

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

Autotekniikka

2011

Niko Lehtilä

# TARKASTUKSEN RAPORTOINNIN JA TILASTOIMISEN ONGELMAT



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma | Autotekniikka

Joulukuu 2011 | 35 sivua

Ohjaaja: Tommi Metso

Niko Lehtilä

## TARKASTUKSEN RAPORTOINNIN JA TILASTOIMISEN ONGELMAT

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella autovahinkotarkastuksen raportointia, ja tilastointia sekä etsiä niistä ongelmakohtia. Tavoitteena on, että raportointi olisi tulevaisuudessa tarkempaa ja tiedettäisiin mitä tällä hetkellä tehdään väärin. Työssä esitellään, se mitä asioita tarkastuksessa tehdään ja mitä niistä seurataan. Työssä pohditaan myös onko tällä hetkellä seurattavat asiat juuri niitä mitä halutaan ja kannattaa seurata.

Työ aloitettiin määrittelemällä seurattavat tehtävät ja niiden kulku korjauskustannusarviosta tilastointiin. Koko ajan pyrittiin kirjaamaan ylös vastaantulevia ongelmia ja syitä mistä ne voisivat johtua. Näitä vastaantulevia ongelmia löytyi raportoinnin joka osa-alueelta, niin tallennuksesta kuin tilastoinnistakin.

Lopputuloksena esille tuli monta asiaa mihin pitäisi kiinnittää huomiota. Ongelmia löytyi tilastoinnin joka vaiheesta ja saatiin tuloksia joihin pitää kiinnittää huomiota tulevaisuudessa. Tulevaisuus tuo tullessaan paljon järjestelmämuutoksia, joten osa ongelmista pystytään sivuuttamaan ja hoitamaan uusien ohjelmien avulla, mutta ongelmiin jotka löytyvät raportoinnin alkupäästä täytyy kiinnittää huomiota. Näin varmistutaan, etteivät samat virheet toistu tulevaisuudessa. Lisäksi saatiin selville, se riittävätkö kaikki tällä hetkellä seurattavat asiat vai pitäisikö seurata myös jotain muuta.

ASIASANAT:

raportointi, tilastointi, tulevaisuus, järjestelmät, ongelmat

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering | Automotive Engineering

December 2011 | 35 pages

Instructor: Tommi Metso

Niko Lehtilä

## PROBLEMS OF REPORTING AND STATISTICS IN COST CONTROL MOTOR

The purpose of this Bachelor's thesis was to study reporting and statistics of Cost Control Motor and search for problems there. The target was to develop reporting to be much more exact in Future and determine the current problems. Also in the work were thought over are those things what we follow exactly those things what we want to know.

The work was started by defining thee followed tasks and their progress from the cost estimate of repair to statistics. Throughout the work the purpose was to document the oncoming problems and reason where they came. Problems appeared in every sector of reporting from recording to statistics

The outcome of the work showed that there are many tasks that require attention. The future comes with many changes to the systems thus a number of the problems can be ignored and dealt with new software but other require more attention or the same mistakes will be happen again in the future.

### KEYWORDS:

reporting, statistics, future, systems, problems

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 YRITYSESITTELY</b>	<b>7</b>
<b>3 AUTOVAHINKOTARKASTUS LYHYESTI</b>	<b>9</b>
<b>4 TARKASTUKSEN OSA-ALUEET</b>	<b>11</b>
4.1 Kertakorvaukset	11
4.2 Kevyet kuvansiirrot	11
4.3 Lunastukset	11
4.4 Lunastukseen verrattava kertakorvaus	12
4.5 Kuvansiirrot	12
<b>5 TARKASTUSMÄÄRIEN SEURANTA</b>	<b>13</b>
<b>6 LASKELMIEN TALLENNUS</b>	<b>14</b>
6.1 Kertakorvaukset ja lunastukseen verrattavat kertakorvaukset	14
6.2 Lunastuksen valinta	15
6.3 Kevyet kuvansiirrot	16
6.4 Muuta huomioitavaa	17
<b>7 FINVIPPS JA FIN-STATISTICS</b>	<b>18</b>
<b>8 TALLENNUKSEN JA TILASTOINNIN ONGELMAT</b>	<b>22</b>
<b>9 OMAT JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>26</b>
<b>10 POHDINTAA TURUN ALUEEN TILASTOISTA</b>	<b>31</b>
<b>11 YHTEENVETO</b>	<b>34</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>35</b>

## KUVAT

Kuva 1. Laskelmien polku Wincabaksesta FinVippsin kautta Finstatisticiin.	13
Kuva 2. Kertakorvauksen valinta.	14
Kuva 3. Lunastuksen valinta.	15
Kuva 4. Kuvien perusteella tehty laskelma.	16
Kuva 5. Tarkastuspaikan valinta ja laskelman lähetys.	17
Kuva 6. Finvipps-laskelman pääsivu.	18
Kuva 7. Finstatistic tilasto-ohjelma.	19
Kuva 8. Kaikki laskelmat.	19
Kuva 9. Lunastusten osuus.	19
Kuva 10. Hakuehdot.	20
Kuva 11. Lunastusten haku.	20
Kuva 12. Tyypillinen lunastukseen verrattava kertakorvaus.	24

## KUVIOT

Kuvio 1. Ensimmäisen neljänneksen kappalemääriä.	31
Kuvio 2. Toisen neljänneksen kappalemääriä.	32
Kuvio 3. Kolmannen neljänneksen kappalemääriä.	32

# 1 JOHDANTO

Päättötyö tehtiin IF-autovahinkotarkastuksen toimeksiannosta. Työn suunnittelu aloitettiin syksyllä 2011. Työn ohjaajina toimivat tilaajan toimesta Etelä-Suomen aluepäällikkö Sami Tuomisto ja Turun Ammattikorkeakoulun puolesta Auto- ja kuljetustekniikan lehtori DI Tommi Metso.

Työn tavoitteena oli määritellä autovahinkotarkastuksen fyysisen tarkastuksen raportointia ja tilastointia sekä etsiä niistä ongelmakohtia. Tarkoituksena oli määritellä tällä hetkellä seurattavia asioita, tarkastella tehtyjen työtehtävien talentumista ja löytää niistä ongelmakohtia. Työssä mietitään myös, mitä tällä hetkellä seurataan ja olisiko järkevää seurata myös jotain muuta. Työssä pohditaan esille tulleita ongelmakohtia ja mietitään, mitä niiden kannalta olisi järkevintä tehdä.

## 2 YRITYSESITTELY

If perustettiin vuonna 1999 yhdistämällä ruotsalaisen Skandian ja norjalaisen Storebrandin vahinkovakuutustoiminnot. Nimi If tulee sanasta JOS ja viittaa ajatukseen ”jos jotain tapahtuu”. Samalla nimi symboloi jotain nykyaikaista, ainutlaatuisia ja selkeää. Ifin logo esiteltiin ensimmäisen kerran If Stockholm Open-tennisturnauksessa. (Tietoa Ifistä)

2001 Sammon vahinkovakuutustoiminnoista tulee osa Ifiä. Vuonna 2002 If aloittaa toiminnan Baltian markkinoilla, toimitusjohtajaksi tulee Torbjörn Magnusson, joka toimii työssään edelleen. (Tietoa Ifistä)

2004 Skandia ja Storebrand myivät kaikki Ifin osakkeensa Sammolle. Sen myötä Ifin omistus siirtyi kokonaan Sammolle ja näin on asia edelleen. (Tietoa Ifistä)

2006 If aloittaa toiminnan Venäjällä, kun se ostaa vakuutusyhtiö SOAO Regionin. Sen yhteydessä Ifistä tulee varteenotettava toimija Venäjän henkilöasiakasmarkkinoilla. (Tietoa Ifistä)

Vuonna 2009 If täyttää kymmenen vuotta, mutta emoyhtiöiden kautta historia on huomattavasti pidempi. Niiden kautta vakuutusasiakkaita on ollut jo yli 100 vuotta. (Tietoa Ifistä)

Nykyään If on pohjoismaiden johtava vahinkovakuuttaja, jolla on noin 3,6 miljoonaa asiakasta. Kokonaismaksutulo oli 8 miljardia euroa vuonna 2010. Konserni työllistää noin 6400 henkilöä. If kuuluu Sampo-konserniin. (Tietoa Ifistä)

If tarjoaa vahinkovakuutuksia Ruotsissa, Norjassa, Suomessa, Tanskassa, Baltiassa ja Venäjällä. Lisäksi If palvelee kansainvälistä toimintaa harjoittavia pohjoismaisia asiakkaita toimipisteiden ja verkostojen kautta Ranskassa, Alankomaissa, Isossa-Britanniassa ja Saksassa. Pohjoismaisen organisaatiomme ansiosta toimimme tehokkaasti ja yli maantieteellisten rajojen(Tietoa Ifistä)

Ifin markkinaosuus on Suomessa 25, Ruotsissa 19 ja Norjassa 26 prosenttia. Tanskassa, jossa markkinat ovat pirstoutuneemmat, Ifin markkinaosuus on 5 prosenttia. (Tietoa Ifistä)

Ifin toiminta on jaettu kolmeen liiketoiminta-alueeseen, jotka ovat henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat ja suurasiakkaat. Baltia ja Venäjä ovat erillinen liiketoiminta-alue ja sillä on yksilölliset markkinaolosuhteet. (Tietoa Ifistä)

Henkilöasiakkaat ovat Ifin suurin toiminta-alue ja sen osuus yhtiön vakuutusmaksutuloista on 48 prosenttia. Henkilöasiakkaille tarjotaan vakuutuksia kodin, moottoriajoneuvojen ja henkilövahinkojen osalta. Lisäksi on tarjolla runsaasti erilaisia lisävakuutuksia. Henkilövakuutuksissa Ifillä on pohjoismaissa markkinajohtajan asema noin 3 miljoonalla asiakkaalla. (Tietoa Ifistä)

Yritysasiakkaat käsittävä liiketoiminta-alue palvelee pieniä ja keskisuuria yrityksiä, joilla on enintään 500 työntekijää. Tämä liiketoiminta-alue toimii Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa, käsittäen noin 330000 asiakasta. Yritysasialueen osuus Ifin vakuutusmaksutulosta on 30 prosenttia. (Tietoa Ifistä)

Suuriasiakas-liiketoiminta-alueella on noin 1000 asiakasta ja sen osuus Ifin vakuutusmaksutulosta on 16 prosenttia. Asiakkaat ovat liikevaihdoltaan yli 46 miljoonan euron ja yli 500 työntekijän suuryrityksiä, joilla on monipuoliset vakuutus-tarpeet. (Tietoa Ifistä)

Baltia- ja Venäjä-alue tarjoaa vakuutuksia yksityis- ja yritysasiakkaille. Virossa If on markkinajohtaja 39 prosentin osuudella. Koko Baltiassa If palvelee 300000 tuhatta asiakasta. (Tietoa Ifistä)



### 3 AUTOVAHINKOTARKASTUS LYHYESTI

Autojen vahinkotarkastustoiminta on muuttunut vuosien saatossa paljon. Kuva siitä, että vahingon sattuessa vahinkotarkastaja tulee aina paikalle toteamaan vauriot, on nykypäivän vahinkomäärillä mahdotonta. Tekniikka, erilaiset apuvälineet ja jatkuva toimintojen kehittäminen ovat luoneet mahdollisuudet hoitaa nykypäivän vahinkomääriä tehokkaasti. Vakuutuslalla kilpailu on kovaa ja se luo omat haasteensa korvauskäsittelyyn ja vahinkotarkastukseen. Vahinkotarkastuksen tavoitteena on tuottaa Suomen lfin käyttöön autovahinkotarkastuksen konsepti kevyen kaluston osalta kaikissa liiketoiminta-alueissa, pitää huolta asiakaspalvelun sujuvuudesta, prosessin toimivuudesta ja korvausmenon hallinnasta. lfiissä vahinkotarkastaja on tekninen asiantuntija (IF-intra-sivusto)

Vakuutus- ja autoala ovat päättäneet, että korjauskustannuslaskelmien teossa käytetään Consulting AB:n WinCabas-laskentaohjelmaa. Tällöin vakuutusyhtiöllä ja korjaamolla on käytössä yhteisesti hyväksytty väline, joka määrittää työt, korjausajat, varaosien hinnat, maalaus- ja oiontapinta-alat, muovikorjaukset, vetotyöt sekä muut tarvittavat elementit. Ohjelmaa päivitetään muutaman kuukauden välein toimittajan toimesta, jotta se sisältäisi aina voimassa olevat osahinnat, automallit ja muut muutokset. WinCabas-laskelmaan voidaan liittää digitaalikameralla otettuja valokuvia, jolloin vakuutusyhtiön on mahdollista hyväksyä laskelma ilman vahinkotarkastajan käyntiä korjaamolla. (Wincabas-ohjelman toimittaja)

Autovahinkotarkastus on lfiissä jaoteltu kahteen alueeseen, kuvansiirtoon ja alueelliseen tarkastukseen. Suomessa kuvansiirto on keskitetty kahdelle paikakunnalle, Turkuun ja Ouluun. Kuvansiirron esimiehenä toimii aluepäällikkö Mikko Hörkkö. Alueellinen tarkastus on jaettu kahteen alueeseen, Pohjoiseen ja Etelään. Alueellisen tarkastuksen aluepäälliköinä toimivat Fred Friis Pohjoisessa ja Sami Tuomisto Etelässä. Heidän esimiehenään toimii vahinkotarkastuksen Suomen johtaja Eero Heino. Kuvansiirrossa työskentelee Suomessa kymmenen työntekijää ja alueellisessa tarkastuksessa 27 työntekijää. ( IF-intra-sivusto)

Kuvansiirto toimii pähkinänkuoressa siten, että korjaamot lähettävät WinCabas-laskelman valokuvineen kuvansiirron tekniselle asiantuntijalle, joka tarkastaa laskelman. Laskelman tarkastuksessa katsotaan, että vauriot vastaavat vahinkotapahtumaa ja, että laskelma on tehty oikein. Jos laskelma on hyväksyttävissä, vastaa tarkastaja korjaamolle, että nämä laskelmassa olevat työt on hyväksytty ja korjaamo saa hyväksynnän tehtävälle työlle. Jos laskelmassa on jotain vikaa niin tekninen asiantuntija hylkää laskelman ja pyytää korjaamolta lisäselvityksiä tai korjauksia laskelmaan. Keskitetyssä kuvansiirrosta tarkastetaan noin 45000 laskelmaa vuosittain. Tämä on keskimäärin 4500 laskelmaa tarkastajaa kohti. Jos vauriot ovat sellaisia, että kuvista ei pystytä asiaa selvittämään, tai tapaus vaatii muuten sitä, että ajoneuvo pitää nähdä fyysisesti, antaa kuvansiirron tekninen asiantuntija impulssin alueen tekniselle asiantuntijalle jonka hoitoon vahinkotapaus siirtyy. Myös tilanteessa, jossa ajoneuvon korjauskustannukset nousevat liian suuriksi siirtyy tapaus alueellisen asiantuntijan hoitoon.(IF-intra-sivusto)

Alueellisen tarkastuksen toimenkuva on hieman erilainen ja voisikin sanoa, että se on lähempänä vanhanaikaisen vahinkotarkastajan työtä. Kenttätarkastuksen vastuulla ovat lunastukset, fyysiset tarkastukset ja korjaamot joilla ei ole WinCabas-laskentaohjelmaa. Nämä edellä mainitut tarkastuksen osa-alueet määrittellään tarkemmin myöhemmin, koska juuri niiden seuraamisesta ja sen kehittämisestä on tässä opinnäytetyössä kysymys.( IF-intra-sivusto)

## 4 TARKASTUKSEN OSA-ALUEET

### 4.1 Kertakorvaukset

Moottoriajoneuvokorvauksissa voidaan käyttää kertakorvausmenettelyä eli sopia rahakorvaus vahingosta. Pääosa kertakorvauksista on lopputulosta neuvoteltua asiakkaan kanssa. Kertakorvaus voidaan sopia myös riidattomana korvauksena, jos asiakkaan kanssa ei päästä sopimukseen vahingon määrästä. Tällöin yhtiö maksaa oikeaksi arvioimansa korvausmäärän yksipuolisella sopimuksella. Tällaiset tapaukset saattavat päättyä valitusmenettelyyn. (IF-intra-sivusto)

### 4.2 Kevyet kuvansiirrot

Kevyet kuvansiirrot tarkoittavat ns. kevyt versioita kuvansiirrosta. Menetelmä on käytössä pienempien korjaamoiden kanssa kenellä ei ole käytössä WinCabas-ohjelmaa. Korjaamot lähettävät sähköpostilla valokuvat vaurioista, joiden pohjalta alueellinen tarkastaja tekee korjauskustannuslaskelman ja lähettää sen takaisin korjaamolle. Laskelmasta käy ilmi mitkä työt ovat hyväksytyt tehtäviksi. (IF-intra-sivusto)

### 4.3 Lunastukset

Vakuutusyhtiö voi korvata vahingon lunastamalla ajoneuvon ja sen varusteet käyvistä arvosta. Käypä hinta on se käteishinta, mikä ajoneuvosta on ennen vahinkohetkeä saatavissa, kun sitä pidetään tarkoituksenmukaisella tavalla myytävänä. Käypää hintaa määritettäessä otetaan huomioon markkinatilanne ja ajoneuvon yksilölliset kuntotekijät. Usein varustelultaan parempi uusi ajoneuvo on ostohetkellä paljonkin arvokkaampi, mutta varustelun vaikutus iän lisääntyessä auton hintaan on pienehkö. Esimerkiksi autoliikkeiden hinnat ovat ns.

pyyntihintoja, joissa on mukana heidän katteensa, vastuunsa ja takuunsa joten sitä ei voida pitää käypänä arvona. Käypää hintaa määritettäessä ei pyritä löytämään asiakkaalle uutta ajoneuvoa tilalle, vaan tekninen asiantuntija määrittelee käyvän arvon markkinoiden perusteella. (IF-intra-sivusto)

Lunastus tulee kysymykseen, joko tiettyjen lisävakuutusehtojen mukaisesti tai siinä kohtaa, kun ajoneuvon korjauskustannukset ylittävät käyvän arvon ja jäljelle jäävän vaurioituneen ajoneuvon erotuksen. Vaurioituneella ajoneuvolla on aina jokin arvo. Arvo määräytyy sen mukaan, mikä ajoneuvo on kyseessä ja kuinka pahat vauriot ovat. (IF-intra-sivusto)

#### 4.4 Lunastukseen verrattava kertakorvaus

Lunastukseen verrattava kertakorvaus on tilanne, jossa lunastuskuntoinen vaurioitunut ajoneuvo jää asiakkaan hallintaan. Tilanne on muuten sama kuin lunastuksessa, mutta maksettava korvaus on käypä arvo vähennettynä vaurioituneen ajoneuvon arvolla, koska vaurioituneesta ajoneuvosta saatava hyöty jää asiakkaalle. (IF-intra-sivusto)

#### 4.5 Kuvansiirrot

Tekninen asiantuntija vastaanottaa korjaamoiden lähettämiä korjauskustannusarvioita ja valokuvia. Tämän hoitavat keskitetyn kuvansiirron tekniset asiantuntijat, ellei alueellinen asiantuntija ole jostain syystä pyytänyt korjaamolta laskelmaa. (IF-intra-sivusto)

## 5 TARKASTUSMÄÄRIEN SEURANTA

Tämä kappale on esitetty tilaajan versiossa

## 6 LASKELMIEN TALLENNUS

### 6.1 Kertakorvaukset ja lunastukseen verrattavat kertakorvaukset

Tämä kappale on esitetty tilaajan versiossa

## 6.2 Lunastuksen valinta

Tämä kappale on esitetty tilaajan versiossa

### 6.3 Kevyet kuvansiirrot

Tämä kappale on esitetty tilaajan versiossa



#### 6.4 Muuta huomioitavaa

Tämä kappale on esitetty tilaajan versiossa

## 7 FINVIPPS JA FIN-STATISTICS

Tämä kappale on esitetty tilaajan versiossa







## 8 TALLENNUKSEN JA TILASTOINNIN ONGELMAT

Vaikka tallentaminen on yksinkertaista ja tuntuu toimivalta niin sisältää se jonkun verran ristiriitaisuuksia. Tallentaminen ei sinänsä luo ongelmaa, koska jokainen lähetetty laskelma tallentuu jotenkin. Ongelma luodaan tilastointivaiheessa, jollei laskelma ole tallennettu oikein. Jos seurattaisiin pelkästään suurta massaa ja laskettaisiin kaikkien laskelmien yhteismäärää, saadaan se aina selville. Alueellisen tarkastuksen puolella tehtävät eroavat kuitenkin niin paljon toisistaan ettei pelkän kokonaiskappalemäärän seuraaminen ole järkevää. Tämä olisi myös tehotonta raportointia työskentelystä ja työmäärästä.

Tutkimuskohteena seurasin jo tehtyjen laskelmien kulkua tilastoinniksi. Tarkastelin laskelmia sekä laskelmasta tilastoiksi, että toisinpäin. Laskelman tallenusvaiheessa laskelma saa tietyt raamit sen mukaan, miten se tallennetaan. Näiden ehtojen mukaan laskelman pitäisi löytyä myös tilastoista. Laskelmien seuraaminen alusta loppuun edellä mainitulla tavalla on hankalaa, koska tällöin pystyy pitämään vertailukohteina vain omia laskelmia, jos niitä haluaa seurata Wincabasista asti. Tämä johtuu siitä, että jokainen tallennettu laskelma tallentuu tekijänsä omalle koneelle. Siinä vaiheessa, kun Wincabas-laskelma lähetetään FinVippsiin, on se kaikkien koneilla nähtävillä. Jos jonkun toisen tekemään laskelmaan tarvitsee tehdä muutoksia, niin täytyy laskelma ladata FinVippsistä omaan Wincabasiin. Omien laskelmien seuraamisessa on myös etu, sillä vaikka niitä on paljon, on sinulla tuntuma kyseisestä tarkastuksesta. Jokaisen oman laskelman, kun katsot, muistat siitä jotain ja usein tunnistat myös sen, oletko nähnyt auton fyysisesti. Olet myös tietoinen siitä, että miten laskelmasi tallennat. Tähän kun lisätään se, että tiedostat miten suodattimien tilastoinnissa olisi tarkoitus käyttäytyä on helpompi tiedostaa ongelmat.

Aloitelllessani tätä työtä tuli ilmi, että tarkastajilla oli eri näkemyksiä siitä, miten laskelmia tulisi tallentaa. Osa käytti V-merkintää ainoastaan silloin, kun kysymyksessä oli korjaamolta tullut korjausarviopyyntö kuvien kera. Osa käytti V-merkkiä niin kuin se on tarkoitettu, eli erottamaan kaikki fyysiset tarkastukset

kuvien perusteella tehdyistä, riippumatta siitä tuliko kuvat korjaamolta vai esimerkiksi suoraan asiakkaalta. Tämä ei loppujen lopuksi tuottanut hirveän suurta ongelmaa, koska V-merkki ei tuntunut toimivan niin kuin on ajateltu. Myös nämä ilman tätä merkintää tallennetut laskelmat löytyivät tämän suodattimen tilastoista. Kaikki ovat ikään kuin melkein vahingossa tallentuneet niin kuin on ajateltu.

Kertakorvauksessa ongelmana on se, ettei kertakorvauksia ja lunastuksiin verrattavia kertakorvauksia pystytä erittelemään toisistaan. Molemmat laskelmat tallennetaan samalla tavalla ja ne tallentuvat kertakorvauksiksi. Työmäärää seurattaessa ne ovat kaksi erilaista toimenpidettä. Kertakorvaus lasketaan niin, että auto korjataan kuntoon, mutta asiakas tekee sen itse, joten korvaus maksetaan rahana. Lunastukseen verrattavassa kertakorvauksessa tehdään laskelma normaalisti ja todetaan, että auton arvo ei kestä korjaamista. (kuva 12) Tässä kohtaa tehdään samat toimenpiteet kuin lunastuksessakin. Auton käypä arvo määritetään, määritetään vaurioituneen ajoneuvon jäännösarvo ja sovitaan lunastus asiakkaan kanssa. Normaaliin lunastustilanteeseen erona on hieman pienempi paperityö, koska vaurioitunut ajoneuvo jää asiakkaalle. Teknisen asiantuntijan kannalta lunastussopimusten teko jää pois sekä vaurioituneen ajoneuvon hinauskuljetusten tilaus Autovahinkokeskukselle. Lunastukseen verrattavissa kertakorvauksissakin saatetaan tehdä kirjallinen sopimus, mutta tämä ei ole pakollista ajoneuvoissa, joissa vahingonmäärä on vähäinen. Työmäärää ajateltaessa lunastukseen verrattava kertakorvaus on kuitenkin huomattavasti lähempänä lunastusta kuin kertakorvausta, koska näissä tilanteissa suurin työ on ennen lunastussopimusten tekoa.



Kuva 1. Tyypillinen lunastukseen verrattava kertakorvaus.

Lunastustapauksissa tallennus on selkein ja toimivin. Laskelma tallentuu aina lunastukseksi, kun €-merkki on painettu aktiiviseksi. Ainoat epäkohdat mitä näin tallentaessa tuli ilmi, olivat niin sanotut tuplatallennukset. Jos laskelmaa tehtäessä asiakas oli miettinyt, että haluaisi pitää vaurioituneen ajoneuvon, eli ottaa lunastukseen verrattavan kertakorvauksen oli saattanut tapahtua tuplatallennus. Tämä johtui siitä, että asiakas oli ilmoittanut miettivänsä tätä vaihtoehtoa ja laskelma oli tallennettu ja lähetetty FinVippsiin kertakorvauksena. Asiakkaan mietittyä oli kuitenkin päädytty siihen, että vakuutusyhtiö lunastaa ajoneuvon, joten asiantuntija oli asettanut lunastuksen aktiiviseksi. Näin laskelma löytyi Finstatistic-tilastoista sekä kertakorvauksena, että lunastuksena.

Kuvien perusteella tehdyt laskelmat tallennetaan V-merkkiä käyttäen, jolla ne erotetaan fyysisistä tarkastuksista. V-merkki pohjassa tallennettu laskelma haetaan Finstatistic-ohjelmasta käyttämällä kevyt(05)-suodatinta, jolloin jokainen kuvien perusteella tehty laskelma listautuu. Ongelmakohdaksi tässä muodostuu se, että myös jokainen kuvansiirtona tehty laskelma tallentuu näin. Kyseistä suodatinta käyttäen listautuu tilastoihin myös jokainen suoraan korjaamolta tullut FinVippsillä hyväksytty laskelma. Kyseessä on kuitenkin alueellisen tarkastuksen kannalta erilaiset työtehtävät vaikka molemmat tarkastukset kuvien



perusteella tehdäänkin. Toisen työmäärä on suurempi, koska siinä tehdään itse korjauskustannuslaskelma Wincabasilla ja toiseen ei kyseistä ohjelmaa käytetä yleensä lainkaan. Todelliset kevytkuvansiirrot täytyy erottaa kuvansiirroista vähentämällä kevytkuvien kappalemäärästä kuvansiirtojen kappalemäärä. V-merkillä on tarkoitus erottaa fyysiset ja kuvien perusteella tehdyt laskelmat. Esimerkiksi lunastustapauksissa ei ole merkitystä tallennatko sen V-merkillä vai ilman. Se tallentuu aina vain lunastuksena, joten siitä ei saada tietoa, onko kyseessä kuvien perusteella tehty lunastus. Kuvien perusteella tehtyjä laskelmia haettaessa löytyi myös laskelmia, jotka oli tarkastettu fyysisesti ja tallennettu ilman V-merkkiä.

Laskelmiin merkitään myös tarkastuspaikka. Tarkastuspaikan valinnassa on se ongelma, että sitä ei pystytä lukemaan mistään. Se ei tallennu FinVippsiin, eikä myöskään ohjaudu eteenpäin Finstatistic tilastoihin. Tarkastuspaikan tietoa lukee ainoastaan ohjelman kautta tehtävä kuljetustilaus, joka tilaa kuljetuksen tarkastuspaikan osoittamasta osoitteesta. (Omistaja, korjaamo jne.) Ristiriidan tuo se, että jos tarkastuspaikkaa pystyisikin lukemaan, pitäisi kuljetustilaus-tieto lukea jostain muualta. Jos tarkastuspaikaksi määrätään sähköinen tarkastuspaikka, niin vaurioituneen ajoneuvon nouto-osoite pitäisi lukea jostain muualta.

Ongelmakohtia löytyi myös kaikkia laskelmia haettaessa. Ilman suodattimia, pelkällä tarkastajan S-tunnuksella haettaessa tilastointi ei näytä kaikkia laskelmia. Tilastointi näyttää kokonaismäärää, joka pitää sisällään pelkät lunastukset ja kevytkuvansiirrot, eli V-merkillä tallennetut kuvansiirrot. Kertakorvaukset jäävät tästä tilastoinnista pois, joten ne pitää hakea erikseen ja lisätä kokonaismäärään. Vaikka kaikkia laskelmia haettaessa tilastoituvat pelkästään lunastukset ja kevytkuvansiirrot ei kokonaismäärään tarvitse lisätä kuin kertakorvaukset. FinVippsillä hyväksytyt kuvansiirrot tallentuivat jo valmiiksi samaan tilastoon kevytkuvien kanssa, joten ne ovat mukana kokonaismäärässä.

## 9 OMAT JOHTOPÄÄTÖKSET

Tällä hetkellä pyritään seuraamaan tarkasti laskelmien kappalemääriä, jotta ymmärrettäisiin mitä kukin tekninen asiantuntija tekee ja kuinka paljon. Alueellisia eroja löytyy jonkun verran, mutta samalla alueella toimivien asiantuntijoiden määrät yritetään pitää samansuuruisina työkuorman jakamiseksi. Kappalemäärät eivät ole ihan suoraan verrannollinen tehtyyn työhön, koska jokainen tapaus on hieman erilainen, mutta tämä on paras mittari tehdyille työlle. Tapausten erilaisuudella tarkoitan sitä, että toiset tapaukset vievät enemmän aikaa kuin toiset. Pitkässä juoksussa tämä on kuitenkin tasaantuva heitto, koska jokaiselle asiantuntijalle jakaantuu näitä niin sanottuja hankalia tapauksia. Kappalemääriä jaetaan vastuukorjaamojen perusteella, mikä tarkoittaa sitä, että jokainen vauriokorjaamo on määrätty jonkun vastuulle ja se tarkastaja hoitaa sieltä tulevan massan. Tämä johtaa siihen, että kappalemäärät eivät voi olla yhtenevät optimaalisesti, koska on mahdotonta määrittää korjaamolta tulevaa massaa. Kappalemäärien seuraaminen on siis tässäkin kohtaa järkevää, koska se paljastaa korjaamolta saapuvan massan. Jos se on suuri ja se on sijoitettu jo valmiiksi ylityöllistetyn asiantuntijan alle, siirretään se jonkun toisen hoidettavaksi.

Tämän hetkisiä seurattavia asioita ovat siis kuvansiirrot, kevytkuvansiirrot, lunastukset ja kertakorvaukset. Näistä on pyritty V-merkintää käyttämällä vielä erottelemaan fyysiset tarkastukset kuvien perusteella tehdyistä. Nämä ovat kaikki hyödyllisiä asioita seurata. Kenttätarkastuksen puolella kuvansiirtojen seuraaminen on sinänsä hyödytöntä, koska kappalemäärä on niin vähäinen, mutta kuvansiirroissa se merkitsee melkein koko työpanosta, joten siellä se on tärkeää. Työ tehdään kuitenkin samoilla työkaluilla joten kaikki tilastoidaan samaan paikkaan.

Molemmat kuvansiirrot tallentuivat samoilla kriteereillä Finstatistic-ohjelmaan, mutta ne pystyttiin erottelemaan toisistaan vähennyslaskulla, joten se ei ole suuri ongelma. V-merkki, millä on tarkoitus erottaa fyysisesti tehty tarkastus, ei mielestäni toimi niin kuin on ajateltu. Tämä fyysisten ja kuvien perusteella tehty-

jen tarkastusten erottaminen on mielestäni tärkeää, koska siitä saadaan selvä fakta, mikä osa massasta käydään katsomassa paikan päällä. Vahinkomäärien kasvaessa ja tulevaisuuden näyttäessä siltä, että yhä suurempi massa pyritään hoitamaan kuvien kautta, on tämä tieto tärkeää. Joka kerta, kun lähdet katsomaan vahingoittunutta ajoneuvoa, menee siihen aikaa, joten on itsestään selvää, että tämä näkyy myös tehdyissä kappalemäärissä. Silloin kun olet fyysisesti paikan päällä, olet poissa toimistolta tekemästä laskelmia. Tämä suodatin ei vaan toimi niin kuin pitäisi. Tähän pitäisi kiinnittää huomiota, koska suodattimilla haettaessa pitäisi olla juuri tämän suodattimen kanssa yksinkertaista erottaa fyysiset ja kuvatarkastukset. Päällekkäisyyksiä vaan löytyi jonkun verran. Juuri sellaisia päällekkäisyyksiä, että laskelma oli tallennettu ilman V-merkkiä, mutta silti se löytyi kuvansiirron tilastoista. Syitä tähän pohtiessani, ajattelin, että laskelma on ensimmäisen kerran tallennettu näin ja siellä on käyty myöhemmin ja V-merkki on jätetty pois. Tällaisia osumia vaan löytyi melko paljon, joten tähänkään teoriaan en aivan luota. Asian selvittämiseen täytyy ottaa tulevaisuudessa tietty aikaväli jolloin kiinnitetään huomiota, että laskelmat tallennetaan oikein, sekä pitää rinnalla kirjanpitoa laskelmista. Jos edelleen virhetallennuksia syntyy, on vika itse järjestelmässä, eikä kyseessä ole niin sanottu inhimillinen virhe tallennuksessa.

Lunastuksien seuraaminen toimii parhaiten. Jokainen lunastus tallentuu lunastuksena ja niistä saadaan tarkka kappalemäärä. Alueellisessa tarkastuksessa lunastukset ovat suurin kuormittava tekijä ja niiden seuraaminen on tärkeää. Lunastustapaukset ovat aina erilaisia ja niiden viemä aika vaihtelee rajusti. Siksi on hankala määrittää ohjeaikaa lunastukselle, mutta niin kuin edellä mainitsin, pitkässä juoksussa jokaiselle jakaantuu niin sanottuja helppoja ja vaikeita lunastuksia, joten kappalemäärien seuraaminen on tässä ydinasia. Mielestäni tärkeä seurattava asia lunastuksissa olisi se, että tehdäänkö se kuvien perusteella vai käydäänkö auto fyysisesti katsomassa. V-merkkiä tallennuksessa käytetään nyt erottamaan tätä, mutta se ei toimi. Fiksuin vaihtoehto olisi tähän, että se eroteltaisiin tarkastuspaikan määrittämisellä, mutta sitten täytyy kuljetustilaus hoitaa muuta kautta. Lunastustilanteissa laitetaan tarkastuspaikaksi aina se paikka mistä vaurioituneelle ajoneuvolle halutaan tilata jatkokuljetus. Tällä hetkellä ti-

lanne on se, että tarkastuspaikan tietoa hyödyntää pelkästään kuljetustilaus, eikä sitä pystytä hyödyntämään muuten. Kuljetuksen järjestäminen onnistuisi muutakin kautta, mutta tarkastuspaikka ei rekisteröidy mihinkään, joten siitä tiedosta ei tällä hetkellä ole apua raportointiin.

Toinen suurempi ongelma fyysisten ja kuvien perusteella tehtyjen laskelmien rinnalle syntyy kertakorvauksista. Kertakorvaukset tilastoituvat kaikki samanlaisena, oli kyseessä sitten normaali kertakorvaus tai lunastukseen verrattava kertakorvaus. Tässä on työmäärän kannalta suuri ero. Ajallisesti ajatellaan, että työstä eniten aikaa vievät lunastukset, toisena kertakorvaukset, kolmantena kevyet kuvansiirrot ja neljäntenä kuvansiirrot, jotka tulevat Cabas-laskelmana suoraan korjaamolta. Lunastukseen verrattavia kertakorvaukset ovat työmäärältään jotain lunastuksen ja kertakorvauksen välistä ja mielestäni niitä ei pitäisi tilastoida kumpaankaan vaan ne pitäisi tilastoida erikseen. Kahdesta olemassa olevasta vaihtoehdosta lähempänä ne ovat lunastusta, mutta tarkkaa tilastointia varten ei niiden paikka ole siellä. Lunastukseen verrattavien kertakorvausten määrää ei saada eroteltu mitenkään kertakorvaus massasta, joten niiden osuus siitä ei ole tarkasti tiedossa. Tätä määrää on perusteltu sillä, että se on niin vähäinen, että se saa sulautua kertakorvausten joukkoon. Yritin selvittää, että kuinka vähäinen tämä määrä on, joten hain Finstatistic-raportista kaikki omat kertakorvauslaskelmat viimeisiltä kolmelta kvartaalilta. Sen jälkeen kävin läpi jokaisen tehdyn laskelman erikseen ja sain tulokseksi, että kertakorvauslaskelmistani 35,5 % oli lunastukseen verrattavia kertakorvauksia. Määrä ei mielestäni ole pieni, joten sitä olisi syytä tarkkailla. Tässäkin voitaisiin ajatella, että jokaiselle tarkastajalle tulee näitä samassa suhteessa, mutta itse en luottaisi siihen, koska siitä ei ole mitään näyttöä. Ongelmaksi syntyy se, että tämän hetkisillä suodattimilla ja tallennustavoilla ei näitä pystytä erottelemaan. Vaihtoehtoja olisi jos laskelmat tallennettaisiin kertakorvauksiksi ja lunastus aktivoitaisiin. Tämä toisi mukanaan taas sen ongelman, että sitten lunastukseen verrattavat kertakorvaukset tallentuisivat myös lunastuksiin ja ne pitäisi erotella sieltä. Tämä erottelu olisi kyllä helpompi kuin laskelmien läpi käyminen, mutta silti työläs. Paras ratkaisu mielestäni tähän olisi, että korjaamorekisteriin perustettaisiin oma korjaamo laskelmille, jotka ovat lunastukseen verrattavia kertakorvauksia.

Jokaiselle korjaamolle löytyy oma tunnus ja sen avulla pystytään hakemaan sinne tehtyjä laskelmia ja tarkastelemaan sieltä tulevaa ja sinne menevää massaa. Tämä korjaamotunnus olisi vain eräänlainen suodatin näille laskelmille eikä todellinen korjaamo. Näin ne eivät tallentuisi lunastukseksi eivätkä kertakorvaukseksi vaan pelkästään normaaliksi korjaamolle tehdyksi laskelmaksi. Näin ne voitaisiin erotella massasta hakemalla kyseisen korjaamon tunnuksella sinne tehtyjä laskelmia ja saataisiin tarkka kappalemäärä tietoon.

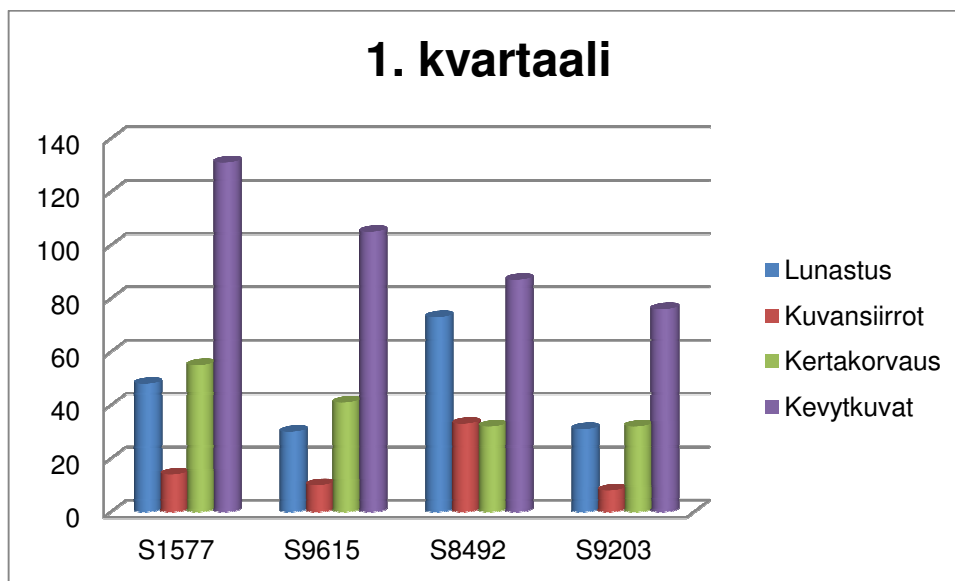
Tällä hetkellä raportointiin ja tilastointiin kiinnitetään paljon huomiota. On tutkittu henkilökohtaisten tilastojen keräämistä suoraan FinVippsistä. Tämän etuna on se, että sieltä saatu tieto on paljon reaaliaikaisempaa, kuin Finstatistic-ohjelmasta saatu tieto. Tämä johtuu siitä, että jokainen tallennettu laskelma menee suoraan FinVippsiin, kun taas Finstatistic-ohjelmaan tiedot täytyy ajaa joka kuukausi, joten siitä syntyy aina viive. FinVippsistä saadut tarkastusmäärät pitävät sisällään samat hakuehdot, mutta niiden suodattaminen on tällä hetkellä ongelma. FinVippsin raporteista täytyy selvittää, että minkä takia jokainen laskelma tallentuu kyseiseksi, mutta mahdotonta se ei ole. Tällä hetkellä ajatus on, että samat tilastot teknisten asiantuntijoiden osalta saataisiin myös sieltä, mutta reaaliajassa ja ilman Finstatistic-ohjelmaan ajamista. Ongelmaksi muodostuu vain, että näitä tilastoja ei pysty lukemaan kuin Excel-taulukoissa, joten se on sekavaa. Tämä ei myöskään poista tallennuksessa syntyviä ongelmia. Jos laskelmat eivät tallennu oikein, päätyvät ne yhtä virheellisenä FinVipps- kuin Finstatistic-ohjelmaankin.

Finstatistic-ohjelman tilalle on tutkimustyön alla niin sanottu OneButtonSolution-ohjelma, joka on alun perin tarkoitettu korjaamokohtaista seuraamista varten, mutta ajatuksena on, että sitä voitaisiin käyttää myös tarkastajakohtaiseen tilastointiin. Tämä on vielä kehitysvaiheessa, mutta ajatuksena olisi, että kaikki suodattimet löytyisivät painonapin takaa ja saataisiin raportointi suoritettua helpommin kuin suodattimia käyttäen. Tässäkin täytyy ottaa huomioon, että laskelmien tallennuksessa ongelmat täytyy olla ensin selvillä. (Kehityspäällikkö Mika Hörkkö, henkilökohtainen tiedonanto 26.11.2011)

Tallennuksen ongelmakohtiin pitää siis kiinnittää huomiota, koska tilastot perustuvat tehtyihin tallennuksiin. Tallennus tehdään siinä kohtaa, kun laskelma lähetetään, joten Wincabas-ohjelma kaipaa muutoksia. Tämän hetkinen Wincabas-ohjelma on jäämässä tulevaisuudessa pois ja koko ajan kehitetään uutta verkopohjaista ohjelmaa. Tämä luo haasteen siihen, että nykyisen ohjelmiston kehitys on päivityksiä lukuun ottamatta jäissä. Toisaalta se avaa myös oven sille, että nykyisten ongelmien ollessa tiedossa saataisiin uutta ohjelmistoa kehitettyä ja esitettyä toiveita tuottajille, että mitä me haluamme ohjelmistolta, joka on meillä käytössä.

## 10 POHDINTAA TURUN ALUEEN TILASTOISTA

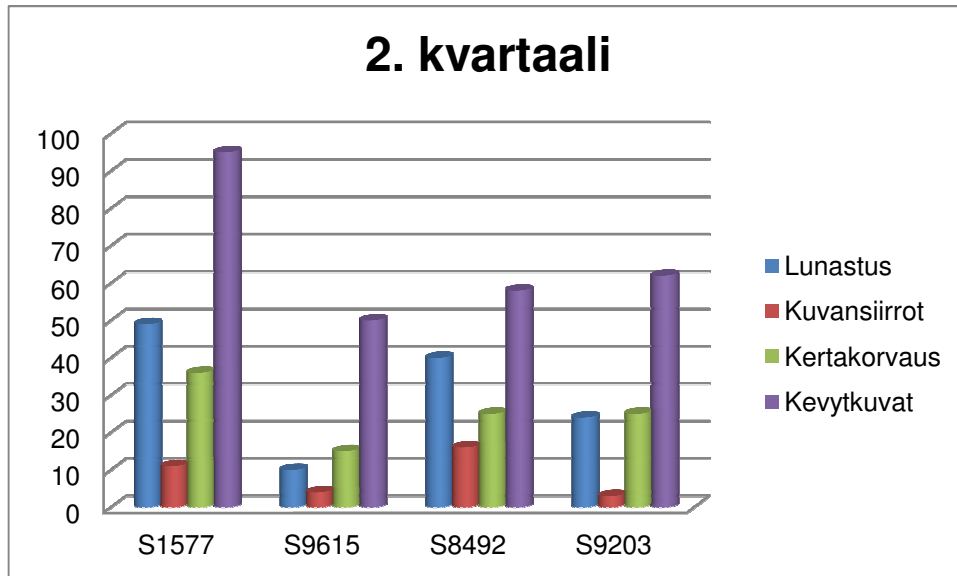
Turun alueen kappalemääriä tarkastellessani huomio kiinnittyi siihen, että pelkät lukemat eivät kerro koko totuutta. Täytyy olla selvillä myös taustat, että miksi tarkastusmäärät saattavat heitellä. Yleensä nämä heitot sijoittuvat kesään, koska kesälomat ja venevahingot sekoittavat näitä tilastoja. Tietty kuukausi kesällä saattaa olla hiljaisempi kuin toinen ja joku asiantuntija keskittyy venevahinkoihin. Kesällä myös moottoripyörävahingot työllistävät ja se näkyy automaattisesti kevyissä kuvantarkastuksissa, koska moottoripyöräkorjaamot eivät käytä Cabas-ohjelmaa, joten he lähettävät vaurioista kuvia sähköpostilla ja asiantuntija tekee heille korjauskustannuslaskelman. Parhaita vertailukelpoisia tilastoja autovahinkotarkastuksen kannalta saadaan siis keväisin ja syksyisin.



Kuvio 1. Ensimmäisen neljänneksen kappalemääriä.

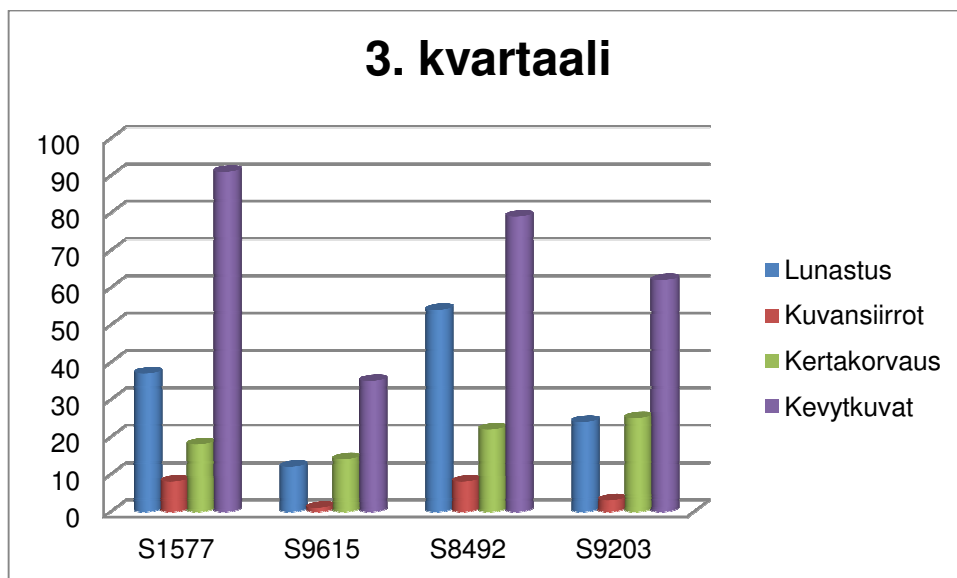
Yläpuolella olevasta tilastosta käy ilmi, että tarkastusmäärissä Turun alueella on heittoa. 1. neljänneksen tilastossa (kuvio 1.) määrät ovat asiantuntijan S8492 ja S1577 kohdalla melko tasaiset, mutta asiantuntijat S9615 ja S9203 kohdilla

näyttää siltä, että ensimmäinen kvartaali on ollut rauhallisempi. Huomattavat piikit kohdistuvat S8492 lunastusten ja S1577 kevytkuvien määrään.



Kuvio 2. Toisen neljänneksen kappalemääriä.

Toinen kvartaali(kuvio 2) määrät ovat selvästi jo tasoittuneet. Kappalemäärissä näkyy jo yhden asiantuntijan keskittyminen venevahinkoihin sekä kesälomat. Huomioitavaa on edelleen S1577 korkea kevytkuvien määrä.



Kuvio 3. Kolmannen neljänneksen kappalemääriä.



Kolmannen kvartaalin(kuvio 3) tilastoissa näkyy edelleen yhden teknisen asiantuntijan keskittyminen venevahinkoihin ja kesälomat. Huomiota herättää edelleen S1577 korkeat kevytkuvamäärät.

Tilastoista saadaan helposti vertailtua teknisten asiantuntijoiden kappalemääriä ja taustat tietävä henkilö osaa lukea pois tietyt heitot heidän välillä. Selvä epäkohta löytyy asiantuntijan S1577 kevytkuvien määrässä, koska ne ovat joka kvartaalilla muita suuremmat. Syy tähän saattaa olla, että kyseinen henkilö on Turun alueella pisimpään vaikuttanut, joten hänelle on kerääntynyt niin sanottu ti suurin pienten korjaamojen verkosto, jotka kevytkuvia lähettävät.

Jokainen korjaamo on kuitenkin merkitty jonkun tarkastajan vastuulle, joka heidän laskelmansa hoitaa, joten tässä olisi pienen tarkistuksen paikka. Täytyy ottaa kevytkuva-korjaamoita tarkastelun alle ja miettiä pitäisikö korjaamoita jakaa uudelleen ja tätä kautta kappalemääriä tasata. Edellä mainitsin jo, että ke-säisin kevytkuvien kappalemäärät nousevat moottoripyörävahinkojen takia, mutta alueen suurimmat moottoripyöräkorjaamot ovat merkitty eri asiantuntijoiden vastuulle, joten selitystä ei saa tästäkään.

## 11 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä on keskitytty selvittämään raportoinnin ja tilastoinnin ongelmakohtia. Työssä yritettiin pitää näkökulma sellaisena, että onko tämän hetkiset seurattavat asiat tärkeitä ja juuri niitä mitä halutaan seurata. Ongelmakohtia löytyi niin tilastoinnin alkupäästä, tallennuksesta kuin myös itse tilastoinnista. Tallennus ja tilastointi ovat tärkeitä asioita, koska jos ne eivät toimi, ei tehdystä työstä saa realistista palautetta.

Tämän hetkisessä tilanteessa ongelmakohtia johon pitää puuttua, löytyi melko paljon. Tällä hetkellä tilastoitavien asioiden lisäksi pitäisi myös tilastoida lunastukseen verrattavia kertakorvauksia ja kiinnittää huomiota mitkä tarkastuksista tehdään fyysisesti ja mitkä kuvien perusteella. Tulevaisuudessa kuvien perusteella tehtävien tarkastusten määrä kuitenkin lisääntyy, niin fyysisten tarkastusten määrä pitäisi saada eroteltua tarkemmin. Tällä hetkellä seuraaminen ei ole luotettavalla tasolla. Tarkastusmäärien seuranta on kuitenkin tärkein mittari kappalemäärien tilastoinnissa, joten näihin epäkohtiin pitäisi puuttua.

Tulevaisuus tuo tullessaan monia uudistuksia, joten tässä opinnäytetyössä tulleet epäkohdat on hyvä tiedostaa uusia järjestelmiä suunniteltaessa. Vanhoihin järjestelmiin ei välttämättä ole enää järkeä panostaa hirveästi, mutta uusia tehdessä tulisi ottaa huomioon, että mitä halutaan seurata ja miten.

Tätä päättötyötä tehdessä koin suureksi hyödyksi sen, että olen yksi näistä seurattavista teknisistä asiantuntijoista, joten tiedän mitkä osa-alueet ovat sellaisia, mitkä tuottavat paljon työtä ja mitä kannattaa seurata. Työnkuvat ja järjestelmät ovat tuttuja, joten pystyin panostamaan enemmän ongelmien etsimiseen ja keskittymään tarkastelemaan asioita myös tekijän näkökulmasta. On ollut myös hieno huomata, että Ifin autovahinkotarkastuksessa keskitytään paljon järjestelmien kehittämiseen ja siihen, että meillä jokaisella olisi parhaat ja yksinkertaisimmat työvälineet työmme tekemiseen.

## LÄHTEET

Tietoa Ifistä. Yritysesittely. Viitattu 1.11.2011

<http://www.if.fi/web/fi/tietoaifista/Ifyryksena/Pages/default.aspx>

Wincabas-ohjelman toimittaja. Viitattu 1.11.2011

<http://www.cab.se/tuotteet/wincabas.4.7c4768102016b4f74800012914.html>

IF-intra-sivusto Viitattu. 1.11.2011

<http://intra.ilggt.biz>

Kodin ja perheen vakuutusehdot 2011