

# Utveckling av gransknings- och skadehanteringsprocess vid Autolink Finland Oy

Christopher Hellström

Examensarbete för ingengörsexamen (YH)-examen

Utbildningsprogrammet för produktionsekonomi

Vasa 2019



## EXAMENSARBETE

Författare: Christopher Hellström  
Utbildning och ort: Produktionsekonomi, Vasa  
Handledare: Teemu Vaahtera, Autolink Finland Oy  
Mikael Ehrs, Novia

Titel: Utveckling av gransknings- och skadehanteringsprocess vid Autolink Finland Oy

---

Datum 18.12.2019 Sidantal 27

---

### Abstrakt

Detta examensarbete har gjorts på uppdrag av Autolink Finland Oy. Autolink Finland Oy är ett biltransportföretag beläget i Hangö, Finland. Företaget kör huvudsakligen ut nya bilar från importörerna till bilaffärer runtom i Finland, även begagnade- och importbilar till privatpersoner.

Målet med detta examensarbete var att förbättra processerna i samband med granskning av bilar och rapportering av skador. I nuläget går mycket tid förlorad på grund av brister i processerna och därav lider också lönsamheten. Det finns anvisningar för hur saker skall skötas men de behöver uppdateras och sammanställas till en funktionerande manual.

I teoridelen beskrivs bakgrund, befintliga processer och anvisningar. Nuvarande standarder samt anvisningar för hur man skall tillverka en bra manual kommer att presenteras. För att säkerställa ett så bra resultat som möjligt så diskuterade jag aktivt med kollegor och med företagets chaufförer under skrivprocessen.

Resultatet av arbetet är en sammanställd manual för granskning av bilar samt rapportering av skador. Manualen innehåller detaljerade beskrivningar över hur chaufförerna skall gå tillväga vid olika fall, vem som skall informeras och hur de skall agera.

---

Språk: Svenska

Nyckelord: skadehantering, processförbättring, manual

---

## BACHELOR'S THESIS

Author: Christopher Hellström  
Degree Programme: Industrial Management  
Supervisor(s): Teemu Vaahtera, Autolink Finland Oy  
Mikael Ehrs, Novia

Title: Improvement of Inspection and Damage Handling Procedure at Autolink Finland Oy

---

Date 18.12.2019 Number of pages 27

Appendices 0

---

### **Abstract**

This thesis was commissioned by Autolink Finland Oy. Autolink Finland Oy is a vehicle logistics company located in Hanko, Finland. The company's main business is the transportation of new vehicles from the port of Hanko to dealers in Finland. Autolink Finland Oy does also transport used and import vehicles to private individuals.

The aim of this thesis is to improve the inspection and damage handling procedure at Autolink Finland Oy. Currently a lot of time is wasted due to deficiencies in the processes and hence the profitability of the company suffers. There are currently guidelines for how things should be done but they need to be updated and combined into a functioning manual.

In the theory part of this thesis I will go through the background for this project and existing guidelines. I will also present current standards and go through how to make a good manual. To ensure that the results are as good as possible I will have ongoing discussions with my colleagues and the company's drivers throughout the writing process.

The result of the work is a compiled manual for car inspection and damage reporting. The manual contains detailed descriptions of how the drivers should act in different cases.

---

Language: Swedish

Key words: Damage handling, process improvement, manual

---

# Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Syfte.....	1
1.3	Avgränsning.....	2
1.4	Disposition.....	2
2	Autolink Finland Oy.....	3
3	Teori.....	5
3.1	ECG - The Association of European Vehicle Logistics.....	5
3.2	NSAB 2015 – Nordiskt speditorsförbunds allmänna bestämmelser.....	9
3.3	Övriga anvisningar.....	10
3.4	Lastplanerings och -hanteringsprogrammet Cone.....	10
3.5	Hur skriver man en bra manual?.....	11
3.5.1	Manualens mål.....	11
3.5.2	Manualens läsare.....	11
3.5.3	Stil och Struktur.....	12
3.5.4	Bilder och illustrationer.....	12
3.5.5	Testning och publicering.....	12
4	Metodik.....	13
4.1	Planering & specificering.....	13
4.2	Befintliga anvisningar, bestämmelser & standarder.....	13
4.3	Litteraturstudie.....	14
4.4	Diskussioner.....	14
4.5	Skrivandet av manualen.....	15
4.5.1	Förarbete.....	15
4.5.2	Definition av läsare.....	15
4.5.3	Manualens uppbyggnad och struktur.....	16
4.5.4	Skrivandet av manualen.....	16
4.5.5	Testning och publicering.....	17
5	Resultat.....	18
6	Sammanfattning.....	25
6.1	Har syftet och målet uppnåtts?.....	25
6.2	Förslag till fortsatt utveckling.....	26
6.3	Slutord.....	26
7	Källförteckning.....	27

# 1 Inledning

Inom biltransportbranschen råder det liksom inom hela logistikbranschen väldigt hård konkurrens. Priserna är väldigt pressade och marginalerna är små. För att överleva måste företagen hela tiden förbättra sin verksamhet. Bilar fraktas med små marginaler vilket leder till att redan en transportskada kan äta upp en stor del av vinsten. Biltransportbranschen har dessutom varit i ett sådant läge att det inte funnits så många aktörer men nu tränger sig nya företag in på marknaden. Det här arbetet har gjorts för att försöka minska på antalet transportskador och tid som går förlorad på grund av dem. Allt för att förhoppningsvis minimera förluster och öka lönsamheten.

## 1.1 Bakgrund

Jag har valt att göra mitt examensarbete åt min nuvarande arbetsgivare Autolink Finland Oy. Valet var således enkelt då jag har god inblick i företaget och själv vet vilka problem och utmaningar man stöter på. Jag kontaktade min chef dvs. företagets verkställande direktör för att diskutera möjliga ämnen som kunde vara lämpligt som examensarbete. Vi beslöt oss för att jag skulle undersöka skadehanterings och bilgranskningsprocessen för att se vad som kunde förbättras. Som konkret produkt av detta arbetet skall en manual för ovannämnda processer tillverkas. Manualen är tänkt som ett verktyg åt lastbilschaufförerna för att underlätta deras arbete. I dagsläget har företaget många öppna fall gällande transportskador där det bl.a. twistas om vad som är och inte är en transportskada. Huvudtanken är att genom ordentliga anvisningar upptäcka befintliga skador före transport samt minska tidsförlusten då skador upptäcks.

Jag arbetar som en av fyra trafikledare på Autolink Finland Oy dvs. i praktiken tar jag emot beställningar, betjänar kunder och planerar laster. Jag har fungerat i min nuvarande position sedan februari detta år. Men jag arbetade även på Autolink från 2013 – 2015, då skötte jag om planeringen av tågagnslastningar. En fungerande manual kommer också att minska på min och mina kollegors arbetsbörda då vi förhoppningsvis inte i samma grad behöver reda ut oklara fall.

## 1.2 Syfte

Syftet med detta examensarbete var att arbeta fram en manual för granskningen av bilar samt hantering av skador. Manualen skall fungera som ett verktyg för Autolink Finland Oy:s

chaufförer och underlätta deras arbete. I manualen skall det finnas klara detaljerade anvisningar för hur de skall gå tillväga då de granskar bilar, upptäcker eller orsakar skador.

Målet med manualen var att minska på kostnader genom att upptäcka befintliga skador i tid dvs. före ansvaret för lasten flyttas över på Autolink Finland Oy och företaget således får stå för defekter som upptäcks vid leverans. Manualen skall också spara tid genom att chaufförerna snabbt kan se hur de skall agera vid osäkra fall. All tid som går åt till att utreda osäkra fall orsakar direkta förluster för företaget i form av förlorad arbetstid och eventuellt försenade bilar. Resultatet skall vara en lättläst manual med bilder och exempel. Manualen kommer att delas upp i två kapitel, ett för granskningen av bilar och ett för hantering av skador.

Det finns anvisningar för alla processer i dagensläget men de är utspridda över ett antal dokument. Tanken är att manualen skall koncentrera dessa till en hanterbar helhet. För att tillverka en så bra manual som möjligt så kommer litteratur och befintliga manualer att studeras. Utöver det så kommer jag att diskutera med chaufförerna och få deras åsikt över hur manualen borde vara uppbyggd.

### **1.3 Avgränsning**

Det här arbetet är begränsad till de faktorer som Autolink Finland Oy kan påverka. Faktorer som bestäms av lagstiftning eller är överenskomna i kontrakt med kunder beaktas inte. Tanken är att detta arbete skall kunna användas vid förhandlingar med kunder i framtiden för att hitta en gemensam linje.

### **1.4 Disposition**

Det här arbetet består av 8 kapitel. I kapitel 2 kommer uppdragsgivaren Autolink Finland Oy att presenteras. I kapitel 3 presenteras den teori som kommer att ligga som grund för den manual som kommer att tillverkas. I kapitel 3 presenteras även befintliga bestämmelser, processer och anvisningar samt vad som krävs för att tillverka en bra manual. I kapitel 4 presenteras metodiken och i kapitel 5 resultatet. Arbetet avslutas med en sammanfattning i kapitel 6.

## 2 Autolink Finland Oy

Autolink Finland Oy är ett biltransportföretag med huvudkontor i frihamnen i Hangö. Företaget är grundat 2009 och sysselsätter idag sex personer. Största delen av chaufförerna är anställda av Autolink Baltics och är uthyrda åt Autolink Finland Oy. Autolink Finland har även ett antal finska underleverantörer. Som företagets VD fungerar Kristjan Reigo som även är VD för Autolink Baltics. 2017 var företagets omsättning 4,5 miljoner euro och vinsten 51 000 euro dvs. 1% av omsättningen.

Autolinks huvudområde är "Finished Vehicle Logistics" dvs. fraktandet av fabriksnya bilar ut till bilaffärer runtom i Finland. Autolink kör även begagnade bilar mellan bilaffärer och fram till privatpersoner. Huvuddelen av alla nya bilar körs från Hangö frihamn men även från Åbo och Nystad. De största kunderna är importörer och större billaffärskedjor. Autolink sköter även om import av bilar från Tyskland och nu allt mera från Sverige. Största delen av bilarna levereras till huvudstadsregionen. Autolink Finland Oy har terminaler i Åbo och Vanda.

Autolink Finland Oy är en del av Autolink Group, Autolink Group som helhet är en av de ledande biltransportaktörerna i de baltiska och nordiska länderna. Som koncern levereras över 200 000 bilar per år. Förutom biltransporter kan Autolink erbjuda även transport via järnväg till exempelvis Ryssland eller Kazachstan. (Autolink Finland Oy, 2019)

Autolink har ett 20-tal biltransportlastbilar till sitt förfogande, både egna och underleverantörer. Biltransportlastbilarna som används är av varierande märken såsom t.ex. Mercedes, Volvo och Man. Släp- och påbyggnadstillverkare som används är Lohr, Rolf och Kässbohrer. I dagsläget får lastbils kombinationer vara upp till 25 meter långa i Finland, beroende på kombination av märke på lastbil, släp- och påbyggnadstillverkare kan en lastbil ta allt mellan 8–11 personbilar per last.

I figur 1 nedan finns ett exempel på en av Autolink Finland Oy:s biltransport bilar, Mercedes-Benz Actross med Lohr påbyggnader och släp. Kombinationen i fråga kan transportera upp till tio bilar.



**Figur 1 Mercedes-Benz Actross med Lohr påbyggnader och släp**

Autolink Finland Oy är idag den näst största operatören på den finska marknaden tätt följda av Hinaus Sjöberg Oy som nu även gett sig in på biltransportmarknaden. Den överlägset största aktören är SE Mäkinen Logistics Oy. SE Mäkinen Logistics Oy har ett starkt grepp om marknaden då de också gör PDI (Pre Delivery Inspection) åt ett stort antal biltillverkare. De har således möjlighet att påverka en större del av hela leveranskedjan och kan erbjuda paketlösningar.



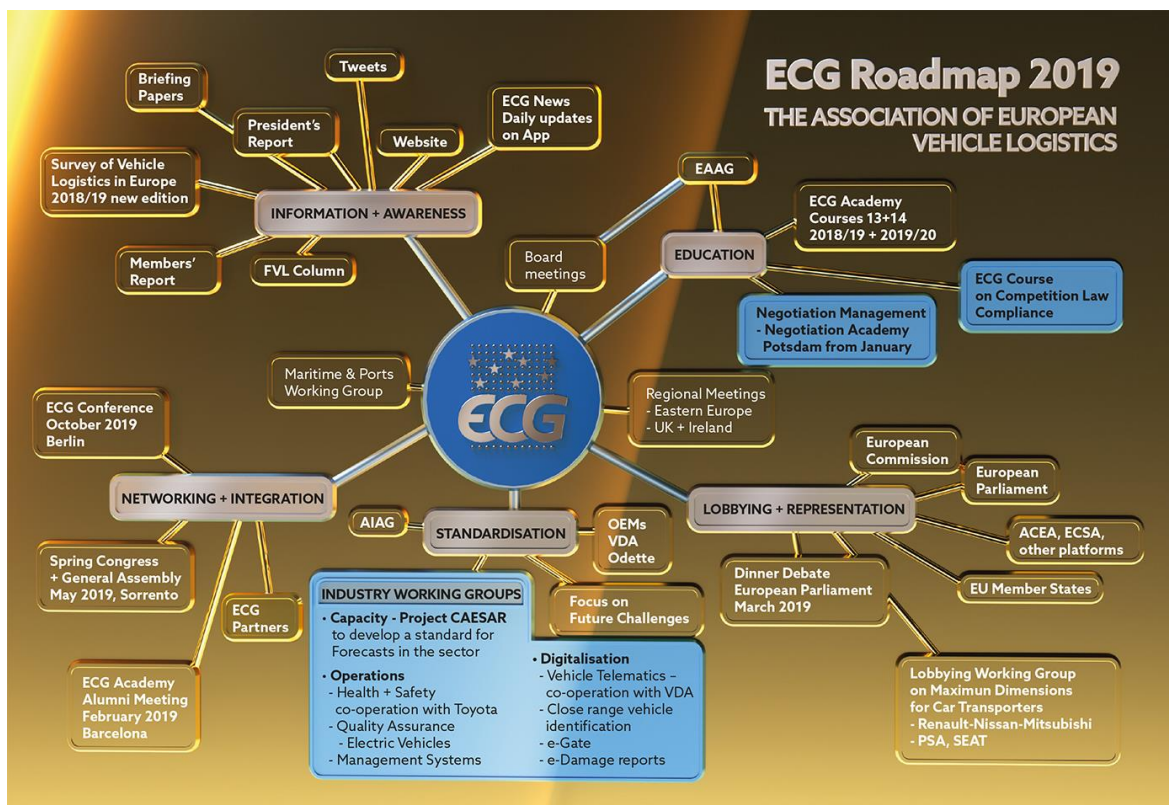
## 3 Teori

I det här kapitlet presenteras de befintliga anvisningar och standarder som kommer att utforma en stor del av den manual som kommer att tillverkas. Utöver det kommer teori över vad som gör en bra och lättläst manual att presenteras. Jag kommer att börja med att presentera ECG – The Association of European Vehicle Logistics eftersom deras anvisningar är i bruk i stora delar av Europa och också tillämpas av Autolink. Efter det kommer jag att presentera Nordiskt Speditörsförbunds allmänna bestämmelser eftersom de gäller all speditörsverksamhet i de nordiska länderna och är därav också relevanta i detta arbete. Jag kommer också att presentera andra relevanta anvisningar och hur ansvarsområdena gällande biltransporter är uppbyggda. Till slut kommer jag även att presentera lastplanerings- och lasthanteringsprogrammet Cone som är det viktigaste programmet som används inom företaget. I Cone finns data över alla bilar som transporteras och det är i det programmet som chaufförerna skriver in kommentarer över exempelvis skador de hittat eller väderförhållanden som påverkar granskandet av bilar.

### 3.1 ECG - The Association of European Vehicle Logistics

Autolink Finland Oy är medlem i ECG dvs. The Association of European Vehicle Logistics. ECG är grundat 1997 med mål att skapa gemensam plattform samt att stöda företag som verkar inom Finished Vehicle Logistics dvs. logistik som har att göra med fabriksnya bilar. ECG har idag över 100 medlemmar och så gott som alla större biltransportföretag är med i föreningen. ECG har sitt huvudkontor i Bryssel där styrelsen och presidenten sitter. ECG samarbetar med biltillverkare för att skapa gemensamma spelregler och standarder. ECG lobbyar också för biltransportföretagen inom EU och andra institutioner. (ECG Association, 2019)

I figur 2 kan man se ECG:s roadmap för 2019 där det framkommer allt föreningen gör.



Figur 2. ECG Roadmap 2019 (ECG, 2019)

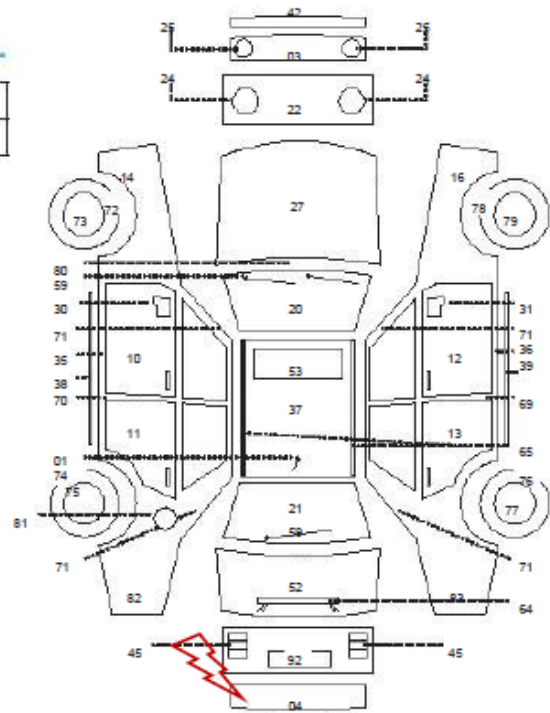
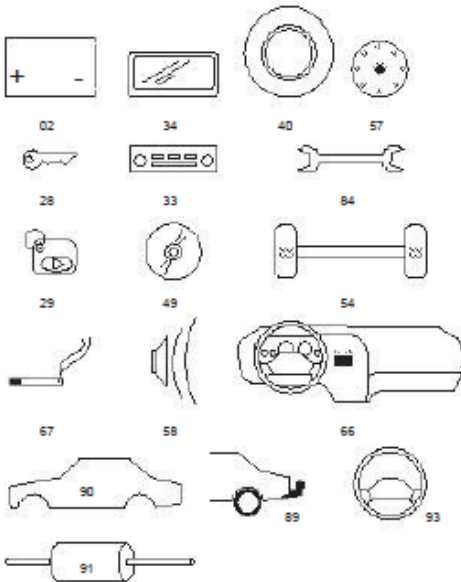
Autolink följer ECG:s standarder för kvalitet om det inte i transportavtalet med kunden är definierat striktare anvisningar. Autolink använder sig därav också av ECG:s standarder och anvisningar för granskning av bilar, exempel på granskningsblankett i figur 3. Vissa kunder har striktare granskningar än ECG:s anvisningar. Tanken är därför att vi i manualen skall utgå från ECG:s anvisningar och anpassa dem så att de går att använda till alla kunder.

Figur 3 är ECG:s standardblankett för granskning av bilar då man hittar någon skada. Till först fyller man i information om bilen. Då man fyller i information om själva skadan börjar man med att fylla i fältet "Sijainti koodi" dvs var man hittat skadan. Sedan fyller man i vilken typ av skada det är i fältet "Vahinko koodi" och hur allvarlig skada det är fråga om i fältet "Vah. vakavuus". Till slut fyller man i information om vem som granskat och var. De olika koderna finns på blankettens baksida, exempel i figur 4.



# ECG Yleinen Ajoneuvon Tarkastus Lomake

Merkki/Malli	
Alusta No.	



A			B			C			D		
Sijainti koodi	Vahinko koodi	veh.	Alue koodi	Vahinko koodi	veh. vakavuus	Alue koodi	Vahinko koodi	veh. vakavuus	Alue koodi	Vahinko koodi	veh. vakavuus

Kuljetus Osio	A	B	C	D
Luovuttaja				
Rekka no./Alus/Veunu				
Alekkijotus				
Nimiselvennys				
Vastaanottaja				
Tarkastajan nimi				
Alekkijotus				
Päivämäärä				

Figur 3 ECG Granskningsblankett (Autolink Finland Oy, 2019)

## Sijainti koodit



1	Antenni/Antenni pesä	34	Tv/Dvd Näyttö	67	Tupakansytyin / tuhkarasia
2	Akku/Kotelo	35	Kynnyslista vasen	68	Verhoilu etu
3	Puskuri etu	36	Kynnyslista oikea	69	Keskipalkki oikea
4	Puskuri taka	37	Katto	70	Keskipalkki vasen
5	Puskuri/Suoja-Etu	38	Astinlauta vasen	71	Sivupalkki
6	Puskuri/Suoja-Taka	39	Astinlauta oikea	72	Rengas etu vasen
7	Lastausovi ,oikea	40	Vararengas	73	Vanne etu vasen
8	Lastausovi vasen	41		74	Rengas vasen taka
9	Lastausovi sivu	42	Roiskesuoja/Etuspoileri	75	Vanne vasen taka
10	Ovi Vasen Etu	43		76	Rengas etu vasen
11	Ovi Vasen Taka	44	Polttoainesäiliö	77	Vanne etu vasen
12	Ovi Oikea Etu	45	Takavalot	78	Rengas etu oikea
13	Ovi Oikea Taka	46		79	Vanne etu oikea
14	Lokasuoja Vasen Etu	47		80	Imanottoaukko
15	Varttikate/Pick-Up lava-vasen	48	Paneli Etu Vasen	81	Bensaluuku
16	Lokasuoja Oikea Etu	49	CD-vaihtaja erillisyksikkö	82	Takalokasuoja
17	Varttikate/Pick-Up lava-vasen	50	Paneli Etu Oikea	83	ETulokasuoja
18	Etu Matot	51		84	Työkalut/Tunkki/Avain/Pultit
19	Taka Matot	52	Jarruvalo takalasi	85	Navinäyttö
20	Tuulilasi	53	Kattoluukku	86	Parkkitulvat
21	Takalasi	54	Ripustukset	87	
22	Etusäleikkö	55	Takakontti	88	
23	Hansikasiokeero	56	Katto Avo	89	Vetokoukku
24	Etuvälöt /Viikut	57	Pölykapselit/vanteet	90	Kori
25	Sumuvälöt/Ajovälöt/Spotti valot	58	Kaluttimet	91	Pakoputkisto
26	Katoverhoilu	59	Pyyhkijät, kaikki	92	Kilpteline
27	Konepeitti	60		93	Ohjaupyörä / Airbag
28	Avalimet	61	Laatikko sisä, Pickup	94	Etustuin Vasen
29	Avalimeton kaukosäätö	62		95	Etustuin Oikeat
30	Sivupeli vasen	63	Lava	96	Takaistuin
31	Sivupeli Oikea	64	Spoiler Taka	97	Verhoilu Taka
32		65	Kattoteline/kattokaitteet	98	Sisustus muu
33	Audio/Video Soitin	66	Kojelauta	99	Moottoritila muu

## Vaurio koodit

1	Taipunut	11	Lävistys	23	Lasi Naarmuuntunut
2	Rikki	12	Naarmuuntunut	24	Viikut/lisävalot vahingoittuneet
3	Viljo	13	Repeytynyt	25	Siirtokuvat/Teipit vahingoittuneet
4	Lommo	14	Lommo Ei maaliva uriota	29	Saastunut ulkopuoli
5	Lohkeama	18	Listoitus, symboli vahingoittunut	30	Neste vahinko ulkopuoli
6	Halkeama	19	Listoitus, symboli Löysällä	34	Paneloinnin reunat lohjenneet
7	Puhkaistu	20	Lasi Halkeama	36	Laskusta poikkeava, väärä osa tai muu asia
8	Puuttuu	21	Lasi Särkynyt	37	Laitteisto vahingoittunut
9	Kulunut	22	Lasi Lohjennut	38	Laitteisto Löysällä/Puuttuu
10	Tahraantunut/Likaantunut				

## Vaurio koko

1	Vaurio Pituus/Halkaisija alle 3 cm
2	Vaurio Pituus/Halkaisija yli 3 cm alle 8 cm
3	Vaurio Pituus/Halkaisija yli 8 cm alle 15 cm
4	Vaurio Pituus/Halkaisija yli 15 cm alle 30 cm
5	Vaurio Pituus/Halkaisija yli 30 cm
6	Hävinnyt

Figur 4 ECG Granskningsblankett baksida (Autolink Finland Oy, 2019)

### 3.2 NSAB 2015 – Nordiskt speditörsförbunds allmänna bestämmelser

NSAB 2015 – Nordiskt speditörsförbunds allmänna bestämmelser är en samling standardbestämmelser som de nordiska länderna tillsammans arbetat fram. De första bestämmelserna lanserades 1919 efter det har de uppdaterats 1959, 1974, 1985, 1998 och 2015. NSAB bestämmelserna definierar speditörens och uppdragsgivarens rättigheter och skyldigheter. Finland har representerats av Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto i förhandlingarna. (Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry, 2019)

NSAB 2015 består av totalt 29 paragrafer av vilka de mest intressanta i vårt fall är paragraf 15 och 16 som hittas under rubriken ”Speditörens ansvar som avtalsslutande part”. Paragraf 15 konstaterar att alla skador och förluster som uppstår från det att godset är mottagits tills det levereras är på speditörens ansvar, exempel på detta i figur 5. Paragraf 16 listar ett antal undantagsfall i vilka skadan inte är på speditörens ansvar. Utöver detta finns det i NSAB 2015 bl.a. bestämmelser över lagring, uppdragsgivarens ansvar, reklamation, preskription och tvistelösning. (Nordiskt Speditör Förbund, 2016)

NSAB 2015 finns tillgänglig på svenska, finska, engelska och ryska.

#### SÄRSKILDA BESTÄMMELSER

##### SPEDITÖRENS ANSVAR SOM AVTALSSLUTANDE PART

##### § 15

Speditören ansvarar som avtalsslutande part i enlighet med § 2 och §§ 16 – 21 för förlust av, minskning av eller skada på gods som inträffar eller orsakas från den tidpunkt godset mottas för befordran till dess godset avlämnats, samt för försening av avhämtning eller leverans.

Om det på grund av omständighet utanför speditörens kontroll är eller blir omöjligt för speditören att fullfölja uppdraget på det sätt som överenskommit, eller där omständigheterna förhindrar speditören att utlämna godset efter att det ankommit till angiven leveransort, ansvarar speditören för godset i enlighet med § 6 stycke 1 om inte annat överenskommit med uppdragsgivaren.

Figur 5 §15 NSAB 2015 (Nordiskt Speditör Förbund, 2016)

## **Ansvarsområden**

Normalt gäller bestämmelserna som finns i NSAB 2015 dvs. direkt då speditören tagit emot godset är denna ansvarig för alla skador som upptäckts vid leverans. Det är därför som det är väldigt viktigt att bilarna granskas noggrant före lastning och att alla upptäckta skador noteras och dokumenteras. Det är därför också väldigt viktigt att notera väderförhållanden och andra aspekter som kan göra det svårt eller nästan omöjligt att granska en bil. Bilen kan vara täckt av snö eller så kan den vara så parkerad att den inte går att granska enligt givna anvisningar. I sådana fall kan det hända att skador blir oupptäckta.

I NSAB 2015 paragraf 16 finns det noterat ett antal fall i vilket uppkomna skador inte ligger på speditörens ansvar. Av dessa är punkt g den mest intressanta: ”användandet av öppet transportmedel när så är normalt förekommande eller har avtalats om”. (Nordiskt Speditör Förbund, 2016)

Så i princip kan skador som orsakats av stenskott eller andra yttrefaktorer under transport avskrivnas då Autolink Finland Oy bara använder sig av öppna biltransportlastbilar. Det har dock i praktiken visat sig vara svårt att bevisa när en skada har uppkommit och det finns ett antal öppna fall där kunden och Autolink är av olika åsikt. Det som gör saken ännu mer intressant är att Autolink Finlands Oy:s nuvarande försäkringsbolag vägrar ersätta skador som uppkommit under transport av stenskott och hänvisar till NSAB 2015.

### **3.3 Övriga anvisningar**

Utöver ECG och NSAB så har de större kunderna definierat egna anvisningar och bestämmelser i transportkontrakten. I de fallen gäller de i kontrakten definierade bestämmelserna. De stora bilimportörerna har egna anvisningar för hur bilar skall granskas, de är oftast bara små avvikelser från ECG:s anvisningar.

### **3.4 Lastplanerings och -hanteringsprogrammet Cone**

Cone är det viktigaste verktyget som används vid Autolink. Alla bilar som körs och deras uppgifter matas in i programmet. Programmet är webbaserat och har tre olika användargränssnitt beroende på användarens roll. Ett för trafikledarna, ett för chaufförerna och ett för kunderna. Beroende på roll ser programmet olika ut och har olika funktioner och

begränsningar. Chaufförerna ser sina egna laster medan kunderna kan göra beställningar. Cone är även direkt kopplat till ERP- Systemet för att underlätta fakturering.

Den viktigaste funktionen med tanke på manualen som skall tillverkas är möjligheten för chaufförerna att skriva in kommentarer bakom varje bil de fraktar. Idag används det till att skriva in anmärkningar t.ex. ”bilen smutsig, går ej att granska”. I framtiden är det även tänkt att det skall vara möjligt att ladda upp filer och bilder bakom varje bil.

### **3.5 Hur skriver man en bra manual?**

Här kommer jag att gå igenom hur man skall gå tillväga för att skriva en klar och lättförstådd manual. Manualer kan lätt göras allt för invecklade och utdragna vilket leder till att de sedan blir olästa. Det gäller att ta reda på vem manualen är riktad åt och vilken deras kunskapsnivå är för att kunna skraddarsy manualen till deras behov.

#### **3.5.1 Manualens mål**

För att tillverka en effektiv manual skall man börja med att definiera målet för manualen. Genom att definiera klara mål har man en större chans att tillverka en lyckad manual som verkligen används. Målet kan exempelvis vara att bekanta nya anställda med en arbetsplats, förfriska minnet på anställda, lära ut en ny arbetsuppgift eller att förminska antalet olyckor. Genom att definiera klara mål för manualen blir det lättare att strukturera och organisera innehållet till en lättläslig och användbar helhet. (Sembai, 2019)

I vårt fall kommer målet för manualen vara att förbättra upptäckandet av befintliga skador på bilar samt att förbättra hela skadehanteringsprocessen.

#### **3.5.2 Manualens läsare**

För att skriva en så bra manual som möjligt är det också viktigt att man känner till vilka som kommer att använda sig av manualen. Då vet man hur djupgående man behöver vara i sina beskrivningar. Det är skillnad på om manualen är riktad till nyanställda eller till erfarna arbetstagare. Det är onödigt att krångla till manualen med långa beskrivningar om de för läsarna är självklara. (Wiki How, 2019)

I vårt fall kommer manualens läsare att vara erfarna lastbilschaufförer med flera års erfarenhet av fraktandet av bilar. Även när det anställs nya chaufförer så åker det med gamla chaufförer under en inskolningsperiod.

### **3.5.3 Stil och struktur**

För att göra texten så klar och lättläslig som möjligt så lönar det sig att använda sig av numrerade listor som är strukturerade i tidsordning hur arbetsmomenten skall utföras. Man skall använda uppmaningar och tilltala läsaren direkt då man beskriver hur momenten skall utföras. Användning av punktlistor, rubriker, bilder och nyckelord med fet stil rekommenderas. (Klartext, 2004)

Då man skriver en manual är det viktigt att man håller är konsekvent då det kommer till stilen och strukturen. Man skall formatera texten och innehållet på samma sätt genom hela manualen för att göra den lättläslig. Det underlättar även skrivandet då man inte behöver fundera på hur man skall placera text eller bilder efter att man har gjort det en gång. Det finns färdiga stilmallar man kan använda eller så kan man tillverka en egen som passar de egna behoven. (Online-learning.com, 2017)

### **3.5.4 Bilder och illustrationer**

Det lönar sig att använda sig av bilder och illustrationer i så stor skala som möjligt. Hjärnan processorer visuell information mycket snabbare än text. Att kombinera bilder eller illustrationer med kort text är ett bra sätt att göra manualen lättläst och -förstådd. En bild rymmer mycket mera information än ett stycke text. Alla har vi hört uttrycket ”en bild säger mera än tusen ord”. (SwipeGuide, 2018) (Lanigan, 2010)

### **3.5.5 Testning och publicering**

Före man publicerar manualen skall man testa att den fungerar. Det lönar sig att låta en kollega läsa igenom manualen för att hitta oklarheter eller stavfel m.m. Det lönar sig också att testa manualen med dess tänkta läsare för att konkret se hur den fungerar. (Sembai, 2019)

Då manualen är testad skall man välja hur man publicerar den. I vårt fall kommer det att bli en utprintad fysisk manual som skall finnas i varje lastbil.



## **4 Metodik**

I det här kapitlet presenteras hur jag har gått tillväga för att tillverka manualen. En stor fördel för hela arbetet har varit att jag själv är anställd av Autolink Finland Oy och således har bra inblick i företaget. Utöver det har jag varje dag haft mina kollegor till förfogande ifall jag har funderat över något. Alla program, anvisningar och arbetsätt är sedan tidigare bekanta vilket också har varit en stor fördel. Arbetet började med att jag kontaktade min chef, Autolink Finland Oy:s VD, Kristjan Reigo, och diskuterade möjliga ämnen för ett examensarbete. Han kom snabbt fram till att gransknings- och skadehanteringsprocessen vore ett område som kunde förbättras. På samma gång fick min kollega Teemu Vaahtera äran att fungera som handledare. Teemu Vaahtera sköter utöver sina vanliga arbetsuppgifter som trafikledare om de reklamationer som kommer till företaget och är således bäst lämpad att fungera som handledare.

### **4.1 Planering och specificering**

Jag började med att hålla ett inledande möte med min handledare Teemu Vaahtera, där vi i grova drag gick igenom vad som önskades av den manual som skulle tillverkas. Vi diskuterade och funderade över i vilka fall man kunde dra nytta av en manual. Vi kom fram till att det går mycket tid förlorad då chaufförerna inte vet hur de skall gå tillväga, t.ex. då de upptäcker eller orsakar en skada på en bil på kvällen och inte får tag på någon från kontoret. Det har hänt att de sedan transporterat bilar som borde ha lämnats kvar för reparation, vilket orsakar mycket extra arbete för alla inblandade. I värsta fall hamnar vi för egen faktura transportera bilen tillbaka, betala för skadorna och betala böter för att bilen är försenad. En fungerande manual skulle vara ett ypperligt verktyg att förhindra sådana fall. Manualen skulle också vara ett bra stöd till nya chaufförer så att de inte i första taget behöver ta till telefonen.

Utifrån detta gjorde jag sedan upp en plan över hur jag skulle fortsätta arbetet och började samla ihop befintliga anvisningar samt söka efter teori jag kunde använda mig av.

### **4.2 Befintliga anvisningar, bestämmelser och standarder**

Efter att vi hade definierat målet för manualen började jag samla in och bekanta mig med befintliga anvisningar, bestämmelser och standarder. Dessa dokument styr verksamheten och det är de som kommer att ligga som grund för hela manualen. Den klart viktigaste av dessa är ECG:s instruktioner för granskning av bilar eftersom det där finns detaljerade

instruktioner över det viktigaste steget: granskning av bilar. Det är viktigt att hitta även de minsta skråmorna före en bil lastas, eftersom som jag nämnde i teorin så flyttas ansvaret för bilen över på speditören direkt då bilen flyttas. Det kostar hundratals euro bara att polera bort en skråma och om det kräver målning är summan snabbt över tusen euro. I vilket fall som helst är hela transporten på minus om dessa inte upptäcks före lastning.

Andra anvisningar och bestämmelser som jag samlade in och bekantade mig med var: NSAB 2015, ECG:s definitioner över transportskador, ECG:s skaderapporterings blankett, Daimlers anvisningar för lastning av Mercedes A-Class och special anvisningar för granskning av höga fordon. NSAB 2015 och ECG:s definitioner över transportskador var viktiga att läsa igenom för att veta på vem ansvaret ligger i olika situationer. Som jag nämnde i förra stycket så flyttas ansvaret enligt NSAB 2015 över på speditören direkt då vi flyttar en bil. Detta inverkar också direkt på manualen då vi valde att börja fotografera alla bilar som fraktas före vi flyttar dem för att ha något att luta tillbaka på ifall det uppstår tvister. ECG:s skaderapporterings blankett är i bruk och således också inkluderad i manualen. Autolink kör också nya bilar från Valmets bilfabrik i Nystad därav inkluderades också anvisningarna för lastning av A-Class i manualen. Vi har även special instruktioner för granskning av taket på höga fordon då det inte finns riktlinjer för det i ECG:s anvisningar.

### **4.3 Litteraturstudie**

För att skriva en så bra manual som möjligt så gjorde jag en litteraturstudie över hur man skall skriva en bra manual. Jag sökte på internet efter hur man skall gå tillväga för att tillverka en bra manual. Jag gjorde sökningarna på olika språk för att hitta de bästa tipsen. Utöver det läste jag igenom ett antal andra slutarbeten där det hade tillverkats manualer och gick igenom vilka källor de hade använt sig av. De bästa instruktionerna jag hittade finns samlade i teoridelen av detta arbete.

### **4.4 Diskussioner**

Under hela arbetets gång har jag diskuterat uppgiften och manualen med min handledare Teemu Vaahtera samt med företagets två andra trafikledare. Det är med mig själv inkluderat vi fyra som sköter om lastbilstrafiken vid Autolink Finland Oy. Jag har utnyttjat deras kunskap då de alla tre har väldigt omfattande erfarenhet inom biltransport- och logistikbranschen. Det har varit lätt att fråga om de saker jag funderat över och vad de tycker att borde inkluderas i manualen. Vi har diskuterat speciellt mycket om hur chaufförerna skall

agera utanför kontorstid då det inte finns några befintliga anvisningar. Saknaden av anvisningar leder till extra telefonsamtal vilka vi nu genom manualen hoppas kunna minska på.

Jag har också frågat av de tre nyaste chaufförerna vad de tycker om idén att använda en manual och vilka saker de tycker att är oklara gällande granskningen av bilar eller skaderapporteringen. Detta för att bättre kunna skraddarsy manualen till den tänkta läsaren. De har alla tre anställts under 2019, jag valde att inte fråga flera chaufförer då de andra ha flera års erfarenhet och inte kan räknas som nya. De var alla i stort sätt positivt inställda till manualen. De tyckte att det var bra att det kommer att finnas en manual där det snabbt kan hitta svar på de saker de funderar över. Angående granskning av bilar så visade det sig att de själva inte hade läst igenom ECG:s anvisningar utan förlitade sig på den praktiska inskolningen de hade fått de första dagarna på jobbet. Alla tyckte att det var bra med anvisningarna för hur de skall agera utanför kontorstid.

## **4.5 Skrivandet av manualen**

I den här delen kommer jag att stegvis gå igenom hur skrivandet av själva manualen gick till. Vilket förarbete som behövdes, hur läsaren definierades, hur uppbyggnaden och struktureringen gjordes. Sedan också hur själva skrivandet gick till och slutligen om testning och publicering.

### **4.5.1 Förarbete**

Förarbetet inleddes med att fundera över hur manualen skulle byggas upp och vad som skulle inkluderas. Efter diskussioner med mina kollegor kom vi i ett tidigt skede fram till att vi skulle göra en kort och klar manual och hålla alla specifika anvisningar som separata bilagor. Så att tröskeln för att plocka upp och läsa manualen skulle vara så låg som möjligt. Utöver det så är många av anvisningarna sådana som chaufförerna kan utantill efter en tid och sedan bara är onödigt stoff för dem att bläddra igenom.

### **4.5.2 Definition av läsare**

Som jag nämner i teorin så är det viktigt att anpassa manualen till läsaren för att göra den så användarvänlig som möjligt. Denna manual kommer endast att användas av Autolink Finland Oy:s chaufförer. De kommer att ha manualen med sig i lastbilen som ett extra verktyg då de är ute i trafik. Manualen kommer att användas av både nya chaufförer men

också av de mera erfarna chaufförerna ifall det är något som de har glömt eller funderar över. Därför är det viktigt att få med allt som behövs utan att gå för mycket in på detaljer. Chaufförerna vill helst lasta på och av så snabbt som möjligt, inte spendera tid på att läsa en krånglig manual, därför är det extra viktigt att den blir så lättläst som möjligt. Eftersom Autolink har chaufförer av ett antal olika nationaliteter valde vi att skriva manualen på engelska.

#### **4.5.3 Manualens uppbyggnad och struktur**

Jag bestämde mig i ett tidigt skede för att använda mig av Microsoft PowerPoint för att producera manualen och på så sätt göra det nästintill omöjligt att skriva långa och krångliga stycken. Manualen är strukturerad med hjälp av de rekommendationer som återfinns i teorin dvs. en inledande innehållsförteckning, punkt- och nummerlistor, viktiga nyckelord skrivna med fetstil. Nummerlistor har använts där moment skall utföras i en viss ordning.

Som jag nämnde tidigare så valde vi efter diskussioner med mina kollegor att inte skriva om alla de befintliga instruktionerna utan att ha dem som bilagor till manualen, detta för att korta av manualen och på så sätt göra det lättare att snabbt hitta rätt stycke och sedan rätt bilaga. Jag använde bilder och illustrationer där det var möjligt vilket rekommenderades i teorin. Totalt valde vi att dela in manualen i sex stycken: fyra stycken för olika gransknings skeden och två stycken för rapportering av skador. Många av granskningskedena är sådana som chaufförerna efter en tid gör automatiskt men nu finns de också nerskrivna.

För att göra det lättare att hitta rätt bilaga gav jag bilagorna ett nummer beroende på vilket stycke de hör till och en bokstav enligt den ordning bilagan kommer i stycket. Exempelvis ECG:s granskningsinstruktioner fick kombinationen 1A då de hör till första stycket och är styckets första bilaga.

#### **4.5.4 Skrivandet av manualen**

Sedan var det bara att utgående från styckesindelningen och mina anteckningar att börja skriva manualen. Under skrivandet diskuterade jag aktivt med mina kollegor vad som skulle inkluderas och om de hade några idéer eller invändningar. Efter att jag hade skrivit klart första versionen printade jag ut den och lät mina kollegor läsa igenom den och ge feedback. Eftersom jag aktivt redan under skrivandet korrigerade mycket var det inte så mycket som krävde åtgärder. Teemu påpekade ett antal stavfel och några ställen han ansåg att var oklara.

Baserat på feedbacken korrigerade jag sedan det som kommenterats och printade ut en ny version.

#### **4.5.5 Testning och publicering**

Före manualen tas i bruk skall den ännu testas av några utvalda chaufförer. Ifall det ännu eventuellt behövs göra ändringar. Slutligen då alla är nöjda med manualen skall denna printas ut och finnas tillgänglig i alla bilar. Tanken är att denna manual skall uppdateras vid behov om det t.ex. kommer nya föreskrifter.

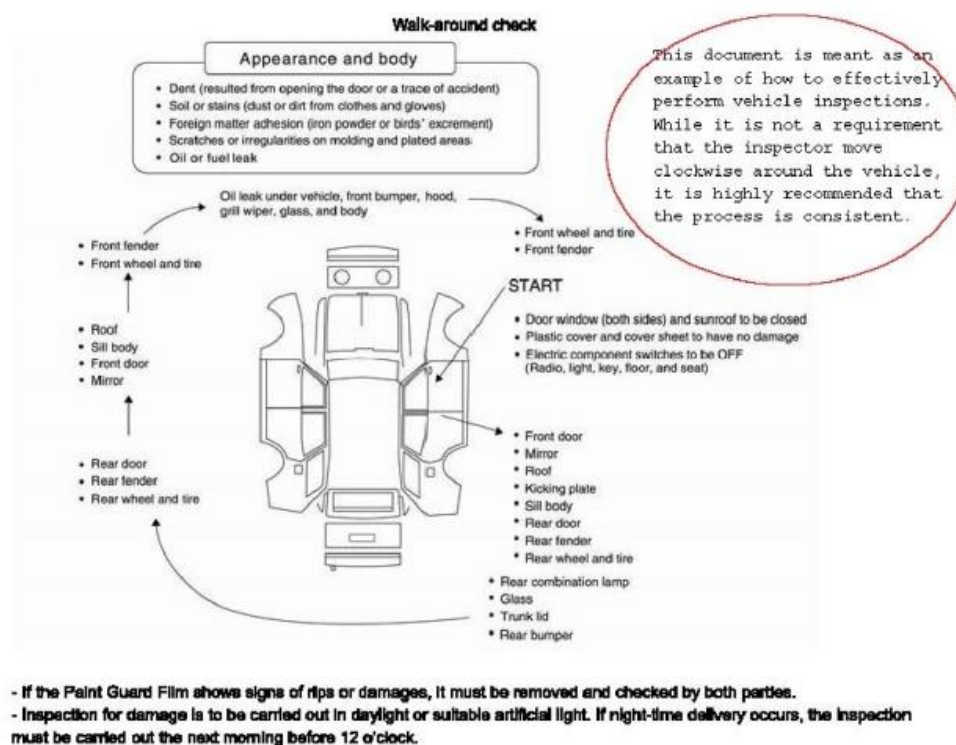
## 5 Resultat

I det här kapitlet presenterar jag och kommenterar den tillverkade manualen. Totalt består manualen av sex stycken av vilka fyra är anvisningar för olika granskningskedan och två är anvisningar för rapportering av skador. Nedan följer en kort presentation av de olika styckena samt exempel ur varje stycke.

### 1. Pre Loading Inspection

I det här stycket finns anvisningar över hur man skall granska en bil före lastning. Det hänvisas till ECG:s gransknings anvisningar som finns som bilaga (1A) till manualen. ECG:s anvisningar är detaljerade och flera sidor långa, i figur 6 nedan finns ett exempel på hur man skall göra en ”Walk-around check” som är tagen från sida tre ur ECG:s anvisningar.

#### Walk Around Check<sup>1</sup>



Figur 6 ECG Granskningsanvisningar (ECG Association, 2019)

I det här stycket finns också skilda anvisningar för hur man skall granska taket på höga fordon vilket är ett exempel på hur vi inte bara klara oss med ECG:s anvisningar. I ECG:s

anvisningar finns inte riktlinjer för hur man skall granska fordon som är så höga att man inte ser taket då man står på marken. Exempel på dessa anvisningar i figur 7.



Figur 7 Anvisningar för granskning av höga fordon (Autolink Finland Oy, 2009)

I samband med det här stycket valde vi att införa en ny praxis där vi kommer att fotografera alla sidor på en bil före flytt så att vi har något att falla tillbaka på ifall det uppstår tvister. Vi kan då t.ex. bevisa att en skada funnits på bilen före lastning, gäller speciellt begagnade bilar.

I det här stycket finns också anvisningar för hur man skall gå tillväga ifall det av någon orsak inte är möjligt att granska en bil enligt anvisningarna och när man skall lägga in kommentarer i planeringsprogrammet Cone. Det kan t.ex. vara svårt att granska en bil enligt instruktionerna ifall det har snöat, men då skall man ändå granska där det går. Exempel på dessa instruktioner i figur 8, taget ur manualen sida 6.

- Inspect the areas which are possible



1. Pre Loading Inspection

6

Figur 8 Sida 6 i manualen (Autolink Finland Oy, 2019)

## 2. After Loading Inspection

I det här stycket finns instruktioner för hur man snabbt skall granska bilen efter att den är lastad ombord för att se att det inte skett några skador under lastningen. I samband med att man kontrollerar bilen skall man också se till att alla remmar sitter ordentligt och att det finns tillräckligt med utrymme runt bilen. I det här stycket hänvisas till bilaga 2A där det finns special anvisningar för lastning av Mercedes A-Class i Nystad. Exempel på detta ur manualen i figur 9.



## 2. After Loading Inspection

- Do a quick check to see that no damage has occurred during loading
- Special attention to be paid to low clearance vehicles
- When loading A-models in Uusikaupunki please pay special attention to areas marked in Appendix 2A.
- Check lashing and clearance of all loaded cars

8

2. After Loading Inspection

**Figur 9 After Loading Inspection (Autolink Finland Oy, 2019)**

### 3. Pre Unloading Inspection

I det här stycket finns korta instruktioner för granskning av bilar före avlastning för att kontrollera att det inte har skett skador under transporten. Här lade vi till anvisningen att ta bild av allt som skett under transporten även om det nödvändigtvis inte enligt NSAB 2015 räknas som transportskada. Exempel ur manualen i figur 10.

## 3. Pre Unloading Inspection

- Do a quick check to see that no damage has occurred during transit.
- Take a picture of everything found even if it would not be considered as transport damage.

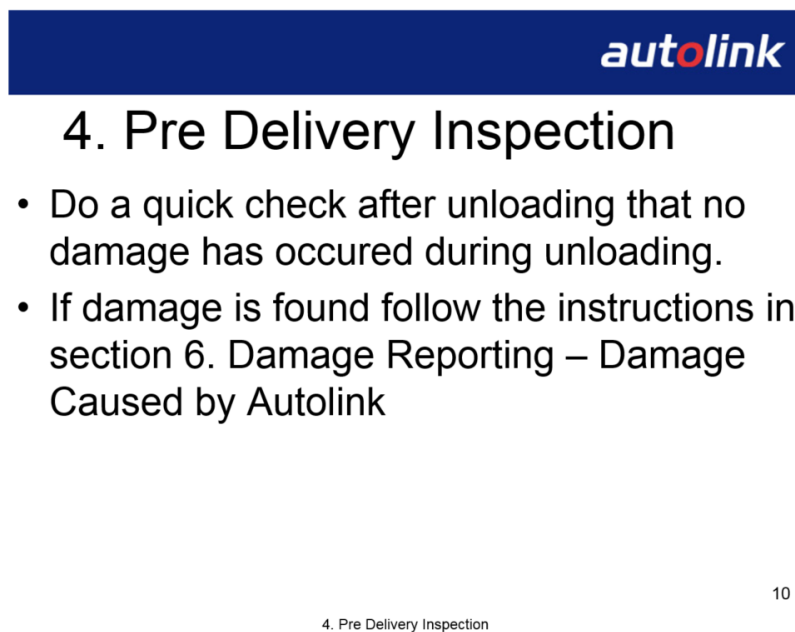
9

3. Pre Unloading Inspection

**Figur 10 Pre Unloading Inspection (Autolink Finland Oy, 2019)**

#### 4. Pre Delivery Inspection

Kort instruktion för granskning efter avlastning före bilen levereras till kunden. Exempel på detta i figur 11.



Figur 11 Pre Delivery Inspection (Autolink Finland Oy, 2019)

#### 5. Damage Reporting – Damage Found Before Loading

I det här stycket finns instruktioner för hur man skall gå tillväga då man upptäcker en skada i samband med granskning före lastning, både för nya bilar från importören och nya/begagnade bilar mellan bilaffärer. Här finns även anvisningar för hur man skall göra under och utanför kontorstid, vem som skall informeras, när man skall ta bilder och när man skall lägga kommentarer i Cone. Exempel ur detta stycke i figur 12.

## 5. Damage Reporting – Damage Found Before Loading

- If damage is found on a **new car** that is leaving from Assistor
  1. Dont touch the car
  2. Inform the Office/Assistor.
- If damage is found on a **dealer to dealer car**
  1. Take pictures
  2. Put a note in the remarks field in Cone.

11

5. Damage Reporting – Damage Found Before Loading

Figur 12 Damage Reporting – Damage Found Before Loading (Autolink Finland Oy, 2019)

## 6. Damage Reporting – Damage Caused by Autolink

I det här stycket finns instruktioner över hur man skall gå tillväga då Autolink är den som orsakar en skada. Igen samma saker som i tidigare stycken här finns instruktioner över hur man skall gå tillväga under kontorstid, utanför kontorstid, då det gäller nya bilar eller begagnade bilar, när man skall ta bilder osv. I det här stycket hänvisas till bilaga 5A dvs. ECG:s skaderapporterings blankett som presenterades i teoridelen. Exempel ur detta stycke i figur 13 & 14.

## 6. Damage Reporting – Damage Caused by Autolink

- If you damage a **new car** leaving from Assistor
  1. Do not load the car
  2. Inform the office
- If you damage a **dealer to dealer car**
  - During office hours inform the dealer to see if it is allowed to leave
  - Outside office hours load the car

13

6. Damage Reporting – Damage Caused by Autolink

**Figur 13 Damage Reporting – Damage Caused by Autolink (Autolink Finland Oy, 2019)**

- In all cases when damage is caused by autolink:
  1. Fill out a damage report, appendix 5A
  2. Take pictures
  3. Put a note in the remarks field in Cone.
  4. Inform the office

14

6. Damage Reporting – Damage Caused by Autolink

**Figur 14 Damage Reporting – Damage Caused by Autolink (Autolink Finland Oy, 2019)**

## 6 Sammanfattning

Målet med det här examensarbetet var att åstadkomma förbättringar i gransknings- och skadehanteringsprocessen vid Autolink Finland Oy. Gransknings- och skadehanteringsprocesserna är båda viktiga delar i transportkedjan och därav orsakar brister i dessa direkta förluster för företaget. Vid granskningskedet är det oupptäckta befintliga skador som orsakar de största förlusterna och vid skadehanteringsprocessen går mycket tid förlorad då chaufförerna inte har klara instruktioner. I början på projektet beslutade vi att en manual med anvisningar för hur chaufförerna skulle agera i olika lägen skulle tillverkas. Jag inledde mitt förbättringsprojekt med att samla ihop och läsa igenom befintliga anvisningar och instruktioner. Jag gjorde sedan en litteraturstudie över hur man tillverkar en bra manual för att få en klar bild över hur en bra fungerande manual skall vara uppbyggd. Jag började sedan skriva själva manualen och sammanställde nya och gamla anvisningar och instruktioner till en helhet. Under hela arbetets gång diskuterade jag aktivt med mina kollegor, de hjälpte till då det behövdes och kom också med goda råd. Jag utnyttjade också chaufförerna då det var möjligt, de fick läsa igenom manualen och komma med feedback.

Jag stötte inte på några större problem under arbetets gång vilket till en stor del säkerligen har berott på att jag själv är anställd av företaget. Jag har inte haft någon tidspress och har kunnat dra nytta av mina kollegor. Det har dock stundvis gått långsamt framåt då jag är heltidsanställd och har mina vanliga arbetsuppgifter att sköta.

### 6.1 Har syftet och målet uppnåtts?

Enligt mig har syftet och målet med arbetet uppnåtts. Vi har lyckats binda ihop ett antal anvisningar och instruktioner till en lättläst fungerande helhet. Nu finns det också klara instruktioner hur chaufförerna skall agera då de hittar skador utanför kontorstid. Det återstår dock att se hur manualen fungerar i verkligheten och om den verkligen används. Risken finns att chaufförerna återfaller till gamla vanor och tar till telefonen och ringer istället för att använda manualen.

Jag hoppas att manualen kommer att leda till inbesparingar. Det är svårt att uppskatta någon konkret summa men skulle manualen redan hjälpa till med att hitta ett tiotal skador före lastning finns en potential att spara in tusentals euro.

## **6.2 Förslag till fortsatt utveckling**

Manualen uppnår nu de mål som var satta för detta arbete, men det finns saker man säkerligen kunde förbättra i framtiden. Det känns lite gammaldags att tillverka en manual som man sedan printar ut på papper, i framtiden kunde manualen exempelvis integreras i planeringsprogrammet Cone. Manualen kommer i vilket fall som helst att uppdateras kontinuerligt efter den feedback som fås och sedan enligt eventuella nya instruktioner och bestämmelser.

## **6.3 Slutord**

Det här har varit ett intressant arbete att utföra då jag har fått chansen att tillverka något från grunden genom att utnyttja de saker som jag har lärt mig under studietiden. Speciellt intressant är det att jag själv kommer att få se hur manualen fungerar i praktiken samt vara med och uppdatera den i framtiden. Det kommer att vara intressant att se tillbaka på detta arbete om en tid och se om det då finns något som man borde ha gjort annorlunda.

## 7 Källförteckning

Autolink Finland Oy, 2009. *High models - allowed methods of checking roof*. u.o.:u.n.

Autolink Finland Oy, 2019. *Autolink*. [Online]  
Available at: <https://autolink.fi/about-us/>  
[Använd 10 September 2019].

Autolink Finland Oy, 2019. *Car Inspection & Damage Reporting Guide*. Hanko: u.n.

Autolink Finland Oy, 2019. *ECG Granskningsblankett*. u.o.:Autolink Finland Oy.

ECG Association, 2019. *ECG Association*. [Online]  
Available at: <http://ecgassociation.eu/About-Us/Mission-Statement>  
[Använd 13 September 2019].

ECG Association, 2019. *Finished Vehicle Transportation Damage Handling Standards and Guidelines*. u.o.:ECG Association.

ECG, 2019. *ECG Roadmap*. u.o.:The Association of European Vehicle Logistics.

Klartext, 2004. *Skriv instruktioner*. [Online]  
Available at: <https://www.iklartext.se/skriv-instruktioner/>  
[Använd 18 oktober 2019].

Lanigan, M. L. P., 2010. *How to Create Effective Training Manuals*. Tinley Park: Third House Inc..

Nordiskt Speditör Förbund, 2016. *NSAB 2015 Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser*. u.o.:u.n.

Online-learning.com, 2017. *Five Tips for Writing a User Manual*. [Online]  
Available at: <http://online-learning.com/five-tips-writing-user-manual/>  
[Använd 18 October 2019].

Sembai, S., 2019. *How to Write a Training Manual: Template & Instructions*. [Online]  
Available at: <https://stepshot.net/how-to-write-a-training-manual-template/>  
[Använd 17 October 2019].

Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry, 2019. *NSAB 2015/2000*. [Online]  
Available at: <https://www.huolintaliitto.fi/en/general-conditions/nsab-20152000.html>  
[Använd 19 September 2019].

SwipeGuide, 2018. *How to Create a User Manual: Best Practices for Work Instructions*. [Online]  
Available at: <https://www.swipeguide.com/insights/create-user-manual-best-practices-work-instructions>  
[Använd 18 October 2019].

Wiki How, 2019. *How to Write a Training Manual*. [Online]  
Available at: <https://www.wikihow.com/Write-a-Training-Manual>  
[Använd 17 October 2019].