vaan hinauttavat korjausta tarvitsevat ajoneuvon korkeamman luokituksen korjaamoon. Tämä toimintamalli ei välttämättä tule käyttöön vielä parin kolmen vuoden kuluessa, mutta pidemmällä aikavälillä tällaiseen systeemiin tul- laan lähes varmasti siirtymään.

Varmistaakseen vaativuustasoltaan kahden tähden korjaamoille soveltuvien töiden tekemisen jatkossakin, tulee Huhtico Oy:n täten auditoitua kahden tähden korjaamoksi. Tämä ei luo välittömiä investointitarpeita yrityksessä aiemmin mainitun alihankintamahdollisuuden takia. Henkilöstön koulutuksen osalta vaatimukset eivät kuitenkaan nykyisellään täyty, ja yrityksen täytyykin palkata yksi erikoisammattitutkinnon omaava henkilö. Käytännössä tämäkin vaatimus täytetään allekirjoittaneen toimesta lähitulevaisuudessa. Lisäksi muulla henkilöstöllä tulee olla suoritettuna alan täydennyskoulutusta vähintään 1 päivä/vuosi sekä koko henkilökunnan koulutusrekisteri on oltava esittää tarvittaessa.

Kaiken kaikkiaan korjaamoluokitukseen sisältyy huomattava määrä muita pienempiä vaatimuksia, joita ei kuitenkaan tämän työn puitteissa ole järkevää tarkastella tarkemmin.

### 2.2.2 Työn vastaanotto

Työnvastaanottotilat tullaan muuttamaan kokonaan. Vanhasta tilasta saadaan hyvin käyttöön noin puolet, joka käytetään uuteen asiakkaiden odotustilaan. Toimisto/työnvastaanotto siirretään kokonaisuudessaan käyntioven edustalle, jotta saadaan asiakkaille suora kulku ulkoa/ulos ilman tarvetta kulkea korjaamohallissa askeltakaan.

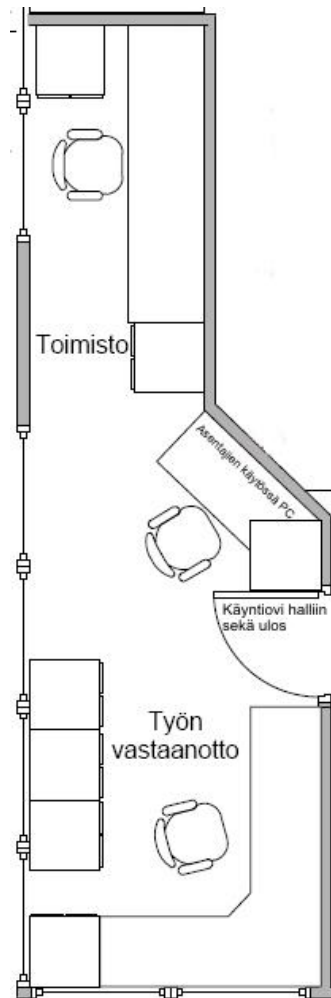
Vanhasta tilasta saadaan asiakkaille uusi odotustila työnvastaanoton välittömään läheisyyteen. Tällä poistetaan asiakkaan tarve kulkea työtilojen puolella käytännössä kokonaan. Lisäksi asiakastilaa on työnjohdon helpompi hallinnoida sen sijaitessa lähellä heidän normaalia työtilaansa. Ratkaisulla saadaan lisäksi asiakasviihtyvyyttä parannettua kun asiakas pääsee heti viereiseen tilaan odottamaan työn valmistumista kuin, että hänen täytyisi lähteä pujottelemaan joskus melko ahtaankin hallin puolelta hänelle varattuun odotustilaan.

Toimistossa sijainnut konttoristin puoli siirretään samalla uuden toimistotilan jatkeeksi vastapuolelle sen entistä sijoituspaikkaa. Näin saadaan keskitettyä tarpeelliset laitteet sekä konttorin että työnvastaanoton käyttöön. Tällaisia laitteita ovat esimerkiksi tulos-tin ja fax. Tilaan mahtuu myös entistä enemmän toimistotarvikekaappeja, osan niistä sijaitessa vanhassa ratkaisussa hallin puolella liian kaukana käyttötarpeen mukaisesta paikasta.

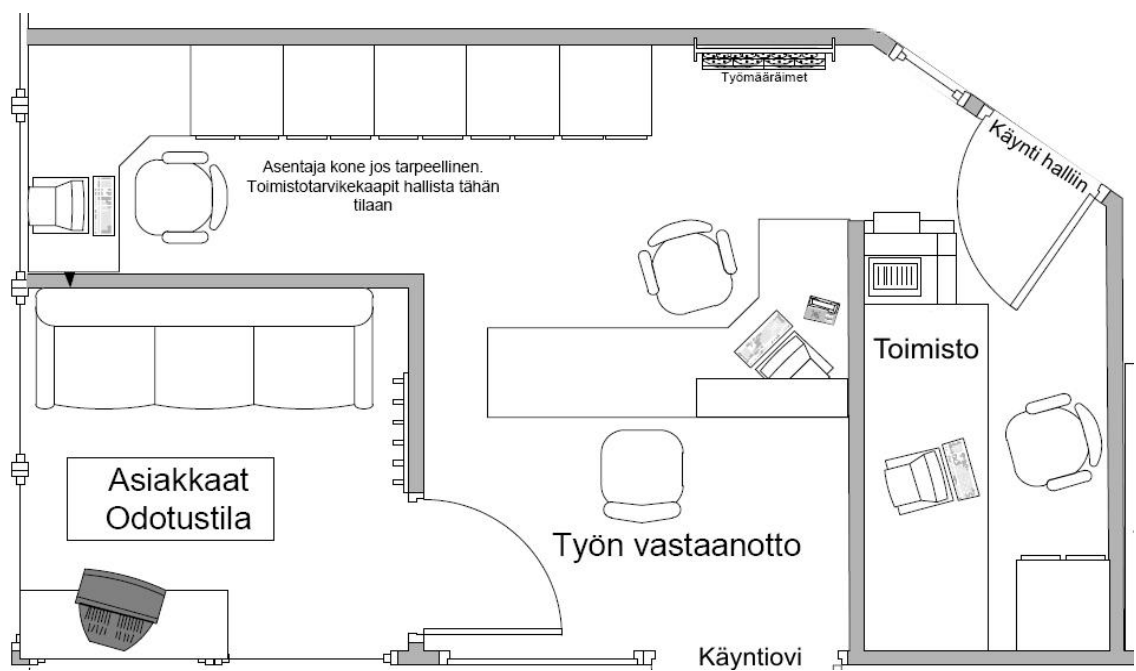
Suurimman parannuksen tällainen tilajärjestely tuo ehdottomasti työnvastaanoton isoimpaan ongelmaan, joka oli asiakkaan sijainti asiakaspalveluhenkilöön nähden. Uudessa toimistotilaratkaisussa asiakaspalvelu-tila saadaan nykyaikaistettua siten, että asiakkaalle on vastaanottotiskillä istumapaikka suoraan asiakaspalvelijaa vastapäätä. Tällä tavoin työnvastaanottajan pöytäratkaisu voidaan toteuttaa siten, että asiakas ei näe pöydällä olevia tavaroita ja papereita jotka eivät hänelle kuulu. Näin pystytään myös luomaan huomattavasti ammattimaisempi ja siistimpi kuva korjaamosta asiakkaalle.

Lisäksi tilaan on tulossa myös näyttöpäätte asiakkaalle, jolla on tarkoitus näyttää Win-Cabas vauriolaskentajärjestelmän näyttämä. Ajan saatossa on huomattu, että usein vauriokorjaus asiakkaat ovat olleet otettuja ja suorastaan hämmästyneitä, kuinka nopeasti ja tarkasti korjausarvio heidän ajoneuvostaan syntyy. Olemme panneet merkille, että asiakkaalle tuottaa selkeää lisäarvoa fyysisesti nähdä kun hänen ajoneuvonsa vahinko dokumentoidaan. Kuviossa 1 on esitetty vanha toimistotilaratkaisu, ja kuviosta 2 näemme uuden version toimistotiloista.





Kuvio 1. Työnvastaanoton vanha pohjaratkaisu



Kuvio 2. Työnvastaanoton uusi pohjaratkaisu, jossa asiakastila on osa vanhaa työnvastaanottoa.

### 2.2.3 Yleiskorjaamo

Yleiskorjaamon osalta tilat tullaan uusimaan lähinnä tavaroiden ja koneiden uudelleen järjestelyllä, jotta tilat tukisivat paremmin hyviksi todettuja toimintamalleja joihin yrityksessä on pitkän ajan kuluessa päädytty. Yleiskorjaamon tiloista on tarkoitus irrottaa käytännössä kaikki, ja kalustaa korjaamo uudelleen tässä työssä esitetyn suunnitelman mukaisesti. Yleiskorjaamon tilat remontoidaan samassa yhteydessä uuden, yhtenäisen ilmeen ja yleisen siisteyden saavuttamiseksi. Seuraavassa käsitellään suurimpien muutosten kohteena olleet asiat, sekä perustellaan ajatukset ratkaisuiden takana.

Suurimpana tekijänä korjaamon kaluston uudelleen sijoittelussa on yhden ajoneuvosisäänkävynnin poistaminen käytöstä uuden työnvastaanottotilan tieltä. Tämä aiheuttaa korjaamon tilojen käytön osalta useammankin haasteen jotta jäljelle jäävät tilat saataisiin mahdollisimman tehokkaasti käyttöön. Yrityksessä on kuitenkin sikäli hyvä tilanne, että hallista tarvitaan käytännössä jatkuvasti kolme autopaikkaa pidempään kestävien korjaus- ja ylläpitotoiminnan suorittamiseksi erinäisille ajoneuvoille. Tämä auttaa tilasuunnittelussa huomattavasti, kun tiedetään, että näille kolmelle autopaikalle ei tarvitse ajatella kuljettavan jatkuvasti, vaan työn kohteena oleva ajoneuvo saattaa viipyä jopa viikkoja samalla paikalla.

Muita uuden pohjaratkaisun suunnittelun takana olevia lähtökohtia olivat suurimpien kolarikorjaus- ja metallitöiden keskitys mahdollisimman suurilta osin yleiskorjaamon kaukaisimpaan päätyyn työnvastaanotosta katsoen. Vanha lasivarasto ja sen yllä olevat varastointihyllyt tulisi pitää paikallaan, lähinnä kokonsa ja huonon siirrettävyytensä takia. Rengastyöpiste haluttiin myös pitää entisellä paikallaan sen toimiessa erinomaisesti.

Suunnittelu aloitettiin nostimien uudelleen sijoittelulla. Yhden käyntioven sulkeminen johti tilanteeseen jossa yksi saksinostimella varustettu nostinpaikka jää kokonaan käytökelvottomaksi sinällään, eikä sen takana sijainneelle pikakoripenkillekään enää olisi pystynyt ajamaan. Tarkoituksena suunnittelussa oli kuitenkin säilyttää halliin mahtuvien ajoneuvojen määrä sekä nostinpaikkojen määrä vähintään samana, ja pitää tältä

osin tulevaisuutta varten optiona jopa nostinpaikkojen lisääminen entisestä. Käytännössä yksi nostinpaikka lisätään heti tämän uudelleen järjestelyn yhteydessä, mutta se ei suoranaisesti vaikuta korjaamon toimintaan nostimen sijoituksen ollessa yhdellä pitkä-aikaispaikalla.

Nostimet sijoitetaan siten, että nelipilarinostin on siirretty lähes samaan paikkaan jossa koripenkki aiemmin sijaitsi. Tämän vierelle sisäänkäynnistä katsoen vasemmalle puolelle on sijoitettu saksinostin. Molempien nostinten työtila rajoittuu hallin takaseinustaan. Nostimet on sijoitettu takaseinustalle, jotta työn alla olevan ajoneuvon viiptyessä nostimella pidempään, voidaan nostinten ja sisäänkäynnin välistä tilaa jatkuvasti käyttää, ja kulku ei täten esty muualle tiloihin.

Koripenkki on siirretty hallin kaukaisimpaan pätyyn työnvastaanotosta katsottuna useastakin syystä. Päälimmäisinä syinä koripenkin sijoitukseen olivat melu-, metallipöly- sekä muut metallitöistä aiheutuvat haitat. Tällä tavalla sijoitettuna suurten korikorjaustöiden ja metallitöiden aiheuttamat melu ja lika saadaan mahdollisimman hyvin hallintaan niiden syntyessä yhdessä korjaamon päädyssä, jolloin tila on helpompi pitää puhtaana. Metallityöstössä syntyvien kipinäsuihkujen osalta tarvetta varovaisuuteen tarvitsee korostaa muutoksen jälkeen vain toisella kulmalla työskenneltäessä.

Koripenkin tieltä toinen saksinostin on siirretty nelipilarinostimen ja koripenkin sijoituspaikan väliin. Aiemmin nostimen asentaminen tähän kohtaan olisi ollut mahdotonta tilan ahtauden vuoksi. Suunnitelmassa purettavaksi ajateltu hallia jakanut väliseinä antaa paitsi tilalle lisää avaruutta, mahdollistaa myös nostimen asennuksen tälle paikalle. Tämäkin nostin on asennettu mahdollisimman lähelle takaseinää, jonka tässä tapauksessa muodostaa sosiaalitalan yläkerran kohta. Vaadittu työtila on luonnollisesti huomioitu myös tämän nosturin sijoituksessa. Asentamalla nostin tälle paikalle, käyttöön jää edelleen pohjapiirroksiin merkitty pesu/huuhtelutila. Tämä on syytä pitää käytössä ja paikallaan lattiakaivon ollessa juuri tällä kohdalla.

Uudessa pohjaratkaisussa on nyt siis yhtä monta nostinpaikkaa kuin hallissa nykyiselläänkin on. Nostinpaikat sisältävät kaksi saksinostinta ja yhden nelipilarinostimen. Aiemminkin mainittu yksi lisättävä saksinostin tullaan sijoittamaan pohjasuunnitelman

(Liite 1) mukaisesti pitkäaikais-autopaikkojen kauimmaiseen reunaan. Toimistoa lähimpään reunaan sijoitetaan pikapenkki, joka muutoksessa jää muuten ilman sijoituspaikkaa. Penkin käyttö on nykyisellään niin harvinaista, että penkkiä voidaan käytännössä säilyttää pystyyn nostettuna seinällä, jolloin se ei vie lattiatilaa ja on kuitenkin käytettävissä tarvittaessa.

Muita korjaamohalliin tulevia muutoksia ovat kompressorin siirto lasivarastohyllyn taakse nykyiseltä paikaltaan. Tämän hyödyiksi voidaan lukea vanhan kompressorikopin purkamisen tuoma lisätila keskeiselle paikalle, esim. koneille lattiasäilytystilaksi, sekä kompressorin metelin siirtyminen kauemmas, niin työnvastaanottotiloista, kuin muistakin jatkuvasti käytettävistä työtiloista. Lisäksi varsinainen kompressori uusitaan ja vaihdetaan nykyisestä mäntätyyppisestä ruuvityyppiseen malliin jolloin, ilmantuottoa saadaan merkittävästi lisättyä melutason samalla laskiessa.

Koneiden ja laitteiden sijoitusta ei tämän kokoisessa korjaamossa voida etukäteen määrittää liian tarkasti, käytännön osoittaessa joillekin tavaroille luontevimman ja parhaan paikan ajan kuluessa. Joidenkin suurempien työkalujen ja koneiden sijoituksen suhteen on otettu kantaa uudessa pohjaratkaisussa. Nämä ovat luettavissa liitteenä 1 olevasta pohjapiirroksesta. Muilta osin työkalujen ja koneiden raaka jako tilojen suhteen toteutetaan siten että lähes kaikki metallitöissä vaadittavat koneet ja laitteet sijoitetaan mahdollisimman keskitetyksi koripenkin uuden sijoituspaikan lähetyville, ja näin kerätään kaikki suurin metallintyöstö hallin mainittuun päätyyn.

Suuret tarvikekaapit, pulttihylly sekä muut vastaavat pientarvikehyllyt sijoitetaan seinustalle, vanhan wc-tilan kohdalle. Wc:n purku tuo huomattavan lisätilan joka on helppo hyödyntää edellä mainittuun tarkoitukseen. Lisäksi tiloissa on yksi ylimääräinen työtaso, joka tullaan sijoittamaan nelipilarinostimen ja sen välittömässä läheisyydessä olevan saksinostimen päätyjen kohdalle, nostimien yhteiseksi laskutilaksi.

Jätepiste siirretään entiseltä paikaltaan toimistotilan tieltä nosto-oven toiselle puolelle entisen kompressorikopin tilalle. Tällä tavoin jätepiste saadaan entistä keskitetympään paikkaan, sekä vielä lähemmäs ovea helpottamaan jätehuoltoa. Lasitöissä tarvittavat

kiinnike- ja muut tarvikehyllyt sijoitetaan lähes entiseen paikkaansa, uuden toimistotilan seinustalle. Tällä paikalla ne ovat vaivattomasti saatavilla alueella jossa eniten niitä vaativia töitä suoritetaan.

#### 2.2.4 Varaosatoiminnot

Varaosavaraston suhteen olisi siirryttävä yhteen varastointipaikkaan. Uusien osien varasto tullaan sijoittamaan tauko/kokoustilan alle. Tämä tila on tällä hetkellä täynnä sekalaiseksi luokiteltavaa tavaraa ja tilan hyllystöratkaisut ovat epäkäytännölliset. Kuvasta 3 näemme vanhan uusien osien varastointihyllyn. Tämä on hyvin pieni verrattuna uuteen varastoon jonka voimme nähdä nykyisessä tilassaan kuvassa 4. Uusi sekä vanha varaosien varastointipaikka on merkitty myös korjaamon vanhaan sekä uuteen pohjakuvaan liitteissä 1 ja 2.



Kuva 3. Vanha uusien osien varastointipaikka.



Kuva 4. Uusi, uusille osille suunniteltu varastointitila nykyasussaan.

Varaston sijoitus kyseiseen paikkaan on perusteltua tilan ollessa muutoin hyödytön tilan korkeuden rajoittaessa muuta toimintaa. Tila on myös riittävän suuri, jotta paremmilla hyllyratkaisuilla se riittää varastoimaan kaikki varastointia tarvitsevat osat kerralla.

Pohjakuvaan (Liite 1) merkityt pidemmän ajan autopaikat ovat ne joihin tällä hetkellä tilan varaavat sekalaiset tarvikkeet tullaan siirtämään. Nykyiselläänkin tarvikkeet kuuluvat juuri näihin ajoneuvoihin, mutta ovat varastoitu lähinnä sinne minne on mahtunut tilan käytön ollessa vapaata aluetta.

Taukotilan alle tulevaan varastoon rakennetaan hyllyjärjestelmä, jonka rivit ja hyllyt numeroidaan rakentamisen yhteydessä sopivaksi katsotulla tavalla. Hyllynumerointia käytetään edelleen hyväksi yksilöimällä jokainen tullut osa valmiiksi ajoneuvon työmääräimelle. Näin asentajan ottaessa kyseisen ajoneuvon käsittelyyn, näkee hän heti työmääräystä lukiessaan missä mahdolliset työssä tarvittavat osat sijaitsevat, eikä niitä tarvitse etsiä kauempaa. Toimintatapa tulee vaatimaan osan hyllyttävältä henkilöltä jokaisella kerralla täydellisen työsuorituksen, sillä tällainen järjestelmä on välittömästi turha jos osia jää silloin tällöin listaamatta tulleiksi oikeisiin dokumentteihin.

Järjestelmä on manuaalinen ja ehkä hieman vanhanaikaiseltakin kuulostava, mutta käytännöllinen tämän kokoisessa yrityksessä. Yhtään raskaampaa tai työläämpää jär-

jestelmää ei voida hyödyntää ajankulutuksen takia, kun taas toisaalta tässä ehdotettu järjestelmä antaa juuri sen tarvittavan dokumentoinnin ja tiedon osien sijainnista henkilölle joka sitä tarvitsee.

### 2.2.5 Ajoneuvon luovutus

Ajoneuvon luovutus uudistetussa asiakaspalvelutilassa tulee olemaan uusittujen tilojen johdosta huomattavasti parempi ja laadukkaampi kokemus asiakkaalle. Lisäksi asiakaspalveluhenkilöstön ja asentajien tulisi sisällyttää toimintaansa seuraavat asiat jotka merkittävästi parantavat asiakastytyväisyyttä pienellä vaivalla.

- Asiakkaan ajoneuvo tulee pysäköidä keula lähtösuuntaan
- Laskun ja tehtyjen töiden läpikäynti tulee suorittaa siten, että asiakas ymmärtää varmasti mitä töitä on tehty ja mistä hinta koostuu
- Mahdollisen takuun voimassaolon selostaminen asiakkaalle
- Vauriokorjauksissa tärkeää antaa kokonaiskuva prosessista, tämän ollessa suurella osalla asiakkaista hämärän peitossa, eikä niin tunnettua aluetta

### 2.2.6 Asiakastytyväisyyden seuranta

Asiakastytyväisyyden seurantaan tulisi ehdottomasti ottaa käyttöön jokin työkalu ja toimintamalli. Tärkeää asiakastytyväisyyden seurannassa on varsinkin uusien asiakkaiden ensimmäinen kokemus yrityksen toiminnasta. Palaute on ehdottoman tärkeää jotta toimintaa voidaan kehittää asiakasryhmän toivomaan suuntaan. Tässä yrityksessä asiakastytyväisyyden seurantaan sopivia työkaluja olisivat esimerkiksi:

- Tekstiviestikyselyn lähettäminen käynnin jälkeen
- Kyselyn lähettäminen postitse massakirjeenä. Esimerkiksi viimeisen kuukauden aikana käyneille tietyn asiakasryhmän asiakkaille
- Esimerkkinä asiakasryhmästä pelkät lasinvaihtoasiakkaat
- Soitto valituille asiakkaille

Tämän suuruudessa toiminnassa arvokkainta palautetta olisi mahdollisimman runsas vapaamuotoinen palaute. Valmis rastittava kyselylomake ei välttämättä toimisi yhtä hyvin asiakkaiden helposti turtuessa kysymyksiin ja vastatessa neutraalimmin kuin mikä todellinen kokemus on ollut. Sanallisesta palautteesta olisi helpompi nostaa esiin yksittäisiä kehityksen tarpeessa olevia kohteita yrityksen toiminnassa.

Asiakastyytyväisyyden seuranta on tärkeää myös siksi, että yrityksen toimiessa kohtalaisen pienellä talousalueella, voi asiakkaiden sidosryhmien keskuudessa suullisestikin välitetyllä kokemuksella olla suurempi vaikutus asiakaskäyttäytymiseen verrattuna isompiin talousalueisiin.

Huhtico Oy:ssä käy yrityksen asiakasrekisterin mukaan keskimäärin n.1600 uniikkia asiakasta vuodessa. Määrä on verrattain suuri, mutta selittyy osaltaan sillä, että jokainen pienenkin työn tilaaja on kirjattu rekisteriin. Ottaen huomioon asiakkaiden kokonaismäärän voisi toimintamalli tulevaisuutta varten asiakastyytyväisyyskyselyissä olla esimerkiksi seuraavanlainen:

#### Tuulilasin vaihdattaneet asiakkaat

- Joka kolmannelle automaattinen tekstiviesti ajoneuvon luovutuksen jälkeen, sisältäen järjestelmän käyttöönottovaiheessa määriteltävät vakiokysymyksen/kysymykset

#### Vauriokorjaus asiakkaat

- Kaikille vauriokorjaus asiakkaille lähetettävä palautekyselykaavake sisältäen palautuskuoren. Vastausmäärän ollessa todennäköisesti kohtalaisen pieni, saadaan palautetta käytännössä sopiva määrä



### 3. MAALAAMON HANKINNAN KANNATTAVUUS

Maalaamon hankintaa osaksi Huhtico Oy:tä on toimitusjohtaja Pentti Veikkasen mukaan mietitty useamman kerran aikaisemminkin. Tällä hetkellä korjaamon kanssa samassa kiinteistössä toimii automaalaamo. Maalaamo on toisen yrittäjän pyörittämä kokonaan oma yhtiönsä, mutta on vuokralaisena samassa kiinteistösaakeyhtiössä. Nykyisen maalaamon vuokrasopimus on päättymässä lähivuosina. Tämä antaa oivan mahdollisuuden neuvotella kiinteistösaakeyhtiön kanssa tilan vuokraamisesta Huhtico Oy:lle.

Näiden seikkojen valossa onkin erittäin tärkeää tutkia maalaamon hankinnan kannattavuutta osana Huhtico Oy:n palveluita. Maalaamon ollessa osa samaa yritystä, hyötyjä olisi useita myös muun toiminnan kannalta. Korjausprosessi omassa korjaamossa pystyttäisiin luomaan entistä tiiviimmäksi paketiksi, ja korjausajan hallinta muodostuisi helpommaksi. Lopputuloksena jokainen vauriokorjaus olisi paremmin kokonaisuutena hallittavissa niin kustannusten kuin ajankäytönkin puolesta. Asiakkaan, niin yksityisen kuin vakuutusyhtiönkin näkökulmasta, suurin hyöty tästä olisi ehdottomasti korjausajkojen lyheneminen, sekä tiukemmissa korjausbudjeteissa paremman kokonaistarjouksen luominen.

Nykyisellään maalaamossa kalusto on nykyisen yrittäjän omaisuutta, ja pelkästään tilat ovat vuokralla. Kustannusrakenteellisesti maalaamoa itselle hankittaessa vaihtoehtoja on näin ollen kaksi. Kalusto on ehkä mahdollista ostaa nykyiseltä yrittäjältä käytettynä hintaan  $x$ , tai kalusto joudutaan ostamaan uutena sisältäen kaikki maalaamon perustamiseen tarvittavat välineet. Ensimmäistä vaihtoehtoa voidaan kuitenkin pitää erittäin epätodennäköisenä, joten laskennassa on käytetty uuden kaluston hintoja. Rahoituslaskelmassa käytetyt kalustohinnat pohjautuvat SP-automaalit Oy:n toimitusjohtajan Veini Pirttilahden antamiin tietoihin maalaamon perustamisen kustannuksista (Pirttilahti 2011).

Maalaamon kapasiteetti on laskettu aluksi siten, että se kattaisi Huhtico Oy:n teettämät työt sekä ulkopuolisia töitä. Liikkeelle lähdettäisiin suhteellisen kompaktilla pakeilla laajentuen tarpeen mukaan. Työntekijöiden määräksi on näin ollen ajateltu kaksi henkilöä, joista toinen hoitaa maalaustöiden ohella työnjohdolliset asiat. Tämä on huomioitu kapasiteetilaskuissa toisen henkilön tuotantoon panostaman työsuorituksen käyttöasteen laskulla 55%:iin. Työnvastaanotto, asiakaspalvelu, markkinointi sekä muut vastaavat toimintaan liittyvät asiat hoituisivat luonnollisesti jo olemassa olevan yrityksen ja henkilöiden kautta, maalauspalveluiden sulautuessa toimintaan yhdeksi lisäpalveluksi.

Laskennassa on ajateltu maalaamo omaksi tulosityksikökseen, mutta muuten osaksi vanhaa yritystä. Uutta yritystä ei siis perusteta, vaan olemassa oleva korjaamoyritys investoisi maalaamon hankkimiseksi. Laskennassa maalaamon ”kannettavaksi” lankeavat osuudet markkinointi- ja muista kiinteistä kustannuksista on arvioitu maalaamon tuloslaskelmaan. Maalaamon tuloslaskelmassa (liite 3) on otettu huomioon maalaamon kaluston osalta poistot. Varsinainen investointikustannus yritykselle on laskettu erillisellä rahoituslaskelmalla (liite 4).

Tulos- ja kapasiteetilaskelmien perusteella maalaamon hankinta olisi lähes ehdottomasti kannattava investointi. Investoinnin rahoituslaskelma (liite 4) perustuu Osuuspankin yrityslainalaskuriin. Lainalaskelma (Liite 5) on laskettu 130 000€:n kokonaislainalle, 48 kuukauden takaisinmaksuajalla. Käsirahan ollessa 10 000€ lainan todelliseksi vuosikoroksi muodostuu 3,97%. Laina on laskettu tasalyhenteisenä siten, että lainanotokuukaudelta ei luonnollisesti makseta lyhennystä. Lisäksi käsirahaa maksetaan 6% kuukaudessa + korko.

Ainoana esteenä maalaamon hankkimiselle näkisin yrittäjän, tai yrittäjien halun laajentaa yritystä, kasvattaen samalla lähes väistämättä myös omaa työtaakkaansa. Hyvin hoidettuna maalaamo lähtisi luonnollisesti toimimaan hyvin pienelläkin ajallisella panostuksella tietyn ajan kuluessa. Siltikin investointi on suuruusluokaltaan niin iso, että tämän kokoisessa yrityksessä sitä tulee pohtia harkiten ennen varsinaisen investointipäätöksen tekemistä.

#### 4. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Työn tarkoituksena oli selvittää, havaita ja korjata epäkohtia Huhtico Oy:n toiminnassa, syventyen lähinnä toimitilojen aiheuttamiin ongelmiin ja haasteisiin. Lisäksi työssä tutkittiin mahdollisuutta hankkia samassa kiinteistössä toimiva maalaamo osaksi yritystä pidemmällä aikajänteellä.

Korjaamon tilojen osalta työssä suunniteltiin toteutusta varten korjaamolle uusi pohjaratkaisu, joka toteutetaan kuluvan kevään/kesän aikana tehtävän remontin yhteydessä. Pohjaratkaisun suunnittelussa onnistuttiin hyvin ottamaan huomioon yrityksen tilankäytölliset tarpeet yhdessä henkilöstön mieltymysten kanssa. Kokonaisuutena remontin yhteydessä suoritettava uudelleen järjestely suunnitelman mukaisesti on omiaan parantamaan yrityksen tehokkuutta ja tulosta tulevaisuudessa.

Tilojen suunnittelussa suurin painopiste oli asiakastyytyväisyyden parantaminen työn tehokkuuden ohella. Asiakastyytyväisyyden noston ja ylläpidon onnistumisen tulokset jäävät nähtäväksi, mutta tilojen osalta edellytykset tyytyväisyyden paranemiselle ovat nyt olemassa.

Maalaamon hankinnan kannattavuuden suhteen suoritettiin työn puitteissa kannattavuuslaskenta. Lähtökohtina oli tilan vuokraaminen omalle yritykselle samasta kiinteistöstä, ja maalaamon perustaminen tähän tilaan. Kannattavuuslaskelman perusteella voidaankin todeta jo ennalta ajateltu lopputulos. Maalaamon hankkiminen osaksi yritystä on lähes kaikin tavoin kannattava järjestely kokonaisprosessin kannalta, ja ainoa kysymyksiä herättävä asia onkin edullisen rahoituksen hankkiminen mahdollisessa hankintatilanteessa. Mahdollisen rahoituksen osalta asiaa on tämän työn puitteissa tutkittu lainalaskelman verran, joka antaa suuntaviivat rahoituksen saamiselle ja sen kuluille.

Kohtalaisen laajasti yrityksen tilankäytön ja tehokkuuden ongelmiin sekä kehitystarpeisiin ja muuhun yritystoiminnan kehitykseen syventyessä, on myös allekirjoittaneelle

muodostunut hyvä käsitys korjaamon toiminnan tehostamisesta ja tilasuunnittelusta. Työ onnistui odotuksien mukaisesti ja työn tuloksia tullaan käyttämään laajasti käytännön tasolla yrityksen toiminnassa. Työ antoi tekijälleen reilusti lisää näkökulmaa pienyrityksen pyörittämiseen liittyen. Myöskään ammattitaidon lisäämiseen ja ylläpitoon työn kautta tullutta vaikutusta ei voida sivuuttaa. Uskon, että työstä on paljon hyötyä molemmille osapuolille, sekä sen tekijälle, että työn kohteena olleelle korjaamolle.

#### LÄHTEET

Jälkimarkkinointitiedote 3/2010. 2010. Autoalan keskusliitto Ry. Helsinki.

Osuuspankki. Lainalaskelma. Luettu 30.3.2011.

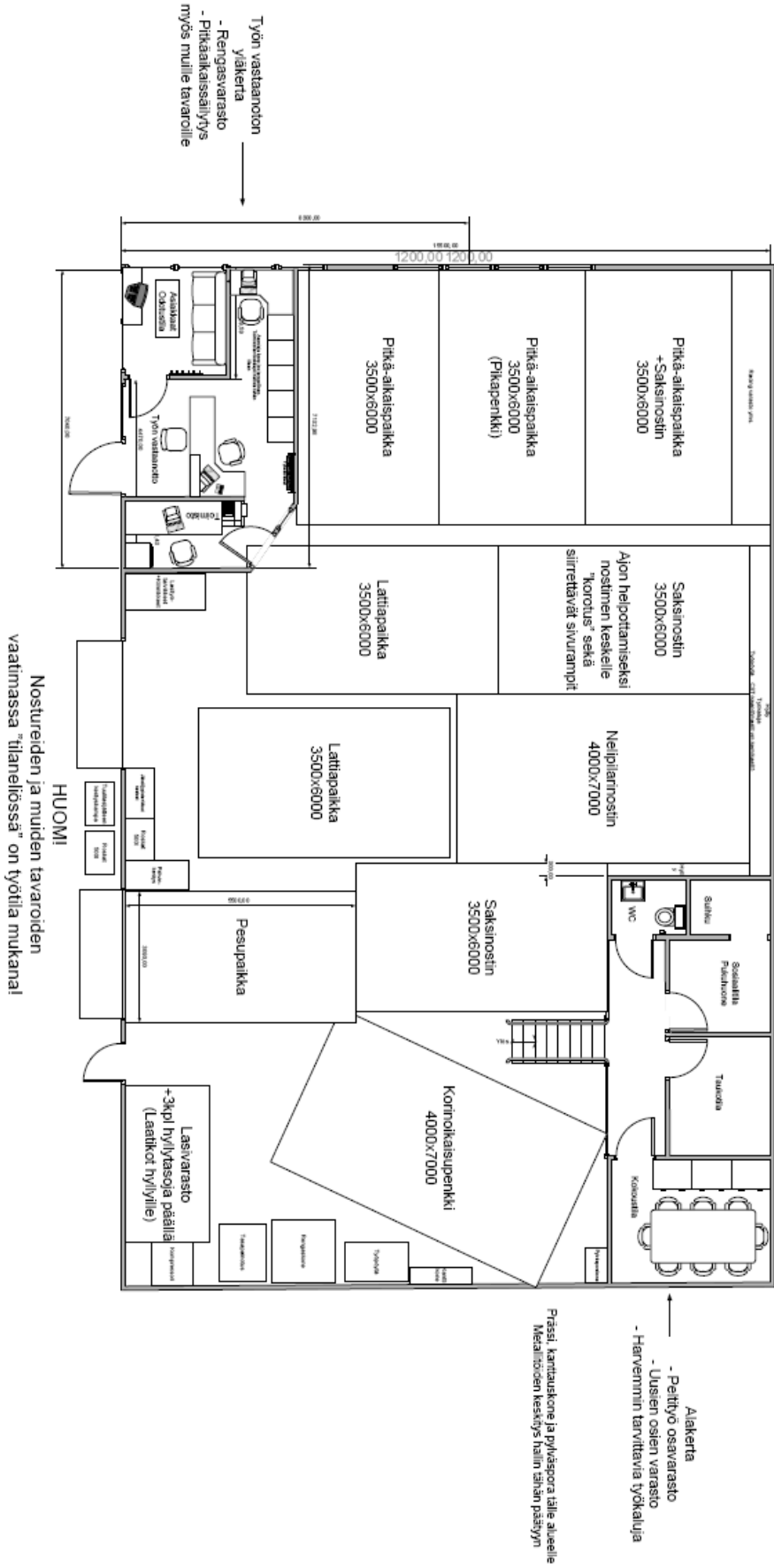
<https://op.fi>

Pirttilahti, V. Toimitusjohtaja. 2011. Haastattelu 23.3.2011. Haastattelija Veikkanen, J. SP-automaalit Oy.

Sohlberg, J. 2010. Korikorjaamoluokitus. Esitelmä. 18.11.2010. Metropolia. Helsinki.

Veikkanen, P. Toimitusjohtaja. 2011. Haastattelu 21.2.2011. Haastattelija Veikkanen, J. Huhtico Oy.

## LIITE 1





## LIITE 3

<b>Maalaamon budjettiarvio</b>	
<b>Muuttuvat kustannukset</b>	
Maalit ja tarvikkeet	30000
Pientyökalut	1500
Pientarvikkeet	3000
Vakuutusmaksut	2500
Ulkopuoliset palvelut	2500
Muuttuvat henkilöstökulut (tuotanto)	100800
Muut muuttuvat kulut	4000
<b>Kiinteät kustannukset</b>	
Vuokrat	26400
Vartiointi	300
Kirjanpito ym.asiantuntijapalvelut	2500
Puhelinkulut	1500
Kone ja kalustohankinnat	5000
Jätehuolto	1000
ATK-ohjelmisto lisenssit	1500
Lämmitys	1700
Markkinointi	3000
Vakuutukset	3000
Sähkö	4000
Muut kiinteät kulut	5000
Poistot	10000
<b>Liikevaihtotarve ennen veroja ja satunnaisia eriä</b>	<b>209200</b>

## LIITE 4

<b>Rahan tarve</b>	
<b>Investoinnit</b>	
Tuotantokoneet ja laitteet	
Maalausammio	60000
Sekoitusuoneen varusteet	5000
Pientyökalut ja muut varusteet	5000
Kompressori	7500
<b>Käyttöpääoma</b>	
Ensimmäisten toimintakuukausien kulut (3kk)	
Vuokrat (Toimitila 2200 €/kk)	6600
Työntekijöiden palkat	25200
Markkinointi	1000
Vesi, sähkö, siivous	750
Puhelin, tietoliikenne	500
Kirjanpito ym.asiantuntijapalvelut	700
Korot	680
Lainan käsiraha	1000
Lainojen lyhennykset	5000
Vakuutukset	750
Muut	500
<b>Vaihto- ja rahoitusomaisuus</b>	
Alkuvarasto (Maalit, pientarvikkeet)	5000
Käteisvarat	2000
<b>Rahan tarve yhteensä</b>	<b>127180</b>

<b>Rahan lähteet</b>	
Oma pääoma (Huhtico Oy:n pääoma)	20 000
Pankkilaina	120000
<b>Rahan lähteet yhteensä</b>	<b>140 000</b>



## RAHOITUSLASKIMEN TULOS

## LIITE 5

Osuuspankki. Lainalaskelma. Luettu 30.3.2011.  
<https://op.fi>

Rahoituslaskin	
<b>Laskelman tulos</b>	
<b>Luoton määrä:</b>	120 000,00 euroa
<b>Kuukausierät:</b>	48 kpl
<b>Järjestelypalkkio:</b>	900,00 euroa
<b>Käsittelymaksu:</b>	6,00 euroa/erä
<b>Luottokustannukset:</b>	9 518,00 euroa
<b>Todellinen vuosikorko:</b>	3,97 %

	Pääoma	Lyhennys	Korko	Maksuerä	Käs. maksu	Yhteensä
<b>Maaliskuu</b>	120000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Huhtikuu</b>	117500,00	2500,00	340,00	2840,00	6,00	3746,00
<b>Toukokuu</b>	115000,00	2500,00	332,92	2832,92	6,00	2838,92
<b>Kesäkuu</b>	112500,00	2500,00	325,83	2825,83	6,00	2831,83
<b>Heinäkuu</b>	110000,00	2500,00	318,75	2818,75	6,00	2824,75
<b>Elokuu</b>	107500,00	2500,00	311,67	2811,67	6,00	2817,67
<b>Syyskuu</b>	105000,00	2500,00	304,58	2804,58	6,00	2810,58
<b>Lokakuu</b>	102500,00	2500,00	297,50	2797,50	6,00	2803,50
<b>Marraskuu</b>	100000,00	2500,00	290,42	2790,42	6,00	2796,42
<b>Joulukuu</b>	97500,00	2500,00	283,33	2783,33	6,00	2789,33
<b>Tammikuu</b>	95000,00	2500,00	276,25	2776,25	6,00	2782,25
<b>Helmikuu</b>	92500,00	2500,00	269,17	2769,17	6,00	2775,17
<b>Maaliskuu</b>	90000,00	2500,00	262,08	2762,08	6,00	2768,08