



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Erik Pyötsiä

Vahinkokorjaamon kokonaisprosessin kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

3.12.2020

Tekijä Otsikko	Erik Pyötsiä Vahinkokorjaamon kokonaisprosessin kehittäminen
Sivumäärä Aika	17 sivua + 1 liite 3.12.2020
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen Operatiivinen johtaja Ari Hostikka, Autoklinikka-yhtiöt Oy
<p>Tämän insinööriyön aiheena on vahinkokorjaamon kokonaisprosessin kehittäminen Autoklinikka-yhtiöt Oy -yrityksessä. Työssä tarkastellaan Helsingin Herttoniemessä sijaitsevan Autoklinikan toimipisteen prosessia ja toimintatapoja sekä pyritään löytämään kokonaisprosessin keskeisimpiä ongelmakohtia. Tavoitteena on löytää ongelmiin ratkaisuja ja täten kehittää prosessia, erityisesti huomioiden asiakastyytyväisyys ja mahdollisimman sujuva yhteistyö vakuutusyhtiöiden kanssa.</p> <p>Pinnalle nousseita aiheita vakuutusyhtiöiden suunnalta ovat erityisesti vauriokorjausten seisontapäivät, joita tulee saada lyhennettyä. Seisontapäivien määrä vaikuttaa myös olennaisesti asiakastyytyväisyyteen, joten aihe on hyvin merkityksellinen niin ikään Autoklinikan toiminnan kannalta. Tyytyväinen asiakas käyttää hyvin todennäköisesti Autoklinikan vauriokorjauspalveluita myös tulevaisuudessa mahdollisen vahingon sattuessa. Seisontapäivien ohella ajankohtaisia aiheita ovat vauriokorjausten tarkempi dokumentointi erityisesti valokuvien muodossa sekä vauriokorjausten yleinen laatu. Laadulla tarkoitetaan kokonaisuudessaan mm. töiden viimeistelyä, korjausohjeiden noudattamista ja Cabas-laskelmien huolellista tekemistä.</p> <p>Työn tueksi laadittiin myös kyselylomake, joka lähetettiin sähköpostin välityksellä Autoklinikan muille toimipisteille. Lomakkeen avoimet kysymykset muodostettiin Herttoniemen toimipisteessä havaittujen ongelmakohtien ja haasteiden pohjalta, ja täten muilta toimipisteiltä saatujen vastausten myötä saatiin uusia näkemyksiä ongelmakohtien kehittämiseen sekä kokonaisprosessin tehostamiseen. Työhön laadittuja kehitysehdotuksia on tarkoitus toteuttaa tulevaisuudessa käytännön tasolla, silmällä pitäen erityisesti seisontapäivien pituuksia ja asiakastyytyväisyyttä.</p>	
Avainsanat	vauriokorjaamo, prosessi, asiakastyytyväisyys

Author Title	Erik Pyötsiä Overall Process Development of an Auto Body Shop
Number of Pages Date	17 pages + 1 appendix 3 December 2020
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	Automotive After Sales Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Ari Hostikka, Chief Operating Officer, Autoklinikka-yhtiöt Oy
<p>The purpose of this Bachelor's thesis was to improve the overall process in a car body repairing company, Autoklinikka-yhtiöt Oy. This thesis examines the process and operating methods in the Autoklinikka Herttoniemi workshop. The aim was to find significant problem areas in the overall process and find solutions especially considering customer satisfaction and smooth cooperation with insurance companies.</p> <p>The most relevant topics in this thesis are the shortening of standing days and improving customer satisfaction which affect each other. Because a satisfied customer is likely to use the company's services in the future as well these topics are important.</p> <p>A questionnaire sent to other workshops of Autoklinikka was prepared to support the research. The questions in the questionnaire were open in form and were based on the problem areas identified at the Herttoniemi workshop. After that development proposals were created to solve the problem areas and to make the overall process more efficient. These proposals will be implemented on a practical level in the future.</p>	
Keywords	auto body shop, process, customer satisfaction

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Autoklinikka yrityksenä	2
3	Kokonaisprosessi	3
3.1	Vahinkoilmoitus ja Autoklinikan kontaktointi asiakkaaseen	3
3.2	Vahinkotarkastus	3
3.3	Ajanvaraus	4
3.4	Korjauskustannuslaskelma ja muut valmistelevat työt	5
3.5	Korjaustyön vastaanotto ja korjausprosessi	6
3.6	Korjaustyön viimeistely ja valmistuminen	7
3.7	Valmiin auton luovutus asiakkaalle	8
3.8	NPS-palautekysely ja jälkiseuranta	9
4	Nykyprosessin tilanne ja ongelmakohdat	10
4.1	Lähtökohdat	10
4.2	Ongelmakohdat ja haastattelut	11
4.2.1	Korjaustöiden tehokkuus ja aikataulutus	11
4.2.2	Varaosat	12
4.2.3	Jälkitoimitukseen jääneet osat	13
4.2.4	Reklamaatiot	13
5	Ongelma-kohtien ratkaiseminen ja prosessin kehittäminen	14
6	Yhteenveto	15
	Lähteet	17

Liitteet

Liite 1. Vauriokorjausprosessin kehittäminen: kyselylomake muille toimipisteille

Lyhenteet

CABAS	Ruotsalaisen CAB Group Ab:n kehittämä ohjelmisto vauriokorjaamoiden ja vakuutusyhtiöiden välisiä korjauskustannuslaskelmia varten.
AVA	Autoklinikan käyttämä selainpohjainen ajanvarausjärjestelmä.
PDR	Paintless Dent Repair. Autoklinikan palveluihin lukeutuva menetelmä lommojen oikaisuun ilman maalaustyötä.
NPS	Net Promoter Score. Autoklinikan käyttämä palautekysely korjauksen jälkeen.

1 Johdanto

Autojen vauriokorjaaminen muuttuu vuosi vuodelta haastavammaksi. Nykyautot sisältävät jo hyvin merkittäviä määriä monenlaisia turvallisuutta lisääviä varusteita, ja korirakenteissa hyödynnetään laajenevissa määrin erilaisia materiaaleja. Tämä tarkoittaa sitä, että vauriokorjausalan työntekijöiden on jatkuvasti ylläpidettävä ja kehitettävä ammattitaitoaan, jotta ymmärrys ja osaaminen nykypäivän korjaustekniikoihin pysyy ajan tasalla. Samaan aikaan, kun käytännön korjaustyö monimutkaistuu, myös kilpailu alalla kovenee jatkuvasti. Vauriokorjausalalla merkki liikkeiden rinnalla kilpailevat monimerkkikorjaamot, eritoten kaksi suurinta vauriokorjaamoketjua Autoklinikka ja InCar.

Vakuutusyhtiöiden ohjaukset muodostavat suurimman osan vauriokorjaamoiden töistä. Kun vakuutusyhtiöön avataan vahinko, toisin sanoen vahingon aiheuttaja tai vahingossa kärsinyt osapuoli tekee vahinkoilmoituksen, ohjaa kyseinen vakuutusyhtiö asiakkaan sopimuskorjaamollensa. Vakuutusyhtiöllä on tyypillisesti 2–3 eri vaihtoehtoa korjaamon osalta. Asiakas saa toki valita korjaamon vapaasti, mutta tyypillisesti päätyy vakuutusyhtiön tarjoamaan korjaamoon. Nämä ohjaukset perustuvat tavallisesti vakuutusyhtiöiden aiempiin kokemuksiin kyseisistä korjaamoista. Merkittävimpiä positiivisiksi koettuja seikkoja ovat muun muassa korjausaikojen pituudet, korjaustyön laatu, asiakaspalvelun taso sekä prosessin yleinen jouhevuus korjaamalla.

Tämän insinööriyön aiheena on tarkastella Autoklinikka-yhtiöt Oy:n Herttoniemen-toimipisteen vauriokorjausprosessia ja löytää mahdollisiin ongelmakohtiin ratkaisuja. Työn pääasiallisena tavoitteena on lyhentää seisontapäivien pituuksia, parantaa asiakastytyväisyyttä sekä saada prosessi kokonaisuudessaan entistä jouhevammaksi.

Työn tueksi haastatellaan korjaamon henkilöstöä sekä perehdytään myös muiden toimipisteiden työskentelytapoihin ja pyritään löytämään näiden avulla kehitysideoita Herttoniemen toimipisteen vauriokorjausprosessiin.

2 Autoklinikka yrityksenä

Autoklinikka-yhtiöt Oy on vuonna 1992 perustettu vauriokorjaamoketju, jonka laaja sekä kasvava korjaamoverkosto kattaa vauriokorjauspalveluita ympäri Suomea Helsingin ydinkeskustasta aina Rovaniemelle saakka. Yritys kuuluu pohjoismaiseen Werksta-konserniin. Kyseessä on monimerkkikorjaamoketju, joka palvelee kaikkien vakuutusyhtiöiden asiakkaita ja korjaa autojen kolari-, pelti- ja tuulilasivauriot merkistä riippumatta. Autoklinikka korjasi lähes 30 000 autoa sekä työllisti vajaa 300 vauriokorjausalan ammattilaista Suomessa vuonna 2019. Kyseessä on kasvava yritys, josta muun muassa esimerkkinä seitsemän uutta avattua toimipistettä aikavälillä 2019–2020. Uusien toimipisteiden avaamisen myötä palveluverkosto kattaa yhteensä 44 toimipistettä Suomessa. Autoklinikan Suomen korjaamoja on sekä omistus- että franchising-pohjaisia. Yhtiön liikevaihto vuonna 2019 oli hieman vajaa 40 miljoonaa euroa ja tilikauden tulos yli 5 miljoonaa euroa voitollinen. [1]

Autoklinikka on ollut osana pohjoismaista Werksta-konsernia vuodesta 2016 saakka. Werksta-konserni on vuonna 2015 Ruotsissa perustettu, nykyisin Pohjoismaiden johtava vauriokorjaamoketju, joka operoi Werksta-nimellä Ruotsissa ja Norjassa, sekä lisäksi Suomessa Autoklinikka-nimen alla. Konserniin kuuluu jo edellä mainittujen Suomen korjaamoiden lisäksi Ruotsin 19 ja Norjan 3 korjaamoa. Yhtiön tavoitteena on laajentaa erityisesti Norjan verkostoa merkittävästi lähivuosien aikana.

Autoklinikka on myös virallinen Tesla-sähköautojen auktorisoitu vauriokorjaamoketju Suomessa. Tesla-sähköautojen pääkorjaamot sijaitsevat Vantaan Kaivokselassa ja Turun Itäharjussa. Edellä mainituissa korjaamoissa onnistuvat Teslojen vauriokorjaukset niin pienistä kolhuista aina mittaviin rakennevaurioihin saakka. Tesla-sähköautojen vauriokorjaukset vaativat erityisosaamista kyseisten autojen sähköisten ja mekaanisten ominaisuuksien vuoksi. Lisäksi Teslojen korirakenteissa laajalti käytetyn alumiinin ja korkeiden laatuvaatimusten vuoksi korjaustyö vaatii korimekaanikolta korkeaa ja merkille spesifioitua ammattitaitoa.

3 Kokonaisprosessi

3.1 Vahinkoilmoitus ja Autoklinikan kontaktointi asiakkaaseen

Kun ajoneuvolle sattuu vahinko, tulee vakuutuksenottajan ensimmäisenä ottaa yhteyttä omaan vakuutusyhtiöönsä. Jos kyseessä on ainoastaan omalle ajoneuvolle sattunut vahinko, jossa ei ole mukana muita osapuolia, käsitellään tämä kaskovahinkona vakuutuksenottajan omasta vapaaehtoisesta kaskovakuutuksesta. Tapauksissa, joissa vahingonaiheuttajan lisäksi toinen tai useampi osapuoli, käsitellään sattunut vahinko vahingonaiheuttajan liikennevakuutuksesta, joka korvaa syyttömille osapuolille sattuneet vahingot.

Vakuutusyhtiön vastaanottaessa vahinkoilmoituksen, ohjaa se tavallisesti asiakkaan jollekin kumppanikorjaamollensa. Näitä voi olla tapauskohtaisesti yksi tai useampia. Vakuutusyhtiön ohjauksen lisäksi myös Autoklinikan asiakaspalvelu kontaktoi asiakkaan tapauksissa, joissa Autoklinikka kuuluu edellä mainittuihin kumppanikorjaamoihin. Autoklinikan yhteydenoton tarkoituksena on toivottaa asiakas tervetulleeksi vahinkotarkastukseen.

3.2 Vahinkotarkastus

Ajoneuvon korjausprosessi lähtee käyntiin vahinkotarkastuksesta. Tyypillisesti asiakas saapuu autonsa kanssa korjaamolle vahinkotarkastukseen, jossa käydään läpi autolle sattuneet vauriot pintapuolisesti, yleensä autoa vielä sen enempää purkamatta. Tavallisesti ajokelpoisessa autossa olevat vauriot ovat melko pintapuolisia, joten vaurioiden laajuus saadaan melko hyvin kartoitettua vahinkotarkastuksessa. Jos kyseessä on esimerkiksi peräänajo tai keulavaurio, on auto järkevää ottaa halliin nosturille ja tarkastaa puskuria raottamalla tarkempi vaurioiden laajuus. Keulavaurioissa on myös tärkeää tarkistaa, ettei auto vuoda esimerkiksi nesteitä. Tässä vaiheessa voidaan myös suorittaa tilapäiskorjaukset eli esimerkiksi kiinnittää roikkuvat alustamuovit ja repsottavat puskurin reunat, jotta auto saadaan asiakkaalle takaisin ajoon odottamaan korjauksen ajankohdtaa.

Auton saapuessa korjaamolle ajokelvottomana hinausauton kyydissä ei edellä mainitulle erilliselle vahinkotarkastukselle ole tavallisesti tarvetta, sillä auto jää korjaamolle suoraan. Näissä tapauksissa auto pyritään purkamaan mahdollisimman pian siihen pisteeseen, että vaurioiden laajuus on kokonaisuudessaan tiedossa, jolloin selviää, meneekö auto lunastukseen vai onko se vielä korjauskustannusten puitteissa korjattavissa.

Autoklinikka tarjoaa asiakkaalle myös mahdollisuuden hoitaa vahinkotarkastus sähköisesti. Tämä on erinomainen lisäpalvelu etenkin pienten vaurioiden kohdalla, jotka ovat helposti ja selkeästi kuvattavissa asiakkaan toimesta. Sähköisessä vahinkotarkastuksessa asiakas lähettää Autoklinikan verkkosivujen kautta valokuvat autosta ja vauriokohdasta, jolloin työnjohtaja hoitaa korjaustarpeen tulkitsemisen näiden kuvien avulla. Tapauksissa, joissa kuvat ovat epäselviä tai niistä ei pysty tulkitsemaan esimerkiksi varaosien tarvetta, toivotaan asiakkaan vierailua korjaamolla, mutta täsmennys voidaan tehdä myös korjauksen yhteydessä.

3.3 Ajanvaraus

Vahinkotarkastuksen yhteydessä pyritään saamaan varattua asiakkaan kanssa suoraan korjausaika autolle. Ajanvaraus on hyvä saada sovittua vahinkotarkastuksen yhteydessä, jotta työnjohtaja pääsee suorittamaan tuoreelta muistilta valmistelevat työt korjausta varten ja korjaamo saa töitä. Autoklinikan laajan korjaamoverkoston ja prosessin tehokkuuden ansiosta korjausaika saadaan varattua miltei aina hyvin kohtuullisella odotusajalla. Riippuen ruuhkatilanteesta asiakkaan tarvitsee tyypillisesti odottaa korjausajankohtaa muutamasta päivästä pariin viikkoon. Tarvittaessa autolle voidaan varata korjausaika myös toiseen toimipisteeseen, mikäli työtilanne on siellä vähäisempi ja asiakkaalle on tärkeää saada auto nopeasti kuntoon.

Kun korjausaika saadaan sovittua, otetaan asiakkaalta allekirjoitus työtilaukseen ja varaus kirjataan Autoklinikan käyttämään AVA-järjestelmään. Työtilauksesta jää kopio asiakkaalle ja korjaamolle. AVA-järjestelmään kirjataan asiakkaan yhteystiedot, korjausajankohta, korjauksen tyyppi (vauriokorjaus, tuulilasin vaihto, PDR-työ, takuutyö), korjattavan ajoneuvon tiedot ja tarvittaessa korjauksen kannalta merkittävät lisätiedot henkilökunnalle muistiksi.

3.4 Korjauskustannuslaskelma ja muut valmistelevat työt

Ajanvarauksen jälkeen asiakkaan poistuessa pyritään korjauskustannuslaskelma tekemään heti tai mahdollisimman pian. Tämä siitä syystä, että vahinkotarkastus ja kyseisen ajoneuvon korjaustarve on mahdollisimman tuoreessa muistissa. Korjauskustannuslaskelmaan käytetään ruotsalaisen Cab Group Ab:n CABAS-laskentaohjelmaa, jota käyttävät sekä korjaamot että vakuutusyhtiöt keskinäiseen kommunikointiin.

Korjauskustannuslaskelmaan lisätään yleiskuvat autosta ja tarkemmat kuvat vauriokohdasta ja sen laajuudesta. Lisäksi laskelmaan lisätään auton tarkka malli, ajokilometrit, korjausajankohta ja asiakkaan tiedot. Kun tarkka malli on valittu, päästään tekemään korjauskustannuslaskelmaa juuri kyseisen automallin korirakenteen mukaisesti. Korjauskustannuslaskelman tulisi olla jo ensivaiheessa mahdollisimman tarkka ja todellisuuden mukainen. Tämä muun muassa siksi, että vältetään lunastuksilta siinä vaiheessa, kun auto on jo työn alla korjaamolla. Myös työnjohtajien taakkaa keventää mahdollisimman hyvin tehty korjauskustannuslaskelma, jotta jokaista laskelmaa ei tarvitsisi suuresti korjata siinä vaiheessa, kun auto on työn alla sekä työn tullessa laskutusvalmiiksi.

Korjauskustannuslaskelman tullessa valmiiksi, lähetetään se vakuutusyhtiöön tarkastajan nähtäväksi. Nykypäivänä suuremmat vakuutusyhtiöt käyttävät hyvin pitkälti automatisointia korjauskustannuslaskelmissa, eli kun vahinko on avattu, tiedot täsmäävät ja korvattavuus on kunnossa, niin laskelmaan tulee automaattinen hyväksyntä vakuutusyhtiöltä. Tämä palvelee sekä vakuutusyhtiötä että korjaamoa, jolloin resursseja ei kulu jokaisen selvän vahinkoasian manuaaliseen tarkastukseen. Kyseinen toimintatapa perustuu vakuutusyhtiön ja korjaamon väliseen luottamussuhteeseen.

Korjauskustannuslaskelman hyväksyttämisen jälkeen työnjohtaja tilaa tarvittavat varaosat korjattavaan autoon tapauskohtaisesti joko uusina alkuperäisosina, tarvikeosina tai käytettyinä hyötyosina. Tarvike- ja hyötyosia käytetään tavallisesti esimerkiksi vanhempien autojen kohdalla, kun halutaan asiakkaan toiveiden mukaisesti välttää auton lunastukselta. Näissä tapauksissa korjaamo ja vakuutusyhtiö sopivat korjaukselle kiinteään urakkahinnan, jolla auton saa vielä korjata. Varaosat pyritään ennakoimaan korjauksen alkamiseen mennessä niin hyvin kuin mahdollista, jotta lisätilauksille jäisi mahdollisimman vähän tarvetta ja sitä myöten korjausaika ei venyisi auton ollessa työn alla.

Valmisteleviin töihin lukeutuu vielä mahdollisen sijaisauton tilaaminen asiakkaalle. Asiakkaan kanssa sovitaan, käytetäänkö sijaisauton tilaamiseen hänen oman kaskovakuutuksensa lisäturvana valittua mahdollista keskeytysturvaa vai maksaako asiakas sijaisautokulut itse. Liikennevahingoissa eli vastapuolen aiheuttamissa vahingoissa sijaisauto on mahdollista saada vahingonaiheuttajan vakuutusyhtiöstä käyttötarveselvityksellä. Sijaisauton tilaaminen on järkevää sopia aina asiakkaan kanssa ajanvarauksen yhteydessä, jotta vältetään väärinymmärryksiltä, esimerkiksi siltä, ettei sijaisautoa olekaan tilattu odottamaan korjaamolle.

3.5 Korjaustyön vastaanotto ja korjausprosessi

Asiakkaan tuodessa auton korjattavaksi varmistetaan vielä asiakastietojen, lähinnä puhelinnumeron, paikkansapitävyys. Asiakkaalle luovutetaan mahdollinen sijaisauto ja käydään vielä kertaalleen lävitse korjauksen alustava aikataulutus sekä sovitaan, miten valmistuneesta työstä ilmoitetaan asiakkaalle.

Korjaustyötä vastaanottaessa työnjohtaja siirtää AVA-järjestelmän kautta kyseisen työn ajanvarauksista avoimiin töihin. Herttoniemen pisteen toimintatapoihin kuuluu, että kunkin korjaustyön työmääräys jää työnjohtajille avoimien töiden lokeroon ja Cabas-laskelman työerittely ja maalauserrittely siirtyvät kansion mukana halliin peltiseppille sekä maalareille. Työnjohtaja jakaa aina päivän tulevat työt peltiseppien omiin henkilökohtaisiin aloittamattomien töiden lokeroihin.

Peltiseppä aloittaa jokaisen korjaustyön auton ja eritoten sen korjattavan kohteen esipeulla, jonka jälkeen seppä ajaa auton nosturillensa. Korjaustyö alkaa auton vaurioalueen purkamisella, jonka yhteydessä havaitaan tavallisesti esimerkiksi puskurin alta löytyvät mahdolliset lisävauriot. Kun vaurioalue on kokonaisuudessaan purettu, pyytää peltiseppä tarvittaessa työnjohtajan paikalle ottamaan lisäkuvat ja kirjaamaan varaosien lisätilauksen tarpeet. Tässä korostuu alkuperäisen vahinkotarkastuksen huolellisuuden tärkeys, eli mitä tarkemmin vaurioiden laajuus ja varaosatarpeet saadaan kartoitettua jo vahinkotarkastuksessa, niin sitä vähemmän kuormitusta tulee työnjohtajalle auton purkuvaiheessa. Tämä edesauttaa myös korjaustyön jouhevuuutta, kun peltiseppä ei tarvitse jäädä odottelemaan kyseisen auton kohdalla varaosien saapumista. Työnjohtaja päivittää laskelman ja tilaa tarvittavat varaosat tässä vaiheessa.

Ennen auton siirtymistä maalaamon puolelle tulee peltisepän purkaa korjattava vaurio-alue ja sen ympäristö laskelman mukaisesti, jotta maalari pääsee aloittamaan pohjatyöt. Peltisepän tulee myös varmistua mahdollisesta häivytyksmaalauksesta kyseisen työn niin vaatiessa. Häivytyksen tarve on tärkeä kartoittaa ennen auton siirtymistä maalaamoon, jotta osia ei tarvitse purkaa enää auton ollessa jo pohjatöissä.

Saatuun purkutyöt valmiiksi peltiseppä siirtää maalattavat irto-osat maalaamoon ja työ-kansion maalareille aloittamattomien töiden lokeroon. Maalarit aloittavat pohjatyöt järjes-tyksessä sen mukaisesti, miten työt on aikataulutettu. Pohjatöiden jälkeen kohde siirtyy ruiskutukseen maalausammioon. Maalausammiossa on aina useita maalattavia töitä kerrallaan, jotta prosessi olisi mahdollisimman tehokas. Kun kohde on maalattu, siirretään työkansio maalauksesta valmistuneiden töiden lokeroon, josta työnjohtaja siirtää työn takaisin peltisepälle kokoonpantavien töiden lokeroon. Jokaisella peltisepällä on näin ollen aloittamattomien töiden lokero sekä koottavien töiden lokero vierekkäin.

Peltisepän tulee varmistaa ennen kasaustyön aloittamista, että kaikki tarvittavat varaosat löytyvät kasausta varten. Mikäli purkuvaiheessa suoritettujen lisävaraosatilauksen osat eivät ole vielä saapuneet, ei autoa kannata turhaan ajaa nosturille kasausta varten, ellei kyseisiä osia voida asentaa helposti jälkikäteen. Lähtökohtaisesti varaosien jälkiasen-nuksia tulisi välttää, sillä ne kuormittavat aina tulevaisuudessa korjaamoa ja aiheuttavat asiakkaalle ylimääräisen käynnin korjaamalla. Toisaalta myöskään helposti jälkikäteen asennettavien varaosien vuoksi ei autoa kannata seisottaa korjaamalla ajokelpoisena, sillä tämä lisää seisontapäiviä ja täyttää korjaamon pihakapasiteettia.

3.6 Korjaustyön viimeistely ja valmistuminen

Peltisepän saadessa työ valmiiksi tulee auton vikamuisti lukea ja tyhjentää sekä samalla varmistua, että auton kaikki avustavat järjestelmät, kuten pysäköintititkat toimivat moit-teettomasti. Tarvittaessa on suoritettava myös järjestelmien kalibroinnit, esimerkiksi adaptiivisen vakionopeudensäätimen niin vaatiessa. Viimeistelyyn on käytettävä erityistä tarkkuutta, sillä työn viimeistely on käytännössä merkittävin ja konkreettisin asia, joka näkyy asiakkaalle. Kun korjaus on laadukkaasti tehty ja viimeistelty, reklamaatioille ei jää sijaa ja tyytyväisen asiakkaan on helppo suositella palvelua eteenpäin.

Huolimattomasti viimeistelty työ kuormittaa korjaamoa reklamaatioiden muodossa ja antaa asiakkaalle samalla kehnon kuvan korjaamosta, vaikka itse korjaustyö olisikin tehty muuten laadukkaasti.

Kun auton vikamuisti on luettu ja tyhjennetty sekä varmistettu, että auto toimii korjauksen jälkeen moitteettomasti, siirretään se vielä loppupesuuun. Loppupesussa autolle suoritetaan päällipesu käsin sekä auto imuroidaan ja siistitään sisältä. Tämä on koettu erinomaiseksi lisäpalveluksi, joka usein jopa ylittää asiakkaan odotukset. Autonpesijä ajaa valmiin auton ulos pesuhallista ja peruuttaa sen pysäköintiruutuun, mieluiten aina asiakaspalvelutilan välittömään läheisyyteen. Valmistuneen auton avainkorttiin kirjataan mahdollisen omavastuun suuruus kaskovahingoissa, korjauksen loppusumma asiakkaan maksaessa työn itse tai merkintä ”OK”, mikäli kyseessä on liikennevahinko tai asiakkaalle ei ole muusta syystä korjaamolle suoritettavia maksuja korjauksesta. Näitä tapauksia ovat tavallisesti leasing-autojen korjaukset tai satunnaisesti omavastuun ollessa 0 euroa kaskovahingoissa. Lopuksi asiakkaalle ilmoitetaan auton valmistumisesta tekstiviestitse tai soittamalla.

3.7 Valmiin auton luovutus asiakkaalle

Asiakkaan noutaessa korjauksesta valmistunutta autoaan käydään hänen kanssaan pääpiirteittäin läpi, mitä korjauksessa autolle tehtiin. Tarkempi erittely käytetyistä varosista ja tehdyistä töistä ilmenee asiakkaalle tulostettavassa kuitissa, kun hän maksaa omavastuusuuden korjaamolle autoa noutaessa. Asiakkaalle on mahdollista tulostaa tai lähettää sähköpostitse myös Cabas-korjauskustannuslaskelma esimerkiksi liikennevahingoissa, joissa asiakkaalle ei muuten jää dokumenttia korjauksesta. Kokemusten mukaan asiakkaat harvemmin kuitenkaan kokevat laskelmaa tarpeelliseksi. Korjauskustannuslaskelma ja tiedot korjauksesta jäävät luonnollisesti korjaamolle, mikäli asiakas näitä tietoja myöhemmin tarvitsee.

Mikäli korjauksessa jäi jotakin osia jälkitoimitukseen, kerrotaan tämä myös asiakkaalle viimeistään auton noudon yhteydessä. Kyseisen työn varannut työnjohtaja vastaa tulevaisuudessa ilmoittamisesta asiakkaalle, kun osat ovat saapuneet korjaamolle ja ne voidaan asentaa asiakkaan autoon.

Jos asiakkaalla oli käytössä sijaisauto korjauksen aikana, hän palauttaa tavallisesti sen korjaamolle omaa autoa noutaessaan. Asiakkaan palauttaessa sijaisautoa on hyvä vielä varmistaa, että auto on muistettu tankata sopimusehtojen mukaisesti, jolloin asiakkaalle ei koidu ylimääräistä polttoaineveloitusta sijaisautoyritykseltä. Valmiin auton luovuttanut työnjohtaja ilmoittaa välittömästi sijaisautoyritykselle palautuneesta sijaisautosta.

Jokaisen korjaustyön tullessa valmiiksi ne tulee kuitata avoimien töiden listalta valmistuneiksi töiksi myös AVA-järjestelmässä, jotta ajanvaraukset, avoimet työt ja valmistuneet työt ovat aina ajan tasalla. Kun työ kuitataan valmiiksi, lähtee asiakkaalle automaattisesti tekstiviestitse NPS-palautekysely, jossa tiedustellaan asiakkaan intressiä suositella Autoklinikan vauriokorjauspalveluja eteenpäin asteikolla 0–10.

3.8 NPS-palautekysely ja jälkiseuranta

NPS (Net Promoter Score) -palautekysely on palveluyritysten maailmanlaajuisesti käytämä yksinkertainen palautekysely, joka lähetetään tekstiviestitse yrityksen palveluita käyttäneelle asiakkaalle. NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttimäärä suositelijoiden prosenttimäärästä. Luku sijoittuu välille –100 (ei yhtään suositelijaa) ja 100 (ei yhtään arvostelijaa). NPS-palautekysely muodostuu asteikolla 0–10, ja tämä asteikko jaetaan kolmeen osaan (kuva 1). [2]

Arvosanan 0–6 antaneet asiakkaat luetaan arvostelijoiksi, jotka eivät suosittelisi palvelua eteenpäin. Näihin asiakkaisiin otetaan aina yhteyttä Autoklinikan asiakaspalvelun toimesta ja tiedustellaan, miten palvelussa epäonnistuttiin, sekä pyritään löytämään ratkaisu, jotta asiakas muuttuisi tyytymättömästä tyytyväiseksi.

Arvosanan 7–8 antaneet asiakkaat ovat niin sanottuja passiivisia tai neutraaleja asiakkaita, jotka eivät suosittele mutta eivät myöskään arvostele yrityksen palveluja. Näiden asiakkaiden antamia arvosanoja ei hyödynnetä NPS-kokonaisluvun muodostamisessa, jossa huomioidaan ainoastaan arvostelijat ja suositelijat. Passiivisten asiakkaiden mielteitä on kuitenkin tärkeä kuulla, sillä pienellä vaivannäöllä näistä asiakkaista on mahdollista saada suositelijoita, kun taas kokonaan huomioimatta jättämisellä passiivinen asiakas herkästi valitsee seuraavalla kerralla kilpailevan yrityksen.

Arvosanan 9–10 antaneet asiakkaat luetaan suosittelijoiksi, jotka ovat olleet tyytyväisiä tai joiden odotukset ovat ylittyneet palvelun toimivuudesta. Kokemuksien perusteella nämä asiakkaat palaavat hyödyntämään yrityksen palveluita tulevaisuudessa ja tuovat suosittelujen kautta myös uusia asiakkaita yritykselle.



Kuva 1. NPS-asteikko havainnollistamaan asiakastytyväisyyden mittaamista [2].

4 Nykyprosessin tilanne ja ongelmakohdat

4.1 Lähtökohdat

Herttoniemen toimipisteen nykyprosessi sujuu kokonaisuudessaan hyvin, mistä kertoo NPS-luku 89,95 ja vauriokorjausten keskimääräinen läpimenoaika 3,67 vuorokautta. Edellä mainitut luvut ovat mitattu päivämäärään 1.7.2020 mennessä valmistuneista korjauksista, alkaen 1.1.2020. Verrokiksi voidaan katsoa vuotta 2019 kokonaisuudessaan, jolloin Herttoniemen NPS-luku oli 81,57 ja vauriokorjausten keskimääräinen läpimenoaika 3,98 vuorokautta. Kehitystä on näin ollen tapahtunut sekä asiakastytyväisyydessä että korjausten läpimenoajoissa.

Kun tarkastellaan Autoklinikka-ketjua kokonaisuudessaan, niin NPS-luku 1.7.2020 mennessä oli 88,40 ja vauriokorjausten keskimääräinen läpimenoaika 3,69 vuorokautta. Tähän verrokiksi koko vuodelta 2019 NPS-luku oli 86,59 ja vauriokorjausten keskimääräinen läpimenoaika 4,32 vuorokautta.

Herttoniemen nykyprosessin sujuvuutta tukee muun muassa henkilöstö, jossa vaihtuvuutta on ollut melko harvakseltaan. Näin ollen toimintatavat ovat vakinaistuneet ja epä-tietoisuutta töiden kulusta ei juuri ole. Vaikka nykyprosessi on lähtökohdiltaan toimiva, niin ongelmakohtia löytyy luonnollisesti myös ja näiden käsittelyyn syvennyttään seuraavissa luvuissa.

4.2 Ongelmakohdat ja haastattelut

Tämän insinööriyön tueksi laadittiin avoimista kysymyksistä koostuva kyselylomake (liite 1) muille Autoklinikan toimipisteille. Kyselylomake välitettiin eteenpäin sähköpostitse ja siihen saatiin vastaukset kuudesta eri toimipisteestä. Kyselylomakkeen pohjaksi paneuduttiin ensin kokemuspohjalta ja keskustelujen kautta Herttoniemen toimipisteen ongelmakohtiin, joiden avulla valittiin kysymykset, joihin haluttiin uusia näkemyksiä myös muilta toimipisteiltä. Kyselylomakkeen aiheet liittyivät muun muassa töiden aikataulutukseen, varaosien hallinnointiin, Autoklinikan ajanvarausjärjestelmä AVAn hyödyntämiseen töiden suunnittelussa ja toimintamalliin jälkitoimitusosien kanssa. Lisäksi kysyttiin muiden toimipisteiden hyväksi havaitsemia toimintatapoja yleisesti prosessin jouhevuden edistämiseksi.

4.2.1 Korjaustöiden tehokkuus ja aikataulutus

Kyselylomakkeen ensimmäisenä aiheena oli korjaustöiden tehokkuus ja mahdollisimman jouheva aikataulutus. Saatujen vastausten perusteella uudet työt on lähtökohtaisesti hyvä ottaa sisään alkuvuikosta, jolloin suurin osa töistä saadaan valmiiksi kuluvan viikon aikana. Tällöin ylimääräisiä seisontapäiviä ei tule viikonlopulta. Työt on hyvä myös suunnitella siten, että valmistumispäivät jakautuisivat mahdollisimman tasaisesti viikolle. Tämä keventää peltiseppien kuormitusta, etteivät kaikki kasaustyöt tulisi samalle päivälle, jolloin myös virheiden määrä helposti kasvaa.

Pienehköt työt, joita ovat esimerkiksi puskurien maalaukset, muodostavat suurimman osan vaurikorjaamoiden töistä. Nämä työt olisi äärimmäisen tärkeää saada hoidettua alle kolmen vuorokauden seisonta-ajoilla, jolloin loppuviikolle jäisi aikaa aloittaa isompia

töitä, jotka vaativat peltisepältä enemmän työskentelyaikaa purku- ja peltitöihin. Loppuviikolle tulee jättää myös kapasiteettia niiden töiden kasauksille, joihin joudutaan tilaamaan lisää varaosia purkutöiden yhteydessä.

Jotta edellä mainittuun ihannetilanteeseen päästäisiin, korostuu vahinkotarkastuksen huolellisuuden tärkeys, jotta työt paisuisivat mahdollisimman vähän korjauksen aikana ja töiden laajuus ei pääsisi yllättämään enää tässä vaiheessa. AVA-ajanvarausjärjestelmä laskee prosentit jokaisen korjaustyön syötettyjen työtuntien mukaan, ja mikäli työt kasvavat korjausten aloittamisen jälkeen, niin peltiseppien työtunnit eivät enää todellisuudessa riitä viikkosuunnitelman mukaisesti. Tämä nostaa luonnollisesti seisontapäivien lukumäärää pidemmällä tähtäimellä.

4.2.2 Varaosat

Herttoniemen toimipisteen yksi eniten harmitusta aiheuttavista ongelmakohdista on varaosat ja niiden hallinnointi. Toimipisteessä korjataan keskimäärin 40–50 autoa viikossa, jolloin myös varaosia on ennakoituna korjattaviin autoihin melko paljon. Ongelmana on peltiseppien ajan hukkaaminen varaosien etsimiseen. Varaosat hyllytetään rekisterinumeron perusteella, mutta etenkin pienet varaosat, kuten erilaiset kiinnikkeet ja listat, ovat herkästi hukkuneet massan keskelle.

Ongelmaan tartuttiin jo hankkimalla Herttoniemen toimipisteeseen uudet isommat varaosahyllyt, joihin mahtuvat siististi kaikki puskurit ja isot korinosat. Tällöin pienemmille varaosille jää vanha varaosahylly. Jotta hyllyihin ei jäisi ylimääräisiä varaosia, on varaosainventaario tärkeää suorittaa säännöllisesti.

Työnjohtaja vastaa varaosien tilaamisesta, eli myös tässä aiheessa korostuu vahinkotarkastuksen huolellisuus, jolloin minimoidaan varaosien lisätilausten tarve enää korjaustyön aloittamisen jälkeen. Useimmiten varaosat saapuvat nopeasti, mutta välillä varaosia joudutaan odottamaan pidempäänkin. Tämä nostaa jälleen korjausten seisontapäiviä.

4.2.3 Jälkitoimitukseen jääneet osat

Ihannetilanne vauriokorjausten kanssa on luonnollisesti saada asiakkaan auto kerralla kuntoon siten, ettei asiakkaan tarvitse enää palata korjaamolle uudelleen. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä ajoittain joitakin osia jää varaosatoimittajien puolelta jälkitoimitukseen. Tavallisesti jälkitoimitukseen jääneet osat ovat korjauksen aikana tilattuja osia, joita ei välttämättä oletettu tarvittavan korjauksessa.

Mikäli jälkitoimitukseen jäänyt osa ei millään tavalla haittaa autolla ajamista tai sen käyttämistä, annetaan auto asiakkaalle ajoon mieluummin, kuin seisotetaan sitä korjaamalla odottamassa esimerkiksi kosmeettista koristelusta. Lähtökohtaisesti jälkitoimitusosien asennuksen tavoitteena on saada ne asennettua asiakkaan odottaessa, jolloin asiakkaan ei tarvitsisi jättää auto enää uudelleen korjaamolle, joka aina hankaloittaa asiakkaan arkea. Joskus tilanne kuitenkin vaatii sen, että asiakkaan kanssa on sovittava yksi ylimääräinen korjauspäivä tulevaisuuteen, jos jälkitoimitusosa vaatii esimerkiksi puskurin irrotuksen. Ylimääräiset jälkitoimitusosa-asennukset on mahdollista myös minimoida huolellisen vahinkotarkastuksen myötä.

4.2.4 Reklamaatiot

Autojen vauriokorjausten ollessa käsityötä, tulee väistämättä ajoittain myös reklamaatioita. Havaintojen perusteella reklamaatiot kasvavat, mitä enemmän kyseisenä päivänä valmistuu autoja korjauksesta. Suurin osa reklamaatioista olisi mahdollista karsia olemalla viimeistelyvaiheessa hieman tarkempi. Vauriokorjaamolla tyypillisiä reklamaatioiden aiheita ovat esimerkiksi pysäköintitutkien toimimattomuus, valojen suuntaukset, roskat tai muut kiillottamatta jääneet virheet tuoreessa maalipinnassa sekä sävyerot uudeenmaalatun pinnan ja vanhan maalipinnan välillä. Näissä edellä mainituissa esimerkeissä liiallinen kiire ja ylikuormitus on hyvin tyypillisesti korostavana tekijänä reklamaatioiden määrään.

Reklamaatiot ovat aina huonoa mainosta yritykselle ja niiden korjaaminen heikentää korjaustyön kannattavuutta. Asiakkaalle on tarpeen vaatiessa järjestettävä sijaisauto reklamaatiokorjauksen ajaksi ja esimerkiksi uusintamaalaukselle ei löydy enää maksajaa, jo-

ten kulut menevät aina korjaamon lukuun. Reklamaatiot on kuitenkin aina pyrittävä hoidamaan mahdollisimman tyylikkäästi, sillä hyvin hoidettu reklamaatio yrityksen puolelta jättää asiakkaalle loppukädessä positiivisen kuvan.

5 Ongelmakohtien ratkaiseminen ja prosessin kehittäminen

Aiemmissa luvuissa sekä myös muille toimipisteille jaetun kyselylomakkeen vastauksissa korostui toistuvasti laadukkaasti tehdyn vahinkotarkastuksen merkitys kokonaisprosessin sujuvuuden edistämiseksi. Vahinkotarkastuksen ja korjauskustannuslaskelman avulla määritellään työn laajuus, varaosien tarve, työmenetelmät ja työn kesto.

Vahinkotarkastukseen tulisi aina varata riittävästi aikaa ja mikäli tarve vaatii, niin myös auton käyttäminen nosturilla jo tarkastusvaiheessa edistää laadukkaan kustannuslaskelman tekoa ja työn suunnittelua. Herttoniemen nykyisessä toimipisteessä ongelmana on korjaamotilojen ahtaaus ja vahinkotarkastukseen hyödynnettävän ylimääräisen nosturin puuttuminen. Kaikkien nosturien ollessa peltiseppien jatkuvassa käytössä vaatii auton nostaminen tarkastusvaiheessa käytännössä aina jonkun keskeneräisen auton siirtämistä pois nosturilta. Koska hallitilat ovat melko ahtaat, on autojen siirtäminen edes takaisin melko hidasta ja työlästä. Kehittämisehdotuksena tähän olisi nelipilarinostin, johon olisi suora ajoyhteys. Nelipilarinostimeen voisi myös asentaa laitteiston pyöränsuuntausta varten, joka myös puuttuu Herttoniemen toimipisteeltä. Pyöräkulmia joudutaan kuitenkin säännöllisin väliajoin tarkastamaan ja säätämään vauriokorjauksissa. Nyt kyseiset pyöräkulmien mittaus- ja säätötyöt toteutetaan alihankintana.

Työnjohdon liiallinen kuormitus on noussut esille myös aika ajoin Herttoniemen toimipisteessä. Tällä hetkellä toimipisteessä on vakituisesti kolme työnjohtajaa, joiden työpisteet sijaitsevat asiakaspalvelutilassa. Yksi työnjohtajista huolehtii enemmän hallin pyörittämisestä ja kaksi muuta keskittyvät enemmän asiakaspalveluun, vahinkotarkastuksiin, sähköposteihin ja saapuviin puheluihin. Ongelmana tässä asetelmassa on niin sanotun hallityönjohtajan istuminen asiakaspalvelutilassa, jolloin myös asiakaskontakteja ja keskeytyksiä hallityöhön tulee väistämättä, etenkin jos kaksi muuta työnjohtajaa ovat varattuina

kyseisellä hetkellä. Aina kun hallityönjohtajan työhön tulee keskeytyksiä asiakaskontaktien tai vastaavien takia, hidastuu myös hallin puolella tarvittava työnjohto, kuten esimerkiksi varaosien tilaus ja kustannuslaskelmien päivittäminen.

Kehittämisehdotuksena työnjohdon liialliselle kuormitukselle olisi lisätä yksi työnjohtaja toimipisteeseen. Tällöin hallityönjohtajalle voitaisiin järjestää pysyvä työpiste fyysisesti hallin puolelle eikä hänen ei tarvitsisi ottaa asiakaskontakteja lainkaan. Hallityönjohtajalla olisi täysi keskittyminen hallin hoitamiseen, jossa riittää paljon tekemistä. Myös reklamaatiot vähenisivät tämän myötä, kun hallityönjohtaja kerkeäisi katsoa jokaisen valmistuneen auton läpi huolellisesti, että auton kaikki komponentit toimivat kuten kuuluukin, sekä työnjälki vastaa yrityksen laatustandardeja. Hallityönjohtajalla riittäisi aika myös laskelmien lopulliselle päivittämiselle, jolloin työnjohtajien laskutusurakka pysyisi kohtuullisempuna ja laskutustilanne ajan tasalla. Nykyisin laskutus kasaantuu herkästi kuun vaihteeseen, kun laskutukseen ei varsinkaan ruuhka-aikoina riitä kunnolla työnjohtajien resurssit.

Hallityönjohtajan pysyessä hallin puolella jäisi asiakaspalvelutiloihin kolme muuta työnjohtajaa, jotka hoitaisivat kaikki vahinkotarkastukset, asiakaspalvelutyön, sähköpostit, puhelut ja muut juoksevat asiat. Tällöin myös vahinkotarkastuksiin olisi mahdollista varata nykyistä enemmän resursseja ja ne tulisi tehtyä entistä huolellisemmin.

6 Yhteenveto

Tämän insinööriyön tavoitteena oli kehittää Autoklinikka Herttoniemen kokonaisprosessia entistä jouhevammaksi. Työssä käytiin ensin läpi nykyprosessi kokonaisuudessaan vakuutusyhtiön ohjauksesta aina valmiin, korjatun auton luovutukseen takaisin asiakkaalle. Nykyprosessin ongelmakohtiin lähdettiin paneutumaan haastattelujen, keskustelujen ja kokemusten kautta. Edellä mainittujen työkalujen avulla työhön laadittiin kehitysehdotuksia nykyprosessin tehostamiseksi silmällä pitäen erityisesti seisontapäivien pituuksia ja asiakastyytyvääisyyttä.

Kokonaisprosessi oli entuudestaan jo melko hyvällä mallilla. Autoklinikka Herttoniemellä on hyvä asiakastyytyväisyys ja yhteen hioutuneen henkilöstön ansiosta prosessin peruselementit ovat hyvin hallinnassa. Ongelmakohtiksi lukeutuvat erityisesti varaosat, joihin on kulunut liian paljon peltiseppien työaikaa lähinnä varaosien löytämiseen. Muita selkeitä ongelmakohtia ovat olleet ajoittainen työnjohdon liiallinen kuormitus ja mm. epäsuorasti tämän myötä syntyvät reklamaatiot.

Ongelmakohtiin pyritään kiinnittämään tulevaisuudessa entistä enemmän huomiota ja kehitysehdotusten kautta parantamaan kokonaisprosessia.

Lähteet

- 1 Autoklinikka-yhtiöt Oy. 2020. Tietoa Autoklinikasta. Verkkodokumentti. <<https://www.autoklinikka.fi/tietoa-autoklinikasta/>>. Luettu 23.3.2020.
- 2 Eskelinen, Keka. Trustmary. Mikä on NPS ja miten sitä mitataan? Verkkodokumentti. <<https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/>>. Luettu 26.4.2020.

Vauriokorjausprosessin kehittäminen: kyselylomake muille toimipisteille

1. Miten toimipisteessänne huolehditaan korjaustöiden tehokkuudesta ja mahdollisimman lyhyistä seisonta-ajoista? (Töiden aikataulutus, kalenterin viikkotäyttö, purku-/peltityöt ja kasaukset työjärjestys ym.)
2. Miten toimipisteenne varaosien hallinnointi sujuu? Miten varaosien hallinnointi on toteutettu ja millä keinoilla varaosat pysyvät järjestyksessä ja helposti löydettävissä?
3. Miten hyödynnätte AVAa toimipisteessänne ajanvarauksien suunnittelussa? (Esimerkiksi isojen töiden varaaminen kalenteriin, monien isojen töiden päällekkäisyyksien välttäminen ja peltiseppiä liiallisen kuormituksen välttäminen)
4. Minkälainen työskentelytapa toimipisteessänne on JT-osien kanssa? Miten tätä hallinnoidaan ja miten asiakasta informoidaan?
5. Onko toimipisteessänne jokin oma "bravuuri" työskentelytapa/yksityiskohta, jonka olette kokeneet erityisen toimivaksi kokonaisprosessin jouhevuuden kannalta? Jos on, niin millainen?
6. Toimipisteenne vahvuudet ja heikkoudet? Mikä toimii mielestänne hyvin ja missä on parannettavaa?