



KORIKORJAAMON TOIMINNAN TEHOSTAMINEN

Vesa Vuhtoniemi

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012
Auto- ja kuljetustekniikan
koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikan
suuntautumisvaihtoehto

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikan suuntautumisvaihtoehto

VUOHTONIEMI, VESA:
Korikorjaamon toiminnan tehostaminen

Opinnäytetyö 30 sivua, josta liitteitä 1 sivu
Toukokuu 2012

Autotalo Laakkonen Oy:n Tampereen toimipiste on yksi Suomen suurimmista täyden palvelun autoliikkeistä ja sen korikorjaamo yksi Suomen suurimmista korikorjaamoista. Korikorjaamon kaikki työnjohtajat ovat aloittaneet työnsä Tampereen korikorjaamolla vuoden 2011 aikana, joten tehokkaasti toimivan prosessin kehittäminen oli vielä opinnäytetyön toimeksiantohetkellä kesken. Opinnäytetyössä selvitettiin henkilöstökyselyllä ongelmakohtia korikorjaamon toimintatavoissa ja korjausprosessin läpiviennissä. Tavoitteena oli esille tulleiden ongelmien perusteella suunnitella toimintatapaan muutoksia, joilla korikorjaamon toimintaa saisi tehostettua. Myös henkilöstöltä kerättyjä kehitysehdotuksia pyrittiin parhaalla mahdollisella tavalla käyttämään hyödyksi muutoksia suunniteltaessa.

Huoltopäällikkö Keijo Juntusen pyynnöstä yhtenä pohdittavana kehityssuuntana oli valmiiksi kahdessa rakennuksessa toimivan korikorjaamon jakaminen kahtia siten, että toisella puolella korjattaisiin Volkswagen- ja Seat-henkilöautot ja toisella Audi-henkilöautot ja Volkswagen-hyötyajoneuvot. Molemmille puolille tulisi erillinen työnjohto. Kyselyllä kerättiin henkilöstön mielipiteitä suunnitelman mahdollisuuksista ja uhkakuvista käytännössä.

Kyselystä kävi selkeästi ilmi, että työntekijät pitivät suurimpana syynä korikorjaamon ongelmille suhteellisen uusien työnjohtajien kokemattomuutta. Tämä vaikutti muun muassa alustavien vahinkotarkastusten, ajanvarauksen ja hallityönjohdon ongelmiin, mikä lisäsi suoraan asentajien ja maalareiden paineita hallissa laskien työmotivaatiota ja luottamusta työnjohtajien ammattitaitoon.

Korikorjaamon tehokkaaseen toimintaan vaaditaan korjaamon henkilökunnalta usean eri osa-alueen hallintaa: korjaamopäällikön, vahinkotarkastajan, työn vastaanottajan, hallityönjohtajan, asentajien ja maalareiden tulee kyetä saumattomaan yhteistyöhön, jotta prosessi toimii ja asiakas saa parasta mahdollista palvelua. Koska korikorjaamon tilat ja työvälineet olivat pääasiassa tarkoituksenmukaisia sekä asentajien ja maalareiden ammattitaito vähintään riittävällä tasolla, tärkeimmiksi kehityskohteiksi nousivat työnjohdon koulutus ja tehtävienjaon selkeyttäminen sekä työnjohtoprosessin läpivienti.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Automotive and Transport Engineering
Option of Automotive and Garage Engineering

VUOHTONIEMI, VESA:

Improving the Effectiveness of Auto Body Repair Shop Operation

Bachelor's thesis 30 pages, appendices 1 page

May 2012

Autotalo Laakkonen Oy Tampere is one of the biggest full-service companies in car sales and service operations in Finland and their auto body repair shop is one of the biggest in Finland. All the foremen of the auto body repair shop had begun their work in 2011 so the development of an efficient operation process was still ongoing. The aim of the study was to make an employee survey about the problems in the operational methods and repair process of the auto body repair shop. The goal was to design improvements in the mode of operation by the replies. The attempt was also to make use of the development proposals collected from the personnel.

One task of the study ordered by Keijo Juntunen, the Service Manager of Autotalo Laakkonen Oy Tampere, was to collect personnel opinions from an idea of dividing the auto body repair shop as two separate units. The auto body repair shop was already operating in two buildings but with a single management. The plan was to separate also the foremen into two units.

The survey clearly showed that the employees considered the inexperience of the relatively new foremen to be the main cause of many problems. It had a negative impact on the damage inspection, time reservation and work management which directly increased pressure on mechanics and car painters decreasing their motivation and confidence in the professionalism of the foremen.

Extensive know-how and seamless cooperation are needed among the personnel of an auto body repair shop. Because the facility and working equipment were mostly appropriate and the workmanship of the mechanics and car painters was at least sufficient, so the training of the foremen and the development of the management process became the main development targets.

Key words: improving effectiveness, auto body repair shop

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	NYKYINEN TOIMINTAMALLI	7
2.1	Ongelmakohdat työnjohdon näkökulmasta.....	7
2.1.1	Yleistä	7
2.1.2	Vahinkotarkastus ja ajanvaraus.....	7
2.1.3	Työn vastaanotto	8
2.1.4	Korjausprosessi ja hallityönjohto.....	8
2.1.5	Työn laskutus ja luovutus	11
2.1.6	Kommunikointi sidosryhmien kanssa.....	12
2.2	Ongelmakohdat työntekijöiden näkökulmasta.....	12
2.3	Ongelmakohdat varaosamyyjien näkökulmasta	15
2.4	Ongelmakohdat asiakkaiden näkökulmasta.....	15
3	KORIKORJAAMON JAKAMINEN KAHDEKSI YKSIKÖKSI.....	19
3.1	Uhkakuvat ja mahdollisuudet	19
3.1.1	Työnjohdon näkökulmasta.....	19
3.1.2	Työntekijöiden näkökulmasta	20
3.1.3	Varaosamyyjien näkökulmasta	20
3.2	Työnjohdon sijoittelu ja työnjako	21
3.2.1	Hallityönjohto	21
3.2.2	Vahinkotarkastus.....	21
3.2.3	Korjaamopäällikkö.....	22
3.3	Työntekijöiden työnjako	22
4	POHDINTA.....	23
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	30
	Liite 1. Opinnäytetyön tiedonkeruulomake.....	30

ERITYISSANASTO

WinCABAS	Consulting AB:n kehittämä tietokoneohjelma autonkorjauksen kustannusten ja työaikojen laskentaan (http://www.cabas.se/sverige/svenska/consultingab/produktter/tjanster/produkter/cabas)
AutoMaster	mm. ajoneuvojen myynti- ja korjaamotoimintaa varten suunniteltu tietokoneohjelmisto (http://www.adpdsi.com/fi/)

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota yhteen kehittämiskohteita Autotalo Laakkonen Oy:n Tampereen korikorjaamon toiminnassa ja puitteissa. Opinnäytetyön on tilannut Autotalo Laakkonen Oy:n Tampereen huoltopäällikkö Keijo Juntunen. Autotalo Laakkonen Oy (myöhemmin tekstissä Laakkonen) on Kauppahuone Laakkonen Oy:n tytäryhtiö, joka keskittyy Tampereella Volkswagen-, Seat- ja Audi-henkilöautojen sekä Volkswagen-hyötyajoneuvojen myyntiin ja jälkimarkkinointiin. Laakkosen visiona on tulla Suomen autokaupan ykköseksi. Tähän tavoitteeseen pääseminen edellyttää parasta asiakastytytyväisyyttä, henkilöstötytytyväisyyttä ja tulosta. Olen kerännyt tähän työhön korikorjaamon henkilöstön kokemuksia ja näkemyksiä ja yritän hyödyntää niitä parhaani mukaan. Osa tämän opinnäytetyön aineistosta on vuoden 2011 alusta alkaneen harjoittelu- ja työaikani aikana keräämiäni muistiinpanoja korikorjaamon toiminnasta. Tekemäni havainnot ja kertynyt kokemus korikorjaamon jokapäiväisestä arjesta antavat tässä opinnäytetyössä tekemilleni päätelmille oman leimansa. Paljon sisältöä tähän opinnäytetyöhön antavat lisäksi lukuisissa korikorjaamon palavereissa henkilöstön keskuudessa esille tuodut seikat.

Korikorjaamolla työskenteli opinnäytetyön kirjoitushetkellä vakituisina yksitoista peltiseppää, yhdeksän automaalaria ja kolme työnjohtajaa, joista yksi vahinkotarkastajana, yksi hallityönjohtajana ja yksi työnvastaanotossa. Lisäksi yksi opiskelija, joka suoritti insinööriopintoihinsa liittyvää työssäoppimisjaksoa, ja allekirjoittanut itse työskentelivät työnjohdon apuna opintojensa ohessa. Korikorjaamo sai myös uuden korjaamopäällikön huhtikuun 2012 alussa. Suurena yksikkönä Tampereen korikorjaamon toiminnan merkitys on huomattava koko Laakkosta ajatellen. Siksi korikorjaamon henkilökunnan on aina pikaisesti tartuttava itse havaitsemiinsa ongelmakohtiin ja korjattava ne. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on olla avuksi työnantajalleni, työtovereilleni ja itselleni, jotta osaisimme muuttaa korikorjaamon toimintatapaa niin, että kaikille työntekijöille olisi päivittäin mielekästä työskennellä korikorjaamolla, ja että asiakkaamme sitä kautta saisivat entistä ammattitaitoisempaa ja omistautuneempaa palvelua. Mittareina korikorjaamon toiminnan tehostumiselle voidaan käyttää esimerkiksi vähentyntä asentajien ja maalareiden odotusaikaa, pienentyneitä kuluja, lisääntyntä asiakastytytyväisyyttä, lisääntyntä läpimenojen lukumäärää ja lisääntyntä työmyyntiä.

2 NYKYINEN TOIMINTAMALLI

2.1 Ongelmakohdat työnjohdon näkökulmasta

2.1.1 Yleistä

Korikorjaamon työnjohtajien keskuudessa yhtenä suurimmista ongelmista on varsinaisen työajan riittämättömyys kaikkien pakollisten työtehtävien suorittamiseen. Osasyynä tähän on se, että työnjohtajat tekevät monia päällekkäisiä työtehtäviä osin huomaamattaan ja osin siksi, että selkeä työtehtävien jako puuttuu. Jokaiselle työnjohtajalle on nimetty omat vastualueet, mutta siitä huolimatta kaikille työtehtäville ei ole määrätty tiettyjä vastuuhenkilöitä. Toinen ongelma, joka liittyy vahvasti tähän kiireeseen, on korikorjaamon toimintojen jakautuminen kahteen erilliseen rakennukseen. Työnjohtajien työaika kuluu huomattavasti rakennusten välillä kulkemiseen. Varsinkin hallityönjohtajalta, jonka on oltava läsnä molemmissa korjaamoissa ja maalaamoissa, tämä vie arvokasta työaika.

Korikorjaamolta on heinäkuusta 2011 alkaen huhtikuun alkuun 2012 asti puuttunut virallisesti oma korjaamopäällikkö, jolla olisi viimeinen päätösvalta korikorjaamon sisäisistä asioista ja vastuu esimerkiksi vaikeimpien reklamaatiotapausten hoitamisesta. Tämä johti siihen, ettei korikorjaamon työnjohtajilla ollut päivittäisessä arjessa läsnäolevaa lähintä esimiestä, jolla olisi selkeä ja ajantasainen kuva korikorjaamon toiminnasta ja työnjohtajien koordinointi hallinnassaan.

2.1.2 Vahinkotarkastus ja ajanvaraus

Vahinkotarkastus on useimmiten asiakkaan ensimmäinen kontakti korikorjaamon asiakaspalveluun. Sen aikana asiakkaalle syntyy mielikuva vahinkojen vakavuudesta, niiden korjauskuluista sekä suoritettavista korjaustoimenpiteistä, ja se antaa myös ensivaikutelman korikorjaamon asiakaspalvelun laadusta ja korjaamon toiminnan ammattimaisuudesta.

Vahinkotarkastajan on oltava jatkuvasti ajan tasalla korikorjaamon työtilanteesta kyseisen työpäivän lisäksi myös tulevien päivien ja viikkojen osalta, jotta hän osaa varata asiakkaalle sellaisen korjausajan, että ajoneuvo saadaan korjattua luvatussa ajassa asiakkaalle parhaiten sopivana ajankohtana. Ajanvarauksessa on kuitenkin ilmennyt ongelmia. Jonot ovat olleet välillä jopa yli neljä viikkoa, ja silti korikorjaamon kapasiteetti ei ole ollut koko aikaa täydessä käytössä. Toisinaan alustavassa vahinkotarkastuksessa on jäänyt huomaamatta sellaisia vaurioita, esimerkiksi naarmuja maalipinnassa, jotka olisi pystynyt huomaamaan, mikäli auto olisi ollut puhtaana tarkastushetkellä. Näiden vaurioiden huomaaminen vasta myöhemmin korjausvaiheessa voi viivästyttää asiakkaan kanssa sovittua korjausaikataulua.

2.1.3 Työn vastaanotto

Tulevaa työtä vastaanottaessa tulisi vastaanottavalla työnjohtajalla olla varmuus siitä, että kyseistä korjaustyötä varten on varattu valmiiksi oikeat varaosat, ja että korjaamon kapasiteetti riittää korjaustyön loppuunsaattamiseen luvatussa aikataulussa. Tämän vuoksi työn vastaanottoa edeltävissä toimenpiteissä on korikorjaamolla vielä kehittämisen varaa. Tulevien töiden työmääräykset tulisi ottaa varauskansioista esiin viimeistään edellisen työpäivän aikana. Tällöin tulisi verrata tietokoneen ajanvarauksia kansioista otettuihin työmääräyksiin ja samalla varmistaa, että kaikkiin tuleviin töihin on tilattu ja toimitettu kaikki korjaukseen tarvittavat varaosat, jotka ennalta on ollut mahdollista tilata. Tässä vaiheessa olisi varaosapuutteiden lisäksi mahdollista vielä ilmoittaa asiakkaalle, mikäli juuri hänen autonsa korjaukseen vaadittavan erikoisosaamisen omaavan asentajan tiedettäisiin olevan esimerkiksi sairauslomalla.

2.1.4 Korjausprosessi ja hallityönjohto

Hallityönjohtajan tehtävänä on jakaa vastaanotetut työt asentajille ja maalareille. Nykyisessä toimintamallissa yksi hallityönjohtaja vastaa kahden peltikorjaamohallin ja kahden maalaamon työnjaosta. Kesästä 2011 alkaen on töitä alettu jakaa siten, että Volkswagen- ja Seat-henkilöautojen korjaukset painottuisivat Volkswagen- ja Seat-huollon rakennuksen puolelle, ja Audit sekä Volkswagen-hyötyajoneuvot korjattaisiin Audi- ja

Volkswagen-hyötyajoneuvohuollon kanssa samassa rakennuksessa. Tämä siitä johtuen, että merkkien varaosavarastot sijaitsevat juuri näissä rakennuksissa.

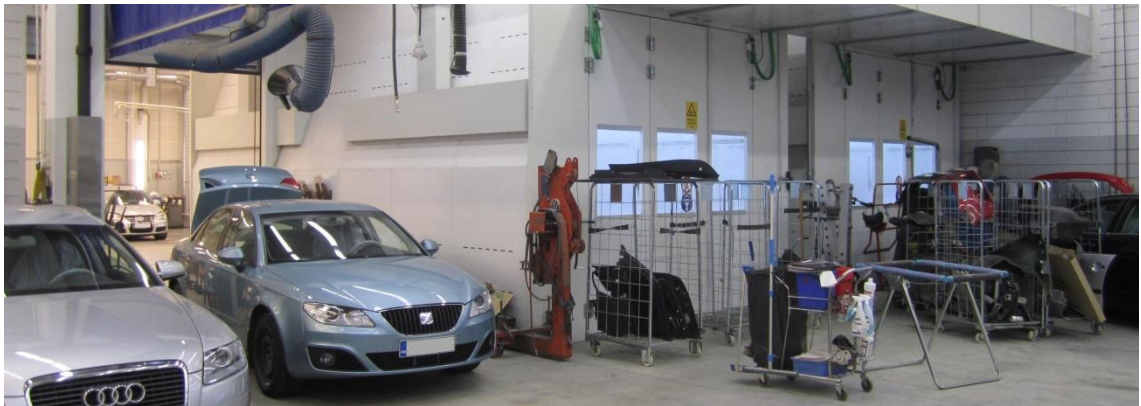
Yhden hallityönjohtajan pitäisi ehtiä jakamaan töitä asentajille ja maalareille, valokuvaamaan purettaessa paljastuvia vaurioita, korjaamaan kustannusarvioita, ilmoittamaan asiakkaille autojen korjausaikataulujen muutoksista sekä kyselemään mahdollisten korjaamolla esille tulleiden korjausta vaativien kohteiden korjauslupia. Koska hallityönjohtajan työpiste on korikorjaamon työnvastaanoton asiakaspalvelutiloissa, joutuu hän ajoittain palvelemaan myös sisälle tulevia asiakkaita. Tämä estää häntä toisinaan lähtemästä korjaamon puolelle, vaikka siellä tulisi tilanne, jossa häntä todella tarvittaisiin.

Korjausprosessissa olevan auton korjaustilanteesta ja –aikataulusta tietää pääsääntöisesti vain hallityönjohtaja. Vahinkotarkastuksen tai työn vastaanoton yhteydessä asiakkaan kanssa sovitusta valmistumisajasta on merkintä yleensä vain asentajalla ja maalarilla olevassa paperisessa työmääräyksessä, jota hallityönjohtaja ajoittain seuraa. Toki ennalta arvioitu valmistumispäivä on kirjattuna myös ajoneuvon korjauskustannuslaskelmaan (tiedoksi vakuutusyhtiölle, mikäli vakuutusyhtiö maksaa korjauksen), mutta tätä laskelman päivämäärää harvoin seurataan, eikä siihen useinkaan tehdä muutoksia, vaikka korjausaikataulu muuttuisi kesken korjauksen. Tässä olisi huomattavaa etua töiden edistymisen seurannan kannalta, mikäli kustannuslaskentaohjelmalla pystyisi samalla seuraamaan kalenterimaisesti luvattujen valmistumispäivien pitävyyttä ja tarvittaessa sopimaan ajoissa asiakkaan ja vakuutusyhtiön kanssa aikataulumuutoksista. Tämä antaisi asiakkaalle mahdollisuuden järjestellä tarvittaessa aikatauluun uusiksi ja esimerkiksi pidentää sijaisauton vuokrasopimusta.

Asentajille ja maalareille on annettu mahdollisuus tulla töihin ennen virallista työajan alkamista klo 8.00, mikäli heille on koko aamuksi jaettu töitä valmiiksi. Tällöin esimerkiksi maalarit voi tulla töihin klo 6.00 ja maalata osat valmiiksi ennen kuin asentaja tulee klo 8.00 asentamaan ne korjattavaan autoon. Asentaja pääsee näin jatkamaan kasaustyötä kaksi tuntia aikaisemmin. Tästä seurasi kuitenkin aiemmin tilanne, jossa työnjohto ei aina tiennyt, mihin aikaan aamusta osa asentajista ja maalareista oli aloittanut työpäivänsä. Koska aiemmin alkanut työpäivä myös päättyy normaalia aiemmin, oli mahdollista, että työnjohtaja oli suunnitellut esimerkiksi asentajalle jonkin pienen asennustyön työpäivän loppupuolelle, mutta kyseinen asentaja olikin jo lähdössä töistä, kun korjatta-

va auto vihdoin saapui korjaamolle. Työntekijöiden työajoista ja tauoista täytyisikin olla aina tarkka tieto myös työnjohtajilla, jottei tällaista pääsisi tapahtumaan.

Korjaamo- ja maalaamotilojen siisteydessä ja järjestyksessä on ollut puutteita. Kierrätykseen kerättävät osat ovat kasaantuneet korjaamoiden nurkkiin ja purkuosia sisältävät rullakot ovat olleet toisinaan korjaamon ajoväylillä. Audi-rakennuksen puolella maalaamossa säilytetään maalaustelineitä korjaamon ja maalaamon välisen kulkuväylän tukkeena ja peltikorjaamon puolella purkuosia ja muuta tavaraa säilytetään maalauskammioiden ovien edessä (kuva 1).



KUVA 1. Audi-rakennuksen maalauskammiot sekä korjaamon ja maalaamon välinen nosto-ovi korikorjaamon puolelta katsottuna (Kuva: Vesa Vuohtoniemi 2012, muokattu)

Tällainen epäjärjestys estää maalattujen autojen läpikulun suoraan maalauskammiosta korjaamon puolella sekä maalaukseen siirrettävien autojen läpikulun sisäkautta korjaamolta maalaamoon. Liian lähelle kulkuväyliä jätetyt tavarat, kuten rullakot ja maalaustelineet, lisäävät myös autojen vaurioitumisen riskiä. Auto voi osua johonkin esimerkiksi ajettaessa nosturille tai nosturilta liian ahtaassa tilassa.

Automaalit ovat jatkuvasti muuttumassa sävyiltään ja muilta esteettisiltä ominaisuuksiltaan entistä erikoisemmiksi, mikä vaatii korjausmaalauksprosessilta entistä enemmän. Korjausmaalattujen osien maalipinnan ja alkuperäisen maalipinnan välille saattaa tulla lievää sävyeroa, mistä johtuen uusi maali olisi hyvä häivytyksmaalata myös korjausmaalattavien osien kanssa vierekkäisille samansuuntaisille tasaisille pinnoille. Tällainen häivytyksmaalauks häivyttää jyrkän rajan kahden lievästi erisävyisen osan väliltä, ja olisi hyvä tehdä automaattisesti kaikkien sellaisten maalisävyjen kanssa, joiden jo ennalta voi arvioida olevan hankalia sopimaan täydellisesti tehdasmaalattuihin osiin. Ennakointi

häivytsmaalausten kanssa säästää myöhemmin ilmi tulevista sävyeroista johtuviin uusintamaalauksiin ja –häivytyksiin verrattuna huomattavasti työaikaa ja maalausmateriaalia. Korjattava auto tulee myös suuremmalla varmuudella kerralla kuntoon, mikä säästää mahdollisilta sijaisautokuluilta, eikä vaikuta negatiivisesti asiakkaan tyytyväisyyteen. Lisäksi jokainen uudelleen työn alle otettava auto vie korjausaikaa muilta asiakastoilta, joten muut työt saattavat tämän vuoksi viivästyä turhaan. Oikein ennakoitujen häivytsmaalaukset alentavat siis huomattavasti maalauksesta korjaamolle aiheutuneita kustannuksia.

2.1.5 Työn laskutus ja luovutus

Usein vakuutusyhtiön tai muun laskutusasiakkaan maksettavaksi jäävä osuus korjauskustannuksista jää laskuttamatta välittömästi korjauksen valmistuttua tai jopa välittömästi ajoneuvon luovutuksen jälkeen. Syynä tähän on monesti se, että viimeisin korjauskustannuslaskelma ei vastaa vielä täysin valmistunutta korjaustyötä ja laskelma vaatii päivittämistä ja uusintahyväksyntää, tai laskutuslupatunnusta ei ole muusta syystä saatu vakuutusyhtiöltä siihen mennessä. Tällöin laskuttamattomia töitä jää kerääntymään kuukauden loppua kohti, ja kuukauden myynnistä voi osa jäädä laskuttamatta oikealle kuukaudelle kuukauden viimeisten päivien työkiireessä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että korjaamo antaa korotonta lainaa maksun suorittajalle.

Kiireen vuoksi työnjohtajat eivät aina ehdi tarkistaa jokaisen valmistuneen ajoneuvon korjaustyön laatua ennen luovutusta asiakkaalle, vaan vastuu työn jäljen lopullisesta tarkistamisesta jää usein auton kasanneelle asentajalle. Toki hallityönjohtaja seuraa korjaustöiden etenemistä päivittäin, jolloin hänelle jää selkeä mielikuva korjaustyön laadusta myös korjauksen ajalta. Jonkun työnjohtajista täytyisi kuitenkin aina ehtiä tarkistaa työn lopputulos sopivassa valaistuksessa ennen ajoneuvon luovuttamista, jottei asiakas joutuisi turhaan käymään korjaamolla toteamassa jonkin työn epäonnistumista ja jättämään autoaan uusintakorjaukseen.

2.1.6 Kommunikointi sidosryhmien kanssa

Asiakkaiden puhelinkyselyt korjattavana olevien ajoneuvojensa etenemis- ja valmistusaikatauluista olisi parasta osoittaa suoraan hallityönjohtajalle, jolla on työtehtäviensä puolesta aina ajantasaista tietoa kunkin ajoneuvon etenemisestä korjausprosessissa. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä yhdellä hallityönjohtajalla on runsaasti työtä jo pelkästään hallien päivittäisessä johtamisessa ja korjauskustannuslaskelmien tarkentamisessa korjaamalla autoja purettaessa havaittujen lisävaurioiden myötä.

Vakuutusyhtiöiden vahinkotarkastajien kanssa kommunikointi tapahtuu WinCABAS:n, sähköpostin, puhelimen ja tarvittaessa korjaamokäyntien avulla. Tarkastajat vastaavat vakuutusyhtiöille lähetettyihin korjauskustannuslaskelmiin pääsääntöisesti sähköpostin välityksellä. Nämä vastausviestit tulevat korikorjaamon yhteiseen sähköpostilaatikkoon, josta niiden sisältämä informaatio pitäisi välittömästi poimia ja reagoida viestien edellyttämällä tavalla. Vastausviestit sisältävät ainakin hyväksynnän tai hylkäyksen korjauskustannuslaskelmalle, mahdolliset lisäselvityspyynnöt vauriokuvien tai selostuksen muodossa, mahdolliset muutosehdotukset kustannuslaskelmaan ja toisinaan myös tiedon siitä, onko asiakkaan vahinkoilmoitus jo kirjautunut vakuutusyhtiön järjestelmään. Tämän korikorjaamon sähköpostilaatikon viestien lukeminen ja niihin reagointi tai niiden välittäminen eteenpäin asianosaisille ovat monesti jääneet toisarvoisiksi kiireisen työpäivän keskellä, mistä johtuen suuret määrät päivittäin tulevia viestejä jää lukematta välittömästi.

2.2 Ongelmakohdat työntekijöiden näkökulmasta

Korikorjaamon asentajien ja maalareiden mukaan hallityönjohdon vaativuus ja suhteellisen tuoreen työnjohtoporukan kokemattomuus aiheuttavat epätasaista työnjakoa, turhaa odotusaikaa korjaustöiden välissä ja toisinaan liian kireitä aikatauluja. Monet asentajat ja maalarit kokevat, etteivät kaikki saa tasapuolisesti samanarvoisia työtehtäviä, vaan että osa saa jatkuvasti helpompia ja osa taas vaikeampia korjaustöitä. Välillä jollakin työntekijöistä on useamman auton korjaus kesken, kun taas jollakin toisella saattaa olla edellinen työ valmistunut, eikä seuraavaa työtä ole heti tiedossa, vaan hän joutuu odottamaan. Maalareilla on puutetta töistä erityisesti maanantaiaamuisin ja perjantaisin, sillä maanantaiaamuisin tulevat työt ehtivät maalaukseen vasta sitten, kun asentaja saa

auton omalta osaltaan maalausvalmiiksi, ja perjantaisin asentajat kasaavat viikon aikana korjattuja ja maalattuja autoja, jolloin maalaamoon ei tule uusia autoja. Tällainen tunne eriarvoisuudesta aiheuttaa sisäisiä ristiriitoja ja kilpailua korjaamon sisällä huonossa hengessä, mikä ei johda hyvään lopputulokseen. Hyvällä yhteishengellä ja työntekijöiden yhteistyöllä korikorjaamon läpimenoja saisi lisättyä entisestään.

Liian kireälle luvatut aikataulut korjausten valmistumiselle aiheuttavat paineita sekä asentajille että maalareille, ja liian tiukassa aikataulussa tehty korjaustyö voi näkyä valmiissa korjausjäljessä. Erityisesti maalarit ovat oikeassa siinä, etteivät autonmaalaus ja kiire sovi yhteen näkymättä työn laadussa. Tämän takia onkin tärkeää luvata asiakkaille riittäviä ja mielellään hieman ylimitoitettuja korjausaikoja, jottei työn laadusta jouduta tinkimään, tai asiakkaalle ilmoittamaan myöhemmin korjausaikataulun pidentymisestä. Huonon työnlaadun vuoksi työ joudutaan tekemään kuitenkin uudestaan, mikä monesti lähes kaksinkertaistaa korjausajan ja tuo turhia kuluja korikorjaamolle, joten alun perin realistisesti sovittu korjausaika vähentää ylimääräisiä kuluja ja parantaa asiakastytyvyyttä.

Hallityönjohtajan poissaolo hallista aiheuttaa sen, että asentaja tai maalari joutuu hakemaan hänet erikseen paikalle, mikäli tulee tarvetta. Jos hallityönjohtajalla on juuri tällöin asiakas palveltavana, joutuvat työt hallissa odottamaan sen aikaa, että hallityönjohtaja vapautuu. Yksi hallityönjohtaja ei yksinkertaisesti pysty olemaan kahdessa paikassa samaan aikaan eikä seuraamaan jatkuvasti jokaisen korjaustyön etenemistä reaaliajassa.

Työntekijöiden keskuudessa oli jo pitkään ollut suuri tarve saada korikorjaamolle oma korjaamopäällikkö, jolla on aikaa keskittyä juuri korikorjaamon työntekijöihin, ja jonka kanssa voi halutessaan keskustella työasioista ja yksityiselämästäkin. On selvää, että jokainen jaksaa työssään paremmin, kun kaikkien mielipiteitä kuunnellaan ja niitä otetaan huomioon. Lisäksi kokeneelle koordinaattorille on tarvetta tämän kokoisessa korikorjaamossa, jotta toiminta pysyy yhtenäisenä ja tehokkaana. Työnjohtajien nopea vaihtuminen vuonna 2011 aiheutti sen, että nykyisen, vielä kokemattoman, työnjohtoporukan täytyy rakentaa työntekijöiden luottamusta työnjohtoon toimintaan.

Alustavien vahinkotarkastusten yhteydessä tehdyissä korjauskustannusarvioissa on ajoittain sellaisia puutteita, ettei kaikkia korjaukseen tarvittavia varaosia ole tilattu ennakoon korjaamolle. Mikäli osan olisi pystynyt havaitsemaan vioittuneeksi vahinko-

tarkastuksen yhteydessä, olisi tässä kohtaa säästyty osatoimituksen odottamiselta, ja korjaus olisi tullut valmiiksi nopeammalla aikataululla. Nämä puuttuvat kohteet ovat monesti sellaisia, että ne olisi pystytty huomaamaan jo ennalta, mikäli tarkastettava auto olisi pesty huolellisesti vaurioiden toteamiseksi, tai tarvittaessa kutsuttu kokenut asentaja avuksi vaurioiden analysointiin korjausmenetelmien varmistamiseksi. Toisinaan tällaiset puutteet saattavat johtua myös pelkästä inhimillisestä huolimattomuudesta valittaessa varaosia ja työvaiheita laskentaohjelmalta. Laskelmat pitäisi tehdä heti ensimmäisellä kerralla lähes oikein niiltä osin kuin vain on mahdollista havaita vauriot purkamatta autoa vahinkotarkastuksessa.

Tiedonkulussa asentajien, maalareiden, työnjohdon, varaosamyymien, asiakkaiden ja vakuutusyhtiöiden välillä tapahtuu toisinaan katkoksia, jotka pystyttäisiin välttämään varmistamalla tiedon kulku perille. Kun viestinnässä käytetään muistilappuja, puheluita, sähköposteja, WinCABAS:ia, työmääräyksen merkintöjä sekä suullisia keskusteluja ja mukana on runsaasti osapuolia, joilla jokaisella on hieman omanlaisensa tapa kommunikoida, syntyy usein tilanteita, joissa viesti ei mene perille tai vääristyy matkalla. Välillä esimerkiksi työnjohtaja kirjoittaa työmääräykselle selkeästi, mitä korjaustyöstä on sovittu asiakkaan tai vakuutusyhtiön kanssa, mutta hallissa työntekijät eivät kiinnitä huomiota merkintöihin ja jotain sovittua jää tekemättä. Tällöin hallityönjohtajan olisi tullut selvittää antaessaan työtä asentajalle, että tämän on huomioitava työmääräyksen lisämerkinnät. Tällaista sattuu myös niin päin, että työnjohtajilta jää huomaamatta asentajan tekemiä tärkeitä lisämerkintöjä työmääräykseltä. Nämä merkinnät ovat monesti huomautuksia asiakkaan auton puutteista tai havaituista vioista, joista olisi huomautettava asiakkaalle.

Työvälineistössä on joidenkin asentajien mukaan puutteita. Valtaosalta maalareista puuttuu esimerkiksi tärkeitä perustyökaluja, joilla he voisivat tarvittaessa purkaa autoista maalauksen tiellä olevia osia. Tietysti autojen purku ennen maalausta on pääasiassa asentajien tehtävä, mutta esimerkiksi asentajien kiireen helpottamiseksi maalarit voisivat toisinaan hoitaa itse helpohkoja purkutöitä. Lisäksi vanhojen työkalujen korjaus ja niiden uusiminen koetaan liian hitaaksi.

2.3 Ongelmakohdat varaosamyijien näkökulmasta

Ennen kesää 2011 eräs suurimmista varaosamyijien ongelmista oli se, että molemmissa korjaamorakennuksissa korjattiin kaikenmerkkisiä ajoneuvoja, ja välillä varaosia joutui kantamaan esimerkiksi Volkswagen-varaosavarastosta Audi-rakennuksessa korjattavan Volkswagenin luokse. Tällainen järjestely lisäsi huomattavasti varaosien turhaa siirtelyä kahden rakennuksen välillä.

Korikorjaamon varaosamyijien toiveena olisi päästä työskentelemään samoihin työtiloihin korikorjaamon työnjohdon kanssa, jotta tiedonkulku työnjohtajien ja varaosamyijien välillä olisi mahdollisimman nopeaa ja mutkatonta. Tällainen sijoittelu nopeuttaisi toimintaa esimerkiksi tilanteessa, jossa vahinkotarkastajan tarvitsee selvittää korjausaikaa varatakseen ajoneuvoon tarvittavien varaosien saatavuus ja mahdolliset toimitusajat varaosamyijältä. Varaosamyijä voisi selvittää osien saatavuutta jo siinä vaiheessa, kun vahinkotarkastaja vasta laskee alustavaa kustannusarviota asiakkaalle.

2.4 Ongelmakohdat asiakkaiden näkökulmasta

Kun asiakas tulee ensimmäistä kertaa asioimaan korikorjaamolle, on opastuksessa tiettyjä puutteita jo pihaan saapumisesta lähtien. Kun asiakas löytää korikorjaamon kahden rakennuksen välistä, on hänelle mahdollisesti vieläkin epäselvää, mistä ovesta hänen tulisi mennä sisään saadakseen asiansa hoidettua. Kuvassa 2 on näkymä Laakkosen Tampereen toimipisteen kahden rakennuksen välisestä piha-alueesta, jonka molemmin puolin korikorjaamo toimii. Vasemman puoleisessa rakennuksessa, aiemmin rakennetussa kantatalossa, toimii korikorjaamon vahinkotarkastus ensimmäisen oven takana lähimpänä kameraa. Sen vieressä on toisen maalaamon sisäänkäynti ja edempänä seinustalla toisen peltikorjaamon sisäänkäynti. Oikean puoleisessa rakennuksessa, uudemmassa Audi-talossa, näkyy puolestaan korikorjaamon työnvastaanoton sisäänkäynti lähimpänä kameraa. Sen vieressä on toisen maalaamon sisäänkäynti ja kauempana toisen peltikorjaamon sisäänkäynti.



KUVA 2. Laakkosen korikorjaamo korjaamorakennusten välissä (Kuva: Vesa Vuottoniemi 2012, muokattu)

Rakennusten välissä on korikorjaamolle kulku neljästä nosto-ovesta sekä niiden jokaisen vieressä olevasta normaalista ovesta. Molemmissa taloissa on yhdet ovet maalaa-
mon ja toiset peltikorjaamon puolella. Lisäksi molempien talojen seinustoilla on kyltit, joissa lukee ”Korikorjaamo”. Kuvassa 3 näkyy, että tällainen kyltti on työnvastaanoton sisäänkäynnin lisäksi myös toisen peltikorjaamon oven vieressä. Toisinaan jotkut asiakkaat erehtyvät luulemaan tätä korikorjaamon viralliseksi sisäänkäynniksi. Tämä ovi on kuitenkin aina lukittuna ja siitä on pääsy vain henkilökunnalla, eikä asiakkailta ole sen kautta kulkuoikeutta mihinkään. Oven yläpuolella on hämäävästi myös Glasurit-automaalaamo –kyltti, vaikka oven takana on peltikorjaamo.



KUVA 3. Kantatalon puoleisen korikorjaamon sisäänkäynti (Kuva: Vesa Vuohoniemi 2012, muokattu)

Mikäli asiakas tulee ensimmäisenä esittämään asiansa työnvastaanottoon (kuva 4), on hänen tarpeensa selvitettävä ensin siellä ja useimmiten hänet on sen jälkeen ohjattava vahinkotarkastukseen toiseen rakennukseen (kuva 5). Tämä vie työaikaa työnvastaanoton työnjohtajilta, eikä asiakas saa heti tarvitsemaansa palvelua, vaan joutuu siirtymään toiseen rakennukseen. Siksi olisi hyvä, että vahinkotarkastuksen kyltti olisi huomiota herättävämmän kokoinen.



KUVA 4. Korikorjaamon työnvastaanoton sisäänkäynti (Kuva: Vesa Vuohoniemi 2012, muokattu)



KUVA 5. Korikorjaamon vahinkotarkastuksen sisäänkäynti (Kuva: Vesa Vuohoniemi 2012, muokattu)

Puhelinyhteyden saaminen korikorjaamon työnjohtoon on monien asiakkaiden mielestä erittäin hankalaa. Suoraan korikorjaamolle tai yksittäiselle työnjohtajalle soitettaviin puheluihin ei monesti ehditä vastaamaan ajoissa, eikä keskuksen kautta tuleviin soittopyyntöihin välttämättä ehditä reagoimaan riittävän nopeasti.

3 KORIKORJAAMON JAKAMINEN KAHDEKSI YKSIKÖKSI

3.1 Uhkakuvat ja mahdollisuudet

3.1.1 Työnjohdon näkökulmasta

Yksi suurimmista pulmista olisi työnjohtajien työtilojen sijoittelu, sillä jo olemassa oleviin toimistotiloihin täytyisi mahduttaa korikorjaamon työnjohdon toiminnot niin, että työnteko olisi mahdollisimman helppoa ja tehokasta, ja että asiakkaille olisi jo ulko-ovelta katsoen selvää, kenelle työnjohtajista heidän kuuluisi ensimmäisenä esittää asiaansa. Nykyisiä toimistotiloja ei ole alun perin korjaamoa rakennettaessa suunniteltu korikorjaamon työjohtotiloiksi, eikä niissä nykyisellään olisi edes tilaa kaikkien korikorjaamolla tarvittavien työnjohtajien työpisteille. Siksi korikorjaamon täydellinen jakaminen kahteen yksikköön omine työnjohtoineen ei olisi nykyisten toimistotilojen puitteissa kovinkaan helppoa ja mielekäästä, sillä työtilat olisivat hyvin ahtaat sekä työnjohtajille että asiakkaille.

Työnjohtajat eivät kannata ajatusta työn vastaanoton ja vahinkotarkastuksen tuplaamisesta, mutta hallityönjohtoon toivotaan lisäystä. Korikorjaamon hallityönjohto tehostuisi, mikäli molempien rakennusten korikorjaamoilla olisi omat hallityönjohtajansa. Tämä antaisi hallityönjohtajille mahdollisuuden olla enemmän aikaa omissa halleissaan organisoimassa töitä ja seuraamassa niiden edistymistä, mikä nopeuttaisi työnjohdon reagoimista muutoksiin korjaustöissä ja niiden aikatauluissa. Asiakkaat ja vakuutusyhtiöt saisivat korikorjaamolta nopeammin tiedon kaikista muutoksista, kun hallityönjohtajia olisi riittävästi työmäärään nähden.

Asentajien jyrkkä jakaminen esimerkiksi Audi- tai Volkswagen-peltisepiksi toisi mukanaan monia ongelmia. Muun muassa tietyn erityiskoulutuksen omaavien asentajien sijoittaminen tietylle puolelle korjaamoa tietyn automerkin pariin ei tulisi aina kysymykseen. Esimerkiksi avokattojärjestelmiä on sekä Volkswagenilla että Audilla, mutta vain yhdellä asentajalla on tällä hetkellä virallinen koulutus näiden järjestelmien korjaukseen.

3.1.2 Työntekijöiden näkökulmasta

Suuri osa korikorjaamon asentajista ja maalareista pelkää korikorjaamon jyrkän jakamisen aiheuttavan kilpailutilanteen kahden erillisen korjaamon välillä. Suurimpana syynä pelolleen he ilmoittavat työntekijöiden välille syntyvän kateuden, joka seuraisi, mikäli toisella puolella korjaamo olisi parempi työtilanne, mielekkäämpiä työtehtäviä, provisiopalkka helpommin ansaittavissa tai olisi muuten erilaiset työolot toiseen korjaamoon verrattuna. Toiselle puolelle korjaamo saattaisi muodostua pitkä työjono samalla, kun toisella puolella kärsittäisiin työpulasta. Esille tuli myös huoli kahden korjaamon välisestä tiedonkulusta ja yhteistyön toimivuudesta.

Työntekijät ovat työnjohtajien kanssa samaa mieltä siitä, ettei molemmille korjaamoille tarvita omaa työn vastaanottoa ja vahinkotarkastusta, vaan nämä toiminnot toimivat parhaiten nykyisellään, kunhan prosessia vielä saadaan kehitettyä ja työnjohtajille kerrytettyä lisää työkokemusta. Yhtenä syynä negatiiviselle suhtautumiselle näiden kahden toiminnon tuplaamiselle on tarve palkata uusia työnjohtajia, mikä lisää korikorjaamolle aiheutuvia kiinteitä kuluja lisääntyneiden palkkojen muodossa, muttei tuo suhteessa yhtä paljoa lisää tehokkuutta korjaamon toimintaan. Lisäksi liian monen työnjohtajan pelätään aiheuttavan entisestään ongelmia sekä korjaamon sisäisessä että ulkopuolelle tapahtuvassa kommunikaatiossa. Korikorjaamon tilat ja töiden riittävyys asettavat myös rajoja toiminnan laajentamiselle nykyisestä, joten on parasta tehostaa nykyistä toimintamallia entisestään ja ottaa siitä kaikki hyöty irti.

Hallityönjohdon lisääminen taas saa kannatusta, sillä on kaikkien etu, että hallityönjohtajilla riittää aikaa kaikille asentajille ja maalareille sekä jokaiselle korjattavana olevalle ajoneuvolle. Töiden jakaminen ja etenemisen seuraaminen helpottuu huomattavasti hallityönjohdon lisääntyneellä miehityksellä.

3.1.3 Varaosamyyjien näkökulmasta

Varaosamyyjät ovat yhtäläillä huolissaan töiden epätasaisesta jakautumisesta korjaamoiden välillä, eikä olisi mielekästä, että korikorjaamon kaksi varaosamyyjää jaettaisiin eri puolille korjaamoja. Varaosamyyjät tukevat jo nykyisellään toistensa toimintaa ja

toimivat tehokkaasti korikorjaamon yhteisen hyvän eteen, joten heidän toimiinsa ei muutostoimenpiteitä tarvitse tässä yhteydessä kohdistaa. Heidän mielestään korikorjaamon työnjohto toimisi nykyisellä toimintamallilla sujuvasti, kunhan työnjohtajia olisi riittävästi, ja heidän välillään olisi selkeä työnjako.

Asiakkaiden juoksuttaminen talojen välillä ei tunnu heistä mielekkäältä, vaan asiakaspalvelu pitäisi pystyä hoitamaan kaikille yhdessä paikassa. Mikäli varaosamyyjät toimisivat samassa tilassa työnjohtajien kanssa, voisivat he palvella asiakkaan varaosatarpeita henkilökohtaisesti, tietenkään unohtamatta, että heille täytyy myös jättää työrauha korikorjaamon sisäisten varaosatarpeiden hoitamiseen. Varaosamyyjät myöntävät, että yksityiskohtaisempi merkkitutemus ja sitä kautta merkkikohtainen työskentely voisivat parantua entisestään, mikäli työt jaettaisiin tietyille työnjohtajille, asentajille ja maalareille automerkin mukaan.

3.2 Työnjohdon sijoittelu ja työnjako

3.2.1 Hallityönjohto

Korikorjaamo tarvitsee suuren kokonsa sekä asentajien, maalareiden ja korjattavien ajoneuvojen määrän puolesta kaksi hallityönjohtajaa, joiden työpisteet tulisi sijoittaa mahdollisimman lähelle toisiaan kommunikoinnin helpottamiseksi. Lisäksi hallityönjohtajien työpisteet tulisi rauhoittaa vahinkotarkastukseen ja työnvastaanottoon tulevilta asiakailta.

3.2.2 Vahinkotarkastus

Vahinkotarkastukseen riittää normaalisti yksi työnjohtaja, joka hoitaa pääasiassa pelkäänsä asiakkaiden korjaamolle ajamien tai hinausautolla tulleiden ajoneuvojen vahinkotarkastuksia. Vahinkotarkastajan työpiste tulisi sijoittaa ja merkitä opastein siten, etteivät asiakkaat erheellisesti asioi hänen luonaan aiheetta. Tämä vähentäisi vahinkotarkastajan työn ylimääräisiä keskeytyksiä, sillä vaikei tarkastajalla olisi asiakasta fyysisesti läsnä palveltavaan, hänkin joutuu jatkuvasti käymään sähköpostitse ja puhelimitse kes-

kustelua vakuutusyhtiöiden edustajien, varaosamyyjien ja muun työnjohdon kanssa. Ruuhkaisina aikoina ja vahinkotarkastajan taukojen aikana muut työnjohtajat työnvastaanotosta voivat auttaa vahinkotarkastusten tekemisessä.

3.2.3 Korjaamopäällikkö

Korjaamopäällikön työpiste tulisi sijoittaa työnjohtajien läheisyyteen korjaamon toiminnan ajantasaisen seuraamisen helpottamiseksi, mutta kuitenkin niin, ettei mahdollisten reklamaatiotapausten läpikäynnistä asiakkaan ja korjaamopäällikön välillä aiheudu haittaa asiakaspalvelutilanteelle työnvastaanotossa. Lisäksi korjaamopäälliköllä tulisi olla mahdollisuus myös esimerkiksi yksityisiin keskusteluihin alaistensa kanssa, joten oma työhuone olisi paras vaihtoehto.

3.3 Työntekijöiden työnjako

Maalareiden ja peltiseppien työnjakoon ei tarvinne tehdä juurikaan muutoksia, sillä nykyisellään kaikille riittäisi oikein järjesteltynä töitä silloin, kun kaikki ovat töissä paikalla, eikä maalaamon ja peltihallin välillä ole suurta eroa työntekijöiden lukumäärien suhteessa. Kokeilun arvoista voisi olla välillä kierrättää asentajia ja maalareita eri työpisteiden ja miksei eri hallienkin välillä.

4 POHDINTA

Puitteet työn tekemiselle ovat tarkoituksenmukaiset ja työntekijöillä on vaadittavaa ammattitaitoa, mutta itse prosessin läpiviemisessä tuntuu olevan ongelmia, mikä voi pahimmillaan laskea työmotivaatiota ja heikentää korikorjaamon tehokkuutta. Prosessin kehittämisen onkin tärkeä merkitys korikorjaamon toiminnan tehostamisessa. Korikorjaamon sujuvan toiminnan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että työnjohtajat ovat ammattitaitoisia, kokeneita ja työtehtäviensä tasalla, ja että heitä on työmäärään nähden riittävästi. Kyselyn perusteella työntekijät ovat suurimmaksi osaksi yhtä mieltä siitä, että nykyisissä työnjohtajissa on potentiaalia kehittyä työtehtävissään, kunhan saavat siihen asianmukaista koulutusta ja lisää työkokemusta. Kun työnjohtajilla on korikorjaamon prosessi kunnolla hallinnassaan, kasvaa myös työntekijöiden luottamus työnjohtajia kohtaan ja tätä kautta työmotivaatio ja tehokkuus lisääntyvät. Työnjohdolle olisi hyvä kouluttaa muun muassa entistä tehokkaammin asiakaskommunikaatiota ja asiakkaan huomioimiseen liittyviä seikkoja sekä painottaa niiden tärkeyttä työssä. Lisäksi työnjohdon olisi tärkeää yleisen merkkituntemuksen ohella tuntea myös muun muassa eri automallien erikoisvarusteiden vaatimukset korjaustöitä ajatellen, kuten kameroiden ja tutkien kalibroinnit osien vaihdon yhteydessä. Tällä hetkellä tällainen erikoistietämys on vain koulutettujen mekaanikkojen tiedon varassa. Laajempi käytännön kokemus autopeltitöistä sekä automaalauksesta ei myöskään ole pahitteeksi työnjohtajalle.

Molemmissa korjaamorakennuksissa on läpikulkumahdollisuus peltihallin ja maalaamon välillä. Kunhan nämä väylät pidetään avoinna, eikä jätetä niille tavaraa tai autoja tukkeeksi, voidaan autoliikenne peltihallin ja maalaamon välillä hoitaa molemmissa rakennuksissa sisäkautta. Myös maalausammioiden läpi on kulkumahdollisuus maalaamoista suoraan peltihalleihin (kuva 6; kuva 7).



KUVA 6. Kantatalon maalauskammiot sekä korjaamon ja maalaamon välinen läpikulkuvi korikorjaamon puolelta katsottuna (Kuva: Vesa Vuohtoniemi 2012, muokattu)



KUVA 7. Kantatalon maalauskammiot sekä korjaamon ja maalaamon välinen läpikulkuvi maalaamon puolelta katsottuna (Kuva: Vesa Vuohtoniemi 2012, muokattu)

Läpikulku antaa mahdollisuuden ajaa maalatut autot suoraan maalauksesta peltihalliin kasattaviksi, kun maalaamon puolella voi olla jo seuraava auto peiteltynä maalauskamion ovella odottamassa sisäänpääsyä. Mikäli autot kulkisivat korjaamon sisällä ikään kuin tällaista kehää, jäisi muutamia ylimääräisiä liikkeitä pois sekä asentajilta että maalareilta.

Tärkeää on saada ylimääräiset liikkeet pois sekä hallien että työnjohdon toiminnasta, jotta kaikkien työaika voidaan käyttää parhaalla mahdollisella tavalla hyödyksi, ettei syntyisi esimerkiksi tilannetta, jossa työnjohtajien työaika ei riitä kunnolla kaikkien töiden hoitamiseen ilman päivittäisiä ylityötunteja. Liian vähäistä määrää työnjohtajia kun ei pysty ylitöillä korvaamaan, sillä sen seurauksena kertyneiden ylimääräisten vapaiden pitäminen aiheuttaisi lumipalloefektin, joka vain pahentaisi tilannetta. Kun työnjohdolla on riittävästi kapasiteettia, ovat he myös paremmin asiakkaiden tavoitettavissa. Työnjohtajilla riittää paremmin aikaa vastata puheluihin ja sähköposteihin sekä tarvitta-

essa reagoida jätettyihin soittopyyntöihin riittävän nopeasti. Huomattava osa työnjohdolle tulevista puheluista on kyselyitä siitä, miten tulee toimia, kun oma auto on vaurioitunut. Korikorjaamon Internet-sivuilla voisi olla asiakkaille ohjeistus siitä, mitä kyseisessä tilanteessa pitäisi pääpiirteissään tehdä. Lisäksi sivuilta voisi löytyä Laakkosen piha-alueesta kartta, josta selviävät korikorjaamon vahinkotarkastuksen ja työnvastaanoton sijainnit.

Ajanvarauksen ja töiden järjestelyn yhteensovittaminen on yksi haasteellisimmista tehtävistä korikorjaamon työnjohdolle. AutoMasterin ajanvarauskalenterin ja WinCABAS:n antamien työaikojen käyttäminen työnjohdon työkaluina onkin tärkeää ajanvarauksista ja töiden järjestelyä suunniteltaessa. AutoMasterilla työt pystytään varaamaan asentajittain ja ajanvarauksen voi tehdä ajallisesti hyvin tarkasti. Näitä ominaisuuksia olisi syytä käyttää hyödyksi siten, että vahinkotarkastuksessa selvitettyjen vaurioiden arvioidun korjausajan perusteella varattaisiin aika juuri kyseiselle työlle parhaiten sopivalle asentajalle, ja kyseiselle asentajalle varattaisiin työlle juuri niin paljon aikaa kuin korjauksen tiedetään alustavasti vaativan. Töitä kannattaa varata siten, että kalenterissa on hieman ylivarausta, mutta ei kuitenkaan liikaa. Lievä ylivaraus pitää asentajien ja maalareiden hukka-ajan pienenä. Liiallinen ylivaraus kostautuu, mikäli suuresta osasta korjattavia autoja paljastuu korjaamolla korjausta hidastavia lisävaurioita tai liian suuri osa työntekijöistä on yllättäen pois töistä esimerkiksi sairastuttuaan. Ennen vahinkotarkastusta on syytä pestä likaisemmat autot, jottei alustavassa tarkastuksessa jää vaurioita piiloon liian alle. Tällaisten huomaamatta jääneiden vaurioiden huomaaminen vasta korjaushetkellä muuttaa turhaan asiakkaan kanssa sovittua aikataulua, eikä anna hyvää kuvaa korikorjaamon toiminnan tarkkuudesta.

Asiakkaan kanssa korjaukselle varatun aikataulun ja arvioidun valmistumispäivän täytyy pitää lähes tarkalleen paikkansa, mutta asiakasta täytyy informoida jo ajanvarausvaiheessa aikataulun mahdollisesta venymisestä purkuvaiheessa esiin tulevien piilovaurioiden korjaamisen vuoksi. Mikäli asiakkaan kanssa sovittu aikataulu ei jostain syystä pidä, täytyy asiakkaalle ilmoittaa tästä mahdollisimman pian asian selvittyä ja sopia uudesta aikataulusta, jotta asiakas pystyy sopimaan ajoissa uudelleen menonsa ja tarvittaessa jatkamaan mahdollisen vuokra-autonsa vuokra-aikaa. Aikataulujen venyminen ei ole korikorjauksen parissa mitenkään poikkeuksellista, joten asiakkaiden kanssa tulee sopia aina vähintään riittävästä korjausajasta. Sovittua nopeammin valmistunut korjaus harvemmin huonontaa asiakastytyväisyyttä, mutta yli venynyt korjausaika ei varmasti

tee asiakasta tyytyväiseksi ainakaan, jos hänelle ei ilmoiteta asiasta ajoissa. Lupausten pitäminen asiakkaille ja muille (esimerkiksi vakuutusyhtiöiden tarkastajille) on yksi asia, mihin työnjohtajien tulee paneutua huolella. Aina on varmistuttava, että tehdään vain sellaisia lupauksia, mitkä pystytään pitämään. Mikäli ei ole varmuutta jostakin seikasta, on ensin selvitettävä asioiden paikkansapitävyys ennen lupauksen tekemistä ja lupauksen tai sopimuksen yksityiskohdat tulee aina kirjata työmääräykselle. Tämä koskee niin korjausaikatauluja kuin muitakin sovittavia asioita.

Korjaustöiden laskuttaminen on yksi työnjohdon vastuullisimpia tehtäviä. Laskutusvaiheessa työnjohtajalla täytyy olla tarkka tieto kaikesta, mitä autolle on korjauksen aikana tehty, sillä hänen täytyy pystyä laskuttamaan korjauksen maksajaa jokaisesta tehdystä työtunnista, korjaukseen käytetyistä varaosista, maaleista sekä muista korjaustarpeista. On tärkeää, että jokainen asentajan ja maalarin korjaustyölle leimaama työtunti tulisi laskutettua, joten asentajan ja maalarin on hyvä kirjata ja perustella huolella kaikki tekemänsä työvaiheet, joita ei esimerkiksi alkuperäisessä kustannuslaskelmassa ole huomioitu. Tämän lisäksi kaikista korjauksen aikana esille tulleista lisävaurioista tulee ottaa havainnollistavat valokuvat, jotta korjaustyöt on helpompi perustella esimerkiksi vakuutusyhtiön edustajalle. Tästäkin syystä molemmissa rakennuksissa on hyvä olla omat työnjohtajansa, jotka pystyvät olemaan enemmän läsnä muun muassa kuvaamassa korjaustöitä ja raportoimassa muutoksista kuluissa ja aikatauluissa asiakkaille ja vakuutusyhtiöille. Mikäli laskutettaessa huomataan, että kustannuslaskelman työaika jää huomattavasti alle asentajan tai maalarin käyttämän työajan, on selvitettävä, mihin työaika on kulunut. Mikäli korjauksessa on ollut työvaiheita, joita ei ole laskelmalla huomioitu lainkaan, on ne vielä mahdollista yrittää hyväksyttää korjauksen maksajalla. Kuitenkin on pyrittävä siihen, että lisäkustannuksista sovitaan maksajan kanssa jo ennen työn aloittamista ja korjauksen aikana paljastuvat vauriot dokumentoidaan huolellisesti. Kun kustannukset on hyväksytetty ajoissa, voi korjauksen laskuttaa heti sen valmistuttua, eikä tarvitse jäädä odottamaan laskelman uudelleenhyväksyntää. Muutenkin on äärimmäisen tärkeää, että kaikki korjaukset laskutetaan välittömästi niiden valmistuttua. Laskun sisältö ja autolle tehdyt korjaustyöt on aina käytävä asiakkaan kanssa huolellisesti läpi auton luovutusvaiheessa, ettei asiakkaalle jää korjauksesta epäselvyyksiä. Tämä myös antaa ammattimaisemman kuvan korjaamon toiminnasta, kun käy selkeästi ilmi, että työnjohtajat ovat perillä siitä, mitä autoille korjaamalla tehdään.

Laskutusta ja muuta työnjohdon paperityötä helpottaa huomattavasti, kun työmääräykselle ja korjauskustannuslaskelmalle kirjataan jo asiakkaan ensikäynnillä kaikki tarvittavat tiedot täydellisesti ja oikein. Asiakkaan ja korjattavan ajoneuvon täydelliset tiedot, kaikkien mahdollisesti vahingossa mukana olleiden ajoneuvojen ja näiden omistajien tiedot, korjauksen maksajatiedot, mahdollisesti vakuutusyhtiön tai vastapuolen kanssa sovitut asiat korjaukseen ja sen maksuun liittyen sekä tarkka viankuvaus ja mahdollinen vahinkotilanteen kuvailu on hyvä kirjata soveltuvilta osin työmääräykselle sekä korjauskustannuslaskelmalle. Kun korjaamalla on kaikki nämä tiedot valmiiksi itsellään, vähenee selvitystyön tarve myöhemmin oleellisesti. Toisinaan esimerkiksi vakuutusyhtiö haluaa korikorjaamolta tietoja asiakkaasta tai mahdollisesta vastapuolesta ja heidän ajoneuvoistaan. Tällöin työnjohtajan ei tarvitse välttämättä soittaa asiakkaalta lisätietoja, koska tiedot löytyvät jo korjaamolta.

Työnantajan joustaminen työntekijöiden työajoissa tarpeen tullen lisää työntekijöiden viihtyvyyttä töissä. Samalla esimerkiksi aikaistettujen työaikojen käyttö lisää työnjohtajien mahdollisuutta suunnitella joustavampia korjausaikoja asiakkaiden autoille. Joustavien työaikojen toimiva käyttö edellyttää kuitenkin, että työnjohdolla on aina tieto kaikkien työntekijöiden työajoista. Taukojen valvonta on myös työnjohdon vastuulla. Hallityönjohdon toimivuus edellyttää, että työnjohtajilla on reaaliaikainen tieto siitä, ketkä työntekijät ovat milloinkin tauolla. Liian pitkiksi venyvät tauot ja esimerkiksi tarpeeton Internet-selailu työajalla täytyy myös pystyä pitämään poissa. Kahden hallityönjohtajan käyttöönottoaminen helpottaisi prosessin valvontaa ja tehostaisi työpäivän käynnistymistä aamulla. Jotta työntekijöiden suuntaan pystyy antamaan joustoa työasioissa, on se prosessin toimivuuden takia tehtävä kontrolloidusti.

Tilojen siisteydellä on suuri merkitys tehokkaassa, turvallisessa ja viihtyisässä työympäristössä. Niin peltikorjaamolla ja maalaamolla kuin työnjohdon ja asiakkaidenkin tiloissa paikkojen on oltava riittävän puhtaat, työvälineiden oltava toimintakuntoisina siististi omilla paikoillaan helposti saatavilla ja kaikenlaisen tarpeettomamman tavaran oltava poissa tieltä ja näkyvistä. Sisätilojen ohella myös korjaamon piha-alue tulee pitää kunnossa ja siistinä. Työnteon helpottumisen lisäksi näillä molemmilla on suuri merkitys myös siinä, millaisen kuvan ulkopuoliset saavat korjaamosta. Kun esimerkiksi asiakkaan tai vakuutusyhtiön tarkastajan kanssa tulee tarvetta käydä hallissa tarkastamassa autoa, jää heille koko korjaamon toiminnasta huomattavasti ammattimaisempi kuva, kun kaikki paikat ovat viimeisen päälle kunnossa ja siisteyteen on panostettu. Parhaiten

paikat pysyvät siisteinä, kun jokainen hoitaa omalta osaltaan paikat kuntoon aina jokaisen työtehtävän jälkeen ja aina työpäivän päätteeksi huolehtii, että paikat ovat valmiiksi siisteinä seuraavaksi päiväksi. Vaikka monet korikorjaamon toimintaa tehostavat toimenpiteet voivat aluksi tuntua henkilökunnasta vaikeilta, niiden mukanaan tuomat edut palkitsevat myöhemmin. Siksi huolella suunniteltuja muutoksia ei tarvitse pelätä, vaikka niiden aikaansaama reaktio työntekijöissä olisikin aluksi negatiivinen. Työntekijöiden hyvinvointi parantaa ilmapiiriä korjaamolla ja lisää työmotivaatiota, mikä parantaa työn tehokkuutta ja vähentää sairauslomapäiviä. Hyvinvoinnin pitäisi näkyä myös työntekijöiden pysyvyytenä.

Korikorjaamon toiminnan tulee olla asiakaslähtöistä, joten asiakastilojen ajanmukaisuuteen on panostettava. Asiakastilojen saattamiseksi arvoiselle tasolle voidaan harkita seinien uudelleenmaalausta ainakin niiltä osin, missä valkoinen maali on tummunut ohikulkemisen vuoksi. Viihtyisyyttä lisääisivät myös esimerkiksi autotaulut edustamistamme automerkeistä. Asiakastilojen akustiikka on muuten riittävä, mutta kovimmat halleista kantautuvat työn äänet peittävät toisinaan keskustelua asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelutilanne olisi helppo ottaa haltuun pyytämällä heti alkuun asiakasta istuutumaan, ja kun tilassa ei olisi asiakasta eikä työnjohtajaa häiritsevää meteliä ja seinilläkin näkyisi vain kauniita tauluja, olisi tilanne helpompi hoitaa rauhassa alusta loppuun.

Jatkoa ajatellen parhaat keinot korikorjaamon pitämiseksi tehokkaana ja vahvana yksikönä ovat toimiva yhteistyö jokaisen tekijän välillä, nopea ja sujuva tiedonkulku sekä välitön reagointi kaikenlaisiin muutoksiin. Jatkuva korikorjaamon sisäinen laaduntarkkailu, jossa tulokset raportoidaan välittömästi sekä työntekijöille että korjaamopäällikölle, antaa reaaliajassa tiedon korjaamon tilasta ja mahdollisista ongelmakohtista, jolloin niihin on helpompi puuttua nopeasti. Avoimuus ja rehellisyys ovat tärkeitä lähtökohtia niin virheistä oppimisessa kuin muussakin kehittämisessä ja siksi tärkeä osa korikorjaamon jatkuvassa parantamisessa. Korikorjaamon asioita tulee käsitellä säännöllisesti ja riittävän usein sekä työnjohdon että koko korikorjaamon henkilöstön yhteisissä palavereissa.

LÄHTEET

ADP Dealer Services Finland. 2012. Autokaupan järjestelmät. Luettu 1.5.2012.
<http://www.adpsi.com/fi/>

Consulting AB. 2011. Hur lång tid tar det att reparera ett fordon? Luettu 1.5.2012
<http://www.cabas.se/sverige/svenska/consultingab/produkttjanster/produkter/cabas>

LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyön tiedonkeruulomake

Tampereen ammattikorkeakoulu

Maaliskuu 2012

Auto- ja kuljetustekniikka

Vesa Vuontoniemi

Opinnäytetyö

OPINNÄYTETYÖN TIEDONKERUULOMAKE

Olen: työnjohtaja asentaja/maalari varaosamyyjä

Korikorjaamon nykyisen toimintamallin ongelmakohdat?

Jos korikorjaamo jaettaisiin kahteen yksikköön (Audi-talo / VW-talo), joilla molemmilla olisi oma hallityönjohto ja mahdollisesti oma työnvastaanotto ja vahinkotarkastus, millaisia uhkakuvia...

...ja mahdollisuuksia näkisit?

Vapaa palaute / toiveita asioista, joita toivot minun käsittelevän opinnäytetyössäni:
