

Saimaan ammattikorkeakoulu
Tekniikka
Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma

Sami Sihvo

AUTON TAKUUPROSESSI AUTO-BERNERILLÄ

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

Sami Sihvo

Auton valmistajan takuuprosessin käsittely autotalossa

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Tekniikka, Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2012

Ohjaaja: lehtori Veli-Pekka Jurvanen ja korjaamopäällikkö Jari Saikko

Opinnäytteen tarkoituksena on tehdä Auto - Bernerille takuukäsittelijän takuukäsikirja ja sen prosessikuvaus kokonaisuudessaan, eli kaikki työvaiheet asiakkaan ensikontaktista takuuanomuksen hyväksyntään saakka.

Takuukirjassa kuvataan seikkaperäisesti takuutapahtuman kaikki työvaiheet huomioiden koko jälkimarkkinoinnin henkilöstö, aina huoltoneuvojasta suorittavaan portaaseen eli mekaanikkoihin saakka. Takuutapahtuma on monivaiheinen prosessi, jossa jokaisen työntekijän on pystyttävä hoitamaan oma osuutensa hyvin ja ammattitaitoisesti.

Tässä työssä perehdytään takuuprosessin eri vaiheisiin ja niihin liittyviin ongelmakohtiin, joitten seurauksena yritys saattaa kärsiä suuriakin taloudellisia menetyksiä. Yrityksen on myös panostettava asiakastyytyväisyyteen, koska sillä on suuri vaikutus pysyviin asiakassuhteisiin. Selvittämällä autotalon nykyinen prosessi ja sen vaiheet, voidaan puuttua esille nouseviin ongelmakohtiin ja ratkaista niihin liittyvät epäkohdat sekä korjata virheelliset toimintamallit.

Takuutoimintaa valvoo ja ohjeistaa Suomessa VV- Auto Group Oy. Maahantuojana on ohjeistanut jälleenmyyjäliikkeet yleisellä tasolla takuutapahtumien oikeaan suorittamiseen. Jokaisessa jälleenmyyjäliikkeessä on kuitenkin eroavaisuuksia toimintatavoissa, joten tämä takuukäsikirja palvelee ainoastaan Auto-Bernerin Lappeenrannan - toimipistettä ja sen työntekijöitä jälkimarkkinoinnissa.

Käsikirjan tehtävänä on myös tutustuttaa uudet työntekijät prosessin kulkuun ja sen eri vaiheisiin. Mitä nopeammin uusi takuukäsittelijä omaksuu oikeat toimintamallit, sitä tehokkaammin työntekijä pääsee sisälle autotalon toimintatapoihin.

Asiasanat: takuukäsikirja, takuuprosessi

ABSTRACT

Sami Sihvo

The warranty process of a car manufacturer, conducted by the car retailer

Saimaa university of applied sciences

Technology, mechanical engineering and production technology

Final Year Project 2012

Instructor: Senior lecturer Veli-Pekka Jurvanen and workshop manager Jari Saikko

The intention of this study is to create a manual for a car manufacturer`s warranty. It contains all the details of a warranty process, from the customer`s first contact about the issue to the point where the warranty application is accepted. The manual is to used by a car retailer Auto – Berner in Lappeenranta.

The warranty of a car is a complicated process that involves many employees at the car retailer. Workers from the service consultants to the car mechanics have to be able to do their work properly. Badly handled warranty issues may cause the car retailer severe losses in customer relationships and money. By studying the warranty process carefully, you can find problems in it and you are be able to solve the difficulties.

Keywords: warranty manual, warranty process

SISÄLLYS

1 Johdanto	5
2 Lainsäädäntö auton virhetilanteessa.....	5
2.1 Reklamointi virhetapauksissa	6
2.1.1 Kahden kuukauden sääntö.....	7
2.2 Virheen korjaaminen tai vaihtaminen virheettömään.....	7
2.2.1 Hinnanalennus	7
2.2.2 Kaupan purku	8
2.3 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	8
3 Auton takuu.....	8
3.1 Volkswagen- ja Audi-takuu	10
3.2 Auton rakenteen muuttamisen vaikutus takuuseen	11
4 Vikailmoitukset	11
4.1 Milloin vikailmoitus on syytä lähettää.....	12
4.2 Vikailmoituksen laatiminen	12
4.3 DISS-vikailmoituksen laatiminen	13
5 Nykytilanteen selvitys, ongelmat prosessin kulussa ja ratkaisuehdotuksia ongelmiin	14
5.1 Asiakaskontakti reklamaatiotilanteessa	14
5.2 Valmisteleva työvaihe.....	15
5.3 Asiakkaan vastaanotto	15
5.4 Takuukorjauksen suorittaminen.....	16
5.5 Takuuanomuksen laatiminen.....	16
6 Takuuanomuksen termit	17
6.1 Takuulaji	17
6.2 Vikanumero	17
6.3 Vikalaji.....	17
6.4 Korjaustunnus	18
6.5 Valmistajatunnus	18
7 Työvaiheet	18
7.1 Työvaihekoodin rakenne	19
7.2 Pää- ja lisätyövaihe	19
8 Takuuanomuksen tekeminen AS/400-järjestelmään.....	20
8.1 Työvaiheiden kirjaaminen anomukseen	20
8.2 Takuulajin, vikanumeron ja vikalajin syöttäminen.....	21
8.3 Anomuksen linjasiirto AS/400 - järjestelmästä valmistajan SAGA - järjestelmään	23
8.4 SAGA - järjestelmään siirrettyjen tietojen tarkistaminen.....	25
9 Takuuosien säilytys.....	34
9.1 Varaosien lähettäminen tarkastukseen	35
10 Yhteenveto ja pohdinta	36
Käsitteet.....	38
Lähteet.....	39

Liitteet

Liite 1 Volkswagenin ja Audin takuuajat

1 Johdanto

Olen käyttänyt tässä opinnäytetyössä lähteenä VV-Auto Group Oy:n takuukäsikirjaa (2011). Tämä on Audi- ja Volkswagen-autojen takuukäsikirja jälleenmyyjäliikkeissä autotakuiden kanssa työskenteleville henkilöille. Näiden automerkkien takuutoimintaa Suomessa valvoo VV-Auto Group Oy, joka on Kesko Oyj:n tytäryhtiö. VV-Auto Group Oy on vuonna 1977 perustettu Audi- ja Volkswagen-autojen maahantuoja, joka omistaa VV-Autotalot Oy:n ja Turun VV-Auto Oy:n. VV-Autotalot osakeyhtiöön kuuluu Volkswagen Centerit Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla, Audi Centerit Helsingissä ja Espoossa, Seat Center Helsingissä, Vaihtoautokeskus sekä Volkswagen hyötyautokeskus Helsingissä. SEAT-autojen maahantuojana toimii VV-Auto Group Oy:n tytäryhtiö Auto-Span Oy.

Tämän käsikirjan tarkoituksena on antaa selkeä kokonaiskuva takuutapahtumasta Auto-Bernerin henkilökunnalle ja luoda toimintamalli takuukäsittelyn tueksi. Valmistajan ja maahantuojan tiedot kootaan siis takuukäsikirjaksi, joka toimii päivittäisenä tietolähteenä jälleenmyyjäliikkeiden takuukäsittelijöille.

Käsikirjan perustana on autovalmistajan julkaisema Huoltotekninen käsikirja (HTK). Takuukäsikirjaa tulee pitää virallisena takuita koskevana ohjeistuksena.

Tämä käsikirja ohjeistaa jälkimarkkinoinnissa työskentelevien henkilöiden toiminnan prosessin kaikissa vaiheissa. Tämä käsikirja rajaa takuukäsittelyn auton takuun aikaiselle toiminnalle. Käsikirjassa ei perehdytä muihin takuulajeihin, esimerkiksi kori- ja maalitakuuihin tai lisäpalveluihin, kuten liikkumisturvaan.

2 Lainsäädäntö auton virhetilanteessa

Kuluttajansuojanlaki turvaa kuluttajalle tietyt perusoikeudet tuotteen virhetilanteissa. Lain mukaan tavaran pitää vastata lajiltaan, määrältään, laadultaan, muilta ominaisuuksiltaan ja pakkaukseltaan sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

Tuotteessa on virhe, jos tuotteessa ilmenee valmistusperäinen vika tai tuote ei sovellu tavanomaiseen (tai myyjän tiedossa olleeseen ostajan erityiseen) käyttötarkoitukseen. Virheeksi katsotaan myös se, että tuote ei ole myyjän antaman kuvauksen, näytteen tai mallin mukainen tai ostajalle ei ole annettu riittäviä käyttö- ja hoito-ohjeita. Jos tuote ei kestävyydeltään tai muuten vastaa sitä, mitä kuluttaja yleensä perustellusti olettaa samanlaisen tavaran kaupassa tai tuote ei vastaa lain tai viranomaisen vaatimuksia tuoteturvallisuudesta, voidaan tuotetta pitää virheellisenä.

Kuluttajansuojalain 5. luvun säännösten perusteella myyjä, maahantuoja ja valmistaja vastaavat tuotteen virheestä. Virhevastuulle ei ole määritetty laissa tarkarajaa, vaan virhevastuu-aika määrittyy tuotteelle oletetun kestoajan mukaan. Autojen tapauksessa tähän vaikuttavat ajokilometrit, käyttöolosuhteet sekä auton hoito ja huollot. Tämän vuoksi ostajalla on oikeus vedota virhevastuuseen riippumatta siitä, onko tuotteelle annettu takuuta tai onko takuu-aika jo päättynyt. Kuluttaja on ensisijaisesti sopimussuhteessa myyjän kanssa. Siksi myyjä on ensisijaisesti vastuussa kuluttajansuojalain mukaisten virhetilanteiden hoidosta. Myyjä ei voi velvoittaa kuluttajaa ottamaan yhteyttä maahantuojaan tai jättää takuukorjauksesta sopimista maahantuojan kanssa kuluttajan vastuulle. Myyjä, maahantuoja ja valmistaja sopivat tämän jälkeen keskenään vastuunjaosta. Kuluttaja voi kuitenkin itse valita, mihin myyntiportaaseen hän kohdistaa reklamaationsa, myyjälle, maahantuojuille vai valmistajalle. Asian kuntoon hoitamisen nopeuttamiseksi on kuitenkin suositeltavaa, että reklamaatio kohdistetaan myyjälle tai merkkikorjaamolle.

2.1 Reklamointi virhetapauksissa

Kuluttajan on reklamoitava havaitsemistaan virheistä kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana voidaan pitää kahta kuukautta siitä hetkestä, kun virhe tuotteessa on havaittu. Kuluttajan on kuitenkin toimittava niin, ettei vika pääse pahenemaan hänen toimintansa tai laiminlyöntiensä takia. Havaituista vioista kannattaa reklamoida mahdollisimman pian. Reklamaatio voidaan tehdä joko suullisesti tai kirjallisesti.

2.1.1 Kahden kuukauden sääntö

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalla on vähintään kaksi kuukautta aikaa ilmoittaa havaitsemastaan viasta tuotteessa. Takuuajana tämä ei aiheuta muutoksia kustannusten osoittamisesta oikealle taholle. Mikäli virheestä reklamoidaan takuun päättymisen jälkeen, mutta kuitenkin alle kahden kuukauden kuluessa, oletetaan vian olleen autossa jo takuuajana. Mikäli asiakas ilmoittaa havainneensa vian takuuajana (ellei tämän reklamoinnin ja takuun päättymisen välissä ole korjaamokäyntiä), niin se hoidetaan kustannuksitta asiakkaalle. Tällöin kustannukset jakaantuvat virhevastuullisten tahojen kesken. Kahden kuukauden sääntö on sovellettavissa ainoastaan kuluttaja-asiakkaaseen, eikä se päde, mikäli asiakkaana on yritys (esimerkiksi taksi). Yritysten välisessä kaupassa ei sovelleta kuluttajansuojalakia vaan kauppalakia.

2.2 Virheen korjaaminen tai vaihtaminen virheettömään

Kuluttajansuojalain mukaan virhe voidaan oikaista joko korjaamalla tai vaihtamalla tuote virheettömään. Autokaupassa on korjaamista pidettävä lähtökohtaisena virheen oikaisutoimenpiteenä. Mikäli se ei onnistu, voidaan rikkoutunut komponentti uusia. Korjauksessa voidaan käyttää myös käytettyä osaa, mikäli auto saadaan sillä sopimuksen mukaiseen kuntoon.

Takuunantajalla on lähtökohtaisesti oikeus määrätä, missä takuukorjaus tehdään. Yleensä paikka on maahantuojan valtuuttama merkkikorjaamo.

2.2.1 Hinnanalennus

Hinnanalennus voidaan käyttää silloin, kun virhettä ei voida korjata alkuperäiseen kuntoon, eikä vaihto käy päinsä. Näissä tapauksissa hinnanalennuksen on oltava suuruudeltaan virhettä vastaava.

2.2.2 Kaupan purku

Kaupan purku on viimeisin vaihtoehto virheen oikaisemiseksi. Kaupan purku tulee kyseeseen tapauksissa, joissa virhe ei ole vähäinen eikä sitä voida korjata ja vaihto ei onnistu ilman, että kuluttajalle aiheutuu kohtuutonta haittaa.

Auton monimutkaisen rakenteen vuoksi myyjälle tai korjaamolle on annettava mahdollisuus virheen oikaisuun ennen kaupan purkua. Kaupan purkamisen yhteydessä kuluttajalle hyvitetään kauppahinta. Myyjällä on oikeus vähentää palautettavasta summasta nautittua käyttöhyötyä vastaava arvo.

2.3 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään pääsääntöisesti ratkaisemaan neuvottelemalla kuluttajan sekä myyjän tai muiden vastuullisten tahojen välillä. Kuluttajalla on oikeus kääntyä kotipaikkansa kuluttajaneuvojan puoleen.

Mikäli sovintoa ei synny asia, voidaan viedä Kuluttajariitalautakunnan käsitteilyyn. Kuluttajariitalautakunta antaa asiaan ratkaisusuosituksen. Ratkaisusuositus ei kuitenkaan ole sitova, toisin kuin tuomioistuimen antama päätös. Mikäli asia viedään edelleen käräjäoikeuteen, se ratkaisee asian ja antaa tästä päätöksen. Tuomioistuin voi määrätä hävinneen osapuolen korvaamaan virheen oikaisun sekä toisen osapuolen asianajokulut.

3 Auton takuu

Uuden auton myyjä myöntää takuun tuotteen virheettömyydestä. Virheettömyydellä tarkoitetaan sitä, että kyseinen auto vastaa saman merkin, mallin ja varustetason teknistä tasoa luovutushetkellä. Takuu on voimassa 24 kuukautta luovutuspäivästä alkaen. Tämä koskee kaikkia autoja, jotka on luovutettu valtuutetuista liikkeistä EU-maissa 1.11.2001 jälkeen (muiden maiden takuuajat liitteessä 1). Myös Sveitsissä ja Norjassa pätevät samat takuuajat. Takuu on voimassa auton omistajavaihdoksesta huolimatta, takuu on siis tuotekohtainen.

Asiakkaalla on oikeus vaatia virheiden ja niistä tuotteen muille osille aiheutuneiden vaurioiden korjaamista. Hänen tulee välittömästi vian havaitsemisen jälkeen

ilmoittaa kirjallisesti myyjäliikkeelle viasta tai antaa valtuutetun liikkeen todeta ja kirjata vika. Jälleenmyyjän on siis tehtävä työmääräys tai ajanvaraus, kun asiakas on tuonut auton korjaamolle ja vika on havaittu. Näin voidaan osoittaa, että takuu on voimassa kyseiselle vialle, vaikka takuu-aika olisikin umpeutunut. Asiakas saa korjauttaa viat missä tahansa valtuutetussa liikkeessä eikä häntä laskuteta korjauksesta. Takuukorjauksina vaihdettujen osien takuu päättyy samanaikaisesti autolle myönnetyn takuun kanssa eli takuukorjaus ei jatka kyseisen osan takuu-aikaa.

Jos autoon tulee käytön estävä vika takuu-aikana, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä lähimpään merkkiliikkeeseen. Liike päättää, korjataanko auto paikanpäällä vai hinataanko se liikkeeseen korjattavaksi. Liikkeen edustajan tulee kuitenkin ensisijaisesti tiedustella asiakkaalta mahdollisista vakuutusta hinauskustannusten peittämiseksi. Takuukorjaukset tulee suorittaa vain valtuutetuissa korjaamoissa käyttäen alkuperäisiä varaosia.

Takuu ei ole voimassa vika- tai vauriotapauksissa, jos asiakas ei ole ilmoittanut huomaamastaan viasta tai asiakas ei ole jälleenmyyjän vaatimuksista huolimatta antanut viipymättä korjata vikaa.

Mikäli tuotetta on kohdeltu asiattomasti, esimerkiksi sitä on ylikuormitettu autokilpailuissa tai siihen verrattavissa tilanteissa tai tuote on vaurioitunut liikenne-onnettomuudessa, vika ei kuulu takuun piiriin.

Takuu ei myöskään ole voimassa, jos asiakas ei ole huollattanut tuotetta valmistajan ohjeiden mukaisesti tai tuotteeseen on asennettu osia tai niitä on muunneltu ilman valmistajan/maahantuojan hyväksyntää, eikä asiakas ole noudattanut ohjeita tuotteen käsittelystä, huollosta ja hoidosta.

Mikäli asiakas ei jälkiparannusyrytyksistä huolimatta ole tyytyväinen ja hän vaatii kaupan purkua tai hyvitystä kauppahinnasta, asiakkaan tulee olla yhteydessä

auton myyjään. Kaupan purkua koskevia asioita ei hoideta maahantuonnin takuujaoksen kanssa.

Usein asiakkaat vastustavat viallisen osan kunnostamista tai vaihto-osan käyttämistä vaatien uuden osan vioittuneen tilalle. Tähän ei tarvitse suostua, koska takuulla tarkoitetaan viallisten osien vaihtamista tai saattamista vastaavaan kuntoon kuin ennen vauriota. Mikäli korjaaminen poistaa vian, uuden osan asentamiselle ei ole teknistä perustetta.

3.1 Volkswagen- ja Audi-takuu

Kaikille uusille (1.11.2001 jälkeen luovutetuille) Audi- ja Volkswagen-henkilöautoille, jotka on myyty valtuutetusta merkkiliikkeestä EU-alueelta, Sveitsistä tai Norjasta, on samat takuurajat. Niitä eivät rajoita kilometrit.

Takuuajat ovat seuraavat:

Virheettömyystakuu 2 vuotta.

Maalivirhetakuu 3 vuotta.

Korin puhkuruostumattomuustakuu 12 vuotta.

Korin kestosuojan edellytyksenä on merkkikorjaamon suorittama tarkastus huoltojärjestelmän mukaisesti. Tarkastuksessa huomattavat viat merkitään huoltoselostukseen ja niistä mainitaan asiakkaalle. Mikäli havaitut virheet tarvitsevat korjausta, annetaan asiakkaalle korjauskehotus.

Takuurajat vanhemmille henkilöautomalleille ja Volkswagen-hyötyautoille ovat liitteessä 1. Auton takuutodistus kertoo kyseisen auton takuehdot ja käytettävät aikarajat.

3.2 Auton rakenteen muuttamisen vaikutus takuuseen

Auton rakennetta saatetaan muuttaa jälkikäteen. Näitä muutoksia ovat esimerkiksi voimansiirtoon, moottoriin ja alustaan tehtävät muutokset (esimerkiksi ns. lastuviritys). Jos tehdyn muutoksen katsotaan olevan syynä auton rikkoutumiseen, ei takuu korvaa aiheutuneita korjauskustannuksia.

Jälleenmyyjäliikkeen tulee määrittää tarkasti, onko auton rikkoutuminen johtunut autolle tehdyistä rakennemuutoksista. Jos asiakas tuo auton takuuajana esimerkiksi maalivirheen vuoksi korjaukseen, ja samalla huomataan auton olevan moottoriteholtaan suurempi kuin valmistaja ilmoittaa, ei takuukorjauksesta maalivirheen osalta voida kieltäytyä. Mikäli samassa tapauksessa vaihdelaatikko on vaurioitunut, on todennäköistä, että moottori on vaurioittanut sen. Silloin takuu ei ole voimassa voimansiirrolle. Auton komponentit suunnitellaan toimimaan alkuperäisillä kokoonpanoilla ja säädöillä.

Ahdetuissa moottoreissa saatetaan muuttaa valmistajan moottorinohjaimen asettamia arvoja (ns. lastutus). Tämä poistaa takuun auton voimansiirrosta ja moottorista. Myös muut komponentit, joiden katsotaan olevan yhteydessä rakenteen muuttamiseen, ovat takuun ulkopuolella. Jos kyseessä on tuntematon vaurio, jota ei yleensä esiinny, voidaan olettaa sen johtuvan virittämisestä.

4 Vikailmoitukset

Maahantuojan ja jälleenmyyjän välisen tiedonsiirron helpottamiseksi on DISS-vikailmoitus sekä Kaistan vikailmoitusjärjestelmä. Vikailmoituksella jälleenmyyjä tiedottaa, ehdottaa ja kysyy neuvoa haluamaansa asiaan maahantuojalta. Vikailmoitusjärjestelmä on myös kanava tositteiden lähettämiseen jälleenmyyjäliikkeen, maahantuojan sekä valmistajan välillä.

4.1 Milloin vikailmoitus on syytä lähettää

Vikailmoitusten käsittely maahantuonnissa ja tekeminen jälleenmyyjällä vie aikaa ja siksi niitä pitää lähettää harkitusti. Ilmoitusten käsittely ruuhkauttaa helposti takuiden käsittelyn myös maahantuonnin päässä. Vikailmoitus tulee tehdä tapauksissa, joissa jälleenmyyjä ei pysty ratkaisemaan ongelmaa itse. Tällaisia ovat esimerkiksi uusien mallien tekniset ongelmat. Maahantuojaa on myös hyvä informoida vikailmoituksella suurista korjauksista, vaikka autolla olisi takuu voimassa. Joissain takuukorjauksissa vikailmoitus on tehtävä aina, esimerkiksi ELSA:n teknisen tiedotteen niin ohjeistaessa. Tällaisia ovat esimerkiksi tuulilasinvaihdot, huurtuvat valonheittimet jne. Tieto erikoistapauksista, joista on tehtävä vikailmoitus, löytyy Kaistalta (Kaista >>> Jälkimarkkinointi >>> Takuut). Mikäli vikailmoitus jätetään tekemättä ohjeista huolimatta, ei anomusta voida hyväksyä.

4.2 Vikailmoituksen laatiminen

Vikailmoitus tehdään maahantuojan Kaista-ympäristössä (Kaista >>> Lomakkeet >>> Vikailmoitus uusi). Sieltä löytyy valmis lomakepohja, johon täytetään tiedot autosta. Kaikki kohdat on täytettävä huolellisesti. On huomioitava täydennettävien tietojen tarkkuus. Esimerkiksi auton ajokilometrit tulee merkitä tarkasti. Tietojen puuttuminen vikailmoituksessa hidastaa käsittelyä, ja todennäköisesti maahantuoja yksinkertaisesti palauttaa puutteellisen vikailmoituksen täydennystä varten.

Vikailmoituksissa käytetään tilakoodeja, jotka helpottavat vikailmoituksen seuraamista.

Anomuksen käsittelyvaiheet ovat:

1. UUSI (uudet vikailmoitukset, jotka eivät ole vielä maahantuonnin käsittelyssä)
2. KÄSITTELYSSÄ (maahantuonnin käsittelyssä olevat vikailmoitukset)
3. ODOTTAA VASTAUSTA (maahantuonnista pyydetään lisäselvitystä)
4. JÄLLEENMYYJÄ ANTANUT LISÄSELVITYSTÄ (asia odottaa maahantuonnin käsittelyä)
5. VALMIS (valmiit vikailmoitukset)

Anomuksen käsittelyvaiheita on mahdollista seurata Kaistalta kohdasta Lomakkeet >>> Lähettämäni >>> vikailmoitukset. Mikäli maahantuojalla haluaa lisäselvitystä vikailmoitukseen, ilmoitetaan siitä automaattisesti sähköpostilla jälleenmyyjälle. Vikailmoituksen muokkaaminen onnistuu klikkaamalla kohtaa ”toimintatarve ja lisätiedot tarpeen” ainoastaan silloin, kun vikailmoitus maahantuonnista on laitettu käsittelyvaiheeseen 3.

Mikäli puhelimesta sovitaan maahantuonnin takuukäsittelijän kanssa esimerkiksi kustannusjaosta, tulee asiasta silti tehdä vikailmoitus. Muuten puhelinkeskustelu ei ole voimassa puuttuvien tositteiden vuoksi.

Kun vikailmoitukseen liitetään valokuvia auton ongelmakohdasta, niiden tulee olla hyvälaatuisia ja tarkennettuna oikeaan kohtaan. Lasissa olevista virheistä on vaikea saada onnistuneita kuvia. Apuna voidaan käyttää taustalla esimerkiksi paperiarkkia, jota vasten kuva yleensä tarkentuu paremmin.

4.3 DISS-vikailmoituksen laatiminen

Kun kyseessä on maalaus-, alustansuojaus- tai kotelosuojausvika, vikailmoitukseen tulee merkitä aina:

- asiakkaan reklamaatio virheestä
- tiedot auton huolto- ja omistajahistoriasta
- maininta auton maalipinnan alkuperäisyydestä (maalinpaksuusmittaus)
- valtuutetun korjaamon edustajan arvio virheestä ja korjausehdotus
- vikailmoitukseen liitettävät tositteet:
- selvät kuvat kohteesta
- kustannusarvio (Excel - lomakepohja Kaistalla)

5 Nykytilanteen selvitys, ongelmat prosessin kulussa ja ratkaisuehdotuksia ongelmiin

Kävin 17.11.2011 palaverin takuuprosessin vaiheista Auto-Bernerin henkilökunnan kanssa ja siihen liittyvistä toiminnallisista ongelmista, joilla on vaikutusta prosessin vaiheissa ja lopputuloksessa. Palaverin tarkoitus ei ole etsiä prosessin eri vaiheissa syyllisiä, vaan selvittää tämänhetkinen käsittelyn kulku ja siinä toistuvasti esille tulleet epäkohdat, jotka tämän työn avulla pyritään poistamaan.

Palaveriin osallistuivat Jari Saikko (korjaamopäällikkö), Matti Saarnia (varaosapäällikkö) ja Mikko Dillmann (takuukäsittelijä). Ongelmakohdat on käsitelty prosessin kulun mukaisessa järjestyksessä asiakkaan ensikontaktista takuuosan säilytykseen. Samalla pyrittiin löytämään ratkaisut, joilla prosessin kulku saadaan toimimaan jokaisessa takuutapauksessa samalla tavoin.

5.1 Asiakaskontakti reklamaatiotilanteessa

Kun asiakas tekee tehdessä ajanvarausta huoltoneuvojalta, isoimmat puutteet ovat:

Työtilausta tehdessä ei käytetä oikeita työvaihenumeroita, jotka löytyisivät korjaamojärjestelmästä (Elsa), vaan käytetään avoimia itse rakennettuja työvaiheita.

Asiakkaan kuvaus viasta ei ole riittävän tarkka, jolloin tulee tilanteita, jossa mekaanikko diagnosoi väärää vikaa.

Huoltoteknisessä käsikirjassa olevien tiedotteiden lukeminen laiminlyödään liian usein. Näissä tiedotteissa olevista korjausohjeista olisi usein hyötyä ennakkoivassa työn suunnittelussa.

Valmistaja on laatinut kampanjajärjestelyn, jossa valmistajan tarkastus- ja korjaustoimenpiteet suoritetaan maksutta asiakkaalle. Kampanjoiden tarkastamisella Elsa-järjestelmästä ja niiden edellyttämien toimenpiteiden tekemisellä voidaan useasti ennaltaehkäistä virhetilanteita, jotka pahimmillaan aiheuttavat asiakkaalle matkan keskeytymisen.

Mekaanikolle tulisi varata riittävästi aikaa, jotta vika pystytään paikallistamaan riittävän tarkasti ja pystytään saamaan auto kerralla kuntoon ensimmäisellä korjauskerralla. Valitaan oikea mekaanikko kyseiseen työsuoritteeseen. Näin pystytään takaamaan ammattimainen ja tarkka vian paikallistaminen sekä korjaus.

5.2 Valmisteleva työvaihe

Varmistetaan työohjeet ja erikoistyövälineet Elsasta, jotta korjaus pystytään suorittamaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Tämän vaiheen laiminlyönti aiheuttaa useasti asiakkaalle uuden ja tarpeettoman korjaamokäynnin.

Tehdään DISS–vikailmoitus silloin, kun jälleenmyyjäliike ei pysty itse ratkaisemaan ongelmaa. DISS–vikailmoitusta ei usein tehdä esim. optisissa vioissa, kuten valonheittimen huurtuessa, tuulilasivaurioissa ja verhouksien virheissä. Vikailmoituksessa tulisi olla liitteenä valokuvat dokumentointia varten, tarkistetaan korjaushistoria, josta voidaan tarkastaa onko samaa vikaa korjattu aikaisemmin. Varmistetaan varaosien saatavuus korjausajankohdaksi sekä varmistetaan siitä, että tilattu osa on oikea.

5.3 Asiakkaan vastaanotto

Reklamointia varmistettaessa on tärkeää varata vastaanottotilanteeseen riittävästi aikaa, jotta vian paikallistamiseksi voidaan tarvittaessa tehdä asiakkaan kanssa koeajo, jolloin todennetaan, että molemmat osapuolet ovat selvillä, mitä vikaa lähdetään tutkimaan.

Asiakkaalle on hyvä vielä tehdä tarkentavia kysymyksiä, miten ja minkälaisessa tilanteessa vika esiintyy (olosuhteet jne.)

Karsitaan ylimääräiset työt vastaanottovaiheessa, jolloin parannetaan ainakin korjaamon mahdollisuuksia pysyä ilmoitetussa aikataulussa eikä anneta asiakkaalle turhia ja katteettomia lupauksia.

5.4 Takuukorjauksen suorittaminen

Käytetään korjausohjeita työsuorituksen aikana, jolloin vältetään virheellisiltä työsuorituksilta. Korjaus tulee tehdä valmistajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Korjauksessa mainittujen erikoistyövälineiden käyttö nopeuttaa työsuoritusta ja takaa, että työ pystytään tekemään annettujen ohjeiden mukaisesti.

Koeajo ennen ja jälkeen korjauksen takaa asiakkaalle laadukkaan ja ammattitaitoisen korjauksen ja hyvän lopputuloksen. Koeajon puuttuminen varsinkin suorituksen jälkeen on merkittävä laiminlyönti, koska silloin ei voida mitenkään varmistua siitä, että vika on poistunut.

Kirjoitetaan raportti työmääräykseen siitä, mitä on tehty ja miten vika on paikallistettu tai onko korjaus vaatinut jotain ylimääräisiä työsuorituksia, joita ei välttämättä ole aina sisällytetty varsinaisiin työvaiheisiin. Tarkalla raportoinnilla varmistetaan anomuksen tekovaiheessa riittävä työajan laskutus, millä taas on suuri vaikutus kokonaisvaltaiseen tuloksellisuuteen.

Tallennetaan vaadittavat raportit ja protokollat korjaamojärjestelmään. Yhä useammat korjaukset vaativat diagnoosivaiheessa merkkitesterillä suoritettuja sähköisiä mittauksia. Tarvittaessa dokumentoidaan tehty työ vaikka valokuvin.

Toimitetaan vaihdetut takuuosat oikeaan paikkaan ja merkitään tiedot tarkasti osien pakkauksiin, jotta auditointitilanteessa tai takuuosien palautuksissa osat varmasti löytyvät.

5.5 Takuuanomuksen laatiminen

Takuuanomuksen perustana on auton tai varaosan virhe. Kun asiakas tulee korjaamolle, huoltoneuvoja selvittää auton vikakohteen ja kertoo asiakkaalle, onko kyseessä takuutapaus vai luonnollisesta kulumisesta johtuva vika. Epäselvissä tapauksissa asiakkaalle kerrotaan, että mahdollista vikaa on tutkittava lisää. On selvitettävä maahantuojan takuukäsittelijältä, käsitelläkö asia takuutapauksena vai ei. Asiakkaalle on mahdollisimman nopeasti pyrittävä kertomaan, kuuluuko vika takuun piiriin.

6 Takuuanomuksen termit

Takuuanomusta tehdessä on tiedettävä tässä luvussa mainitut termit. Niiden avulla voidaan anomukset tehdä selkeiksi ja ymmärrettäväksi valmistajalle. Nämä termit muodostavat yhteisen ”takuukielen” valmistajan, maahantuonnin ja jälleenmyyjän välille. Seuraavaksi selvitetään anomuksen termit.

6.1 Takuulaji

Anomuksessa takuulaji kertoo, onko kysymyksessä takuukorjaus (merkintä 1), varaosatakuukorjaus (merkintä 2) vai tarvikeosatakuukorjaus (merkintä 3).

6.2 Vikanumero

Vikanumero määräytyy vian aiheuttajaosan tai osakokonaisuuden perusteella, johon aiheuttajaosa liittyy. Kun autoon tulee vika, etsitään vian aiheuttajaosa ja tämä merkitään anomuksen vikanumeroksi. Vikanumerot etsitään ELSAlta oikeiden autotietojen perusteella. On huomioitava, että vika tulee määrittää mahdollisimman tarkasti suurissakin korjauksissa. Jos esimerkiksi auton moottori on vaurioitunut viallisen hammashihnan vuoksi, vikanumero ei ole auton moottori, vaan hammashihna (1524). Muut vauriot ovat seurausvaurioita.

6.3 Vikalaji

Vikalajin tarkoitus on välittää tieto vian tyypistä. Vikalaji voi olla esimerkiksi epätiivis ”0050” (venttiilikoppa) tai sähkövika ”0040” (ohjainyksikkö). Vikalajit on kerrottu ELSAssa. Kun autossa on molemmilla puolilla sama osa (esimerkiksi tukivarsi), tulee tämä ottaa huomioon anomuksessa. Tällöin vikalajin ensimmäisen nollan tilalle laitetaan puolta kuvaava kirjain R (oikea puoli) tai L (vasen puoli).

6.4 Korjaustunnus

Korjaustunnuksella ilmoitetaan, kuinka vika on korjattu, onko vika poistettu kunnostamalla osa, onko viallinen osa korvattu varaosalla vai onko viallisen osan korjauksessa käytetty vaihto-osaa.

Korjaustunnukset ovat seuraavat:

1. viallinen osa on kunnostettu (1)
2. viallinen osa korvattu varaosalla (2)
3. viallinen osa korvattu vaihto-osalla (3)

6.5 Valmistajatunnus

Valmistajatunnukset ovat kolmimerkkisiä kirjain- ja numeroyhdistelmiä. Valmistajatunnus löytyy yleensä varaosanumeron tai automerkin logon vierestä. >Nuolimerkkien< välissä olevat koodit ovat materiaalitunnuksia, eivät valmistajatunnuksia. Jos osassa on useita valmistajatunnuksia, kaikki tunnukset ovat oikein, eli niissä tapauksissa voi valita minkä tahansa osasta löytyvän valmistajatunnuksen. Jos vianaiheuttajaosa on yleisosa, kuten pultti, mutteri yms. ja varaosanumero alkaa N-kirjaimella eikä valmistajatunnusta löydy, osasta käytetään valmistajatunnusta NOR. Valmistajatunnusten oikeaan käyttöön kiinnitetään entistä enemmän huomiota, sillä virheellinen valmistajatunnuksen käyttö voi johtaa anomuksen hylkäämiseen.

7 Työvaiheet

Takuukorjauksessa tehty työ tulee anoa takuuanomuksessa valmistajan määrittelemillä työvaiheilla. Ne ovat tarkasti määritetty vastaamaan kyseistä työtä juuri oikealle autolle. Työvaiheet etsitään ELSAsta kyseisen auton valmistenumeron mukaan. Näin voidaan varmistua oikein anotuista työvaiheista anomuksessa.

Mikäli anomuksen työvaiheet eivät ole valmistajan määrittelemiä työvaiheita kyseiselle autolle, anomus hylätään.

7.1 Työvaihekoodin rakenne

Seuraavaksi kerrotaan työvaihekoodin rakenne selkeän yleiskuvan saamiseksi. Nämä tiedot ovat saatavilla myös ELSAn ohjeista. Työvaihekoodit koostuvat kahdeksasta numerosta (esimerkiksi 40171900). Numeroita käsitellään kahden numeron sarjoina, ja jokaisella niistä on oma tarkoituksensa. Työvaihekoodin kaksi ensimmäistä numeroa kertoo korjausryhmän (korjausryhmä 40, alustarakenne). Auto on jaettu osakokonaisuuksien mukaan korjausryhmiin (esimerkiksi moottori, alusta tai voimansiirto).

Kolmas ja neljäs numero yksilöivät ELSAn räjäytyskuvista viallisen osan, jolloin viallinen osa on löydettävissä (kuvausnumero 17, alatukivarsi). Nämä neljä ensimmäistä numeroa ovat siis samat kuin vikanumero, jossa kerrotaan korjausryhmä ja viallinen osa. Tässä esimerkissä vikanumero on siis 4017.

Viides ja kuudes numero ilmaisevat tehdyn työn eli se on ns. toimenpidekoodi (toimenpidekoodi 19, osan irrotus ja kiinnitys). Töiden numerot ovat nähtävissä ELSAsta. Kyseiset numerot kertovat myös työn lukumäärän. Parittomat luvut ilmaisevat, että kysymyksessä on yhteen osaan tai auton toiseen puoleen kohdistunut työ, parilliset luvut taas kertovat, että kysymyksessä on molempia puolia tai useampia osia koskenut työ.

Työvaihekoodin kaksi viimeistä numeroa ilmaisevat, että kysymyksessä on päätyövaihe vai lisätyövaihe.

7.2 Pää- ja lisätyövaihe

Työvaiheet jaotellaan pää- ja lisätyövaiheisiin. Päätyövaihe voidaan tehdä sellaisenaan ilman edeltäviä työvaiheita. Se voi olla kappaleen 7.1 mukainen 40171900, jossa alatukivarsi irrotetaan ja kiinnitetään. Lisätyövaihe on myös itsenäinen työvaihe, mutta se voidaan tehdä vain siihen kuuluvan päätyövaiheen yhteydessä. Jos esimerkiksi auton lasi on vaurioitunut ja se pitää uusia,

tulee päätyövaiheeksi valita oven verhoilun irrotus ja kiinnitys (työvaihe 70591900) ja lisätyövaiheeksi lasin uusinta (työvaihe 64401950). Työvaihekoodin kaksi viimeistä numeroa kertovat sen onko kyseessä päätyövaihe vai lisätyövaihe. Numerot 00 - 49 ovat päätyövaiheita ja luvut 50 - 96 ovat lisätyövaiheita. Takuuanomuksessa ei voi käyttää pelkästään lisätyövaihetta.

8 Takuuanomuksen tekeminen AS/400-järjestelmään

Jälleenmyyjäliikkeen takuukäsittelijä tekee ensimmäisessä vaiheessa korjauksen AS/400-järjestelmään anomuksen, joka on pohjana koko järjestelmälle. Tässä vaiheessa määritellään anomuksen perustiedot, työvaihe, vikanumero, takuulaji, vikalaji ja valmistajatunnus.

8.1 Työvaiheiden kirjaaminen anomukseen

Takuukäsittelijä tarkastaa ja korjaa tarvittaessa takuuanomuksessa olevat työvaiheet, jotka tulee kirjata valmistajan hyväksymillä virallisilla työvaihekoodeilla (kuva 1), esimerkiksi 01500000 GFS/ohjattu toiminto.

```

Mistä AS/400
Tiedosto Muokkaa Näytä Tietokanta Toiminnot Situaatio Ohjelmi
-----
AUTO/CD          DK002Y          TYÖMÄÄRÄYS RIVIN - MUUTOS F22=Teksti  8.12.11
Työmääräys      . . . . . 177388  1          Tila . . . . . LASK.OSIT.  sivu 1/5
Rekno + ens.rekpm BVY-238 17.09.10  Merkki . . . . . AUDI
Valmistenumero  . . . . . WAUZZZ0T0AA029050  Malli . . . . . A5 Sportb qu. 2.0 R4
Kaup.nro/Valm.mall . . . . .                               Tilaaaja . . . . . 258944
Mallikdi ja versio . . . . .                               HEIKKERI KARI KARI
Tehtaan mallikoodi 8TAG6Y                               Työn tila . . . 3  VALMIS  AVOIN
Työ F4 F17 Pek F16 01500000                               Laskutusasiakas F4 71111001
Mallikdi ja versio . . . . .                               VV-AUTO OY
Työvaiheteksti . . . . . GFS / OHJATTU TOIMINTO, KULUTTAA OLJYÄ 0,2-0,4L /
-----
Ohje- ja takuu-aika 0,32  0,32          Työskpl . . . . . 1 / 1
Asentaja . . . . . F4 28          AAPRO HENRI
+=lisää
Hinnasto . . . . . F4 4 / 3          Annet. ja käyt.aika 0,74  0,74
YLEISKORJAUS AUDI                               Kuormitusryhmä .F4
Tuntihinta . . . . . 74,54
Kiinteä hinta . . . . .
Os.% rivi/laskutt. 100 / %          Alv-käsittely . . 0  0=Alv>0 2=Alv=0
Rivi yhteensä . . . . . 23,85          Alv-tunnus . . . F4 23,00 %
-----
F2=Päivitys F12=Paluu F14=Tul. F18=Leim. F20=Työn sel. F22=Tekstit F24=Muut
MR b 09/021

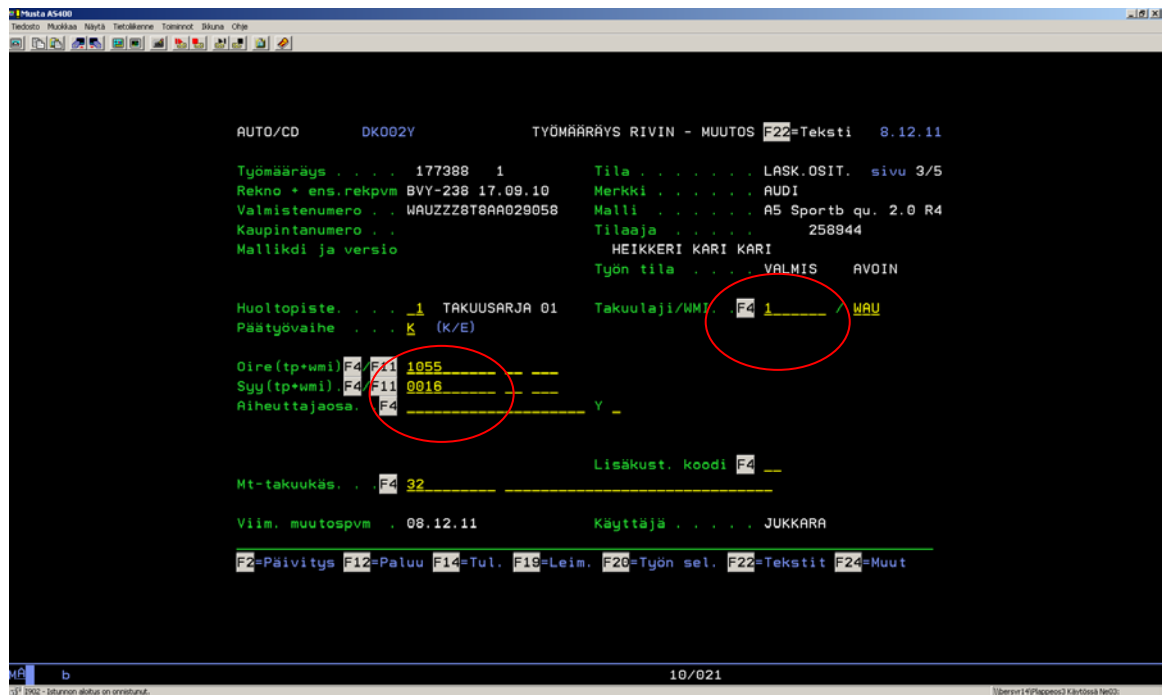
```

Kuva 1 Työvaihekoodi

Kaikkien työvaiheiden tulee olla kerättynä korjaamojärjestelmä Elsasta, josta löytyvät valmistajan viralliset työvaihenumerot. Tarvittaessa Audi- ja VW- takuuanomuksissa voidaan käyttää rakennettuja työvaihenumeroita, jos tehdylle työlle ei sellaista ole. Tällainen työ voisi olla esimerkiksi johtosarjan mittaus.

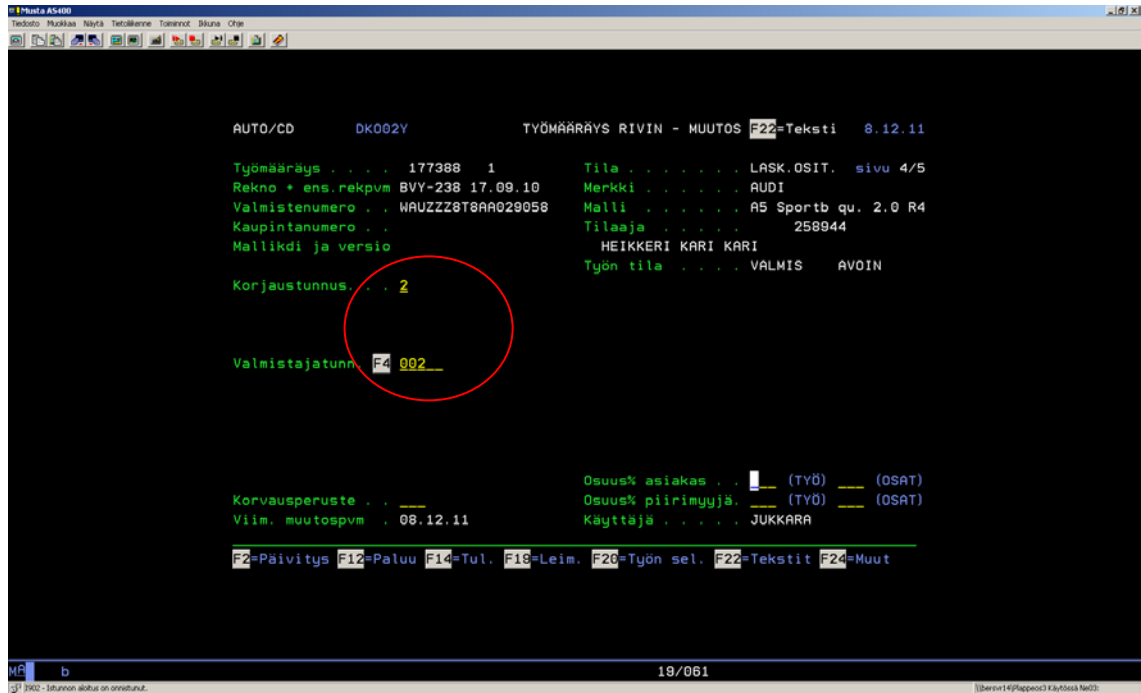
8.2 Takuulajin, vikanumeron ja vikalajin syöttäminen

Anomuksen toiselle sivulle merkitään takuulaji, vikanumero ja vikalaji (kuva 2), joista selviää, mikä osa on vaihdettu ja miksi.



Kuva 2 Takuulaji, vikanumero ja vikalaji

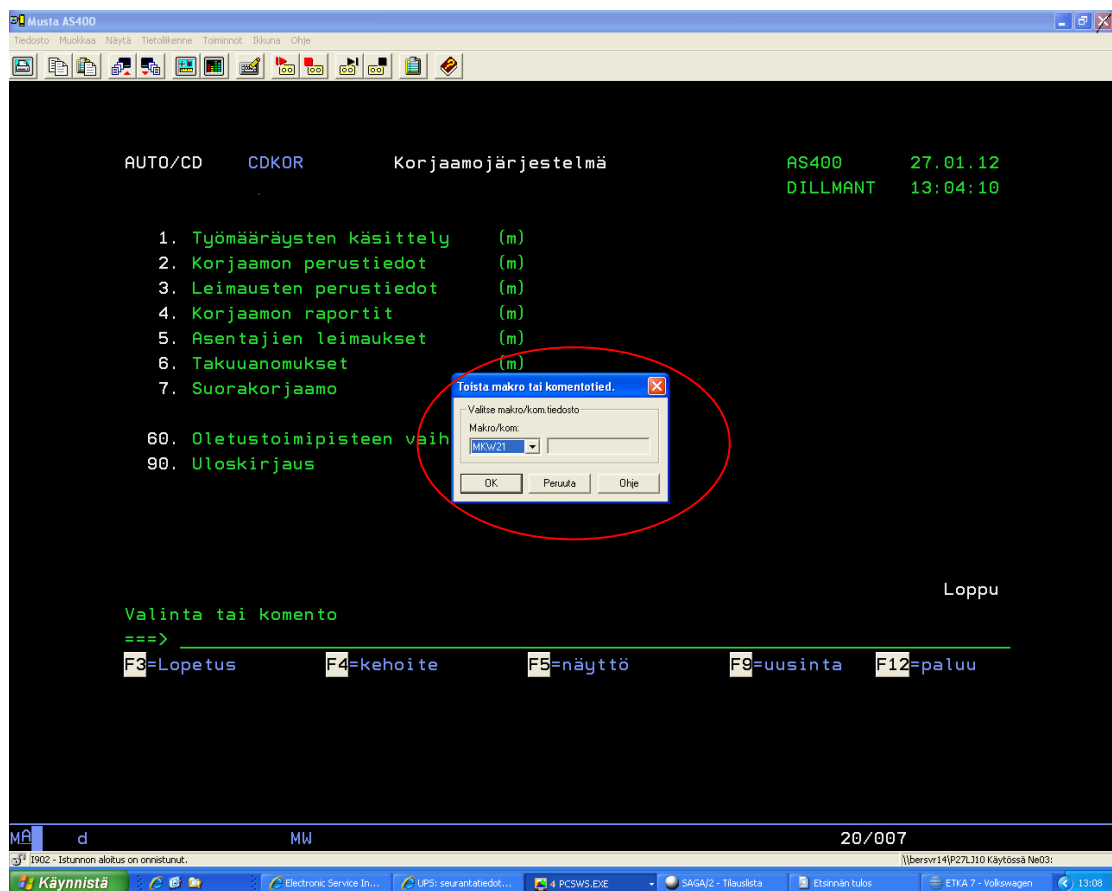
Kolmannelle sivulle käsittelijä kirjaa korjaustunnuksen sekä vaihdetun osan valmistajatunnuksen (kuva 3). Lopuksi käsittelijä muuttaa takuuanomukseen asiakkaan tietojen tilalle maahantuojan laskutustiedot sekä tulostaa laskun.



Kuva 3 Korjaustunnus ja valmistajatunnus

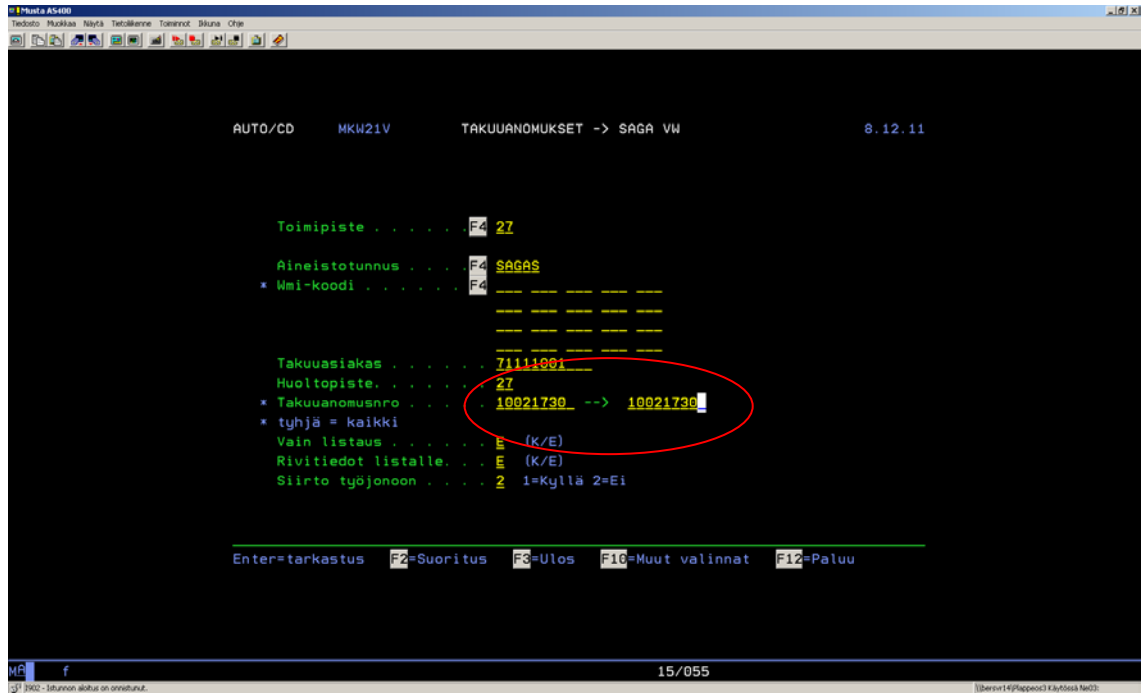
8.3 Anomuksen linjasiirto AS/400 - järjestelmästä valmistajan SAGA - järjestelmään

Takuuanomuksen laskutuksen jälkeen käsittelijä siirtää anomuksen tiedot linjasiirrossa AS/400 - järjestelmästä valmistajan SAGA - järjestelmään. Järjestelmään kirjautuvat kaikki anomukseen merkityt tiedot, mitkä siihen on AS400-järjestelmässä kirjattu. Takuuanomus saadaan siirrettyä SAGA - järjestelmään AS/400 - järjestelmän dko63 - istunnossa, jossa anomuksen siirto tapahtuu makrokomennolla MKW21 (kuva 4).



Kuva 4 Makrokomento MKW21 istunnossa dko63

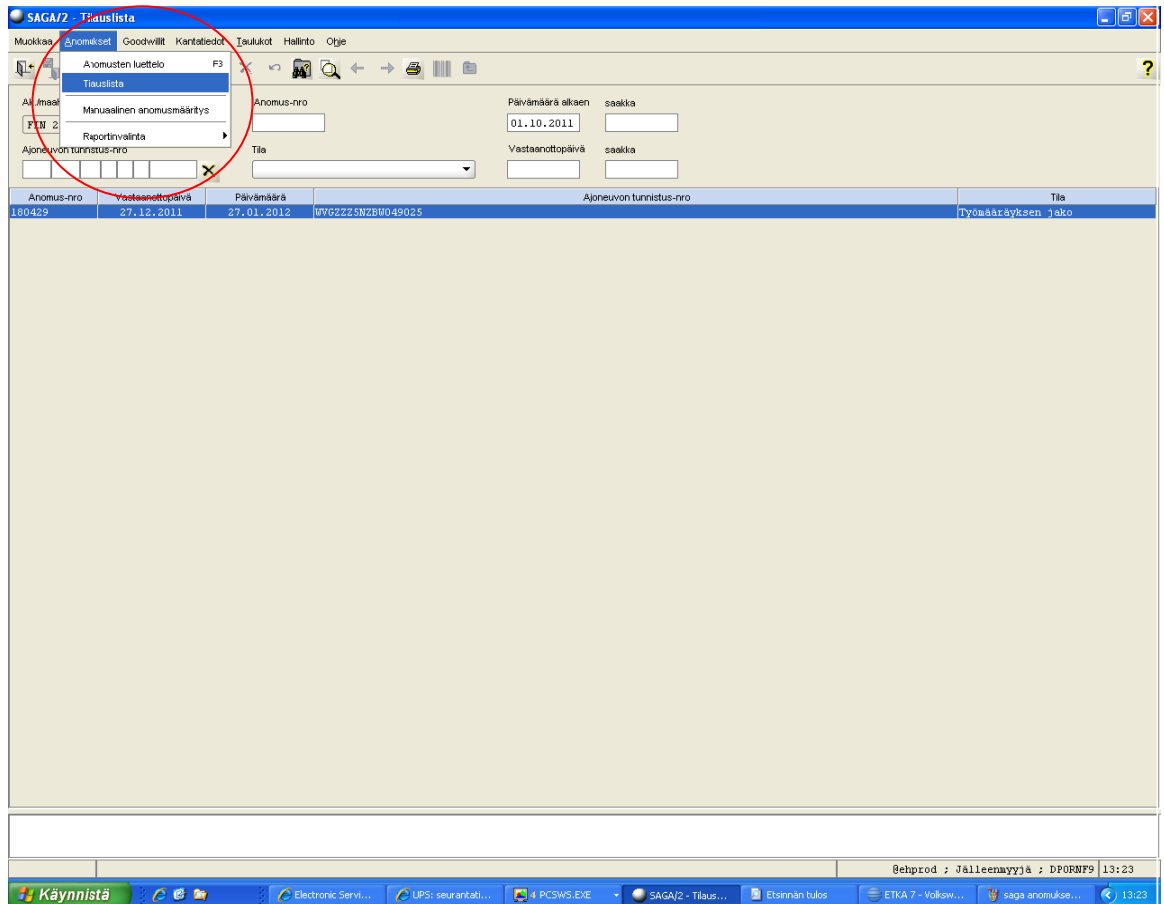
Anomuksen siirron loppuvaiheessa eli viimeisen ikkunan ollessa avoimena, siihen lisätään tositenumerot (kuva 5) ja painetaan F2 - näppäintä, jolla saadaan päivitettyä tiedot.



Kuva 5 Tositenumero

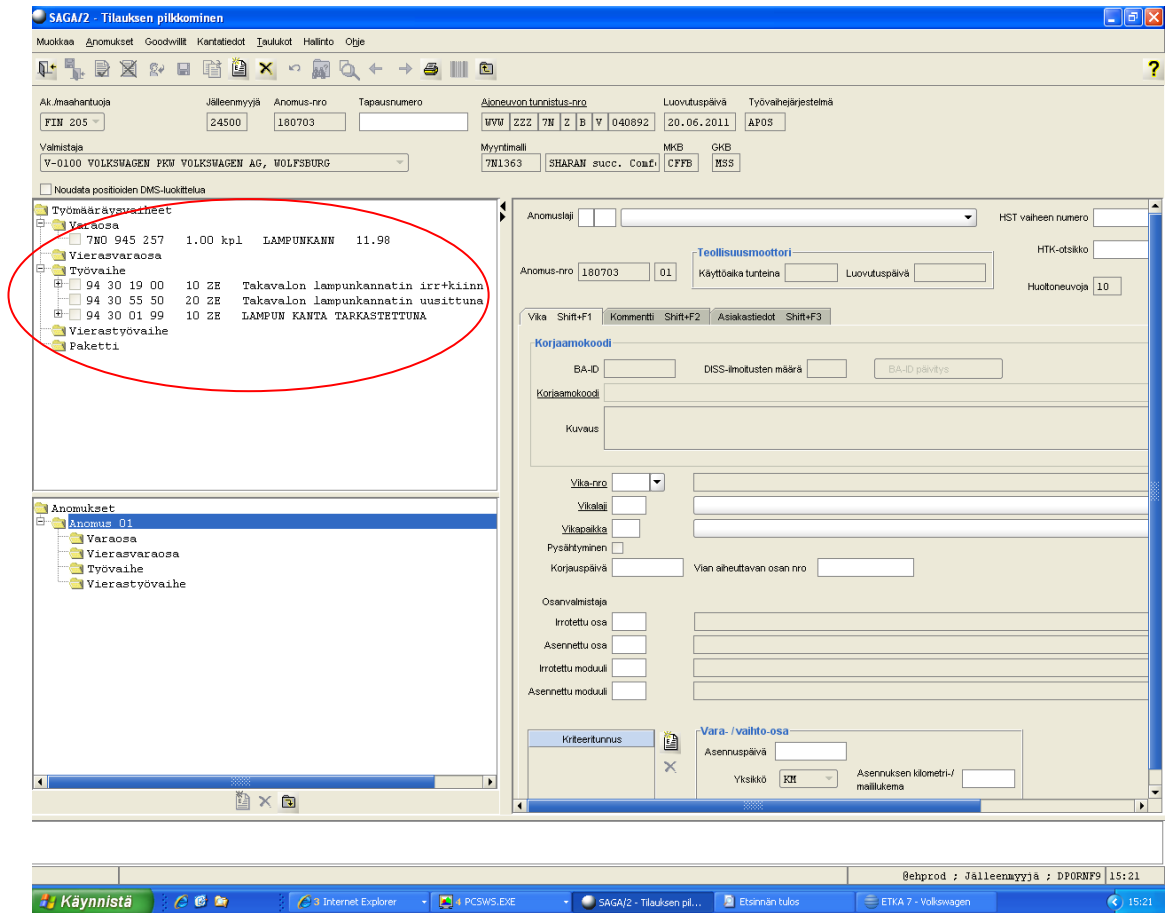
8.4 SAGA - järjestelmään siirrettyjen tietojen tarkistaminen

Valmistajan järjestelmään siirretty anomus saadaan näkyviin valitsemalla alavetovalikosta Anomukset -> tilauslista. Tämän jälkeen siirretty anomus näkyy etusivulla sinisellä pohjalla. Anomus avataan hiiren tuplaklikkauksella, jolloin päästään tarkastamaan anomuksen tiedot työvaiheineen ja tarvittaessa lisätään lisäinformaatiota valmistajaa varten (kuva 6).



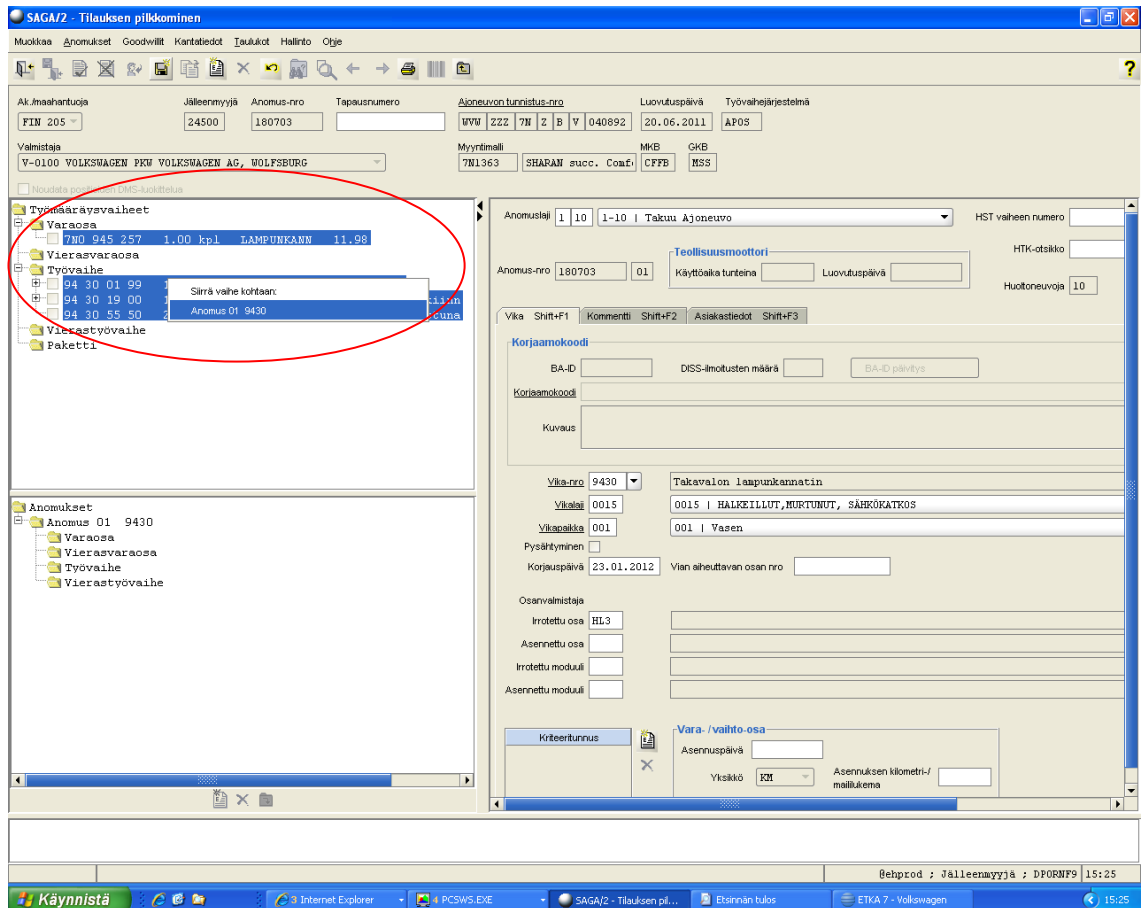
Kuva 6 Anomuksen haku etusivulle

Avatussa anomuksessa vasemmalla ylhäällä olevat työvaihenumerot (kuva 7) ja takuvian aiheuttajaosa siirretään alempaan ikkunaan. Tämä tapahtuu klikkaamalla hiiren vasemmalla painikkeella siirrettäviä tietoja, jolloin ne muuttuvat sinisiksi.



Kuva 7 Anomuksessa olevat työvaiheet ja aiheuttajaosa

Sen jälkeen painetaan hiiren oikeaa painiketta ja valitaan ponnahtaneesta ikkuna-
nasta kyseisen anomuksen numero, jolloin valitut kohteet siirtyvät alempaan
ikkunaan (kuva 8).



Kuva 8 Työvaiheiden ja aiheuttajaosan siirto alempaan ikkunaan

Kommentit - välilehdestä tarkastetaan vielä anomuksen tiedot, siihen liittyvä asiakkaan valitus viasta, korjaamon havainnot sekä tarkentavat kommentit. Tässä ikkunassa näkyvät myös tehdyt korjaustoimenpiteet sekä maahantuojan kommentit (kuva 9).

SAGA/2 - Anomuksen käsittely

Muokkaa Anomukset Goodwillit Kantatiedot Taulukot Hallinto Ohje

Anomuksen mod. tarkastus luokkaa 1 10 Takuu Ajoneuvo Jälleennyjä maahantuojalle FW EUR

FIN 205 24500 180429 01 Anomusten määrä historiassa 2 Työvalhejärjestelmä AFOS

WVG ZZZ SN Z B W 049025 SN1139 Ti guan 2.0 TRACK4M103 TDID7A CFFB LWS

Auton tiedot Anomusohjaus Vikatieto Työmaarisäili Vieraistyömateriali Anomusarvot Asiakastiedot Hyvitystiedot **Kommentti** Anomuksen tila Muutokset Kriteerit

Päiväys	Laetija	Näkyvässä alkaen	Kommentti
27.01.2012	DPORNF9 (Dillmann)	Jälleennyjä	01500000: Savuttaa ja lähtee sitten päälle. Välillä savuttaa...
27.01.2012	DPORNF9 (Dillmann)	Jälleennyjä	82180599: LISÄLÄHMITTINEN CO2-SÄÄDÖN TARKASTUS, OK
27.01.2012	DPORNF9 (Dillmann)	Jälleennyjä	82182999: --> TEHTY DISS --> Tarkasta HTK 2026108/1 mukainen ...
27.01.2012	DPORNF9 (Dillmann)	Jälleennyjä	82271950: Puhallin pitää juriisevsa ääntä. Uusittu

Näkyvässä tasolle Jälleennyjä

Kommentit: 01500000: Savuttaa ja lähtee sitten päälle. Välillä savuttaa sitten ei lähdä päälle ollenkaan. Tehty ohjattu vianetsintä --> Palokämpälin äänekäs, uusittava

Uusi kommentti Tallenna Poista

[GFC-10185] Mitään kohdetta ei merkitty viian aiheuttajaksi

@ehprod : Jälleennyjä : DPORNF9 13:28

Käynnistä Electronic Servi... UPS: seuranta... PC3WS.EVE SAGA/2 - Anom... Etsinnän tulos ETKA 7 - Valkaw... saga valmis työ... 13:28

Kuva 9 Asiakkaan valitus viasta ja kommentit

Tietojen tarkastuksen jälkeen oikeanpuoleiseen ikkunaan syötetään vielä anomuksen vikanumero, vikalaji ja korjauspäivämäärä (kuva 10). Kun tiedot on syötetty ja tarkastettu, painetaan tallennuspainiketta.

Kuva 10 Anomuksen vikanumero, vikalaji ja korjauspäivämäärä

Tallennuksen jälkeen tarkastetaan vielä, että anomukseen liittyvät työvaiheet ja varaosat ovat oikein ja klikataan hiiren vasemmalla painikkeella aiheuttajaosaa, jolloin sen edessä olevaan ruutuun ilmestyy merkintä (kuva 11).

SAGA/2 - Anomuksen käsittely

Muokkaa Anomukset Goodwillit Käntätyt Taulukot Hallinto Otje

Anomuksen mod. tarkastus: 1 10 Takuu Ajoneuvo Jälleenyys maahatuojalle PU EUR

FIN 205 24500 180429 01 Anomusten määrä historiassa 2 Työvaihejärjestelmä AFOS

WVG ZZZ SN Z B W 049025 SN1139 Tiguan 2.0 TRACK4M103 TDID7A CFFB LWS

Auton tiedot Anomusohjaus Vikalista Työmateriali Vierastyömateriali Anomusarvot Asiakastiedot Hyvitystiedot Kommentit Anomuksen tila Muutokset Kriteerit

Pakka Noudata postitoiden DMS-suojittelu

V	Työvahe-nro	AZ	Laskuteksti	Asentaja	ZE	ZE laskettu	Summa	Summa laskettu
<input type="checkbox"/>	01 50 00 00	<input type="checkbox"/>	GFS/Ohjattu toiminto .		195	195	108.42	108.42
<input type="checkbox"/>	27 06 09 50	<input type="checkbox"/>	Akku ladattuna		10	10	5.56	5.56
<input type="checkbox"/>	63 29 19 00	<input type="checkbox"/>	Etupuskurin soutu irr+Kiinn		70	70	38.92	38.92
<input type="checkbox"/>	82 18 05 99	<input checked="" type="checkbox"/>	LISÄLAMMITTINEN CO2-SÄÄDÖN TARVASTU		50	50	27.80	27.80
<input type="checkbox"/>	82 18 29 99	<input checked="" type="checkbox"/>	LISÄLAMMITTIN PURDISTETTUNA		20	20	11.12	11.12
<input type="checkbox"/>	82 20 19 50	<input type="checkbox"/>	Lämmityslaite irr+Kiinn		70	70	38.92	38.92
<input type="checkbox"/>	82 27 19 50	<input type="checkbox"/>	Polttoainepuhallin irr+Kiinn		30	30	16.68	16.68

Materiali

V	VO-nro	Kuvaus	Ominaisuus	Määrä	Yksikkö	Summa	Summa laskettu
<input checked="" type="checkbox"/>	1K0 015 020 R	81072Z		1.00	kpl	193.92	193.92
<input type="checkbox"/>	1K0 890 020 A	GASKET SET		1.00	kpl	7.17	7.17
<input type="checkbox"/>	1K0 898 022	GASKET SET		1.00	kpl	14.21	14.21
<input type="checkbox"/>	G 012 88P 50	COOL.ADD.		10.00	kpl	4.50	4.50

1 [GFC-10185] Miltään kohdetta ei merkitty viian aiheuttajaksi

0eHprod : Jälleenyys : DPORF9 13:27

Käynnistä Electronic Servi... UPS: seuranta... PCSWS.EXE SAGA/2 - Anom... Etännän tulos ETKA 7 - Volksw... saga valmis vik... 13:27

Kuva 11 Aiheuttajaosan valinta

Vikatieto-välilehdeltä selviävät anomuksen viknumero, vikalaji ja osan valmistajatunnus. Mikäli anomuksessa on käytetty Elsan huoltoteknisen käsikirjan tiedotteessa olevia työvaihenumeroita, ne merkitään HST kenttään (kuva 12).

The screenshot shows the SAGA/2 - Anomuksen käsittely application. The 'Vikatieto' tab is selected. A red circle highlights the 'HST vaiheen numero' field, which contains the value '8227'. Other fields in the 'HST vaiheen numero' section include 'Vika-nro' (0017), 'Vikalaji' (0017 | JÄYKKÄ (JUUTTUU, TARTTUU)), and 'Vaihepaikka'. The 'Osavalmistaja' section shows 'Irotettu osa' (WOS) as 'MEBASTO THERMOSYS.'. The 'Tarkastustulos' section is empty. The status bar at the bottom shows 'Käynnistä' and 'Behprod : Jälleenmyyjä : DFORNF9 13:26'.

Kuva 12 Vikanumero, vikalaji ja valmistajatunnus

Anomusarvot - välilehdessä tarkastetaan anottu euromäärä ja verrataan sitä järjestelmän antamaan laskutusarvoon. Jos anomus on tehty oikein, niin anottu ja laskutettu arvo ovat samansuuruiset (kuva 13).

SAGA/2 - Anomuksen käsittely

Muokkaa Anomukset Goodwillit Kantatiedot Takuut Hallinto Oltje

Anomuksen muod. tarkastus: Muokkaa 1 10 Takuu Ajoneuvo Jälleenmyyjä maahantuojalle PU EUR

FIN 205 24500 180429 01 Anomusten määrä historiassa 2 Työahejärjestelmä AFOS

WVG ZZZ SN Z B W 049025 SN1139 Tiguan 2.0 TRACK4M103 TDID7A CFFB LWS

Auton tiedot Anomusohjaus Vikaletto Työmateriaali Vierastyömateriaali Anomusarvot Asiakastiedot Hyvitystiedot Kommentit Anomuksen tlla Muutokset Kriteerit

Jälleenmyyjä a.k.maahantuojalle

	anottu	laskettu
Anomusarvo	467,22	467,22
Palkkia	247,42	247,42
Käytöskööt	445	445
Materiaali	219,80	219,80
Vieraspaikka		
Vierasmateriaali		

Rahoitusohjaustiedot

Valuuttakoodi EUR - EURO

Palkkatuntien laskenta 55,60

Materiaalitekijät

Kirjauttaja 01

Laskun numero

Behprod : Jälleenmyyjä : DFOFN9 13:28

Käynnistä Electronic Servi... UPS: seuranta... PCSWS.EXE SAGA/2 - Anom... Etännän tulos ETKA 7 - Volkaw... saga valmis ko... 13:28

Kuva 13 Anomuksen arvot

9 Takuuosien säilytys

Kun autoon tehdään takuukorjaus, vaihdetut osat säilytetään kolme kuukautta korjauspäivästä. Takuuosille on varattu kalenterikuukausittain neljä kaappia, joihin osat laitetaan siten, että tammikuussa tehdyt osat omaan kaappiinsa, helmikuussa vaihdetut helmikuun kaappiin jne. Kun osia on säilytetty kolme kuukautta, ne hävitetään maahantuojan ohjeiden mukaisesti. Kyseisellä järjestelyllä varmistetaan osien riittävän pitkä varastointi.

Mekaanikko toimittaa vaihdetun takuuosan kaappiin sen omassa laatikossa, johon hän merkitsee kynällä työmääräyksen numeron ja auton rekisterinumeron. Kun takuukäsittelijän tekee takuuanomuksen kyseisestä takuutapauksesta, hän toimittaa mekaanikolle käsittelyn yhteydessä tulostetun osatarkastustositteen, jonka mekaanikko kiinnittää vaihdettuun osan laatikkoon.

Lähetetyt ja säilytettävät osat tulee pakata ja tulpata asianmukaisesti oikean kokoiisiin laatikoihin. Tämä sen vuoksi, että alkuperäinen vika ei peity säilytyksen tai lähetyksen aikaiseen likaantumiseen tai vaurioon. Mikäli pakkaus ja suojaus on puutteellinen, anomus voidaan hylätä osatarkastuksessa.

Takuuvarastoon kerätyt osat tulee varustaa samalla SAGA/2 - järjestelmästä tulostetulla osatarkastustositteella (kuva 14). Jos vaihdettu osa on nk. sähköosa ja osassa oleva virhe on sähköinen vika, tulee osatarkastustositteen yhteyteen liittää kopio vianlukulaitteen tulosteesta (itsediagnoosi- tai ohjatun vianhaun - protokolla, josta ilmenevät vika, diagnoosin päivämäärä ja aika sekä ajoneuvon VIN - tiedot). Jos sähköinen vika koskee osaa, joka ei ole ohjatun vianetsinnän piirissä (esimerkiksi osa valoista pimeänä LED-toimisen lisäjarruvalon ollessa kyseessä), valokuva tai tulostettu kytkentäkaavio mekaanikon merkitsemillä mittakohteilla ja mittatuloksilla varustettuna on riittävä todennus viasta. Pääsääntönä on aina, että vian lähde tulee todentaa dokumenteilla. Vaikka GFS - ohjatun vianetsinnän protokolla ei todennakaan yksinään vikaa, on protokolla liitettävä silti osan mukaan.

9.1 Varaosien lähettäminen tarkastukseen

Takuukorjauksen yhteydessä vaihdetut osat tulee säilyttää SAGA/2 - osatarkastustositteella varustettuna korjaamon takuuosavarastossa. Mikäli takuukäsittely vaatii niiden tarkastamista, ne tulee lähettää maahantuojan osatarkastukseen tarkastettavaksi. Jokainen tarkistettava osa pyydetään siis erikseen tarkastukseen SAGA/2 - anomuksen laatimisen yhteydessä, eikä mitään osaa tule lähettää ilman pyyntöä tarkastettavaksi (erikoistapauksista tiedotetaan erikseen).

Autosta vaihdettu viallinen osa pakataan mahdollisuuksien mukaan uuden, autoon vaihdetun osan pakkaukseen. Joka tapauksessa osan tulee olla asianmukaisesti paketoitu ja suojattu mm. hydr-pneum - osien putkien tulee olla suojattuna. SAGA/2 - osatarkastustosite + mahdolliset ohjatunvianetsinnän protokollat, kytkentäkaaviot tai kuvat kiinnitetään suoraan vaurioituneeseen varaosaan VV-Auto Groupin toimittaman osatarkastuspussin avulla. Silmämääräistä tarkastusta vaativissa tapauksissa tulee osaan merkitä myös virheen sijainti (esimerkiksi maalitussilla ympyröidään vauriokohta). Merkitseminen ei saa vaurioittaa osaa. Mikäli merkitseminen ei ole mahdollista (sähköosa, sähkövika), tulee selvä vian kuvaus kirjoittaa paperille osan yhteyteen. (Huom! SAGA/2 - anomuksen kommenttikentässä oleva tieto tulostuu SAGA/2 - osatarkastuslomakkeelle) Sähköosien yhteydessä on muistettava aina tulostaa mukaan itsediagnoosiprotokolla tai mikäli on suoritettu ohjattua vianetsintää, sen protokolla pitkässä muodossa.

Osat lähetetään maahantuojan tarkastukseen Schenkerin tai Kiitolinjan kuljetuksella. Rahtikirjassa on käytettävä ehdottomasti sopimusnumeroa 310 100. Rahtikirjaan merkitään maininta ”Takuuosia”. Paketti lähetetään osoitteeseen:

VV-Auto Group Oy
Osatarkastus
Mekaanikonkatu 10 / ovi 6
00810 Helsinki

Maahantuojalle lähetettäviä takuuosia ei tule pakata varaosatoimituksissa käytettäviin sinisiin muovilaatikoihin eikä metallihäkkeihin.

Jos tarkastuksessa havaitaan lähetetyn osan olevan virheetön ja anomus hylätään, se voidaan lähettää takaisin jälleenmyyjäliikkeelle heidän sitä pyydettyään. Tällöin osan takaisin lähettämistä aiheutuneet kustannukset maksaa jälleenmyyjäliike.

10 Yhteenveto ja pohdinta

Tässä opinnäytetyössä perehdyin autotalo Auto-Bernerin takuuprosessiin ja siihen liittyviin ongelmakohtiin, jotka aiheuttivat toistuvia laiminlyöntejä takuuprosessissa. Näistä ongelmista aiheutui jälkimarkkinoinnille huomattavia taloudellisia menetyksiä ja asiakastytymättömyyttä.

Valitsin opinnäytetyön aiheeksi takuuprosessin, koska työskentelin aiemmin Auto-Bernerin takuukäsittelijänä. Tällöin tiedostin prosessissa olevat ongelmat kohdat ja haastatellessani nykyistä takuukäsittelijää selvisi, että samoja ongelmia on prosessin kulussa edelleen. Nykyisin takuuanomuksen teko on muuttunut jonkin verran siitä, kun työskentelin itse niiden kanssa, mutta onnistuneeseen suoritukseen pääsemisen esteenä on edelleen samoja ongelmia kuin aikaisemminkin. Toivoisin, että tällä laatimallani takuukäsikirjalla on vaikutusta suoritustapojen muuttumiseen ja sitä kautta parempaan asiakastytyväisyyteen takuukorjauksissa.

Takuuprosessi on monivaiheinen tapahtumaketju, jossa jokaisen yksittäisen vaiheen oikea suorittaminen vaikuttaa lopputulokseen. Tämän takia on tärkeää, että ohjeet ovat selvät ja prosessikuvaus mahdollistaa täsmällisen ja luotettavan takuukorjauksen onnistumisen. Onnistuneella prosessilla on suuri vaikutus asiakastytyväisyyteen ja siihen, mikä mielikuva asiakkaalle tuotteesta jää. Selvät toimintatavat ja ohjeet helpottavat myös työntekijöiden päivittäistä työkuormitusta, koska toistuvat virheet aiheuttavat aina ylimääräistä työtä sekä taloudellisia menetyksiä.

Käsikirjan toimivuus testataan käytännössä todellisissa asiakastilanteissa, jolloin nykyinen takuukäsittelijä voi antaa siihen parannus- ja muutosehdotuksia tarpeen mukaan. Käsikirjan toimivuutta voidaan arvioida vertaamalla vuoden 2011 viimeisen neljänneksen tulosta vertaamalla vuoden 2012 vastaavaan ajankohtaan.

Tarkoitukseni on esitellä takuukäsikirja jälkimarkkinoinnin henkilökunnalle kevään 2012 aikana järjestettävässä koulutustilaisuudessa. Tällöin henkilökunta voi esittää kysymyksiä ja omia näkemyksiään tekemästani käsikirjasta. Luovutan työni tekijänoikeudet Auto-Bernerille, jotta se voi tehdä siihen muutoksia tai korjauksia tarpeen mukaan.

Opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen ja haastava joten aiheen rajaaminen oli tarpeellista, koska materiaalia olisi ollut huomattavasti laajempaan kokonaisuuteen. Tämän takia aiheesta olisi mahdollista tehdä jatkotutkimus jossain vaiheessa vaikka tulevien jatko-opintojen puitteissa.

Käsitteet

Ay	Aikayksikkö; takuukorjauksissa käytetyn työn aikayksikkö; yksi korjaukseen käytetty työtunti on 100 aikayksikköä (ay), (ZE ger.)
ELSA	Elektronisches Service Auskunftssystem; sähköinen huoltotietojärjestelmä, josta voidaan auton valmistenumeroilla hakea mm. tarkat automallikohtaiset korjausohjeet ja työvaiheet
Saga/2	Takuujärjestelmä, jolla jälleenmyyjä anoo takuu-, GW-, EG - tapaukset
HTK	Huoltotekninen käsikirja; Audi- ja Volkswagen-autovalmistajan ohjeita maahantuojalle ja jälleenmyyjälle; saatavilla Kaistalta osoitteesta Jälkimarkkinointi >>> Takuut >>> Takuuohjeita
Kaista	Tietoverkko VV-Auto Group Oy:n ja virallisten Audi-, Volkswagen- ja Seat-autojen jälleenmyyjien välillä
Vikailmoitus	Kaistan välityksellä jälleenmyyjäliikkeen tehtävissä oleva sähköinen ilmoitus autoa koskevasta viasta; vikailmoituksella jälleenmyyjäliike ja VV-Auto Group Oy voi sopia autokohtaisesti korjaustoimenpiteistä ja mahdollisista korjauskustannusjaoista

Lähteet

VV-Auto Group Oy, Takuukäsikirja 2011

Liitteet

VOLKSWAGEN TAKUUAJAT

LIITE 1
1 (3)

2 vuoden virheettömyys ilman kilometrirajoitusta kaikille valtuutettujen jälleenmyyjien 1.1.2005 lähtien Euroopan talousalueella ja Sveitsissä toimittamille ajoneuvoille

3 vuoden takuu maalipinnalle ilman kilometrirajoitusta

- o henkilöauton korille
- o T5 (7H/7J)
- o Caddy (2K)
- o Crafter (2E)

6 vuoden puhkiruostumattomuustakuu ilman kilometrirajoitusta

- o henkilöauton korille
- o Transporter/Caravelle (70, 7D)
- o vuosimallista 1991
- o Caddy (9K, 9U) vuosimallista 1997
- o Sharan/LT 2 vuosimallista 2001
- o Golf Cabriolet

8 vuoden puhkiruostumattomuustakuu ilman kilometrirajoitusta

- o Transporter/Caravelle (7D) vuosimallista 1999

12 vuoden puhkiruostumattomuustakuu ilman kilometrirajoitusta

- o Passat (3B, 3C) vuosimallista 1997
- o Passat (3C) vuosimallista 1997
- o Golf 4 (1J,) vuosimallista 1998
- o Golf 5 (1K) vuosimallista 2004
- o Lupo (6X, 6E) vuosimallista 1999
- o Bora (1J) vuosimallista 1999
- o New Beetle vuosimallista 1999
- o NB Cabriolet vuosimallista 2003
- o Polo (9N) vuosimallista 2000
- o T5 (7H/7J) vuosimallista 2003
- o Caddy (2K) vuosimallista 2004
- o Touran (1T) vuosimallista 2003
- o Touareg (7L) vuosimallista 2003
- o Phaeton (3D) vuosimallista 2002
- o Crafter (2E) vuosimallista 2006

Taulukko maista, joissa myönnetään 2 vuoden takuu uusille Volkswagenille, Volkswagen Alkuperäisosille® ja –tarvikkeille

01.11.2001

- EU, Norja, Sveitsi, Islanti, Reunion, Uusi Kaledonia, Tahiti

01.11.2002

- Baltia, kaikki venäläiset jälleenmyyjät, Valko-Venäjä, Turkki, Georgia, Albania, Turkmenistan, Makedonia, Azerbaidzhan, Tshekin tasavalta, Bulgaria, Bosnia-Hertsegovina, Ukraina, Kazahstan, Kirgisia, Uzbekistan, Jugoslavia, Jordania

01.01.2003

- Unkari, Slovakia, Puola, Romania, Slovenia, Kroatia, Madagaskar, Mauritius, kaikki Afrikan maat (Etelä-Afrikan tasavaltaa lukuun ottamatta)

Vuosimalli 2004

- Uusi-Seelanti, Australia, Korea, Malesia, Taiwan, Indonesia, Thaimaa, Intia, Kiina (New Beetle, New Beetle Cabrio, Passat, Sharan), Singapore, Hongkong, Brunei
- Poikkeukset: Phaeton sai 2 vuoden takuun markkinoille tullessaan. Yhdysvalloissa ja Japanissa on erityismääräyksiä.

Volkswagen-hyötyajoneuvoista 2 vuoden takuu koskee malleja:
T5 , LT 2 kaikkialla maailmassa sen ensirekisteröinnistä 1.9.2003 lukien

Taulukko maista, joissa myönnetään 2 vuoden takuu

Belgia, Tanska, Saksa, Viro, Suomi, Ranska, Gibraltar, Kreikka, Iso-Britannia, Irlanti, Islanti, Italia, Latvia, Liechtenstein, Liettua, Luxemburg, Malta, Alankomaat, Norja, Itävalta, Puola, Portugal, Ruotsi, Sveitsi, Slovakia, Slovenia, Espanja, Tsekki, Unkari, Kypros

AUDI TAKUUAJAT

2 vuoden virheettömyys ilman kilometrirajoitusta kaikille valtuutettujen jälleenmyyjien 1.1.2002 lähtien Euroopan talousalueella ja Sveitsissä toimittamille ajoneuvoille

2 vuoden takuu Audi Alkuperäisosille® ja –tarvikkeille

3 vuoden takuu maalipinnalle ilman kilometrirajoitusta

10 vuoden puhkiruostumattomuustakuu ilman kilometrirajoitusta

- Audi 80
- Audi 90
- Audi 100
- Audi 200
- Audi A3
- Audi A4
- Audi A6
- Audi V8
- Audi A8
- vuosimalliin 1988 asti

12 vuoden puhkiruostumattomuustakuu ilman kilometrirajoitusta

- Kaikki mallit vuosimallista 1998 lähtien