

Opinnäytetyö (AMK)

Auto ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

Käyttöpainotteinen auto- ja kuljetustekniikka

2011

Konsta Lundén

KORJAAMON YDINPROSESSIN KUVAUS

Huolto- ja korjausprosessi työnjohtajan
näkökulmasta



OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

Turun ammattikorkeakoulu

Auto ja kuljetustekniikan koulutusohjelma | Käyttöpainotteinen auto- ja kuljetustekniikka

Opinnäytetyön valmistumisajankohta kevät 2011 | sivumäärä 27

Ohjaaja Kalevi Vesterinen, DI

Konsta Lundén

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön tarkoitus on suunnitella sisältöä ja opetusmateriaalia tulevaan Turun ammatti-instituutin ja Turun ammattikorkeakoulun yhteistyössä toteutettavaan autoalan korjaamotoimintojen työnjohtajakoulutukseen. Koulutuksen tavoitteena on tarjota lisäkoulutusta jo esimies- tai työnjohtajatehtävissä toimiville tai niihin hakeville henkilöille. Suunniteltavan koulutusmallin tavoitteena on vastata autoalan yritysten työnjohdon työvoimatarpeeseen henkilöstön lisäkoulutuksella. Koulutuksen on tarkoitus alkaa syksyllä 2011.

Opinnäytetyössä kuvataan korjaamotoiminnan ydinprosessi työnjohdon näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä korjaamotoiminnan ydinprosessilla tarkoitetaan kolmeen vaiheeseen jaettua huolto- ja korjaustoiminnan prosessia. Prosessin ensimmäinen vaihe on prosessin aloitusvaihe, joka sisältää toiminnot huollon-/korjauksen ajanvarauksesta työmääräyksen tekoon asti. Prosessin toinen vaihe on prosessin keskivaihe, joka sisältää auton vastaanoton korjaamolle ja jatkuu korjaus-/huoltotyön suoritukseen asti. Viimeisessä vaiheessa eli prosessin lopetusvaiheessa suoritetaan auton luovutus takaisin asiakkaalle ja huolehditaan työn laskutuksesta ja jälkiseurannasta.

Opinnäytetyössäni käsittelen korjaamotoimintoja prosessien näkökulmasta. Prosessien pohtiminen mahdollistaa yrityksen toiminnan vahvistamisen ja tehokkuuden lisäämisen sekä myös riskien huomaamisen.

Opinnäytetyössä käytetään lähteenä mm. Autoalan keskusliitto ry:n laatuksiteeristöä AKL ISO 9001 -laatuohjelmaa, jonka pohjalta pohditaan kyseistä ydinprosessia.

ASIASANAT: autoala, työnjohto, yritystoiminta, prosessit

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme Automotive and Transportation Engineering | Specialisation Oriented Automotive and Transportation Engineering

Completion of the thesis Spring 2011 | Total number of pages 27

Instructor Kalevi Vesterinen, DE

Konsta Lundén

DESCRIPTION OF THE CORE PROCESS OF A WORKSHOP SERVICE AND REPAIR PROCESS SEEN AS A FOREMAN

The purpose of this study was to participate in the planning of a course for Turku Vocational Institute and Turku University of Applied Sciences. The course is planned for future work supervisors and foremen and further training for those currently in the working life. The targets of the training are the people who already have experience on this field of work. The car service companies and the whole field of business will need new employees in the future. The special need of this field is for trained foremen staff. The course is planned to start in autumn 2011.

The purpose of this study was to describe the main operational process of car service and repair companies or businesses from the point of view of foremen. The main process was separated into three stages. The first and beginning stage includes the customer's appointment and preparation before the car is brought to the garage shop. The second stage of the process begins when the car is brought into the garage. This stage includes the service and repair work completed by mechanics and controlled by the foreman. The last and concluding stage includes the post-repair measures as the car is handed over back to the customer. The last stage includes also the billing and the customer's feedback.

This study also discusses process management and it's different perspectives.

An important reference for this study is AKL ISO 9001 from Finnish Central Organisation for Motor Trades and Repairs.

KEYWORDS:

automotive sector, company, foreman, processes

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 KORJAAMOTOIMINNAN YDINPROSESSIN KUVAUS	7
3 HUOLTO-/KORJAUSTYÖN ALOITUS	8
3.1 Asiakkaan yhteydenotto ja ajanvaraus	9
3.2 Työmääräyksen tekeminen	10
3.3 Työmääräyksessä huomioitavia asioita	15
3.4 Tekninen neuvonta	15
4 HUOLTO-/KORJAUSTYÖN SUORITTAMINEN	16
4.1 Ajoneuvon vastaanotto	16
4.2 Työn aloittaminen ja suorittaminen	17
4.3 Korjaamotyön valmistuminen	18
5 HUOLTO-/KORJAUSTYÖN VALMISTUMINEN	19
5.1 Auton luovutuksen valmistelu	19
5.2 Auton luovutus ja laskutus	20
5.3 Laadunvalvonta ja jälkiseuranta	22
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	22
LÄHTEET	25

KUVIOT

Kuvio 1. Korjaamon ydinprosessi huolto-/korjaustoiminta kolmivaiheisena.	9
Kuvio 2. Ajanvarauksen jälkeiset työt.	15
Kuvio 3. Auton vastaanoton jälkeiset tehtävät.	22

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella ja tuottaa opetusmateriaalia Turun ammatti-instituutissa toteutettavaan autoalan korjaamotoimintojen työnjohtajakoulutukseen. Opinnäytetyö tehdään Turun ammattikorkeakoululle. Turussa työnjohtajakoulutus toteutetaan yhteistyönä Turun ammatti-instituutin ja Turun ammattikorkeakoulun välillä. Koulutuksen kohderyhmänä ovat henkilöt, jotka hakevat tai jo toimivat esimies- tai työnjohtotehtävissä. Koulutus on tarkoitettu henkilöille, joilla on jo vahva käytännön osaaminen ja/tai ammatillinen koulutus. Koulutuksen kohderyhmänä ovat myös ko. alan yritykset, jotka hyötyvät työnjohdon koulutuksen kehittämisestä. Koulutuksen on tarkoitus alkaa syksyllä 2011. (Turun ammatti-instituutti 2011.)

Turun ammatti-instituutin autoalan työnjohtajakoulutuksen tavoitteena on suunnitella koulutusmalli helpottamaan yritysten työvoimatarpeita. Seuraavien vuosien aikana alalta siirtyy paljon työjohtohenkilökuntaa eläkkeelle. Uuden työnjohdon palkkaamiselle ovat vaihtoehtoina ammattikorkeakoulun suorittaneet henkilöt tai yrityksen kokeneen ammattilaisen nostaminen tehtävään. AMK-tutkinnon suorittaneilla ei välttämättä ole motivaatiota työnjohtotehtäviin ja he hakeutuvat nopeasti eteenpäin. Työtehtävään nostetulla työntekijällä ei taas välttämättä ole työnjohdollista osaamista ja kokemusta, mikä saattaa vähentää työssä menestymistä ja viihtymistä. Koulutuksen tavoitteena on, että sen suorittaneilla henkilöllä on ammattiosaamisen lisäksi työnjohtotehtävässä menestymisen edellyttämät tiedot ja taidot. (Turun ammatti-instituutti 2011.)

Työskentelen Lehtonen Motorsport Oy:ssä huoltoneuvojana Mietoisten toimipisteessä. Toimipisteessä toimii myös korikorjaamopalvelu ja kilpa-autoiluun erikoistunut LMS Racing. Olen työskennellyt Lehtonen Motorsport Oy:ssä vuodesta 2005 alkaen, huoltoneuvojana vuodesta 2008 alkaen. Autoalalla olen työskennellyt vuodesta 1997 erilaisissa työtehtävissä asentajasta työnjohdon tehtäviin. Lehtonen Motorsport on erikoistunut Volkswagen AG:n valmistamiin ajoneuvoihin ja niihin liittyviin osiin ja palveluihin. Lehtonen Motorsport Oy:llä on lisäksi toimipisteet Turussa ja

Tampereella, joissa on Volkswagenin asettamien vaatimusten mukainen henkilöauto- ja hyötyajoneuvokorjaamo. Turun toimipiste on myös valtuutettu Skoda-merkkikorjaamo. Mietoisten toimipisteessä keskitytään ajoneuvojen suurempiin huolto- ja korjaustoimiin, sekä kilpa-autotoimintaan. Turussa ja Tampereella pyritään tekemään vakiohuoltopalveluita kaupunkien lähiympäristössä asuville asiakkaille. Lehtonen Motorsport Oy:n käytössä on AKL (Autoalan keskusliitto ry) ISO 9001/ 14001 –toimintaohjelma, jota on käytetty lähteenä myös tämän opinnäytetyön tekemisessä.

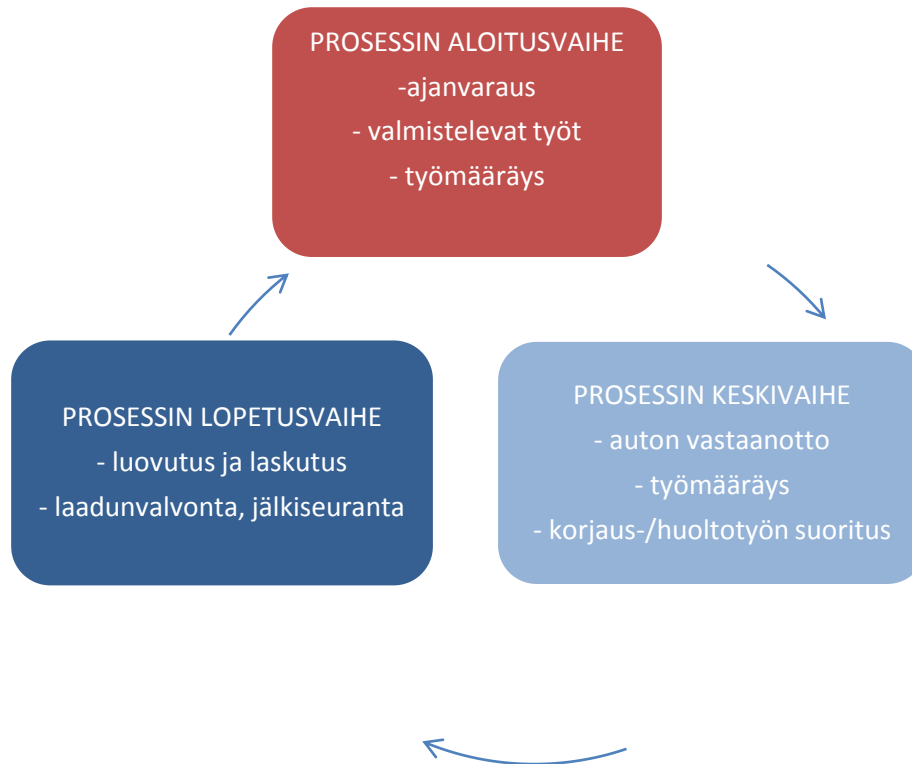
Opinnäytetyössä kuvataan korjaamotoiminnan ydinprosessi eli huolto- ja korjaustoiminta kolmivaiheisena. Ensimmäisessä osassa kuvataan prosessin aloitus ajanvarauksesta auton vastaanottoon ja työmääräyksen tekoon. Toisessa osassa kuvataan varsinainen korjaus-/huoltotöiden suoritus. Kolmas osa keskittyy auton luovutukseen asiakkaalle ja laadunvalvontaan. Opinnäytetyössä korjaamotoiminnan ydinprosessia tarkastellaan työnjohdon näkökulmasta, jossa pystyn hyödyntämään omaa työhistoriani ja kokemuksiani työnjohtajana. Korjaamotoimintoja on useita, joista tässä opinnäytetyössä kuvataan edellä mainittu ydinprosessi. Korjaamotoimintaan liittyviä prosesseja on useita, esimerkiksi varaosatoimintoihin sisältyvät prosessit, kuten niiden tilaus, toimitus, vastaanotto ja varastointi. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan rajauksen vuoksi kuvata näitä useita muita prosesseja.

Opinnäytetyössä käytetään lähteenä AKL-laatukriteeristöä. Tarkastelen työssäni myös prosessinäkökulmaa. Opinnäytetyöni tärkeitä kohtia ovat myös korjaamotoiminnan laadukkuus ja asiakastyytyväisyys.

2 KORJAAMOTOIMINNAN YDINPROSESSIN KUVAUS

Prosessien parantamisella pyritään liiketoiminnan kehittämiseen ja tuloksen parantamiseen (Laamanen & Tinnilä 2009, 5). Prosesseilla voidaan kuvata yrityksen toimintaa ja sen sisältöä, toiminnan tekijöitä ja heidän tehtäviään, työtehtävien suoritusjärjestystä, kestoja ja toiminnan suoritusvastuun siirtymistä tekijältä toiselle (Hartvaara 2008). Työprosessin kuvaamisella eli mallintamisella pyritään työprosessin tavoitteiden, kohteen, käytettyjen raaka-aineiden tai tarvikkeiden, työmenetelmien tai ihmisen toiminnan kuvaamiseen (Leppänen 2000, 9). Prosessin kuvaamisen tarkoituksena voi esimerkiksi olla toiminnan yksinkertaistaminen ja läpinäkyväksi tekeminen tai pohdinta siitä tehdäänkö oikeita asioita oikealla tavalla (Hartvaara 2008).

Yritystoiminnassa prosessiajattelun lähtökohta on, että tietyn toimintojen ketjun avulla luodaan arvoa asiakkaalle. Prosessinäkökulma työnjohtamisessa tarkoittaa, että tarkastellaan työtä prosessien kautta, joilla pyritään tyydyttämään asiakkaan tarpeet (Rissanen, Sääski & Vornanen 1996, 78; Karlöf 2002, 344.) Prosessien kautta johtamisen tavoitteita yritystoiminnassa ovat esimerkiksi hyvä taloudellinen tulos, asiakkaiden tyytyväisyys, korkea tuottavuus, oman henkilöstön aktiivisuus ja hyvä motivaatio ja kurinalaisuus (Laamanen & Tinnilä 2009, 7). Korjaamotoiminnan ydinprosessi huolto-/korjaustoiminta voidaan jakaa kolmeen osaan (Kuvio1). kuten opinnäytetyössäni seuraavaksi esittelen (KUVIO 1). Ydinprosessi kirjoitetaan auki ja siinä esitellään tärkeimmät osa-alueet työnjohdon, eli oman työtehtäväni näkökulmasta.



Kuvio 1. Korjaamon ydinprosessi huolto-/korjaustoiminta kolmivaiheisena

3 HUOLTO-/KORJAUSTYÖN ALOITUS

Huolto-/korjausprosessi käynnistyy asiakkaan yhteydenotolla, ajanvarauksella (ennakkovaraus), työmääräyksen teolla ja valmistelevilla töillä. Auton huolto- ja korjausprosessin tavoitteena on saada auto kerralla kuntoon niiden huolto- ja korjaustoimenpiteiden osalta, joihin on huollon ennakkovarauksen yhteydessä voitu varautua (AKL ISO 9001-LAATUOHJELMA, 3.3). Huolelliset ennakkotiedot jo prosessin ensimmäisessä vaiheessa ovat ensiarvoisen tärkeitä koko prosessin onnistumisen kannalta. Myös asiakastyytyväisyyteen vaikutetaan jo ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien.

3.1 Asiakkaan yhteydenotto ja ajanvaraus

Auton huolto- ja korjausprosessi, kuten yleensä muutkin korjaamotoiminnot, käynnistyy asiakkaan yhteydenotolla korjaamoon. Onnistuneen ja laadukkaan korjaamotyön tärkeä mittari on asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyyden perusta luodaan jo ensikontaktin aikana. Asiakas tekee ajanvarauksen haluamalleen työlle, toisin sanoen ennakkovaraa haluamansa korjaamotyön. Varauksen voi tehdä henkilökohtaisella käynnillä, puhelinvarauksella, sähköpostin välityksellä tai faksin välityksellä.

Asiakkaan tullessa henkilökohtaisesti kyseisellä huoltoa vaativalla ajoneuvolla tarjoutuu paras mahdollisuus ensikontaktiin. Ajoneuvon huoltohistoria on helppo tässä tapauksessa selvittää heti auton huoltokirjasta ja varata tarpeellinen huolto. Kustannusarvion pystyy antamaan asiakkaalle ja käymään arvion yksityiskohdat läpi asiakkaan kanssa. Asiakkaan kertomus tulee kuunnella tarkasti ja tehdä huolelliset muistiinpanot. Asiakkaalta tulee kartoittaa ongelman laajuus ja pyrkiä määrittelemään korjaustoimenpide. Vaikka asiakas kertoo oman näkemyksensä havaitsemistaan vioista, vian määrittämisen, työmääräyksen ja korjaustoimenpiteet tekee aina korjaamon edustaja. Mikäli vian määrittely vaatii erityistoimenpiteitä, tulee ne selvittää asiakkaalle tarkasti, jotta yllätyksiltä ja pettymyksiltä välttyään. Mikäli mahdollista, on hyvä antaa alustava suuntaa antava hinta-arvio ehdottamistasi korjaustoimenpiteistä korostaen kuitenkin sitä, ettei hinta-arvio ole sitova. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.1.)

Asiakkaalle voi tarjota ongelmaan liittyviä lisätöitä, jotka ovat teknisesti ja taloudellisesti edullisia suorittaa korjaustyön yhteydessä. Tässä vaiheessa on järkevää myös varmistaa asiakkaalta korjauslupa todennäköisiä tulevia korjauskohteita ajatellen, esimerkiksi määräaikaishuollon yhteydessä tehtävä jarrupalojen vaihtaminen. Asiakkaalta on myös hyvä tarkistaa, onko hän suunnitellut teettävänsä jotain muita töitä nyt tilaamansa työn yhteydessä. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.1.)

Nykyisin sähköpostin välityksellä tulee melko usein huoltovarauksia ja näihinkin asiakas odottaa vastausta nopeasti. Jos kyseistä palvelua ei ole määrätty kenellekään, on hyvä vastata viestiin vuorokauden kuluessa. Kun tehtävä on annettu yhden henkilön vastuulle, vastausnopeuskin nousee. Sähköpostin etuna on myös kustannusarvion antaminen kirjallisena, jolloin asiakas näkee itse mitä se sisältää. Sähköpostin välityksellä annettaviin huoltoarvioihin, joista ei ole tarkkaa tietoa, kannattaa laittaa kustannuksiltaan arvokkain huoltovaihtoehto ja tuoda tämä myös asiakkaan tietoon sähköpostissa.

Puhelinvarauksia tulee kappalemääräisesti vielä eniten. Puhelinvarauksien kohdalla kannattaa yrittää kertoa asiakkaalle mahdollisimman tarkasti mitä toimenpiteet pitävät sisällään. Kustannusarviosta asiakkaat eivät välttämättä muista muuta kuin loppusumman. Puhelimen ja sähköpostin välityksellä yhteydessä olevat asiakkaat ovat todennäköisesti yhteydessä moneen muuhunkin liikkeeseen ja tekevät vertailua. Näiden asiakkaiden päätökset perustuvat heidän tietoonsa yrityksen hinta-laatu-suhteeseen. Vanhojen asiakkaiden kohdalla luottamus ja tyytyväisyys tehtyyn työhön on jo olemassa, ja asiakassuhteesta riippuen ajanvarauksesta ja kustannusarvion tekemisestä ei välttämättä tarvitse tehdä niin suurta asiaa. He ovat saaneet aikaisemmilla kerroilla jo hyvää palvelua ja odottavat sitä edelleen.

3.2 Työmääräyksen tekeminen

Varauksen pohjalta tehdään työmääräys (ks. Kuvio 2). Työmääräys tulee kirjata mahdollisimman tarkasti asiakkaan kertomuksen ja tehtyjen selventävien kysymysten perusteella. Ennakkoon kerätyt tiedot ovat tärkeitä myös varaosien tarpeen selvittämiseksi. Samalla korjaamon on hyvä tehdä varaus työkalenteriin, johon varataan oikeat henkilöt, riittävästi aikaa työn tekemiseen, tarvittavat varaosat ja tarvikkeet.

Varauksen yhteydessä ja työmääräystä tehtäessä on hyvä saada tarkat ajoneuvon tunnistetiedot ja asiakkaan puhelinnumero tai joku muu yhteystieto. Ajoneuvon yksilötiedot ja korjaushistoria tulee selvittää riittävän tarkasti ongelmatilanteiden selvittämiseksi ja varaosien tarpeen ennakoimiseksi. Asiakkaalta on myös hyvä selvittää, odottaako hän korjaamalla työn valmistumista vai jättääkö hän auton sovituksi ajaksi tai koko päiväksi korjaamolle ja tarvitseeko hän sijaisauton. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.1.)

Odottamaan jäävien asiakkaiden työt kannattaa sijoittaa työpäivän alkuun. Tällä tavalla voidaan varmistaa, että ainakaan päivän aikaisempi työ ei viivästytä työn aloitusta ja valmistumista. Ensisijaisesti kannattaa tiedustella, voisiko auton jättää päiväksi korjaamolle. Tässä kohdassa prosessia on hyvä varmistaa, että asiakas ja auto ovat korjaamon asiakasrekisterissä ja lisätä mahdolliset puuttuvat tiedot.

Varaosien ja tarvikkeiden saatavuus tulee mahdollisuuksien mukaan varmistaa ennakolta, jotta asiakkaan kanssa voidaan sopia mahdollisista varaosa- ja tarviketoimitusten aiheuttamista aikataulumuutoksista. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.1). Varaosien ennakkokeräys on hyvä keino välttää varastosaldojen virheistä aiheutuvat yllätykset. Ennakkokeräyksellä myös varastoitavien tuotteiden määrän voi pitää hieman pienempänä.

Jos asiakas ennakkovarauksen yhteydessä olettaa korjauksen kuuluvan takuun piiriin, tulee korjaamon varmistaa auton olevan takuunalainen aika- ja kilometrirajat huomioiden. Myös määräaikaishuoltojen tilanne tulee selvittää. Asiakkaalta on hyvä pyytää takuukirja takuunalaisista ajoneuvoista. Lisäksi korjaamon tulee tarkistaa, mitkä maahantuoja tai valmistajan vaatimukset ovat ja kuuluvatko asiakkaan vaatimukset takuun piiriin. Takuusitoumusta ei koskaan kannata antaa puhelimitse eikä muutoinkaan selvittämättä auton huoltohistoriaa ja tutkimatta autoa. (AKL-ISO 9001-LAATUOHJELMA, 5.2.)

Työmääräys tulee aina tehdä kirjallisena ja siitä annetaan asiakkaalle yksi kappale. Toinen kappale jää korjaamolle ja siinä tulee olla asiakkaan allekirjoitus, jolla hän hyväksyy työmääräyksen. Työmääräyksen sisällön tulee vastata voimassaolevia Autoalan Kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) ”Moottoriajoneuvojen ja niiden osien korjausehtoja”. Työmääräyksessä tulee olla maininta siitä että korjaamo noudattaa em. korjausehtoja, ja niiden myös tulee olla asiakkaiden saatavilla. (AKL-ISO 9001-LAATUOHJELMA, 5.2.)

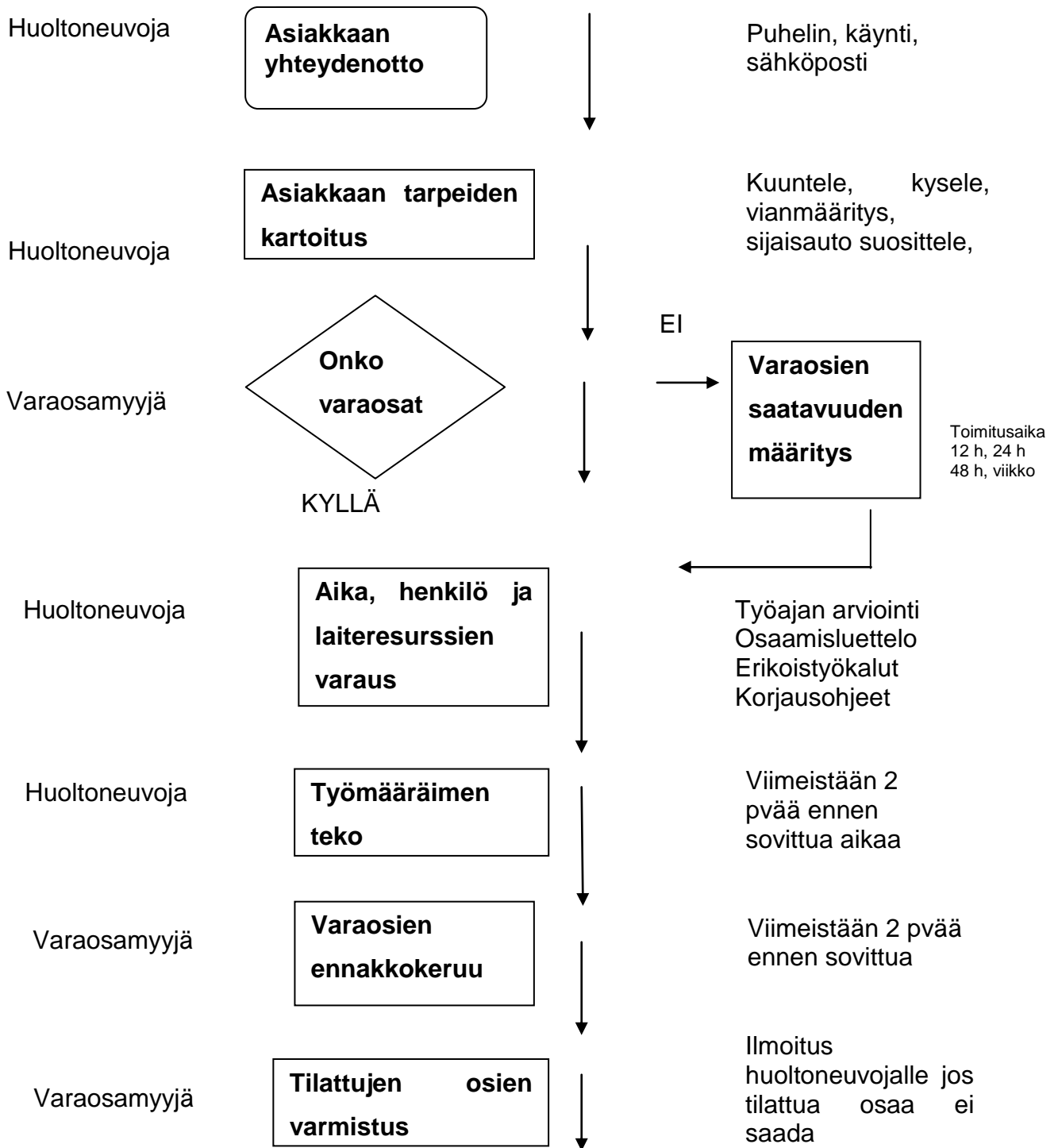
Työmääräyksestä tulee ilmetä aina seuraavat asiat:

- korjaamon yksilöintitiedot
- asiakkaan yksilöintitiedot
- asiakkaan yhteystiedot tämän työtilauksen osalta
- ajoneuvon tiedot; merkki, malli, rekisterinumero, valmistenumero, luovutuspäivämäärä ja mittarilukema
- tilatut työt sovitulla tavalla eriteltyinä
- hintatieto kiinteänä hintana, enimmäishintana tai hinta-arviona
- em. hintatiedot enimmäisrajoituksin
- muut mahdolliset perittävät maksut, kuten esim. laskutuslisät, jäte- ja kierrätysmaksut, säilytysmaksut jne.
- työn valmistumisajankohta
- luovutustapa, jos se ei tapahdu korjaamon aukioloaikana tai on muuten poikkeava
- maksuehdot, jos maksu ei tapahdu käteisellä työtä luovutettaessa
- käytettyjen osien palauttaminen asiakkaalle
- poikkeamat yleisistä korjaus- ja takuehdoista
- työtilauksen laatimispäivä
- sopijapuolten allekirjoitukset (AKL ISO 9001 – LAATUOHJELMA, 5.2.)

Työn vastaanottaja määrittelee ja sopii asiakkaan kanssa varauksen ja yhteydessä olemassa olevien tietojen perusteella ajoneuvon viat, puutteet ja huoltoa tai säätöä vaativat kohteet. Sovitaan asiakkaan kanssa tehtävät, jotka tehdään, ja ne kirjataan työmääräykseen.

Korjaamon edustajan tulee tarvittaessa tarkastaa tai koeajaa ajoneuvo yhdessä asiakkaan kanssa ja paikallistaa korjaus-, huolto- tai säätötoimenpiteitä koskevat kohteet asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa tulee todeta puutteet ja viat. Näiden korjaustoimenpiteistä sovitaan ja lisäksi ne tulee kirjata työmääräykseen.

Korjaamon hintatietojen tulee olla nähtävillä korjaamon tiloissa voimassaolevien hintamerkintäasetusten mukaisesti. Asiakkaalle annettu hintatieto tulee kirjata työmääräykseen tai tulee antaa asiakkaalle jollain muulla tavoin kirjallisena. Hintatiedosta tulee aina ilmetä, kattaako hinta koko korjauksen vai ainoastaan tietyn osan korjauksen. Hintatiedosta voidaan poiketa siinä tapauksessa, jos hintatietoa ei ole teknisesti mahdollista antaa ilman lisätutkimusta tai ajoneuvon purkamista. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.1.) Näissäkin tapauksissa kannattaa antaa hintatietoarvio tehtävistä töistä lopullisen vian selvittämiseksi ja sen kautta pitävä hintatieto. Jos työmääräystä muutetaan tai täydennetään työmääräyksen tekemisen jälkeen asiakkaan pyynnöstä, merkitään muutokset korjaamon työmääräykseen ja lähetetään sovittaessa vahvistus asiakkaalle.



Kuvio 2. Ajanvarauksen jälkeiset työt

3.3 Työmääräyksessä huomioitavia asioita

Kun kyseessä on jokin muuta kuin normaali määräaikaishuolto, kannattaa työnjohtajan selvittää työvaiheet. Työvaiheiden läpi käymisellä saadaan selville, onko ajanvarauksen tai työmääräyksen yhteydessä annettu hinta-arvio paikkansapitävä ja tarvitseeko työn tekeminen enemmän varaosia kuin on ajateltu. Esimerkiksi nykyään suuri osa pulteista ja muttereista täytyy uusia aina, jos ne avataan. Lisäksi työvaiheiden selvityksessä tulee ilmi, tarvitaanko erikoistyökaluja. Varaosien ennakkokeräys on myös hyvä tehdä. Ennakkokeräyksellä huomataan parhaiten puuttuvat varaosat, ja ne voidaan tilata valmiiksi. Mikäli työvaiheiden ja varaosien läpikäymisen yhteydessä huomataan, että hinta-arvio ei pidä paikkaansa tai jotain työkalua tai varaosaa ei saada ajoissa, pystytään asiasta tiedottamaan asiakkaalle ja sopimaan uusi varaus tai yhteydenotto korjaamolta, jos toimitusaikaa ei pystytä selvittämään.

Kolarikorjauksen ollessa kysymyksessä täytyy myös mahdollisten alihankkijoiden aikataulut selvittää, esim. maalaamon, mikäli korjaamolla ei ole omaa. Lisäksi kolaritapauksen ajanvarauksen yhteydessä tehdään auton ennakkotarkastus, jonka perusteella tehdään korjauskustannuslaskelma esim. cabas-ohjelmalla. Korjauskustannuslaskelma kannattaa hyväksyttää vahinkotarkastajalla ennen korjauksen aloittamista sekä pyytää vakuutusyhtiöstä laskutuslupa. Vaikka kolarikorjaukset yleensä maksaa vakuutusyhtiö, on auton omistaja silti ensisijainen työn tilaaja. Asiakas joutuu maksamaan korjaamolle sen osan korjauskustannuksista, jota vakuutusyhtiö ei korvaa.

3.4 Tekninen neuvonta

Nykyään edelleen monet tee se itse miehet soittavat ja kysyvät korjausohjeita/-neuvoja. Näihin kysymyksiin ei välttämättä kannata vastata kovinkaan yksityiskohtaisesti. On vaikea tietää, onko kysymys ja vastaus samasta asiasta ja onko kysyjän korjausdiagnoosi oikein. Kun häntä on neuvottu tekemään näin

ja ajoneuvo rikkoutuu enemmän, se ei ole kenenkään edun mukaista. Ennemmin kannatta yrittää houkutella häntä toimittamaan ajoneuvo korjaamolle kuin tekemään itse. Uusimmissa autoissa olevan itsediagnoosin takia auton saaminen korjaamolle olisi ensiarvoisen tärkeää. Asiakas saattaa soittaa ja kysyä, mitä hänen täytyy tehdä, koska auton mittaristossa palaa jokin varoitusvalo. Näissä tapauksissa täytyy itsellä olla suhteellisen tarkka tieto minkälaisia varoitusvaloja kyseisen automerkin mittaristossa saattaa olla, että pystyy kertomaan asiakkaalle, voiko hän jatkaa matkaa korjaamolle vai täytyykö matka keskeyttää ja auto kuljettaa hinausautolla korjaamolle tutkittavaksi.

4 HUOLTO-/KORJAUSTYÖN SUORITTAMINEN

4.1 Ajoneuvon vastaanotto

Asiakkaan tuodessa ajoneuvoa korjaamolle huoltoon tai korjaukseen sovittuna ajankohtana, tarkistetaan huolellisesti asiakkaan ja ajoneuvon tiedot ja varmistetaan asiakkaan omistussuhde ajoneuvoon. Ennakkovaratu työt käydään asiakkaan kanssa läpi, jolloin varmistetaan, että kaikki tehdään siten kuin aikaisemmin on varauksen yhteydessä mainittu. Jos ajoneuvossa on maahantuojalta olemassa olevia kampanjoita, on näistä kerrottava asiakkaalle ja sovittava kampanjatoimenpiteiden tekemisestä. Asiakkaalle voi tarjota työhön liittyviä lisätöitä, jotka vaikuttavat ajoneuvon taloudelliseen ja turvalliseen käyttöön ja parantavat asiakkaan ajomukavuutta esim. keväisin ilmastointihuolto.

Vikatapauksissa kannattaa ajoneuvo tarkastaa asiakkaan kanssa, jolloin asiakas osoittaa kaikki vikaan liittyvät ilmiöt/häiriöt, jotka hänen mielestään vaikuttavat epänormaaleilta toiminnoilta. Jos vikaa ei voida todeta tarkastuksessa, suoritetaan koeajo yhdessä asiakkaan kanssa. Koeajon aikana tulee asiakkaan kanssa päätyä yksimielisyyteen häiriöistä. (AKL-

LAATUOHJELMA, 5.2.) Lisätyöt on kirjattava työmääräykseen työarvioineen. Ääni- ja värähtelyilmiöiden kohdalla on parempi, että mekaanikko, joka korjaustyön tekee, osallistuu koeajoon.

Korjaamo vastaanottaa ja luovuttaa ajoneuvon aukioloaikana. Tällöin korjaamo on vastuussa ajoneuvon säilyttämisestä ja kunnossapitamisestä. Ajoneuvon luovutukset aukioloaikojen ulkopuolella tapahtuvat asiakkaan vastuulla, jollei toisin ole sovittu. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.2.)

Asiakkaan tuodessa omia varaosia tai tarvikkeita voi korjaamo kieltäytyä asentamasta niitä, jos ne korjaamon mielestä eivät vastaa alkuperäistä laatua. Käytettäessä asiakkaan tuomia osia on ilmoitettava asiakkaalle korjaamon vastuun koskevan vain työsuoritusta. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.2, 5,6.)

Kun työmääräys on asiakkaan toiveiden ja suostumusten mukainen, pyydetään siihen asiakkaalta allekirjoitus. Allekirjoituksen merkitys on juridisesti korjaamoa palveleva, mutta se myös korostaa asiakkaalle työmääräyksen luonnetta sopimuksena. Työmääräys vahvistetaan molempien osapuolten allekirjoituksilla, jolloin korjaamon allekirjoitusta vastaavat korjaamon tiedot tai työnvastaanottajan tunnuskoodi tms. Allekirjoitettu työmääräys jää korjaamon haltuun ja asiakkaalle annetaan kopio siitä. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.2.)

4.2 Työn aloittaminen ja suorittaminen

Työnjohtaja ja asentaja käyvät yhdessä läpi työmääräyksen sisällön ja aikataulun. Mikäli kyseessä on huolto, työmääräyksen liitteeksi tulostetaan huoltoseloste asentajalle ja korjausohjeet, jos niihin on tarvetta. Huoltoseloste toimii työlistana asentajalle ja siihen merkitään huollon sisältö. Asentaja saa tai hakee itse tarvittavat varaosat ja varmistaa, että kaikki tarpeelliset osat ovat saatavilla. Asentajan on hyvä tarkistaa ajoneuvo ulkoisten vaurioiden varalta ja

tarkastaa, onko vikoja tai puutteita, joiden korjaaminen olisi välttämätöntä. Asentaja kirjaa huomiot ja tiedottaa työnjohtoa.

Mikäli asentaja työtä tehdessään huomaa työmääräykseen kuulumattomia korjauksia vaativia kohteita tai muita ongelmia, on hänen kerrottava niistä työnjohtajalle. Työnjohtaja selvittää, onko korjauksien tekeminen aikataulullisesti mahdollista sekä onko tarvittavat varaosat saatavilla. Tämän jälkeen lisätyön tekeminen on hyväksyttävä asiakkaalla. Mikäli aikataulun tai varaosien takia ei ole mahdollista tehdä lisätyötä on asiakkaan kanssa tehtävä uusi työtilaus ja työmääräys. Jos asentaja huomaa, että työ ei valmistu ajoissa, on hänen kerrottava asiasta viipymättä kerrottava työnjohtajalle. Työnjohtajan on sovittava asiakkaan kanssa aikataulumuutoksista ja uudesta valmistumisajankohdasta.

Työnkulun aikana työnjohtajan, varaosapalvelun, mekaanikkoon ja jossain tapauksissa asiakasyhteyshenkilön, jos henkilö on erikseen nimetty, tulee kommunikoida ja tarkkailla työn etenemistä, jotta kaikista mahdollisista lisätöistä tai aikataulumuutoksista pystytään olemaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa yhteydessä asiakkaaseen ja näin parantamaan mahdollisesti asiakastytyväisyyttä.

4.3 Korjaamotyön valmistuminen

Työn valmistuttua käydään mekaanikon kanssa tehdyn työn sisältö ja havainnot läpi ja oliko työssä jotain poikkeavaa ja onko asiakkaalle jotain huomioita kerrottavana. Onko mahdollisesti jotain odotettavissa ennen seuraava korjaamokäyntiä? Varaosat mekaanikon tulisi säilyttää ainakin auton luovutukseen saakka ja annettava asiakkaalle mukaan, mikäli hän ne haluaa. Tarvittaessa huoltoneuvoja tekee koeajon ja lopputarkastuksen. Lopputarkastuksen tarkoitus on varmistaa työnlaatu ja että sovitut työvaiheet on

tehty. Työnjohtajan tai toisen määrätyn henkilön tulee seurata laatua itse tekemillä tarkastuksilla.

Työnjohtaja valmistelee työmääräyksen, jos siinä on jotain korjattavaa. Hän täyttää huoltokirjan, tarkistaa huoltoselosteen ja kirjaa huomiot korjaamon järjestelmään. Mikäli autossa on vikoja, joita ei korjaamokäynnillä ole saatu korjattua mutta nämä eivät vaikuta ajoneuvon turvallisuuteen, tehdään kustannusarvio kyseisistä korjaustoimenpiteistä asiakkaalle annettavaksi auton luovutuksen yhteydessä. Korjaussuosituksia voidaan kerätä myös erilliselle dokumentille. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.6.)

Kun kaikki auton luovutukseen valmistelevat työvaiheet on saatu tehtyä, ilmoitetaan asiakkaalle ajoneuvon valmistumisesta sovitulla tavalla. Jos työntilauksen yhteydessä ei ole sovittu luovutustapaa työnjohtaja sopii luovutushetken ja -tavan. Jos asiakas ei pääse noutamaan ajoneuvoa korjaamon aukioloaikana sovitaan tällöin erikoisjärjestelyt. Autoalan Kuluttajaneuvottelukunta (Aune) määrittää: ”Korjaamon säilytysvastuu lakkaa neljän vuorokauden kuluessa siitä ajankohdasta lukien, kun korjaamo on ilmoittanut asiakkaalle työn valmistumisesta. Korjaamolla on tällöin oikeus siirtää ajoneuvo korjaamoalueen ulkopuolelle. Asiakkaalle pitää ilmoittaa siirrosta viimeistään siirtoa edeltävänä päivänä.” (Autoalan Kuluttajaneuvottelukunta 2007.)

5 HUOLTO-/KORJAUSTYÖN VALMISTUMINEN

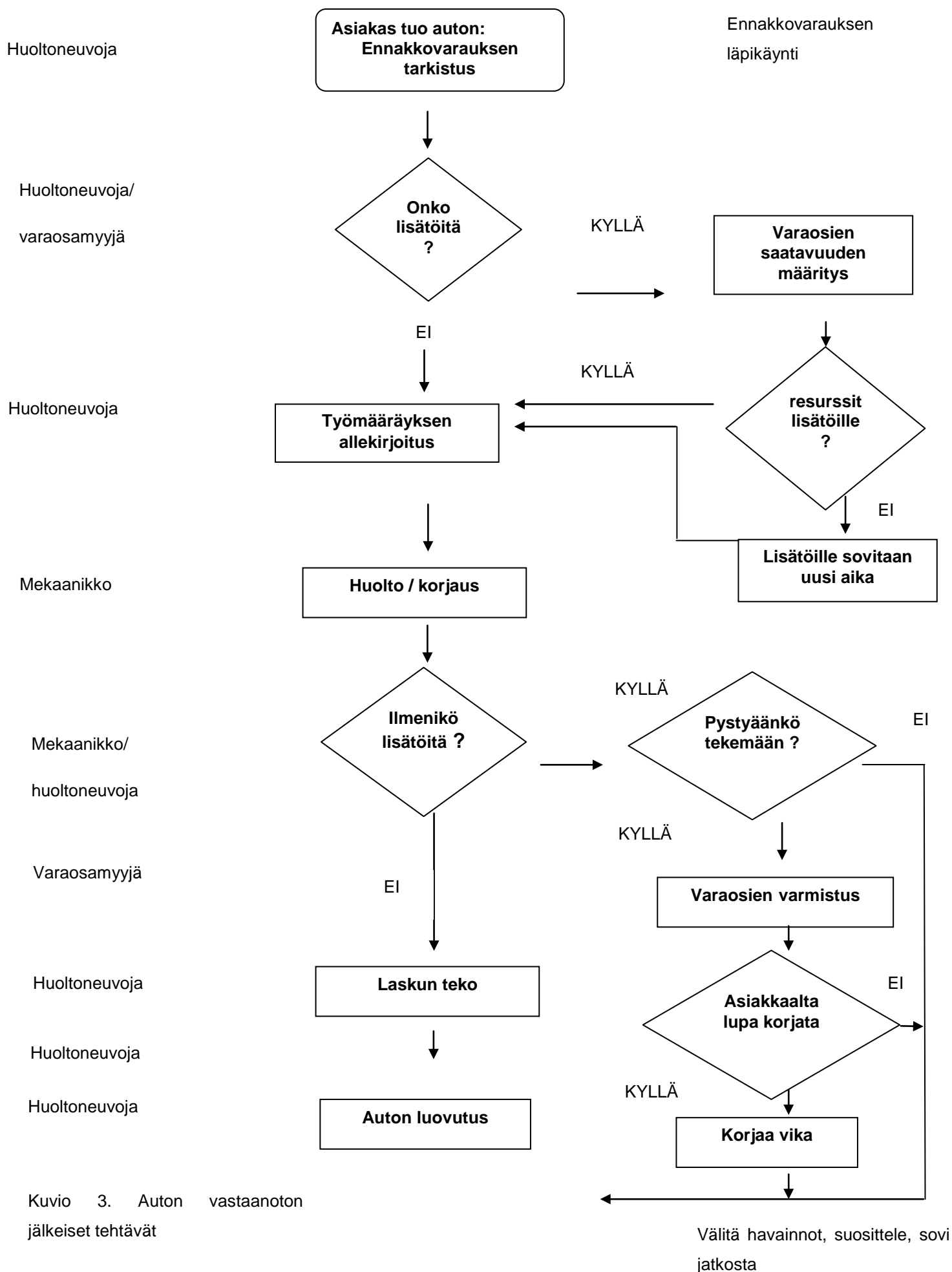
5.1 Auton luovutuksen valmistelu

Työn luovuttaa ensisijaisesti sama henkilö, joka on ollut työn vastaanottajana tai asiakkaan yhteyshenkilönä. Ellei tämä ole mahdollista, on varmistuttava riittävästä tiedon kulusta luovutuksessa tarvittavista tiedoista tai asiakkaalle on

kerrottu asiat etukäteen puhelimitse. Luovutettaessa työtä tulee laskun tai työmääräyksen avulla kertoa asiakkaalle tehdyt korjaukset ja niihin käytetyt varaosat ja tarvikkeet niin tarkasti kuin asiakas sitä edellyttää. Laskuun tai huoltoselosteeseen tulee kirjata mahdolliset korjaussuositukset, esimerkiksi muistutettava tulevasta hammashihnan vaihdosta. Tarvittaessa asiat käydään läpi ajoneuvon luona. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.6.)

5.2 Auton luovutus ja laskutus

Vaikka asiakastyytyväisyyden perusta luodaan ensikontaktin aikana, niin laskutus ja auton luovutus on lopulta, se minkä asiakas viimeiseksi muistaa palvelusta. Laskutettaessa asiakasta on hyvä käydä lasku yhdessä läpi ja selittää asiakkaalle laskun peruste, mitä on tehty ja miksi, mikä on työn osuus loppusummasta ja mitä työt pitävät sisällään. Asiakkaalle on hyvä selvittää myös mitä varaosia ja tarvikkeita on asennettu sekä niiden hinnat. Autosta vaihdetut osat tulee säilyttää työn luovutukseen asti. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.6.) Laskun loppusumma on jo asiakkaan tiedossa työmääräyksen läpikäymisen johdosta, ja jos lisätöitä on huollon aikana tehty asiakasta on informoitu kustannuksista. Laskun läpi käymiseen kannattaa varata hieman aikaa, jotta asiakkaalle pystyy kertomaan kaikki laskussa olevat asiat ”suomeksi”, jotta hän todella ymmärtää mitä ja miksi on tehty. Kaikki tehdyt työt, vaikka niitä ei jostain syystä veloitettaisikaan, on hyvä kirjata laskuun ja mainita nämä asiakkaalle. Autossa havaituille jatkotoimenpiteille kannattaa yrittää tässä vaiheessa saada varatuksi uusi korjaamo aika. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.6.) Luovutettaessa kolarikorjauksessa ollutta autoa annetaan asiakkaan tarkastaa korjattu ja maalattu kohde.



Kuvio 3. Auton vastaanoton jälkeiset tehtävät

Välitä havainnot, suosittele, sovi jatkosta

5.3 Laadunvalvonta ja jälkiseuranta

Korjaamon korjausprosessi päättyy jälkiseurantaan, jolloin otetaan vielä yhteys asiakkaaseen. Jälkiseurannan voi myös suorittaa ulkoistettu yritys, jonka tuloksista korjaamo tekee korjaavia toimenpiteitä. Asiakkaat yleisesti valitaan sattumanvaraisesti, mutta kannattaa ottaa mahdollisimman monipuolisesti eri huolto- ja korjaustoimenpiteiden johdosta korjaamalla käyneitä asiakkaita. Korjaamon on hyvä määritellä ne työt, joiden jälkeen asiakkaaseen otetaan yhteyttä. Korjaamon on myös hyvä määritellä, miten nämä asiakkaat valitaan ja minkälaisena määräaikana heihin tulee ottaa yhteyttä. Luontevin yhteydenottaja on heidän yhteyshenkilönään korjauksen aikana toiminut henkilö. (AKL-LAATUOHJELMA, 5.10.)

Asiakkaisiin, joiden autoon on tehty suurempi korjaus, kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Yhteydenottoon täytyy valmistautua huolellisesti selvittämällä mitä autolle on tehty ja mitä huomioita asiakkaalle on kerrottu. On hyvä selvittää hieman huoltohistoriaa ja mahdollisia tulevia huoltoja asiakkaan todennäköisesti niitä kuitenkin kysyessä.

Asiakkaiden antama palaute tulee dokumentoida. Korjaamossa tulee myös olla ohjeet siitä, miten palaute käsitellään, tilastoidaan ja raportoidaan henkilölle joka vastaa asiakastyytyvyydestä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön taustalla on tarve suunnitella opetusmateriaalia Turun Ammatti-instituutissa toteutettavaan autoalan korjaamotoimintojen työnjohtajakoulutukseen. Koulutuksen tavoitteena on suunnitella koulutusmalli helpottamaan yritysten työvoimatarpeita, jonka haasteena ovat tehtävään ylennettyjen henkilöiden työnjohdollinen osaamisen ja kokemuksen puute sekä

AMK-tutkinnon suorittaneiden motivaation puute työnjohtotehtäviin. Yrityksen sisältä työnjohtotehtäviin nostettujen asentajien työnjohtajakouluttaminen olisi mielestäni yrityksen kannalta hyvä vaihtoehto. Heillä olisi lisäkoulutuksen lisäksi käytännön tiedot ja taidot heti käytössä työssään. AMK-koulutuksen päätyttyä yrityksen ulkopuolelta tulevien työnjohtajien haasteena saattaa olla vähäisempi työkokemus alalta ja kyseisen yrityksen toimintatapojen tuntemus. Yrityksen työntekijöiden jo olemassa olevaa tietämystä ja kokemusta olisi mielestäni tärkeää saada yrityksen käyttöön myös työnjohtajaa valittaessa.

Prosessiajattelu sopii mielestäni hyvin korjaamotoimintoihin. On tärkeää, että kaikilla yrityksessä prosessia toteuttavilla työntekijöillä on omat tehtävänsä. Näin varmistetaan korjaamotoimintojen laatu ja prosessien onnistumisen yhdenmukaisuus ja vähennetään sattumanvaraisia epäonnistumisia ja inhimillisiä virheitä.

Yrityksen prosessien kuvaamisella helpotetaan henkilökunnan oman työtehtävänsä ymmärtämistä, sekä oman roolinsa vaikutusta yrityksen kokonaisuudessa. Mielestäni on tärkeää, että kaikki yrityksessä toimivat henkilöt tiedostavat oman panoksensa merkityksen. Tämä lisää sitoutuneisuutta työhön ja yrityksen toiminnan tehokkuutta ja laatua. Prosessien kuvaamisella on mahdollista kiinnittää huomiota myös kehittämistarpeisiin ja ongelmakohtien kartoitukseen.

Korjaamon ydinprosessin sisältämiä tehtäviä kuvattaessa voidaan pohtia myös riskejä prosessin sujuvuuden kannalta. Esimerkiksi prosessin aloitusvaiheessa ajanvarauksia ja työtilauksia vastaanottavalle työnjohtajalle saattaa muodostua ongelmaksi tehtävien vaatima aika ja päällekkäisyys. Ruuhka-aikana ei välttämättä ehditä aina vastaamaan puheluihin mikä johtaa asiakkaissa tyytymättömyyteen ja työajan kiristyessä myös virheitä tai unohduksia saattaa tapahtua herkemmin.

Prosessia kuvattaessa voi nostaa esiin myös olennaisia asioita sen sujuvuuden ja onnistumisen kannalta. Tällaisia ovat esimerkiksi hyvät ja sujuvat yhteistyömuodot ja luotettavat yhteistyökumppanit. Työnjohtajan työn kannalta olennaista on esimerkiksi sujuva yhteistyö yrityksen varaosapuolen työntekijän kanssa sekä yhteistyö varaosien toimittajien kanssa.

Korjaamon erilaisia toimintoja on useita, joita kaikkia tässä opinnäytetyössä ei ole voitu kuvata. Korjaamon erilaisia toimintoja ja prosesseja voisi kuvata ja kehittää jatkossakin, esimerkiksi varaosatoimintojen ja korikorjaamon osalta. Korjaamon alihankintana tehdyistä töistä voisi tehdä prosessikuvauksen.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Autoalan keskusliitto ry. 2004. AKL ISO 9001 -laatuohjelma normikirja.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Karlöf, B. 2002. Johtamisen käsitteet ja mallit. Porvoo: WSOY.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Teknologiateollisuuden julkaisuja 2/2009. Espoo: Redfina Oy.

Leppänen, A. 2000. Työterveyslaitos. Helsinki: Miktor 2000.

Rissanen, R., Sääski, K. & Vornanen, J. 1996. Uudistuvat organisaatiot. Pieksämäki: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu.

Elektroniset lähteet

Kuluttajavirasto, 2011. Moottoriajoneuvojen korjausehdot 1.1.2007

Viitattu 29.5.2011 <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/sopimusehdot/vakiosopimusehdot/moottoriajoneuvojen-korjausehdot/>

Turun ammatti-instituutti, 2011. Viitattu 20.5.2011 <http://www.turkuai.fi/public/default.aspx?contentid=265734&nodeid=10326>

Hartvaara, M. 2008. Miten ja miksi prosesseja mallinnetaan? Viitattu 4.5.2011

http://www.lpt.fi/tykes/news_doc/prosessit_mea-hartvaara.pdf.

