

Vauriokorjausprosessin tehostaminen

Tomi Tuunanen

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2020

Ajoneuvotekniikka
Korjaamotekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ajoneuvotekniikka
Korjaamotekniikka

TUUNANEN, TOMI:
Vauriokorjausprosessin tehostaminen

Opinnäytetyö 33 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Toukokuu 2020

Opinnäytetyön aiheena oli Riihimäen Dini Auto Oy:n vauriokorjausprosessin tehostaminen. Tavoitteena oli tutustua nykyiseen vauriokorjausprosessiin ja selvittää sen tämän hetkiset ongelmakohdat tutkimuksen avulla. Ongelmakohtiin luotiin kehitysehdotuksia, joilla vauriokorjausprosessia saadaan tehostettua.

Prosessia tutkittiin teettämällä kysely vauriokorjaamon henkilökunnalle. Haastattelulomakkeessa kysyttiin prosessin nykytilannetta ja sen ongelmakohtia. Kyselyyn vastasivat työnjohtaja, peltiseppä sekä maalari. Esiin tulleita ongelmakohtia analysoitiin ja niihin laadittiin kehitysehdotukset, joiden avulla prosessia voidaan tehostaa.

Vauriokorjausprosessin todettiin olevan tyydyttävällä tasolla. Suurimmiksi ongelmiksi nousi esiin työnjohtajien työmäärä ja työrauhan puuttuminen. Nämä osaltaan heijastavat myös muihin ongelmakohtiin.

Kehitysehdotuksena työnjohtajien työmäärän vähentämiseen ja työrauhan puuttumiseen esitettiin yhden työnjohtajan lisäpalkkausta. Yksi vanhoista työnjohtajista siirrettäisiin peltikorjaamon tiloihin hoitamaan vain vauriokorjauksia. Työpisteen sijaitessa peltikorjaamon tiloissa hänelle suotaisiin vaadittu työrauha ilman asiakkaiden tuomia keskeytyksiä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Vehicle Engineering
Garage Engineering

TUUNANEN, TOMI:
Intensification of Damage Repair Process

Bachelor's thesis 33 pages, appendices 7 pages
May 2020

The topic of the thesis was to make the damage repair process of Riihimäen Dini Auto Oy more efficient. The aim of this thesis was to take a closer look at current damage repair process and find out the current problem areas. Development proposal were created to make the damage repair process more efficient.

The process was investigated by commissioning a survey for the staff at the damage repair shop. The survey deal with the current situation of the process. A foreman, a tinsmith and a painter answered the survey. The problem points were analysed and based on them, development proposals were created for making the damage repair process more efficient.

The damage repair process was found to be at satisfactory level. The main problem of the damage repair process was the workload of the foremen and the lack of peaceful working environment.

As a development proposal to reduce workload and to make the working environment more peaceful, additional hiring of one foreman was presented. One of the older foremen would be moved to the premises of the damage repair shop to handle damage repair alone. With his workstation located on the premises of the damage repair shop, he would receive the required better working environment without interruptions brought by customers.

Key words: process, auto body repair shop

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	YRITYSESITTELY.....	7
3	PROSESSI	8
	3.1 Vauriokorjaamon prosessi.....	9
	3.2 Vauriotarkastus ja ajanvaraus	10
	3.3 Korjauskustannuslaskelma.....	11
	3.3.1 CABAS-laskentaohjelma	13
	3.4 Työn vastaanotto	14
	3.5 Auton korjaus	15
	3.6 Laadun tarkastus, luovutus ja laskutus.....	15
4	PROSESSIN ONGELMAKOHTIEN TUTKINTA.....	17
	4.1 Prosessin toimivuus	17
	4.2 Aikataulutus ja työmäärä	18
	4.3 Työympäristö ja työkalut	19
	4.4 Työn sujuvuus	20
	4.5 Varaosaprosessi	20
	4.6 Henkilökunnan ehdotukset prosessin kehittämiseksi.....	22
5	KEHITYSEHDOTUKSET	23
6	YHTEENVETO	25
	LÄHTEET	26
	LIITTEET	27
	Liite 1. Haastattelulomake Peltikorjaamo	27
	Liite 2. Haastattelulomake Työnjohto	31

LYHENTEET

AutoFutur	Futursoft Oy:n kehittämä ohjelmiston korjaamoiden toiminnan ohjaukseen
Cabas	Cab Group AB:n kehittämä autojen vauriokorjausten kustannuslaskelmien tekemiseen tarkoitettu tietokoneohjelmisto
Traficom	Liikenne- ja viestintävirasto

1 JOHDANTO

Kolari on aina ikävä tapahtuma, joka voi tapahtua kenelle tahansa. Suomessa tapahtuu vuosittain lukuisia autovahinkoja. Vuonna 2018 vakuutusyhtiöille ilmoitettiin noin 641 000 autovahinkoa, joista noin 132 000 oli liikennevahinkoja (Liikennevakuutuskeskus). Tämä on huomattavan suuri määrä, kun suhteutetaan se samaisena vuonna liikennekäytössä olevien ajoneuvojen lukumäärään. Vuonna 2018 liikennekäytössä olevien ajoneuvojen määrä oli Suomessa noin 3,1 miljoonaa. (Traficom). Vakuutusyhtiöiden toimesta lunastetaan keskimäärin 20 000 autoa vuodessa. Loput vakuutusyhtiöille ilmoitetut autovahingot jakaantuvat eri vauriokorjaamoiden kesken.

Vakuutusyhtiöiden kasvaneen kilpailutuksen myötä, jotkin vakuutusyhtiöt ovat alkaneet suosimaan tiettyjä vauriokorjaamoita asiakkaiden ohjauksissa. Tämä luo vauriokorjaamoille haasteita pitää toiminnan harjoittaminen taloudellisesti kannattavana. Tässä tilanteessa vauriokorjaamoiden on tehostettava ja uudistettava toimintaansa kasvattaakseen asemaansa markkinoilla ja säilyttääkseen jo saavuttamansa aseman.

Tässä opinnäytetyössä tutustutaan Riihimäen Dini Auto Oy:n nykyiseen vauriokorjausprosessiin ja perehdytään sen eri vaiheisiin. Työn tavoitteena on löytää prosessin ongelmakohtia ja laatia kehitysehdotuksia niiden parantamiseksi.

Vauriokorjaamoprosessin toimivuuden selvittämiseksi laadittiin kysely vauriokorjaamon henkilökunnalle, jossa kysyttiin prosessin nykytilannetta ja heille esiin tulleista ongelmakohtista. Kyselyn perusteella saatiin selville vauriokorjaamoprosessissa ilmeneviä ongelmia ja opinnäytetyön lopussa pohditaan kehitysehdotuksia näiden ratkaisemisiksi.

2 YRITYSESITTELY

Riihimäen Dini Auto Oy on Riihimäellä toimiva monipuolinen autoalan yritys. Yritys on myös osa valtakunnallista Awux vauriokorjaamoketjua. Yrityksen palveluihin kuuluu korjaamopalvelut, kolarikorjaukset ja maalaukset, tuulilasienvaihdot ja korjaukset sekä ajoneuvo- ja paikallisakkujen myynti (Riihimäen Dini Auto Oy).

Yrityksellä on käytössä kaksi toimipistettä. Osoitteessa Konepajankatu 12 sijaitsee asiakaspalvelu- ja töidenvastaanottopiste, akkumyymäla sekä korjaamo. Yrityksen maalaamo- ja kolarikorjaamotilat sijaitsevat osoitteessa Konepajankatu 6 (Riihimäen Dini Auto Oy).

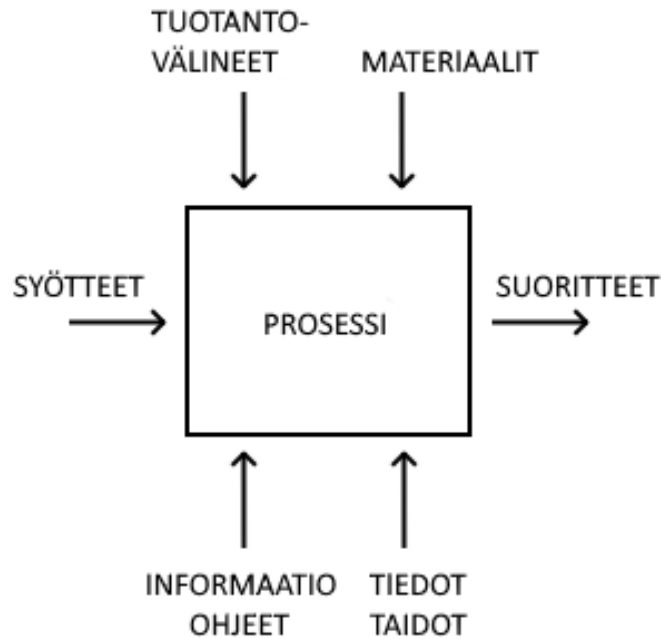
Yritys on perustettu vuonna 1987, silloin yrityksen palveluihin kuuluivat akkumyynti ja ruosteenestokäsittelyt. Yrityksen palvelutarjonta on kasvanut merkittävästi vuosien varrella. Vuonna 2008 yrityksen omistajuuden siirtymisen seuraavalle sukupolvelle, palvelutarjonta kasvoi korjaamopalveluihin, tuulilasienvaihtoihin, sekä niiden korjauksiin. Vuonna 2018 yritys lähti osakkaaksi Awux vauriokorjaamoketjuun ja laajensi palvelutarjontaansa maalaus- ja kolarikorjauspalveluihin. Vuoden 2019 alusta ruosteenestokäsittelyt jäivät tarjonnasta kokonaan pois kannattavuuden ja sopivan työntekijän puutteesta.

Henkilöstö yrityksessä koostuu kahdesta työnjohtajasta/huoltoneuvojasta, kahdesta mekaanikosta, yhdestä varaosahenkilöstä sekä yhdestä maalarista ja yhdestä peltisepästä.

Yrityksen asiakaskunta koostuu pääsääntöisesti vakuutusyhtiöiden kautta tulevasta vauriokorjaus-, tuulilasienvaihtojen ja vaihtoasiakkaista. Iso osa asiakaskunnasta koostuu myös Volkswagen-konsernin omistamien autojen huolto- ja korjausasiakkaista.

3 PROSESSI

Yleinen käsitys prosessista on sarja toimintoja tai tehtäviä, jotka suoritetaan aina uudelleen. Liiketoimintaprosessia kuvataan joukkona toisiinsa liittyviä ja perättäin toistuvia toimintoja, sekä näiden toteuttamiseen vaadittavia resursseja. Näiden avulla saadaan lopulta aikaan toiminnan tulokset. (Laamanen 2001, 19.)



KUVA 1. Liiketoimintaprosessi (Lecklin 1997, 136)

Prosessien sanotaan tuovan järjestystä kaaokseen. Prosessien tunnistaminen ja kuvaileminen auttaa ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta sekä antavat mahdollisuuden työn kehittämisen ja itseohjautuvuuden. Prosessien kuvaaminen antaa keinon organisaation käytännön työn esittämiselle. Tämän ansiosta huomataan usein, että osastokohtaisten taloudellisten ja määrällisten tavoitteiden avulla ei pystytä turvaamaan menestystä tulevaisuudessa. Erillistavoitteisiin perustuva lähestymistapa johtaa yleensä osaoptimointiin sekä ylikorostuneisiin tehokkuuden tavoitteisiin. Yrityksen suorituskyky ei kuitenkaan synny yksittäisten sankaritekojen tai edes yksittäisten osastojen toiminnan tuloksena. Sen sijaan suorituskyky

syntyy asiakkaan tarpeita tyydyttävässä prosessissa, jolle erikseen asetetaan tavoitteita. Prosessien jäsentäminen varmistaa osaltaan sen, että parantamistyö tapahtuu organisaatiota hyödyntävällä tavalla. (Laamanen 2001, 23.)

Palveluita tarjoavien yritysten prosessien sisäistä rauhaa häiritsevät negatiivisella tavalla omia mielipiteitään toteuttavat asiakkaat. Prosessi ei enää välttämättä toteudutkaan siististi peräkkäisinä vaiheina. Tapahtumien kulkuun saattavat vaikuttavaa joskus arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat, jotka eivät välitä siitä, mitä heidän varalleen on palvelun tarjoaja ajatellut. (Laamanen 2001, 20-21.)

3.1 Vauriokorjaamon prosessi

Yrityksen toiminnan kannalta tärkein asia on toimiva prosessi. Toimivassa prosessissa yritys onnistuu täyttämään asiakkaan odotukset ja tarpeet. Prosessia täytyy kuitenkin jatkuvasti kehittää tehokkaammaksi ja yhtenäisemmäksi toiminnaksi, jolloin itse yritys pystyy myös kasvamaan ja kehittymään. Henkilöstön jatkuva kouluttaminen on myös tärkeä osa kehittyvää ja tehostuvaa prosessia.

Vauriokorjaus on lähes poikkeuksetta aina yksilöllinen tapahtuma, jonka prosessin erilaisuuteen vaikuttaa useampikin tekijä. Kahta samanlaista vauriota ei autoissa ole, joten korjaukset vaihtelevat keskenään todella paljon. Vauriokorjaus prosessi alkaa siitä, kun asiakas on ensimmäisen kerran yhteydessä yritykseen fyysisesti, puhelimitse tai sähköisesti. Jossain tapauksissa ajoneuvo hinataan yrityksen pihaan tai yhteydenottoypyntö asiakkaaseen tulee vakuutusyhtiöltä; tällöin puhutaan ns. vakuutusyhtiön ohjauksesta. Näissä tapauksissa ensimmäinen yhteydenotto asiakkaaseen tapahtuu yrityksen taholta.



KUVA 2. Vauriokorjausprosessi

3.2 Vauriotarkastus ja ajanvaraus

Toimivan vauriokorjausprosessin kannalta yksi tärkeimmistä tapahtumista on vahinkotarkastus. Vahinkotarkastuksessa otetaan jokaisesta vauriokohdasta mahdollisimman kattavat kuvat. Yleensä vauriotarkastus pystytään suorittamaan ulkona ilman erillisiä apuvälineitä, mutta osassa tapauksissa joudutaan auto nostamaan ylös nosturilla tarkempia tutkimuksia varten.



KUVA 3. Vaurio oikeassa kyljessä

Vauriotarkastuksen yhteydessä asiakkaalta selvitetään

- Omistajan ja haltijan tiedot
- Ajoneuvontiedot
- Mittarilukema
- Vakuutusyhtiö
- Vahinkopäivä
- Vahinkolaji
- Vahinkotunnus
- Mahdollinen vastapuoli ja sen tiedot

Mikäli asiakas ei ole vielä vauriotarkastukseen tullessaan tehnyt vakuutusyhtiölle vahinkoilmoitusta, ohjeistetaan asiakasta tekemään ilmoitus mahdollisimman pian ja ilmoittamaan vahinkotiedot korjaamolle. Kerättyjen tietojen perusteella luodaan työmääräys AutoFutur-ohjelmistoon, jossa kaikki tarvittavat tiedot pysyvät tallessa koko työn ajan.

Vauriotarkastuksen yhteydessä pyritään varaamaan alustava korjausaika, sekä varmistetaan sijaisauton tarve. Korjausaikojen varaukset tehdään AutoFutur-ohjelmistoon, jossa on kalenterinäköymä. Kalenterinäköymässä jokainen työntekijä on eritelty omiin sarakkeisiinsa, jolloin työtehtävien jaottelu on selkeämpää.

Keskimääräinen vauriokorjauksien läpimeno vauriokorjaamolla on n. 3-5 päivää. Yleinen käytäntö on, että peltisepälle varataan alkuviikosta auton purkutyötä ja loppuviikosta auton kasaustyötä. Maalarin maalaustyöt ajoittuvat pääsääntöisesti viikon keskivaiheille.

3.3 Korjauskustannuslaskelma

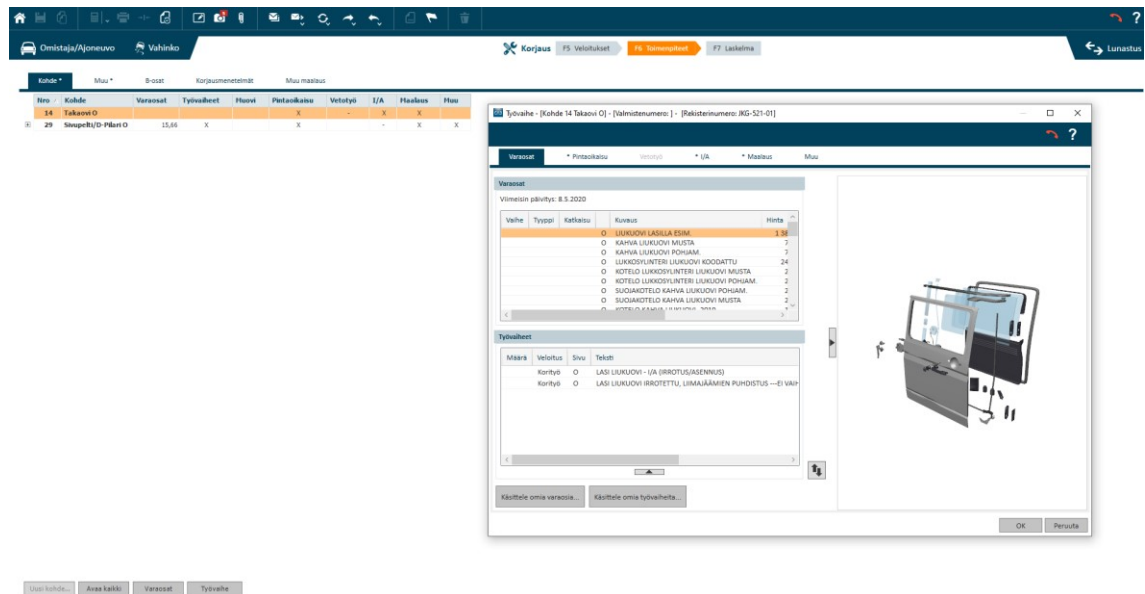
Korjauskustannuslaskelma tehdään Cabas-laskentaohjelmalla. Ensimmäisellä välilehdellä syötetään asiakkaan tiedot, ajoneuvon rekisteritunnus ja auton tiedot.

KUVA 4. Näkymä Cabaxen Omistaja/Ajoneuvo-välilehdellä

Vahinko-välilehden vasemmanpuoleisiin sarakkeisiin syötetään vakuutusyhtiön tiedot, vahinkopäivä ja -tunnus, sekä vahinkolaji. Välilehden oikeanpuoleisiin sarakkeisiin syötetään tieto auton liikennekelpoisuudesta ja alustavat korjauspäivät.

KUVA 5. Näkymä Cabaxen Vahinko-välilehdellä

Toimenpiteet-välilehdellä voidaan valita kohde, joka maalataan, oikaistaan tai vaihdetaan kokonaan uusi osa. Ohjelma laskee automaattisesti työhön kuluvaan ohjeajan, varaosat sekä maalausmateriaalit, joiden mukaan työ laskutetaan.



KUVA 6. Näkymä Cabaksen Toimenpiteet-välilehdellä

Vakuutusyhtiöt laskevat auton iän, kilometrien ja auton varusteiden mukaan sille keskimääräisen arvon. Jos korjauskustannukset ylittyvät, työhön ei saada korjauslupaa. Vakuutusyhtiöiden korjauksissa työtä ei aloiteta ilman tarkastajan lupaa. Jos korjauskustannukset ylittyvät, auto lunastetaan tai siitä asiakas ja vakuutusyhtiö sopivat mahdollisen kertakorvauksen.

3.3.1 CABAS-laskentaohjelma

Ruotsalaisen Cab Groupin valmistama CABAS-laskentaohjelma on kehitetty pääsääntöisesti vauriokorjaamoille, jotka ovat tekevät ajoneuvojen pelti- ja maalikorjauksia. Vauriokorjaamot sekä vakuutusyhtiöt käyttävät pääasiassa vain kyseistä ohjelmaa korjauskustannuslaskelmien teossa. Useimmilla vakuutusyhtiöillä on pääsääntönä, että vahingosta on tehty CABAS-laskelma, jotta ajoneuvon vahinko korvataan. (Cab Group AB.)

Ohjelman toiminta perustuu todellisiin aikatutkimuksiin, joita on toteutettu vauriokorjaamoissa. Tutkimuksissa otetaan aikaa, eri työvaiheista ja korjaustoimenpiteistä. Tutkimuksista saatu tieto analysoidaan ja lisätään ohjelmaan. Tällä tavalla saadaan luotua perustietokanta siitä, kuinka kauan tietyn komponentin irrottamiseen ja asentamiseen tai tietyn suuruisen lommon oikomiseen kuluu aikaa. Maalauksen osalta veloitukseen vaikuttaa maalattavan pinta-alan suuruus. Lisäksi veloitukseen vaikuttaa onko kyseessä uusi vaiko käytetty osa. Näiden aikatietojen perusteella voidaan veloituksen määrä työn osalta todentaa. Järjestelmän osanumerollista varaosalistaa ja hinnastoa päivitetään säännöllisesti, jotta vauriokorjauksen kokonaissumma saadaan mahdollisimman tarkaksi jo alustavaa kustannusarvioita tehdessä. (Cab Group AB.)

CABAS-ohjelma toimii myös viestintäympäristönä vauriokorjaamoiden ja vakuutusyhtiöiden välillä. Vauriokorjaamolta voidaan lähettää CABAS-laskelma suoraan vakuutusyhtiön vahinkotarkastajalle arvioitavaksi. Vahinkotarkastajan vastaanaminen hyväksytystä tai hylätystä laskelmasta onnistuu ohjelman kautta suoraan vauriokorjaamolle. Lisäksi lähetettävään laskelmaan voidaan lisätä kommentteja mahdollisista puutteista tai korjausta vaativista toimenpiteistä. (Cab Group AB.)

CABAS-ohjelmassa on myös integraatiomahdollisuus, jonka avulla saadaan tuotua tietoja automaattisesti laskelmalle Traficom-kyselyn kautta. Traficom-kyselyn avulla saadaan selville ajoneuvon teknisiä tietoja sekä omistajan- ja haltijantiedot. (Cab Group AB.)

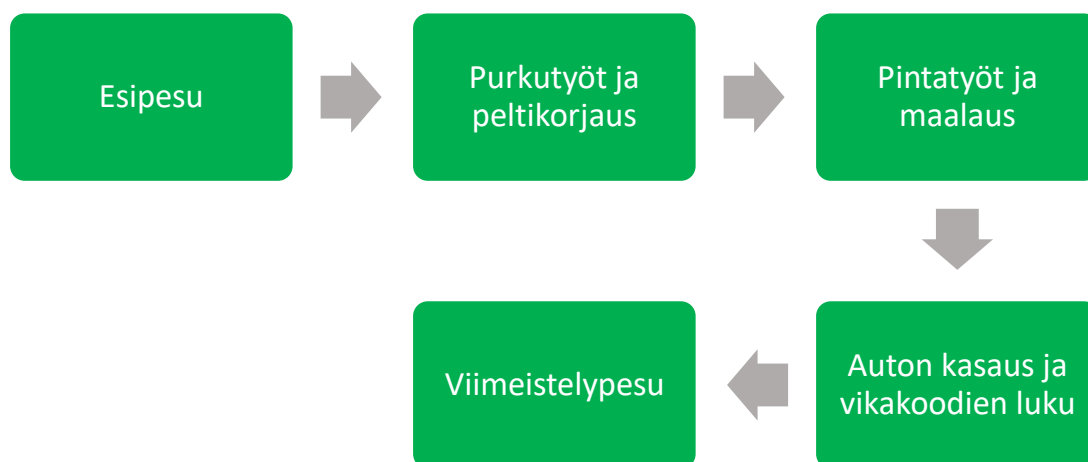
3.4 Työn vastaanotto

Asiakas voi halutessaan toimittaa auton vauriokorjaukseen myös aukioloaikojen ulkopuolella. Auton avaimet asiakas pudottaa ulkopuolella olevaan lukolliseen metallilokeroon. Aukioloaikojen sisällä tuodessa asiakas toimittaa avaimet asiakaspalvelutiskille. Samalla häneltä varmistetaan yhteystiedot ja luovutetaan mahdollisen sijaisauton avaimet.

3.5 Auton korjaus

Vauriotarkastuksessa autoja ei aina pestä, joten joitain vaurioita on saattanut jäädä huomaamatta tarkastuksen yhteydessä. Auton korjaus aloitetaan yleensä esipesulla, jotta huomataan kaikki vauriojäljet. Esipesun jälkeen auto siirtyy peltiseppälle. Peltiseppä suorittaa autoon tarvittavat purkutyöt sekä esimerkiksi lommojen pintaokaisut maalausta varten.

Peltiseppältä auto siirtyy maalarille, joka suorittaa pintatyöt ennen maalausta. Maalauksen jälkeen auto siirtyy takaisin peltiseppälle, joka asentaa takaisin paikalleen purkamansa osat ja lukee autosta vikakoodit. Valmiille autolle tehdään vielä viimeistelypesu, jonka jälkeen suoritetaan autolle koeajo ja toimitetaan töiden luovutuspaikalle.



KUVA 7. Auton korjauksen työvaiheet

3.6 Laadun tarkastus, luovutus ja laskutus

Vauriokorjauksen jälkeen työnjohtaja tarkastaa auton yhdessä peltikorjaamon henkilökunnan kanssa auton korjatut vauriokohdat. Asiakkaalle ilmoitetaan auton valmistumisesta puhelimitse tai tekstiviestitse. Tekstiviestin mukana lähete-

tään myös linkki asiakastyytyväisyyskyselyyn. Noutaessaan autoa asiakas maksaa vahingon omavastuuosuuden korjaamolle. Häntä myös ohjeistetaan uuden maalipinnan hoidossa.

Tämän jälkeen korjauskustannuslaskelma viimeistellään ja lähetetään vakuutusyhtiöön vielä hyväksyttäväksi. Saadun hyväksynnän jälkeen vaurikorjaus voidaan laskuttaa vakuutusyhtiöltä AutoFutur-ohjelmiston avulla sähköisesti.

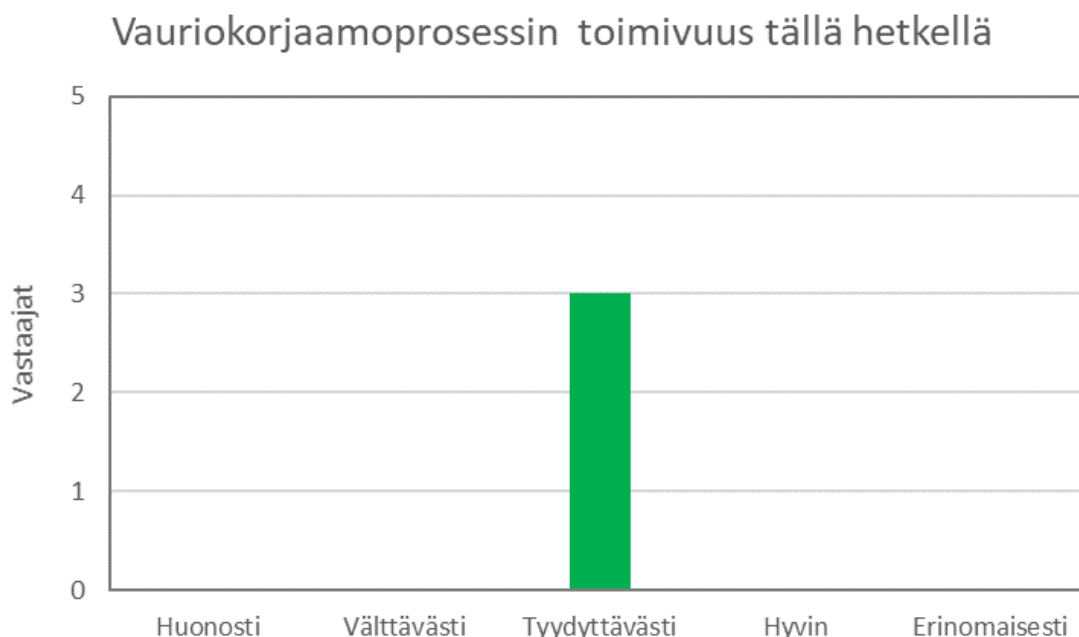
4 PROSESSIN ONGELMAKOHTIEN TUTKINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää vauriokorjausprosessia. Ennen kehitysehdotusten laatimista täytyy selvittää prosessin nykytilanne. Prosessin tämän hetkistä tilannetta ja ongelmakohtia haluttiin selvittää tutkimuksen avulla.

Tutkimus toteutettiin haastatteluna lomakekyselyn muodossa. Haastattelu lomakkeet muotoiltiin toimenkuvan mukaan (liitteet 1-2). Haastattelulomakkeen täyttämiseen annettiin aikaa yksi työpäivä. Tutkimukseen osallistui lopulta yksi työnjohtaja, maalari ja peltiseppä.

4.1 Prosessin toimivuus

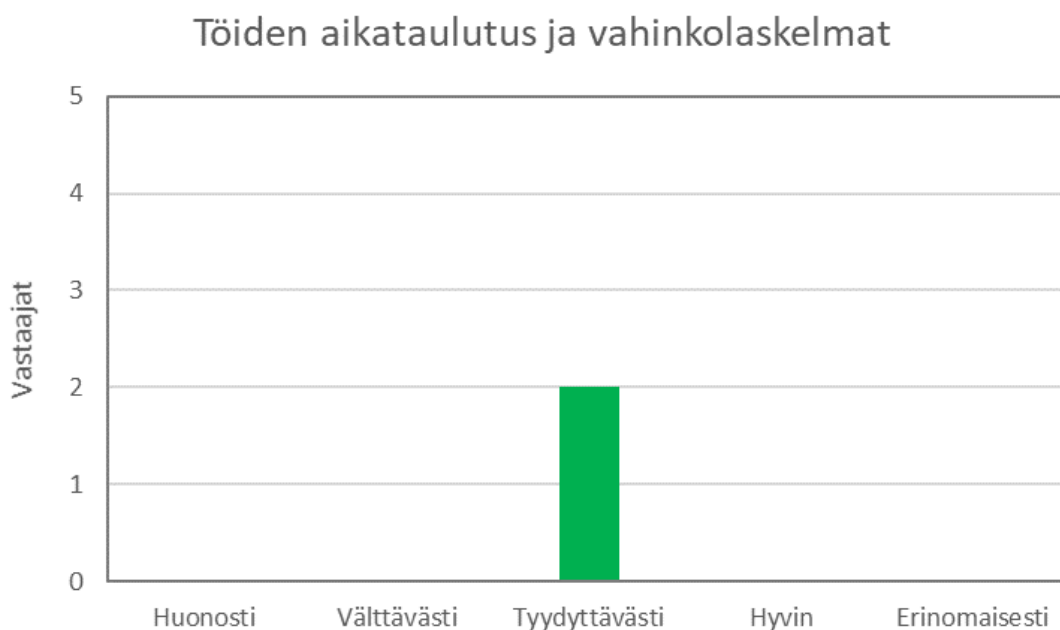
Haastattelun ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vauriokorjaamon prosessin toimivuutta tällä hetkellä. Vastausten perusteella prosessin toiminta on tällä hetkellä tyydyttävällä tasolla. Peltikorjaamon mielestä prosessi toimii pääosin hyvin, mutta selkeä vastuun jako ja aikataulutus ontuvat ja vaativat parannusta. Työnjohtajan mielestä työmääräyksille pitäisi saada tietoa enemmän työn vastaanottovaiheessa.



KUVA 8. Vauriokorjaamoprosessin toimivuus tällä hetkellä

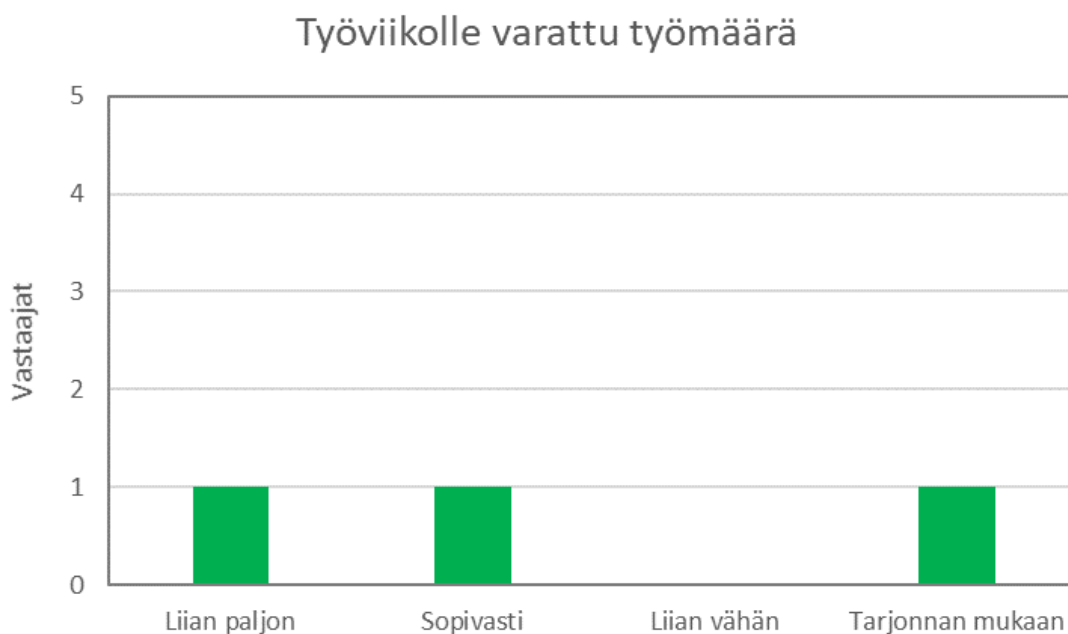
4.2 Aikataulutus ja työmäärä

Toisessa kysymyksessä kysyttiin miten työnjohtajat onnistuvat töiden aikataulutusessa ja vahinkolaskelmien laatimisessa. Vastausten perusteella tässäkin ollaan tyydyttävällä tasolla. Vakuutusyhtiölle tehtävissä vauriokorjauksissa vahinkolaskelmat ovat yleensä kunnossa. Asiakkaiden lukuun tehtävien vauriokorjauksien vahinkolaskelmista puuttuu oleellisia tietoja. Näitä tietoja ovat kuulemma korjattavan alueen laajuus ja laatu, kuten onko kyseessä ruosteen, naarmun vai lommion korjaus. Peltikorjaamolta vaadittiin samaa standardia sekä vakuutusyhtiöiden, että asiakkaiden lukuun tehtävien vauriokorjauksien vahinkolaskelmien laatimisessa.



KUVA 9. Töiden aikataulutus ja vahinkolaskelmien laatu

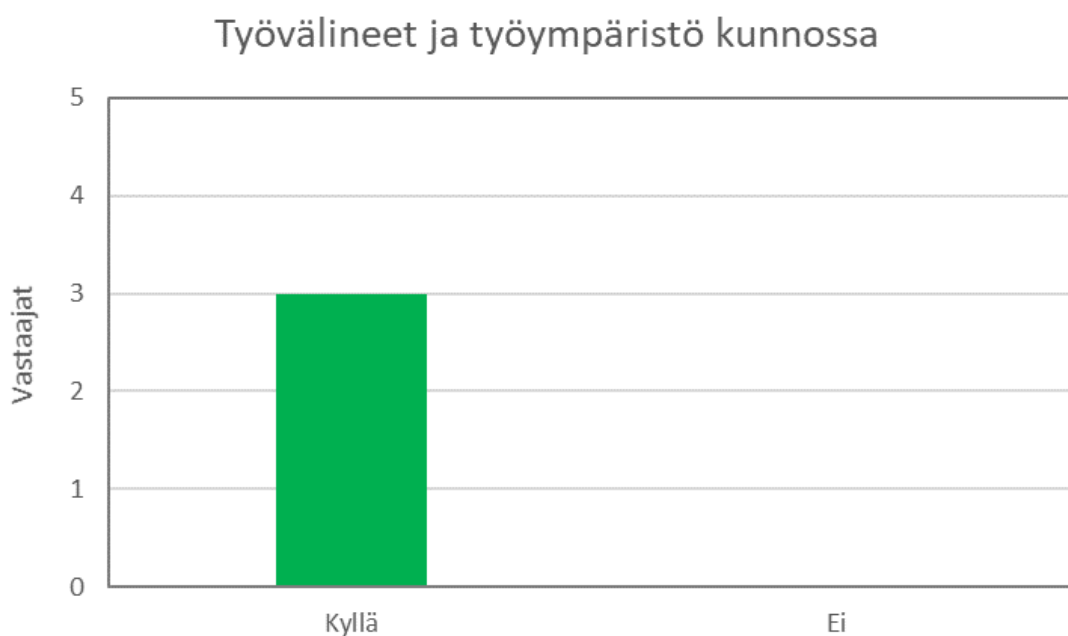
Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin työviikolle varatusta työmäärästä. Työmäärä oli vastausten perusteella pääsääntöisesti sopiva, mutta kausivaihtelu vaikuttaa tähän ajoittain. Peltikorjaamon aikataulutus onnistuu pääsääntöisesti hyvin, mutta esimerkiksi varauskalenteriin on joskus jäänyt merkittävää aikataulu auton kasaamiselle. Työnjohtajilla työmäärää on työviikolla liian paljon. Tämä johtuu tällä hetkellä yhden työnjohtajan vajauksesta.



KUVA 10. Työviikkojen työmäärä

4.3 Työympäristö ja työkalut

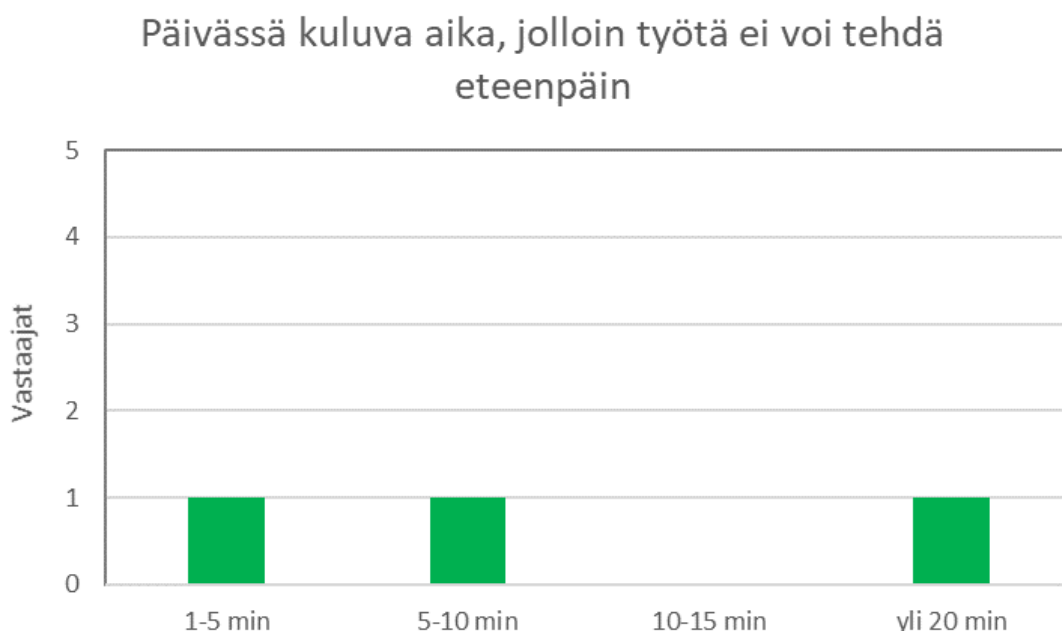
Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, onko työvälineet ja työympäristö kunnossa. Sekä työnjohtajien, että peltikorjaamon työvälineet ja työympäristö oli kunnossa vastausten perusteella. Peltikorjaamolle saadaan hankittua rikkiäisten työkalujen tilalle tarpeen mukaan uusia.



KUVA 11. Työvälineiden ja -ympäristön kunto

4.4 Työn sujuvuus

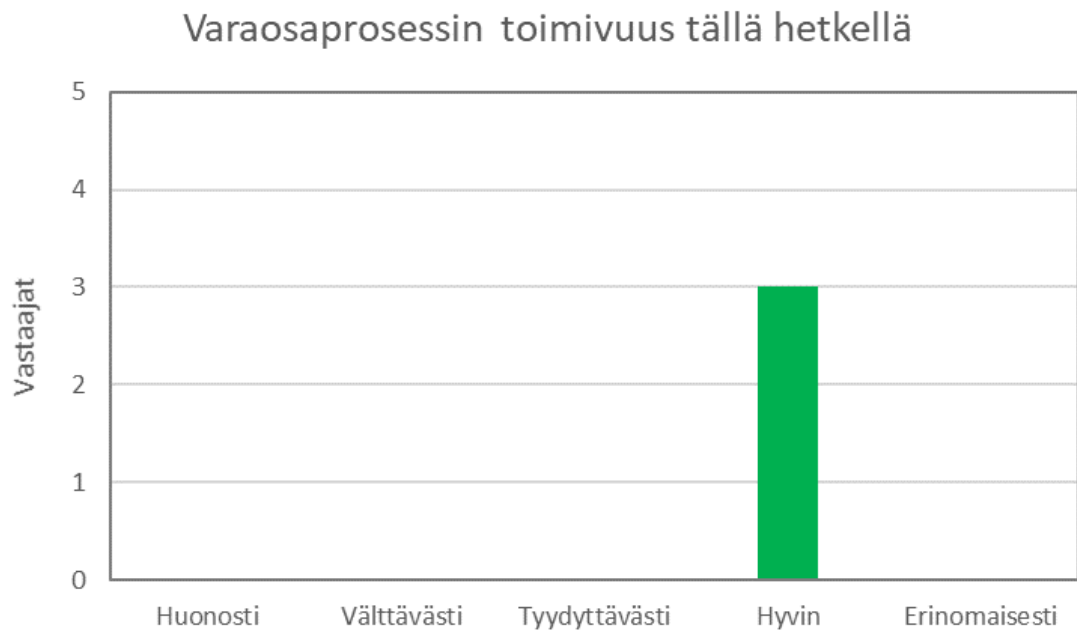
Haastattelulomakkeen viidennessä kysymyksessä kysyttiin työnjohtajilta ja peltikorjaamolta kuinka paljon päivästä keskimäärin kuluu aikaa, kun ei voi tehdä työtä eteenpäin. Haastattelusta saadut vastaukset olivat aika hajanaisia. Työnjohtajilla aika oli noin yhdestä viiteen minuuttiin. Tämä johtui siitä, että asiakasta ei aina heti tavoiteta. Peltikorjaamon puolella ajat vaihtelivat viidestä kymmeneen minuuttiin, sekä yli kahteenkymmeneen minuuttiin, riippuen siitä paljonko tarvitaan apukäsiä muissa töissä.



KUVA 12. Päivässä kuluva aika, jolloin työtä ei voi tehdä eteenpäin

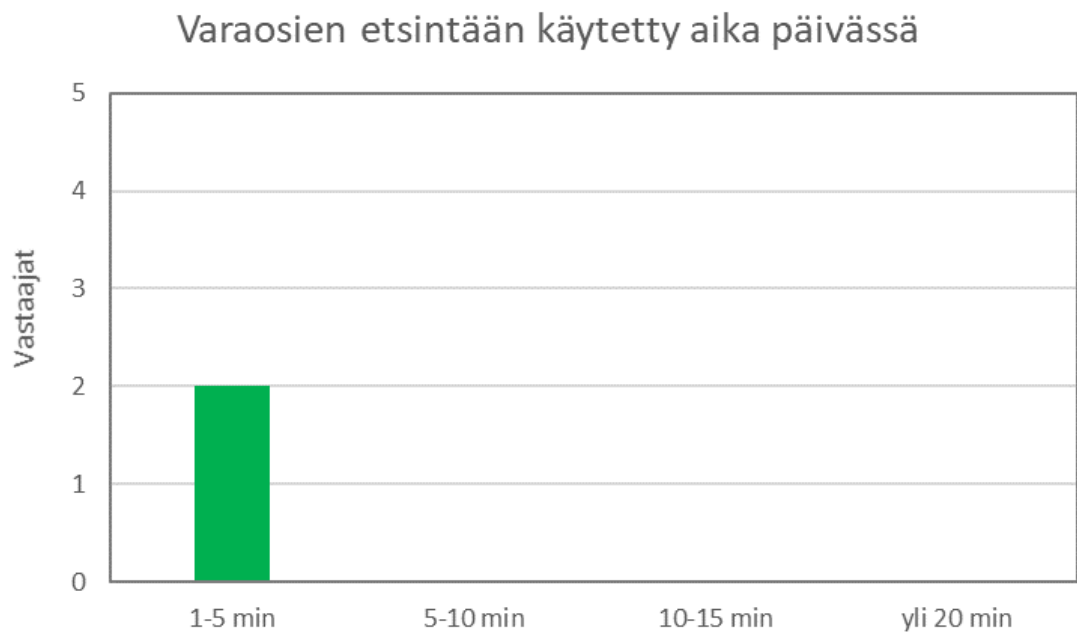
4.5 Varaosaprosessi

Haastattelulomakkeessa kysyttiin, kuinka hyvin nykyinen varaosaprosessi toimii tällä hetkellä ja kuinka kauan päivästä kuluu keskimäärin varaosien etsintään. Vastausten perusteella varaosaprosessin toiminta tällä hetkellä on hyvällä mallilla. Työnjohtajien mielestä varaosamiehelle pitäisi antaa aina selkeä toimeksianto, kun vahinkolaskelma on hyväksytty ja vauriokorjausaika varattu. Peltikorjaamon puolelta nousi mielteitä, että varaosia on välillä unohdettu tilata ja varaosien ennakoinnissa olisi parannettavaa.



KUVA 13. Varaosaprosessin toimivuus tällä hetkellä

Varaosien etsintään päivässä kului peltikorjaamolla pääsääntöisesti yhdestä viiteen minuuttiin, joka on varsin normaali tähän tapahtumaan kuluva aika.



KUVA 14. Varaosien etsintään käytetty aika

4.6 Henkilökunnan ehdotukset prosessin kehittämiseksi

Haastattelulomakkeen lopussa kysyttiin, kuinka muuttaisit tai kehittäisit vauriokorjaamon prosessia. Työnjohtajien mielestä työn vastaanoton resursseja tulisi kasvattaa. Useammalla työnjohtajalla työrauha parantuisi, kun tulisi vähemmän keskeytyksiä. Peltikorjaamon puolella kaivataan selkeämpää vastuunjako vauriotarkastukseen, jotta ei tehdä päällekkäistä työtä. Lisäksi toivottiin viikoittaista palaveria peltikorjaamon ja työnjohdon välillä, joka voisi auttaa töiden rytmitykseen.

5 KEHITYSEHDOTUKSET

Haastattelun perusteella työnjohtajien työmäärä on tällä hetkellä liian suuri, eikä työrauhaa juuri ole. Työnjohtajat hoitavat vauriokorjaamon ja autokorjaamon asioita samaan aikaan, eivätkä voi keskittyä kunnolla vauriokorjaukseen. Tämä vaikuttaa useampaan esille nousseeseen pienempään ongelmakohtaan. Ongelmaa voisi lähteä ratkaisemaan yhden työnjohtajan lisäpalkkaamisella. Kolmen työnjohtajan vahvuudella yksi työnjohtajista keskittyisi pelkästään vauriokorjauksien hoitamiseen. Tämän työnjohtajan työpiste siirtyisi peltikorjaamon tiloihin, jossa hänellä olisi oma työrauha. Täällä hänelle ei tulisi paljoa ylimääräisiä töiden keskeytymisiä. Lisäksi hänen ollessa samassa tilassa peltikorjaamon henkilökunnan kanssa, niin kommunikointi esimerkiksi töiden aikatauluista olisi helpompaa. Työnjohtajan keskittyessä ainoastaan vauriokorjaukseen saadaan panostettua enemmän esimerkiksi vauriotarkastuksiin, jolla saadaan aiemmin toivottu selkeämpi vastuunjako.

Haastatteluissa nousi esiin vakuutusyhtiöiden ja asiakkaiden lukuun menevien korjaukset. Asiakkaiden lukuun tehtävien vauriokorjausten kustannusaskelmista puuttuu oleellisia tietoja ja kuvia tai niitä on hyvin vaatimattomasti. Ehdottaisin tähän samanlaista standardia vakuutusyhtiöiden ja asiakkaiden välille korjauskustannuslaskelmiin ja työmääräyksiin. Asiakkaan ollessa yhteydessä korjaamoon tulisi kerätä riittävästi kuvia ja tietoa vauriosta, sekä kirjata ylös mitä kohteita korjataan.

Varaosaprosessin toiminta oli haastattelun perusteella kohtuullisen hyvällä mallilla. Esiin nousi kumminkin varaosien ennakkoinnin ajoittaisesta epäonnistumisesta. Välillä saattaa puuttua joitakin osia, jotka on unohtunut tilata. Tähän ehdottaisin, että varaosamiehelle annettaisiin heti selkeät ohjeet kirjallisesti varaosien tilaamisesta, kun korjauskustannuslaskelmaan tulee vakuutusyhtiön hyväksyntä ja korjausaika on sovittuna asiakkaan kanssa. Varaosien ennakkoinnin parantamiseen voisi varaosamies ottaa käyttöönsä saman toimintamallin, kuin muiden korjaamotöiden varaosien kanssa. Vauriokorjaukselle tarvittavien varaosien tilanne olisi hyvä tarkistaa aina edellisen työviikon loppupuolella.

Haastattelulomakkeen kohdassa, jossa kysyttiin henkilökunnan omia tapoja kehittää vauriokorjaamon prosessia, tuotiin esille tarve viikkopalaverille.

Tähän ehdottaisin, että kalenteriin tulisi mahduttaa kiinteä aika jokaiselle viikolle tiettyyn aikaan, jolloin voidaan käydä lävitse tulevan viikon työt.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli Riihimäen Dini Auto Oy:n vauriokorjausprosessin tehostaminen. Työn tarkoituksena oli tarkastella nykyistä vauriokorjausprosessia ja selvittää sen ongelmakohtia. Työn aikana vauriokorjaamon henkilökunnalle teetettiin kysely, jossa kysyttiin vauriokorjausprosessiin nykytilannetta ja heille esiin tulleista ongelmakohtista prosessin eri vaiheissa. Kyselyn vastauksia analysoitiin ja niiden perusteella lähdettiin luomaan kehitysehdotuksia.

Vauriokorjausprosessi oli ennestään tyydyttävällä tasolla. Ongelmakohtiksi muodostuivat vakuutusyhtiöille ja asiakkaille tehtävien korjauskustannuslaskelmien yhteneväisyyden puuttuminen, varaosien ennakointi sekä suurimpana työnjohtajien työmäärä. Työnjohtajien työmäärä sekä työrauhan puuttuminen vaikuttaa osaltaan myös muihin esiin tulleisiin ongelmiin.

Vauriokorjaamoiden välinen kilpailu on tällä hetkellä kovaa. Vakuutusyhtiöiden kasvaneen kilpailutuksen myötä, jotkin vakuutusyhtiöt ovat alkaneet suosimaan tiettyjä vauriokorjaamoita asiakkaiden ohjauksissa. Tämä tuo vauriokorjaamoille erinäisiä haasteita pitää toiminnan harjoittaminen taloudellisesti kannattavana. Tämän takia vauriokorjaamon on saatava tehostettua ja uudistettua toimintaansa kasvattaakseen asemaansa markkinoilla ja säilyttääkseen jo saavuttamansa aseman.

Työn tavoite saatiin täytettyä ja opinnäytetyö luovutetaan yritykselle, joka voi halutessaan ottaa käyttönsä kehitysehdotukset.

LÄHTEET

Cab Group AB, 2020. Cabas-korjaamot. Luettu 24.4.2020.

<https://www.cab.se/fi/suomi/cab-group/ajoneuvot/korjaamot-.html>

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatu keskus.

Lecklin, O. 1997. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Yrityksen tietokirjat

Liikennevakuutuskeskus, 2020. Tilastot ja raportit. Vahinkotilastoja. Luettu 11.5.2020.

<https://www.lvk.fi/fi/tilastot-ja-raportit/lvkn-vahinkotilastoja/>

Riihimäen Dini Auto Oy, 2020. Tietoa meistä. Luettu 12.1.2020.

<https://diniauto.fi>

Traficom, 2020. Ajoneuvokanta. Luettu 11.5.2020.

<https://www.traficom.fi/fi/tilastot/ajoneuvokannan-tilastot>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomake Peltikorjaamo

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa Riihimäen Dini Auton vauriokorjaamoprosessin nykytilaa ja sen ongelmia. Havaittujen ongelmakohtien perusteella on tarkoitus luoda kehitysehdotuksia prosessin parantamiseksi. Ympyröi oikea vaihtoehto monivalintakysymyksissä.

1. Miten vauriokorjaamon prosessi toimii tällä hetkellä? Perustele vastauksesi lyhyesti

- a. Erinomaisesti
- b. Hyvin
- c. Tyydyttävästi
- d. Välttävästi
- e. Huonosti

2. Miten työnjohtajat onnistuvat töiden aikataulutuksessa ja vahinkolaskelmien laatimisessa? Perustele vastauksesi lyhyesti.

- a. Erinomaisesti
- b. Hyvin
- c. Tyydyttävästi
- d. Välttävästi
- e. Huonosti

3. Miten paljon töitä varataan työviikolle? Perustele vastauksesi lyhyesti

- a. Liian paljon
- b. Sopivasti
- c. Liian vähän

4. Onko työvälineesi ja työympäristösi kunnossa? Jos ei, niin millä tavalla asiaa voisi parantaa?

- a. Kyllä
- b. Ei

5. Miten paljon päivästäsi kuluu keskimäärin siihen, ettet voi tehdä työtä eteenpäin? Perustele lyhyesti mihin ja kuinka paljon, jos valitsit kohdan (e.).

- a. 1-5 min
- b. 5-10 min
- c. 10-15 min
- d. 15-20min
- e. yli 20min

6. Miten hyvin nykyinen varaosaprosessi toimii tällä hetkellä? Perustele vastauksesi lyhyesti.

- a. Erinomaisesti
- b. Hyvin
- c. Tyydyttävästi
- d. Välttävästi
- e. Huonosti

7. Miten kauan päivästäsi kuluu keskimäärin varaosien etsintään? Perustele lyhyesti mihin ja kuinka paljon, jos valitsit kohdan (e.).

- a. 1-5 min
- b. 5-10 min
- c. 10-15 min
- d. 15-20min
- e. yli 20 min

8. Onko omasta mielestä vauriokorjausten laadussa parantamisen varaa?

9. Miten muuttaisit tai kehittäisit vauriokorjaamon prosessia?

10. Kuinka omaa työskentelyäsi voisi tehostaa?

Liite 2. Haastattelulomake Työnjohto

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa Riihimäen Dini Auton vauriokorjaamoprosessin nykytilaa ja sen ongelmia. Havaittujen ongelmakohtien perusteella on tarkoitus luoda kehitysehdotuksia prosessin parantamiseksi. Ympyröi oikea vaihtoehto monivalintakysymyksissä

1. Miten vauriokorjaamon prosessi toimii tällä hetkellä? Perustele vastauksesi lyhyesti

- a. Erinomaisesti
- b. Hyvin
- c. Tyydyttävästi
- d. Välttävästi
- e. Huonosti

2. Miten paljon sinulla töitä työviikolla? Perustele vastauksesi lyhyesti

- a. Liian paljon
- b. Sopivasti
- c. Liian vähän

3. Miten hyvin kommunikointi työnjohdon ja peltikorjaamon välillä toimii? Perustele vastauksesi lyhyesti.

- a. Erinomaisesti
- b. Hyvin
- c. Tyydyttävästi
- d. Välttävästi
- e. Huonosti

4. Onko työvälineesi ja työympäristösi kunnossa? Jos ei, niin millä tavalla asiaa voisi parantaa?

- a. Kyllä
- b. Ei

5. Miten paljon päivästäsi kuluu keskimäärin siihen, ettet voi tehdä työtä eteenpäin? Perustele lyhyesti mihin ja kuinka paljon, jos valitsit kohdan (e.).

- a. 1-5 min
- b. 5-10 min
- c. 10-15 min
- d. 15-20min
- e. yli 20min

6. Miten hyvin nykyinen varaosaprosessi toimii tällä hetkellä? Perustele vastauksesi lyhyesti.

- a. Erinomaisesti
- b. Hyvin
- c. Tyydyttävästi
- d. Välttävästi
- e. Huonosti

7. Onko omasta mielestä vauriokorjausten laadussa parantamisen varaa?

8. Miten muuttaisit tai kehittäisit vauriokorjaamon prosessia?

9. Kuinka omaa työskentelyäsi voisi tehostaa?
