



Roni Puttonen

Palvelutiskin kehittäminen ja vara- osavaraston optimointi

Motonet Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Konetekniikka

Valmistus ja tuotantotekniikka

Opinnäytetyö

01.03.2021

Tekijä	Roni Puttonen
Otsikko	Palvelutiskin kehittäminen ja varaosavaraston optimointi
Sivumäärä	21 sivua + 14 liitettä
Aika	01.03.2020
Tutkinto	Konetekniikka
Tutkinto-ohjelma	Valmistus ja tuotanto
Ohjaajat	Tavaratalopäällikkö Martti Järvinen Lehtori Pekka Salonen
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tehty Keravan Motonet Oy:lle. Opinnäytetyössä perehdyttiin Motonet oy:n palvelutiskin sekä varaosavaraston toimintaan. Opinnäytetyön tarkoituksena oli parantaa palvelutiskin toimintaa sekä parantaa varaosavaraston toimintaa. Lisäksi palvelutiskin perehdytysuunnitelmaan tehtiin päivitys, jonka avulla työntekijät voivat itse myös perehdytyksen jälkeen tutkia Broman Groupin omia työskentelyyn liittyviä ohjeita.</p> <p>Työssä haastateltiin palvelutiskin työntekijöitä ja toisen Motonet-yrityksen palveluvastaavaa. Haastatteluiden avulla saatiin kaikkien työntekijöiden ja toisen toimipisteen palveluvastaavan mielipide tämänhetkisestä palvelutiskin toiminnasta. Haastattelusta saatujen tietojen perusteella palvelutiskille on tehty muutoksia parantamaan palvelutiskin työntekijöiden työpäivää.</p> <p>Varaosavaraston toiminnan parantaminen on jatkuva prosessi, jolloin kehitys ja muutos on jatkuvaa. Tämän opinnäytetyön aikana tapahtunut muutos varastossa on hyllypaikkojen muutos. Lopulliset aikaa säästävät muutokset näkyvät paremmin pidemmällä tarkastelujaksolla, jolloin varaston todellinen hyllypaikkamuutos on selkeämpää. Lyhyestä tarkastelujaksosta huolimatta tulokset osoittavat kehityksen kulkevan oikeaan suuntaan. Tämän opinnäytetyön aloittama kehitysprosessi ei pääty tämän opinnäytetyön jälkeen, vaan jatkuu yrityksen päivittäisessä toiminnassa.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoitus oli antaa yritykselle kuva tämänhetkisestä palvelutiskin toiminnasta ja antaa ohjeita palvelutiskin optimoimisen aloitukseen. Paremmin toimiva varasto aiheuttaa vähemmän taloudellisia kustannuksia kuin huonosti toimiva, joten opinnäytetyön tekemisessä taloudelliset säästöt olivat keskeisessä asemassa.</p>	
Avainsanat	Varaosavarasto, Palvelutiski, Logistiikka,

Author	Roni Puttonen
Title	Service counter development and spare parts warehouse optimizing
Number of Pages	21 pages + 14 appendices
Date	01.03.2021
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Mechanical Engineering
Instructors	Pekka Salonen, Senior Lecturer Martti Järvinen, Store Manager
<p>This thesis has been made for Keravan Motonet Oy. During this thesis, I became acquainted with the operation of Motonet oy 's service counter and spare parts warehouse. The purpose of the thesis was to improve the operation of the service counter and to improve the operation of the spare parts warehouse. In addition, an update was made to the service desk's induction plan, which will enable employees to study Broman Group's own work-related instructions even after the induction.</p> <p>For this work I interviewed service desk employees and the Service Manager of another Motonet located in Espoo. The interviews were used to obtain the opinion of all employees and the service manager of the other office about the current operation of the service counter. Based on the information obtained from the interview, changes have been made to the service desk to improve the working day of the service desk employees.</p> <p>Improving the operation of a spare parts warehouse is an ongoing process where development and change are continuous. The change in stock during this thesis is a change in shelf space. The final time-saving changes are better reflected over a longer review period, making the actual shelf space change in the inventory clearer. Despite the short review period, the results show that developments are moving in the right direction. The development process started by this thesis does not end after this thesis, but continues in the day-to-day operations of the company.</p> <p>The purpose of the thesis was to give the company an idea of the current operation of the service counter and to give instructions for starting to optimize the service counter. A better-functioning warehouse incurs less financial costs than a poorly-functioning warehouse, so financial savings played a key role in the completion of the thesis.</p>	
Keywords	Spare parts warehouse, service counter, logistics

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Motonet Oy	3
3	Palvelutiski	3
3.1	Palvelutiskin toiminta	3
3.2	Palvelutiskin haasteet	5
4	Palvelutiskin varaosavarasto	6
4.1	Logistiikka ja kehitys	7
4.2	Varaosavaraston haasteet	8
5	Motomaatti	9
6	Haastattelu	11
7	Palvelutiskin toiminnan ja varaosavaraston kehityssuunnitelma	12
7.1	Palvelutiskin optimointi	12
7.2	Palvelutiskin perehdytysuunnitelma	12
7.3	Varaosavaraston optimointi	13
7.4	Varaosavaraston hyllymuutossuunnitelma	15
7.5	Motomaatin kehitys	19
8	Pohdinta	20
	Lähteet	21

Liitteet

- Liite 1, Palvelutiskin kyselylomake
- Liite 2, hoitoaluekartta
- Liite 3, Palvelutiskin perehdytys pohja
- Liite 4, Varaosavaraston vanha muokattava pohjakuva
- Liite 5, Varaosavaraston alakerran uusi muokattava pohjakuva
- Liite 6, Varaosavaraston yläkerran tyhjien hyllyjen kuva
- Liite 7, Motomaatin avauksen työlista
- Liite 8, Motomaatin sulkemisen työlista

Lyhenteet

Palvelutiski	Motonet yrityksen varaosatiskin nimitys.
Palveluvastaava	Palvelutiskin esihenkilö.
Motomaatti	Kaupan ulkopuolella toimiva ajoneuvojen pikahuoltotoiminta.
Pro-yritysmyynti	Motonet tavaratalon yritysmyynti
Vom	Varaosamaailma
Varastonmoduuli	Varaosavaraston muokattava hylly
Bronetti	Broman-Group sisäinen intra
Ressupaikka	Varahylly varaosavarastossa

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka yhteistyökumppanina toimii Keravan Motonet. Motonet Oy:n toiminta on monipuolista; myymälän lisäksi toimintaan kuuluu pienimuotoista ajoneuvojen huoltotoimintaa. Tämän työn tarkoituksena on saada Motonet Keravan palvelutiskin toimintaa kehitettyä työntekijöiden kannalta optimaaliseksi. Tavoitteena on myös varaosavaraston tuotteiden hyllypaikkojen järjestäminen. Hyllypaikkojen uudelleen järjestämisen avulla saadaan logistiikkaa sekä asiakaspalvelutilanteita nopeutettua. Lisäksi työn tuloksena syntyy palvelutiskillä työskenteleville uusi perehdytysuunnitelma, jonka sisältö keskittyy ainoastaan palvelutiskin työtehtäviin ja varaosavaraston toimintaan. Varaosavarastolle toteutetaan tuotteiden hyllymuutossuunnitelma, joka koostuu monesta kehitysehdotuksesta. Ehdotuksista kootaan yksi toimiva suunnitelma, joka toteutetaan heti suunnitelman hyväksymisen jälkeen.

Motonet-yrityksen palveluihin kuuluva palvelutiskin toiminta on suuri osa yrityksen liikevaihdosta. Palvelutiskin logistiikka ei ole muuttunut vuosien saatossa vastaamaan sujuvan asiakaspalvelun vaatimia tarpeita. Palvelutiskin varaosavarastossa ei myöskään ole käytössä nykyaikaista varastonhallintajärjestelmää.

Tätä opinnäytetyötä varten haastatellaan toista eri toimipisteessä palveluvastaavana työskentelevää henkilöä. Hänen kanssaan keskustellaan toisen Motonet-tavaratalon toimipisteen palvelutiskin toiminnan haasteista ja muutoksista. Pyrin hyödyntämään omaa logistiikka-alan kokemusta tämän työn tekemisessä. Minulla on logistiikka-alan perustutkinto ja yli kuusi vuotta työkokemusta alalta. Kehittämisessä otetaan huomioon aikaisemmat kehitysideat ja niiden toimivuus. Haastattelussa tuon esiin omia kehitysideoitani sekä kokemuksia niiden toimivuudesta ja kannattavuudesta.

Motonetin palvelutiskin työntekijöille tehtiin tätä opinnäytetyötä varten Microsoft Forms -ohjelmalla luotu kysely. Kyselyn tavoitteena oli selvittää palvelutiskin työntekijöiden mielipiteitä tiskin toiminnan kehityksestä, työtehtävistä ja haasteista. Lisäksi kyselyssä pyydettiin kertomaan mielipide palvelutiskillä työskentelystä yleisesti. Kyselyyn vastattiin anonyymisti.

Sain idean tähän opinnäytetyöhön aloitettuani marraskuussa 2020 palveluvastaavan työt Motonet Keravan toimipisteessä.

2 Motonet Oy

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Motonet Oy Kerava. Keravan toimipiste on auennut lokakuussa 2017 (Paikalliset, 2016). Motonet Oy kuuluu kotimaiseen Broman Group konserniin. Broman Group on perustettu vuonna 1965, jolloin Väinö Broman perusti Joensuuhun autoja sekä autojen varaosia myyvän liikkeen. Nykyään yritykseen kuuluu kaksi vahvaa valtakunnallisesti toimivaa kauppaketjua sekä kaksi logistiikkakeskusta, jotka työllistävät melkein 2000 ammattilaista. Broman Group -yhtiöt ovat Motonet, AD Varaosamaailma, Finntest, Broman Logistics sekä Broman Yhtiöt (Broman Group, 2021).

Motonet on kotimainen autonvaraosien, tarvikkeiden, työkalujen sekä kodin ja vapaa-ajan tuotteiden erikoisliike. Yritys on perustettu vuonna 1989 Turkuun Lauri Juntusen toimesta (Motonet Turku, 2021). Motonet on 100 % suomalainen perheyrittäjä, joka työllistää vuonna 2021 lähes 2000 työntekijää (Lähde 2). Broman Group osti koko Motonet oy osakekannan vuonna 2007 (Yle Uutiset, 2007).

3 Palvelutiski

Palvelutiskin toiminta on Motonet-yrityksen suurimpia palveluita. Palvelutiskin toimintaan kuuluu muun muassa asiakaspalvelu, varaosien myynti, keräys, hyllyttäminen, noutopalveluiden keräys, hyllytys ja toimitus. Lisäksi palvelutiskin työntekijät täyttävät ja ylläpitävät myymälän puolella olevia hyllyjä ja hoitavat yritysmyyntiä sekä Motomaatti -palveluita.

Palvelutiskin toiminta perustuu siihen, että asiakkaalle etsitään hänen ajoneuvoonsa oikea varaosa. Asiakaspalvelu tiskillä tapahtuu vuoronumerojärjestyksessä.

3.1 Palvelutiskin toiminta

Keravan Motonetin palvelutiskillä on ollut suuri henkilöstövaihtuvuus sekä työntekijöissä että esihenkilöissä. Työntekijöiden perehdytys on ollut palvelutiskin osalta puutteellista ja uudet työntekijät ovat joutuneet omatoimisesti opettelemaan osan työtehtävistään. Palvelutiskin työtehtävät ovat lisääntyneet paljon myymälän aukeamisesta

lähtien. Uusia opeteltavia työtehtäviä ovat esimerkiksi drive-in, kotiinkuljetus ja pro-yritysmyynti. Varaosavaraston tavarain määrä on myös kasvanut huomattavasti kehityksen aikana.

Drive-in-työtehtävään kuuluu verkkokaupasta tilattujen tuotteiden keräys, saapumisilmoituksen lähettäminen asiakkaalle sekä tilausten toimitus tavaratalon parkkipaikalle asiakkaan henkilöautoon. Tilauksen toimitus voidaan suorittaa täysin ilman kontaktia. Nouto tavaratalosta -toimitustapa toimii samalla periaatteella kuin Drive-in, mutta asiakas tulee itse noutamaan tilauksen palvelutiskiltä. Motonet tarjoaa myös erillisestä maksusta kotiinkuljetuksen.

Motonet-yrityksessä on ollut käytössä yrityksen oma ohjelma nimeltä Motonet-ohjelma. Motonet-ohjelma on melko vanhanaikainen myyntiohjelma, jonka perehtymiseen kuluu paljon aikaa. Motonet-ohjelmaa on käytetty koko Motonetin yrityshistorian ajan. Vanhan ohjelman rinnalle tuli kesällä 2020 uusi ohjelma, Tuoteluettelo, joka on nykyaikaisempi ja paljon käyttäjäystävällisempi. Motonet-ohjelman on tarkoitus poistua käytöstä ajan myötä. Uudessa ohjelmassa on sekä hyviä, että huonoja ominaisuuksia. Tuoteluettelo on kehittynyt palautteiden ansiosta todella hyvään suuntaan siitä, kun se otettiin käyttöön. Työnteko ohjelmistojen parissa on silti edelleen hidasta ja vaikeaa, koska työntekijä joutuu vaihtelemaan motonet-ohjelmasta ja ohjelmistosta toiseen, jotta saa kaiken tarvitsemansa tiedon kasattua ja löytää oikeat tuotteet. Ohjelmamuutos on tuonut haasteita myyntiin, perehdytykseen sekä tavaroiden etsimiseen.

Samaan aikaan ohjelmamuutoksen kanssa, palvelutiskin työtehtäviin tuli myös yritysmyynti. Yritysmyyntin ohjelma Tehden, on myös erilainen verrattuna Motonet-ohjelmaan tai Tuoteluetteloon. Tämä hankaloittaa perehdytystä vielä lisää. Yritysmyynti jakautuu kahteen eri osaan; Vom-Yritysmyyntiin ja Pro-yritysmyyntiin. Vom-yritysmyynti on Varaosamaailman yritysmyynti, jota varaosamaailman henkilökunta hoitaa kello 16.30 asti. Varaosamaailma on erillinen yritys, joka toimii Motonet Keravan tiloissa. Kello 16.30 jälkeen Varaosamaailman myynti siirtyy palvelutiskin tehtäviksi.

Pro-yritysmyynti on Motonet-talon oma yritysmyynti, joka avautuu jo aamulla kello 7.30, vaikka tavaratalo avautuu vasta kello 9.

3.2 Palvelutiskin haasteet

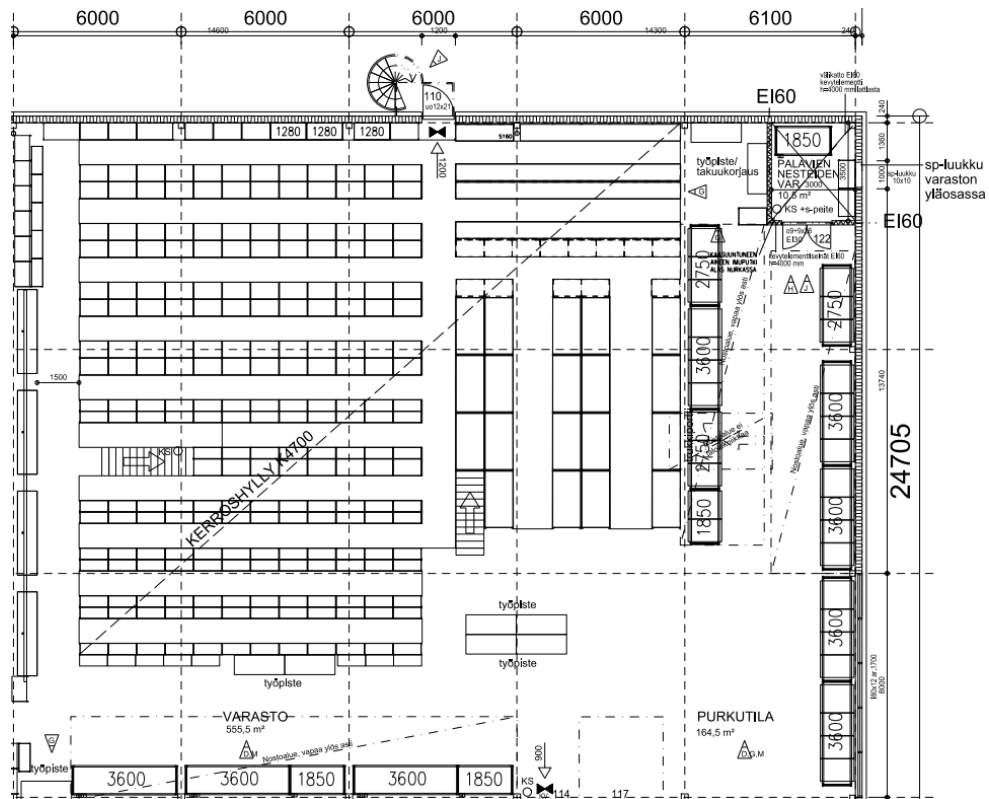
Työntekijät ovat kertomansa perusteella kokeneet suurimpina haasteina perehdytyksen puutteen, epäselvät työohjeet, uusien työtehtävien tulon ja sen, että heillä ei ollut kunnollista esihenkilöä ohjaamassa työtä. Monen ohjelmiston päällekkäisyys tuo epävarmuutta ja hankaluutta asiakaspalveluun. Palvelutiskin työntekijät ovat kokeneet haastaviksi myös asiakkaiden varaosiin liittymättömät kysymykset. Tietämys koko tavaratalon tuotteista on mahdottomuus, eivätkä asiakkaat välttämättä aina ymmärrä tätä. Varosatiskin myymäläpuolen hyllytys on koettu hankalaksi. Esimerkiksi öljyillä ei ole kunnollista varastoa, mihin niitä voisi viedä silloin kun hyllyt ovat täynnä.

Noutomyyntitilauksen käsittely palvelutiskillä hidastaa asiakkaiden palvelua. Noutomyyntien kerääminen myymälästä on hidasta, koska palvelutiskillä työskentelevä ei ole samalla tavalla myymälänpuolella työskentelemässä kuin muut myyjät. Noutojen tilausmäärän noustessa, työtehtäväänsä menee helposti yksityöntekijä muista palvelutiskin työtehtävistä pois.

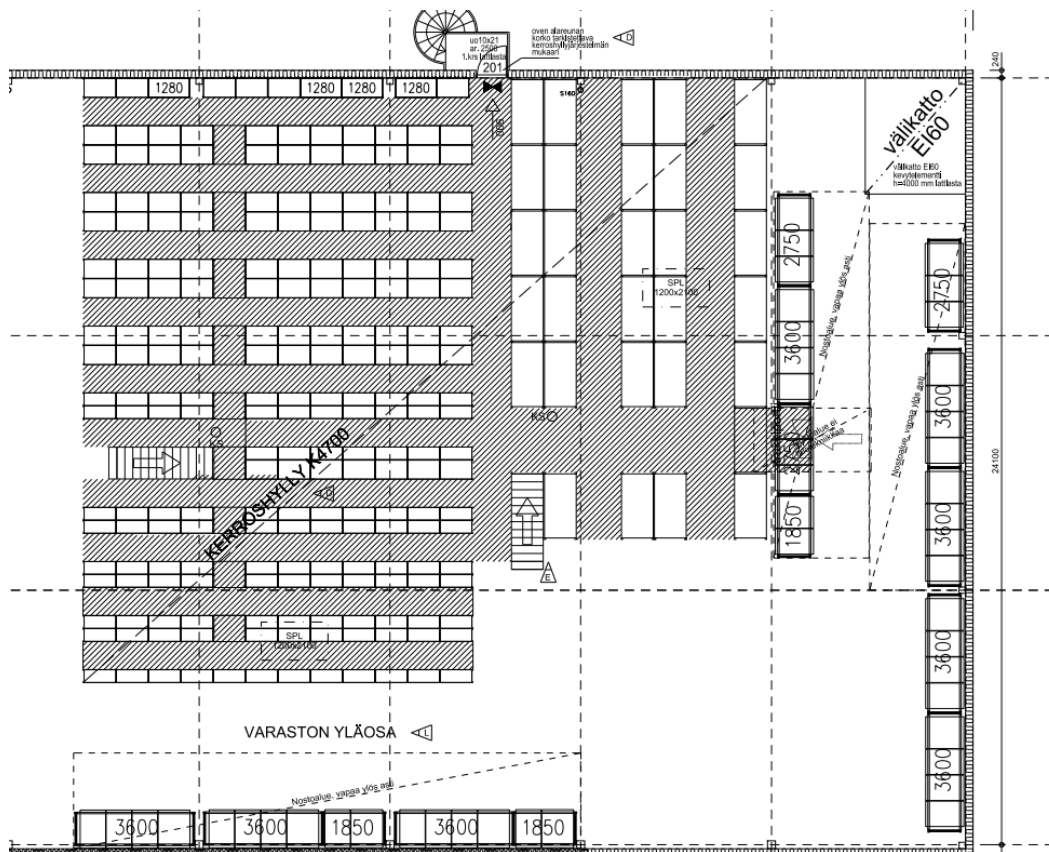
Takuuasioiden käsittely tuo haasteita, koska takuuehdoista ei tarpeeksi ole tietoa. Tavarataloissa on ollut aikaisemmin takuuvastaava, mutta konserni on keskittänyt takuutiimin yhteen toimipisteeseen, jonka tehtävänä on hoitaa koko Motonet-konsernin takuuasiat. Tämä tuo haasteita talolle, koska asiakkaat eivät ymmärrä, minkä takia myyjät eivät osaa aina kertoa takuuasioista.

4 Palvelutiskin varaosavarasto

Palvelutiskin varastoa kutsutaan varaosavarastoksi (kuva 1 ja 2). Varaosavarasto on tarkoitettu ainoastaan erilaisten autojen, moottoripyörien, mopojen, sekä erilaisten moottorilla toimivien laitteiden varaosien varastoksi.



Kuva 1. Varaosavaraston 1. kerroksen pohjakuva.



Kuva 2. Varaosavaraston 2. kerroksen pohjakuva.

4.1 Logistiikka ja kehitys

Varaosavaraston hyllyjärjestelmä on varsin erikoinen, koska tuotteilla ei ole varsinaisesti omaa hyllypaikkaa, vaan tuotteen hyllytetään tuoteryhmien mukaan varastomoduleittain. Jokaisella varaosalla on Motonetin oma tuotenumero, jonka mukaan tuotteet hyllytetään numerojärjestykseen varastomodulleille.

4.2 Varaosavaraston haasteet

Varaosavaraston tämänhetkinen logistiikka ei ole toiminnallisesti järkevä, vaan esimerkiksi yhdelle hyllymoduulille on siirretty liian iso tuotemassa. Varaosavarasto on jaettu kahteen kerrokseen ja yläkerroksessa on tyhjää tilaa. Hyllyttämisestä on tullut palvelutiskillä työskenteleville rasite, sillä tuotteet eivät mahdu ensimmäisen kerroksen hyllypaikoille (kuva 3).



Kuva 3. Ensimmäisen kerroksen jarrulevyhylly.

Varaston logistiikka haittaa myös palvelutiskin toimintaa. Varaston henkilökunnan työtehtäviksi voisi laittaa varaosien lajittelun omien hyllypaikkojen mukaisesti. Tällä hetkellä yhdessä varaosakärryssä voi hyvinkin olla yli 10 hyllyn tuotteita ilman minkäänlaista järjestystä (kuva 4).



Kuva 4. Varaosakärry.

5 Motomaatti

Motomaatti on Motonetin testaus- ja palveluasema (kuva 5). Motomaatti-palvelupisteitä on lähes jokaisen Motonet-tavaratalon yhteydessä. Motomaatissa voidaan tehdä edullisesti erilaisia pieniä mittauksia sekä asennuksia ajoneuvoihin. Siellä voidaan esimerkiksi mittauttaa rengaspaineet ja renkaan kulutuspinnat, moottorin öljymäärän, akun kunnon ja latauksen. Siellä voidaan tehdä myös ajoneuvon sähköjärjestelmien testaus, moottoriöljyn, jäähdytin- tai jarrunesteiden lisäyksen sekä pyyhkijänsulkien asennus, lukea autojen OBD-vikakoodit ja suorittaa laajempia järjestelmätestejä (Motonet.fi: Motomaatti).



Kuva 5. Motomaatti-palvelupiste.

Motomaatin haasteet

Motomaatin haasteena olivat työvuorot. Motomaatissa työskenneltiin neljässä vuorossa päivän aikana, mikä tarkoitti, että jokainen Motomaatissa työskentelevä henkilö teki siellä noin 2.5 tunnin työvuoron. Palvelutiskille tämä tarkoitti käytännössä sitä, että Motomaatissa työskentelevät olivat poissa palvelutiskiltä vielä kauemmin kuin 2.5 tuntia. Vuoron vaihdon aikana toinen työntekijä vaihtoi ulkotyöskentelyyn tarvittavat vaatteet ja siirtyi ulos motomaattiin. Motomaatissa työskentelevä sen sijaan poistui työpisteeltään vasta kun oli saanut aloittamansa työn tehtyä loppuun. Tämän jälkeen hän lähti riisumaan ulkovarustuksen pois ja palasi palvelutiskille.

Motomaatin työvuoroja ei ollut merkattu ennalta mihinkään vuorolistaan, jonka takia työntekijät eivät voineet varautua ulkona työskentelyyn.

6 Haastattelu

Espoo Lommilan palvelutiski

Haastattelu Lommilan Motonetissä oli todella hyvä ja kattava. Haastateltava henkilö oli Lommilan toimipisteen palveluvastaava. Haastattelussa käytiin läpi Lommilan varaosavaraston sekä palvelutiskin toimintaa. Suurimmat erot Keravan ja Lommilan toimipisteiden välillä olivat yritysmyyntin puolella.

Haastattelussa kävimme läpi samat kysymykset, joita kysyttiin Keravan toimipisteen palvelutiskillä työskenteleviltä (Liite 1). Samalla kävimme läpi mitä uudistuksia Keravalle oli tulossa tai oli jo otettu testauskäyttöön. Lommilan palveluvastaavan vastauksista pystyi hyvin havaitsemaan samalaiset hankaluudet, mitä on myös Keravan toimipisteessä. Hankalat asiakkaat ja kielitaidottomat asiakkaat tuovat paljon haasteita palvelutiskin toimintaan. Varaston kapasiteetti on myös Lommilan toimipisteessä ongelma, koska tavaran määrä on kasvanut koko konsernissa huomattavasti.

Ero Lommilan ja Keravan toimipisteiden välillä on, että Keravan varaosamaailmalla ei ole koppien edustassa ollenkaan tiskejä, vaan myynti hoidetaan kopin sisältä. Keravalla Pro-vastaava on erillinen henkilö, jonka työtehtäviin kuuluvat myös takuuasiat, sekä runkopalautukset. Työtehtäviin voitaisiin lisätä esimerkiksi tilausten käsittely palveluvastaavan kanssa.

7 Palvelutiskin toiminnan ja varaosavaraston kehityssuunnitelma

7.1 Palvelutiskin optimointi

Noutomyyntihyllyn siirtäminen myymälän puolelle toisi palvelutiskille lisää hyllytilaa, nopeuttaisi jonotusaikoja, helpottaisi asiakkaiden palvelemista ja nopeuttaisi tavaratalossa asiointia. Nouto-asiakkaat jonottavat monta minuuttia samaa tavaraa, jotka löytyvät viereisiltä hyllyiltä. Tämä tuo paljon negatiivista palautetta palvelutiskillä työskenteleville. Noutomyyntihyllyn siirtäminen on otettu tavaratalopäällikön kanssa puheeksi ja siitä on laitettu eteenpäin kehitysidea konsernin sisällä.

Työvuorolistoihin on otettu testauskäyttöön työnjakojen merkitseminen listaan. Työvuorolistaan merkitään kunkin henkilön työvuoron kohdalle hänen työtehtävänsä. Työnjakotehtäviin kuuluvat Drive-in-henkilö, Motomaatti-vuorot, Pro-vuoro sekä hyllytysvuorot. Työnjaon avulla palvelutiskin toimintaa saadaan ohjattua paremmin, ja jokainen työntekijä tietää oman päivän työtehtävänsä.

Hoitoalueiden jakaminen työntekijöille on aloitettu. Hoitoalueiden jakamisella varmistetaan se, että tietty työntekijä ylläpitää myymäläpuolella olevia hyllyjä. Tämä tuo mukanaan järjestystä palvelutiskin edustan järjestykseen. Hoitoalueiden jako näkyy liitteessä 2.

7.2 Palvelutiskin perehdytysuunnitelma

Palvelutiskin aikaisemmassa perehdytysuunnitelmassa on puutteita, jonka takia se päivitettiin työntekijän kannalta parempaan muotoon. Uusi perehdytysuunnitelma mahdollistaa työntekijän tehokkaan perehtymisen ja motivoi opettelemaan uusia työtehtäviä. Perehdytysuunnitelman pohjana on käytetty vanhempaa perehdytysuunnitelmaa. Vanhassa pohjassa on kohta kohdalta listattu tehtäviä ja asioita, joihin uusi työntekijä tulisi perehdyttää. Tämä olisi kuitenkin vaatinut yhden tai useamman perehdyttäjän, joka käy työntekijän kanssa perehdytettäviä asioita läpi. Tähän ei ole ollut aikaa, joten uusien työntekijöiden perehdytys on saattanut jäädä joiltain osin vajaaksi.

Broman-Groupin intranetissä on olemassa kattavat ja laadukkaat ohjeet työntekijöiden perehdytykseen. Työntekijöitä ei ole aiemmin ohjeistettu tutustumaan näihin. Uuden perehdytysuunnitelman pohjassa on jokaisen tehtävän tai perehdytettävän osa-alueen kohdalla linkki, joka johdattaa perehdytettävän työntekijän Broman-Groupin ohjeistukseen kyseiseen tehtävään liittyen.

Uusi perehdytyspohja on julkaistu Broman-Groupin intrassa Bronetissä. Sieltä löytyvät kaikki yrityksen sisäiset tiedot, ohjeet, tulevat muutokset sekä sisäiset tiedotteet (Liite 3).

7.3 Varaosavaraston optimointi

Varaosavaraston optimointi helpottaa huomattavasti tuotteiden hyllyttämistä, sekä motiivi palvelutiskillä työskenteleviä varaosien hyllyttämisessä. Varaosien hyllypaikkojen muutoksella haetaan työergonomian haittojen vähentämistä, varaosien hyllyttämisen helpottamista sekä varaosien katoamisen vähentämistä. Hyllypaikkojen muutoksessa on otettu huomioon tavaran koko, tavaran kerros ja hyllypaikka, vuoden myynti sekä tuoteryhmä. Varaosavaraston optimoimiseen käytettiin vuoden 2019 myyntilukuja.

Alakerran varasto on tällä hetkellä ylitäytetty, jonka takia alakerran varastosta siirretään osa varaosista yläkertaan. Yläkerta puolestaan on todella vajavaisesti hyllytetty (kuva 6,7 ja 8). Tämän takia kokonaisen tuoteryhmän siirto toiseen kerrokseen on mahdollista.



Kuva 6. Yläkerranhyilly x203-x204.



Kuva 7. Yläkerranhyilly x200-x201.



Kuva 8. Yläkerran hylly x219-x220.

7.4 Varaosavaraston hyllymuutossuunnitelma

Yläkerran varaston tyhjillään olevien hyllyjen määrästä tehtiin pohjakuva esimerkkinä tämänhetkisen varastoinnin tyylistä (Liite 6).

Uusi varastopohja on muokattavissa Excel ohjelmalla varaston tarpeiden mukaan (Liite 5).

Varaosavaraston hyllymuutossuunnitelmassa hyödynnettiin apuna vuosimyyntitaulukkoa. Vuosimyyntitaulukon avulla saatiin rajattua myydyimmät varaosat, joita ei ole järkevää siirtää pois tiskin edustalta (Kuva 9). Taulukosta oli helpointa tehdä pivot-taulukko, sillä siitä pystyy helposti rajaamaan toiseen kerrokseen siirrettävät varaosat. Toisen kerroksen tuotteita ei siirretä alas, koska varaston ensimmäinen kerros on liian täynnä.



Kuva 9. Myydyimmät varaosat vuonna 2019.

Seuraavaksi on helpointa rajata toisessa kerroksessa olevat tuotteet, myymälän puolen tuotteet ja painavat sekä pitkät varaosat (Kuva 10). Painavia ja pitkiä varaosia ei siirretä yläkertaan työturvallisuuden takia. Pitkien tuotteiden on parempi sijoittaa ensimmäisessä kerroksessa, koska kerrosten välinen portaikko on kapea.



Kuva 10. Lajittelun jälkeiset varaosat.

Viimeisenä lajitellaan myydyimmät varaosat sekä pienet, vähän tilaa vievät varaosat (Kuva 11).

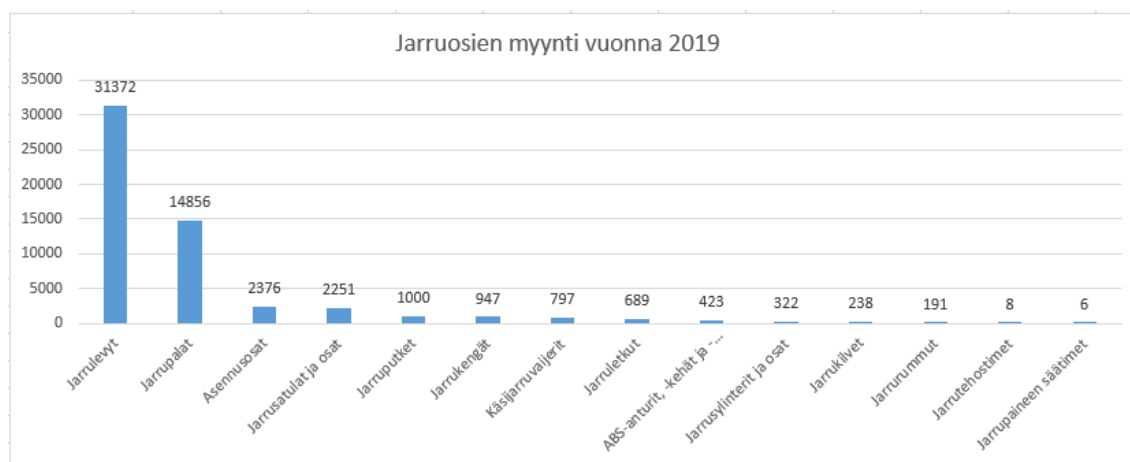


Kuva 11. Siirrettävät vaihtoehdot.

Tavaratalopäällikön kanssa käydyssä keskustelussa päädyimme siirtämään pyöränlaakerit yläkertaan, koska polttoainesuodattimien hyllymäärä oli sen verran pieni ja niiden siirtäminen ei olisi tuonut tarpeeksi tilaa alakerran varastoon.

Jarrulevyt ovat painava varaosa ja ne on alun perin hyllytetty kuuteen eri kerrokseen hyllylle. Tämä tuo työergonomisia ja työturvallisuuteen liittyviä haasteita. Jarrulevyille ei ole myöskään varattu tarpeeksi tilaa, jotta saadaan mahtumaan kaikki tulevat levyt hyllypaikoille, vaan osa joudutaan laittamaan ressupaikalle.

Parantaaksemme palvelutiskillä työskentelevien motivaatiota hyllyttämiseen ja panostaaksemme työturvallisuuteen, jarrulevy-hyllyitä on poistettava ylimmät kerrokset. Jarrulevyjen päällimmäisille hyllyille olisi järkevintä siirtää jarrupalat, koska ne ovat toiseksi myydyin jarruosa ja niitä myydään usein jarrulevyjen kanssa samaan aikaan. Jarrukengät, sylinterit, tehostimen ja jarrupaineen säätimet ovat sen verran pientä ja harvakseltaan myytyä varaosaa (Kuva 12), että ne olisi hyvä pitää yläkerrassa.



Kuva 12. Jarruosien myynti vuonna 2019.

Jarrulevyjen hyllymuutos - laskukaavasta nähdään, kuinka muutos on järkevintä toteuttaa.

Jarrulevyjen hyllymuutos			
Tällä hetkellä 6:ssa hyllykerroksessa. Vaihdetaan 4:ään hyllykerrokseen ja siirretään jarrupalat jarrulevyjen päälle.			
Jarrupalat siirretään 3. kerrokseen levyjen päälle.			
Jarrulevyjä on tällä hetkellä 36 hyllymoduulia kuudessa kerroksessa + ressu			
$36 \times 6 =$	216	Hyllykerrosta	
Jos hyllykerroksen koko muutetaan neljään kerrokseen, tarvitaan			
$216 / 4 =$	54	Hyllymoduulia	
Kun lisätään ressupaikka, tarvitaan noin 56 hyllymoduulia.			
Yhdessä hyllyvälissä on 12 hyllyä, joten helpoiten hyllyvälin määrän voi laskea jakamalla hyllymoduulien määrän hyllyvälien hyllymäärällä.			
$56 / 12 =$	4,7	Hyllyväliä	
Jarrupaloja on tällä hetkellä 15 hyllymoduulia 10 kerroksessa.			
$15 \times 10 =$	150	Hyllykerrosta	
Jos jarrupalojen hyllykerrokset muutetaan kolmeen, tarvitaan			
$150 / 3 =$	50	Hyllykerrosta	
Jarrupalojen hyllyvälit			
$50 / 12 =$	4,17	Hyllyväliä	
Tyhjäksi jäävät hyllyvälit		$4,7 - 4,17 =$	0,50
Jarrupaloilta jää noin 6 hyllyä vielä tyhjäksi. Tyhjän tilan voi hyödyntää jarrukenkien siirtämiselle.			

7.5 Motomaatin kehitys

Motomaatti-vuorot olivat aluksi neljällä henkilöllä päivässä. Tämä oli haastavaa työtehtävien määräämisen kannalta. Muutos kahteen vuoroon siirtymisestä otettiin vastaan aluksi vastahakoisesti. Kyselyn vastauksista kuitenkin huomattiin, että muutos oli toimiva. Motomaatti-vuorojen merkitseminen työvuorolistaan on tuonut todella paljon positiivista palautetta. Palautteissa nousi esille muun muassa selkeämpi työnjako, työntekijät tietävät viikkoja etukäteen työtehtävästään ja voivat panostaa pukeutumiseen ajoissa. Motomaatti-toiminto tapahtuu ulkona, joten työntekijöiden on pukeuduttava sään vaatimalla tavalla.

Työtehtävät Motomaatissa ovat olleet jokaisella työntekijällä tiedossa, mutta niitä ei ole noudatettu halutulla tavalla. Tämän takia lisäsin Motomaatille listat avauksen ja sulke-
misen yhteydessä tehtävistä työtehtävistä (Liitteet 7 ja 8.).

8 Pohdinta

Talven 2020 aikana asetin opinnäytetyöni tavoitteeksi parantaa palvelutiskillä työskentelevien työpäiviä ja kehitystä. Tavoitteenani oli saada palvelutiskin toiminta jokaiselle työntekijälle mukavaksi, sekä jokaisen uuden työntekijän perehdytys mahdollisimman kattavaksi. Työturvallisuus oli yksi osa varaosavaraston kehittämiskohteista. Tämä onnistui loistavasti, sillä hyllypaikkoja muuttamalla saadaan luotua työntekijöille turvallisempi hyllyjärjestys. Hyllymuutokset ja tuotteiden siirtäminen aloitetaan kesän jälkeen, kun inventointi on saatu päätökseen. Hyllymuutosta ohjaa palveluvastaava, tavaratalopäällikkö sekä varapäällikkö. Inventointi on aloitettu ja sen toivottu valmistumisajankohta on 1.6.2021.

Varaosien suuri määrä on haaste varaosavaraston kokoon nähden. Motonetin varaston henkilökunta ottaa vastaan taloon tulevat varaosat. Varasto lajittelee varaosat kärryihin, jonka jälkeen palvelutiskin tehtävä on hyllyttää ne varaosavarastoon. Varaston kanssa voisi hyvin jakaa työtehtäviä. Esimerkiksi moniura- ja kiilahihnojen pyörittämisen voisi hoitaa varaston henkilökunta, jotta hihnojen hyllyttäminen nopeutuisi. Samalla saisi jaettua työmäärää varaosatiskin ja varaston henkilökunnan kesken. Varaston henkilökunta voisi ottaa huomioon varaosia vastaanotettaessa sen, miten tuotteet lajitellaan kärryihin ja mitkä varaosat palvelutiskin henkilökunta hyllyttää.

Palvelutiski on toiminut nyt hyvin ja uusi ohjelmistomuutos (tuoteluettelo) on otettu positiivisesti vastaan. Ohjelmisto ei toimi vielä täydellisesti, mutta se kehittyy koko ajan.

Varaston toiminnan parantaminen on jatkuvaprosessi, jolloin kehitys ja muutos on jatkuvaa. Tämän opinnäytetyön tekeminen oli aloitus palvelutiskin toiminnan kehittämiseksi. Tämän opinnäytetyön valmistuminen ei tarkoita sitä, että palvelutiskin toiminta olisi kunnossa, vaan seuranta on jatkettava ja toimintaa kehitettävä tarpeiden mukaan.

Lähteet

1. Paikalliset, 2016: <https://www.keski-uusimaa.fi/paikalliset/1690467>. Viitattu 10.2.2021
2. Broman Group,2021: <https://www.bromangroup.fi/broman-group/broman-group/>. Viitattu 12.1.2021
3. Motonet Turku, 2021: <https://www.finder.fi/Auton+varaosat/Motonet+Turku/Turku/yhteystiedot/309805>. Viitattu 9.2.2021
4. Broman Group, 2021 <https://www.motonet.fi/fi/ajankohtaista>. Viitattu 15.2.2021
5. Yle Uutiset, 2007: Broman Group osti autotarvikeketju Motonetin, <https://yle.fi/uutiset/3-5781245>. Viitattu 23.12.2020
6. Motonet.fi: Motomaatti, Motonetin testaus- ja palveluasema, <https://www.motonet.fi/fi/sivut/motomaatti>. Viitattu 12.1.2021
7. Lindroth, Atte 2020: yksityinen sähköpostikeskustelu 18.1.2021. Viestin saaja: Roni Puttonen.

Liitteet

Liite 1, Palvelutiskin kyselylomake

VARAOSATISKIN TOIMINTA

...

* Pakollinen

1. Mitkä työtehtävät koet varaosatiskillä haastaviksi? Miksi? *

Kirjoita vastaus

2. Mitkä työtehtävät koet varaosatiskillä miellyttäväiksi? Miksi? *

Kirjoita vastaus

3. Mitä muuttaisit varaosatiskin työtehtävistä? Miksi? *

Kirjoita vastaus

4. Miten varaosatiskin ja varaosavaraston toiminta on mielestäsi vuosien aikana muuttunut? *

Kirjoita vastaus

5. Mitkä muutokset ovat olleet positiivisia? *

Kirjoita vastaus

6. Mitkä muutokset ovat olleet negatiivisia? *

Kirjoita vastaus

7. Onko varaosavaraoston tuotteiden sijoitus otettu huomioon myynnissä? *

Kirjoita vastaus

8. Mitkä tuotteet / tuoteryhmät ovat mielestäsi väärin varastoitu? *

Kirjoita vastaus

9. Onko yritysmyyntin tulo (Pro), vaikuttanut mielestäsi palvelutiskin toimintaan? *

Kirjoita vastaus

10. Miten Drive-in palvelu on vaikuttanut mielestäsi palvelutiskin toimintaan? *

Kirjoita vastaus

11. Miten noutomyynti on vaikuttanut palvelutiskin toimintaan? *

Kirjoita vastaus

12. Miten kehittäisit yritysmyyntin ja noutomyyntin palveluita? *

Kirjoita vastaus

13. Mielipiteesi Motomaatin toiminnasta? *

Kirjoita vastaus

14. Sana on vapaa. Tähän voit kertoa omia mielipiteitäsi varaosatiskin toiminnasta, *

Kirjoita vastaus

Lähetä

Liite 3, Palvelutiskin perehdytys pohja



Varaosatiskin perehdytysohjelma

Työntekijän nimi:
Tehtävänimike/vastuualue:
Esimiehen nimi ja yhteystiedot:

Perehdytyslista käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi henkilökohtaisesti

- Uuden työntekijän perehdytyksen muisti lista.
<https://bronetti.bromangroup.fi/pages/viewpage.action?pageId=13551448&preview=/13551448/27365600/Perehdytyslista%20MOT%20VOM%20Finntest.pdf>
 (Tärkeimpänä Organisaatio, pelisäännöt ja turvallisuus.)
- Yksikön yleisesittelykierron (myymälä, sosiaalitulat, piha-alue, varasto)
- Yksikön palvelut ja niiden markkinointi (Motomaatti, Motopesu, Mototurva jne.)
 Polttimon, nesteiden, sulkien ostajille kerrotaan Motomaatti, Motopesu, Mototurva palveluista.
- Puhelinetiketti
 - Omaa puhelinta ei saa käyttää työaikana, ilman esimiehen hyväksyntää.
 (Voidaan auttaa asiakasta löytämään tuote myymälästä käyttämällä puhelinta, mutta ensisijaisesti käytetään tietokonepäätteitä.)

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Turvallisuus

- Hävikin torjunta (hälytinpiste, hälyttimet, tuotesuojaus)
 - Hälyttimien perehdytys. (Myymälä puolelta, joku perehdyttää.)
 - Yleinen siisteys (jätteiden lajittelu)
- Työvuoron lopussa tyhjennetään roskikset, vuoronumerokipot ja katsotaan että tiskin edusta on siisti.
- Myyjä 66 ja myyjä 100 tarkoitus (66 epäilyttävä henkilö ja 100 jotain on tapahtunut, nopeasti paikalle)

Päivämäärä	Perehdyttäjä



Asiakaspalvelu

- Asiakkaan tervehtiminen ja huomioiminen
file:///192.168.60.12/files/yhteiset/varaosatiski/AKTIIVINEN%20MYYNTEI_PEREHDYTY_S.pdf
- Käydään läpi asiakaslähtöinen ja aktiivisen myynnin perehdytys

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Palvelutiski

Myynti

- Palvelutiskin asiakaspalvelutilanteen erityishuomioita
 - Palvelujono (pyydä lisää henkilökuntaa, kun tarvitset apua tiskillä)
 - Tuotenumerointi (Tuotenumero tarran tulostaminen)
 - Tarrakoneen käyttö (Rullan vaihto)
 - Myyntiyksiköt, parit/sarjat Palautus (esim. Jousilla ei ole takuuta, jos ei vaihdeta parina.)
 - Hyvityskuitti
 - Rahanpalautus
 - Runkopantti (runkopanttipalautukseen ei tarvita toisen myyjän allekirjoitusta)
 - Saldojen käsittely
 - Toiminnanohjausjärjestelmä (palveluohjelmisto) varaosamyynnissä
 - Tuoteluettelo, Motonet ohjelma.
 - Varaosan valinta tuoteluettelosta
 - Automallin valinta
 - Osien hakeminen ja osien sopivuudet (Kahan, Koivusen, Startax sivustot)
 - Partslink
 - Japanparts
 - Catcar
 - Ostoskorin käyttö Varaukset ja tilaaminen
 - Ennakkovaraus
 - Ennakkomaksu (jos tuotteen hinta ylittää 150e) (aina jos on ohimyynti)
 - Tilaustoive
 - Saldon tarkistus (Motonet ohjelmasta)
 - Tilattu tuote (miten näkyy ohjelmassa)
 - Tukkurit, mistä tilataan (Koivunen, Kaha, Startax)
 - Tilausmuodot (pika, viikko jne.)
 - lisämyynti
- Lisämyynti tarkoittaa, esim. öljypropun ostajalle myydään myös tiiviste. Yhden jarrulevyn ostajalle yritetään myydä parina.

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Yritysmyynti

Pro sekä Vom yritysmyyntin ohjeita.

- Yritysmyyntin tehden harjoitukset!
<https://bronetti.bromangroup.fi/display/KON/Tehden+harjoitukset>
- Tehden käyttöohje.
<https://bronetti.bromangroup.fi/pages/viewpage.action?pageId=22908343>
- Tehdenin myyntiohje.
<https://bronetti.bromangroup.fi/display/KON/Myyntitilauksen+tekeminen>

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Varaosavarasto

- Varaosien hyllynumerointi
- Varaosahyllytys
- Saldojen käsittely

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Tuotetiedot

- Tilaushistoria
- Myyntihistoria
- Varastopaikat

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Noutomyynti

Nouto, drive ja kotiin toimitus

<https://bronetti.bromangroup.fi/pages/viewpage.action?pageId=27391675>

- Tilauksen tarkistaminen
- Tilauksen kerääminen
- Tilauksen pakkaaminen
- Tilauksen luovuttaminen asiakkaalle
- Tukkurien nettisivujen käyttö
 - Mistä sivut löytyvät
 - Saldot
 - Sopivuuksien tarkistus
 - Lista tukkureista

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Reklamaatiot

- Takuuvaihdot
<https://bronetti.bromangroup.fi/display/TJL/Varaosatoimittajien+takuuajat>
- Takuukaavakkeiden käyttö
<https://bronetti.bromangroup.fi/display/TJL/Varaosatoimittajien+takuuajat>
<https://bronetti.bromangroup.fi/pages/viewpage.action?pageId=43221284>
- Saldojen käsittely (Jos tuotetta ei löydy, tuote pitää inventoida pois ja jos tuotetta on enemmän kuin saldolla, tuote inventoidaan takaisin.)

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Ohimyynti (tilataan tukkureilta tuote, joka ei kuulu meidän valikoimaamme, varaosavalikoima)

<https://bronetti.bromangroup.fi/display/KON/Ohimyyntiohje+Motonet>

- Oikean tuotteen hakeminen
- Ohimyyntin tekeminen
- Myyntihinnan haku asiakkaalle
- Tilaaminen ja varaaminen
- Ennakkomaksu ja maksun hyvitys

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Motomaatti

- Motomaatin työhönopastus lista
- <https://bronetti.bromangroup.fi/pages/viewpage.action?pageId=13551448&preview=%2F13551448%2F13551458%2FMotomaatin+ty%C3%B6h%C3%B6nopastuslista.pdf>
- Motomaatti palvelun avaus työlista ja lopetus työlista.
- Motomaatin työtehtävät - <https://www.motonet.fi/fi/sivut/motomaatti>

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Kanta-asiakkaan tekeminen.

- Kanta-asiakkuuden tekeminen ja kysyminen
kanta-asiakas ohjeistus
<https://bronetti.bromangroup.fi/display/MJM/Myyntin+ohjeita?preview=%2F19726935%2F22914686%2FKanta-asiakkuuden+perustaminen.pdf>

Kanta-asiakkaan perustaminen file:///C:/Users/roni.puttonen/Downloads/Kanta-asiakkuuden%20perustaminen_kuvallinen%20ohje.pdf

Päivämäärä	Perehdyttäjä

Inventointi

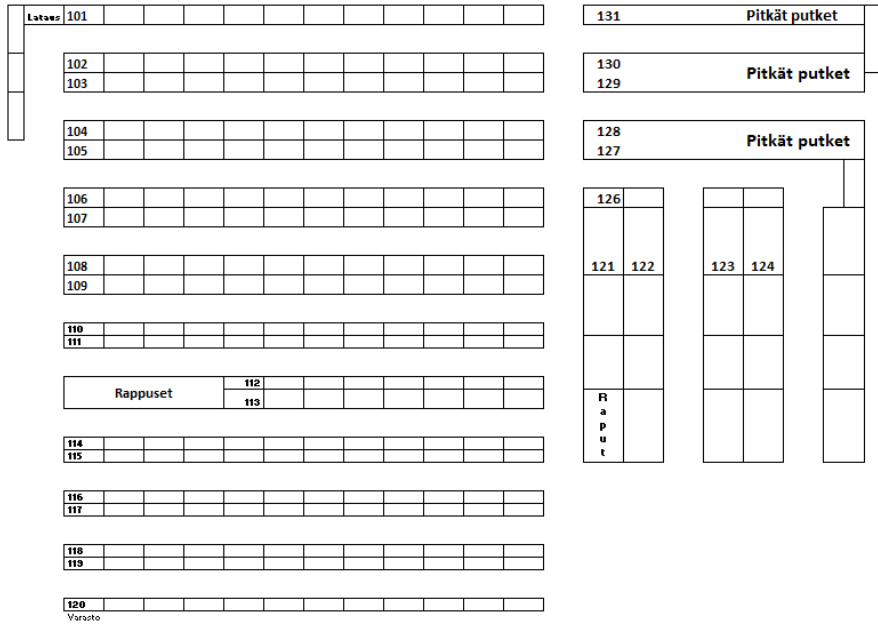
- Inventointi

<https://bronetti.bromangroup.fi/display/KON/Tilikauden+inventoinnin+suorittaminen>

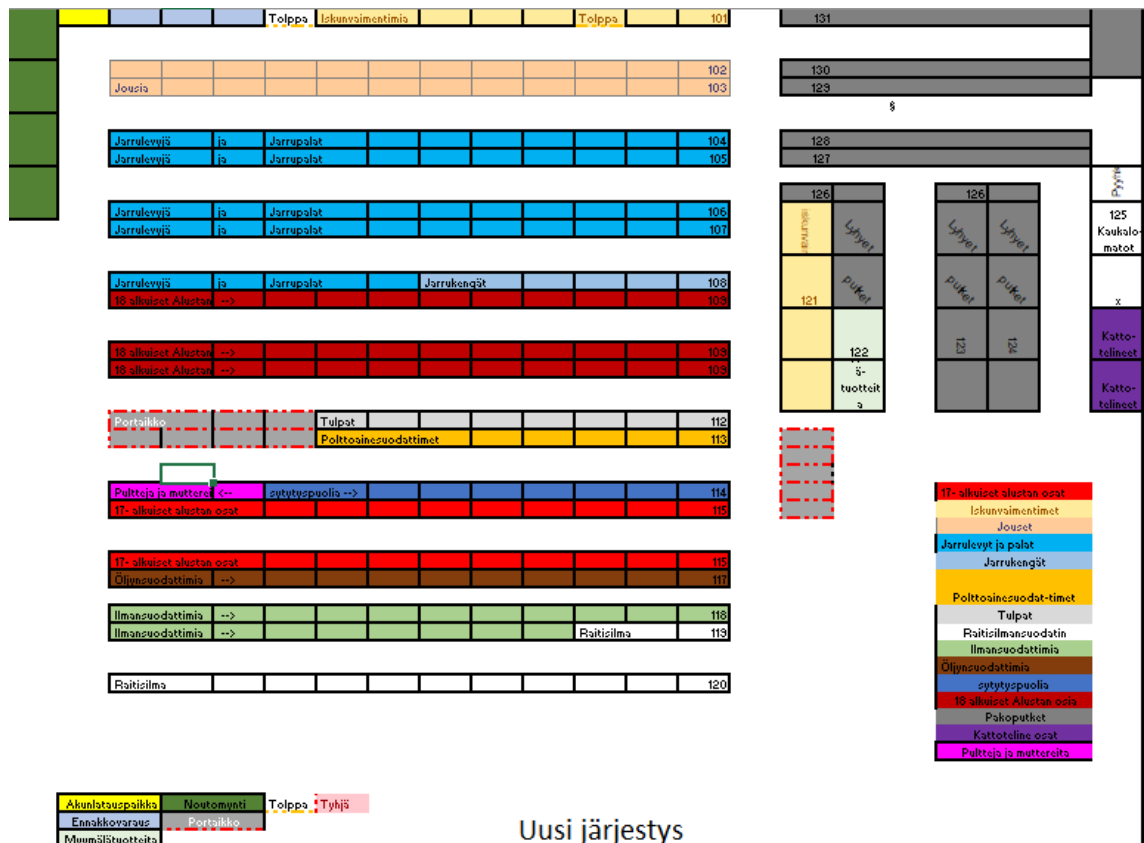
Päivämäärä	Perehdyttäjä

Liite 4, Varaosavaraston vanha muokattava pohjakuva

Varaosahyllyt, Kerava. Alakerta



Liite 5, Varaosavaranston alakerran uusi muokattava pohjakuva



Uusi järjestys

Liite 7, Motomaatin avauksen työlista



Motomaatin avaus työlista.

- Ota kassalta Motomaatin laitteet kori.

(Kaikki obd-lukija laitteet, puhelin, tietokone jne.)

Avaamisen aloittaminen

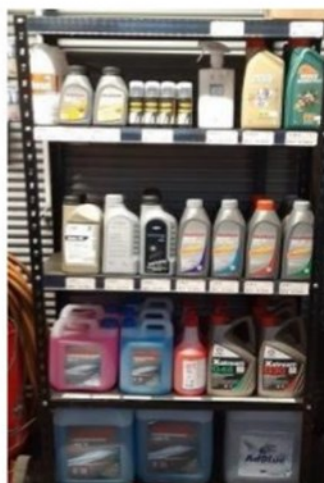
- Tarkista ympäristöstä roskat roskikseen.

- Siirrä kaikki tuotteet, roskikset ja telineet Motomaatin edustalle.

- Käynnistä Tietokone

- Laita Maattiin miehitetty tila päälle. (Viivakoodi löytyy työkalupakista)

-Tarkista puuttuvien tuotteiden lista ja täydennä tarvittaessa.



(Tuotelista erillisenä sivuna)

- Lisää työkalut pyörähuolto telineeseen.

- Jos Motomaatissa on irrallisia viirejä tai lippuja. Asenna tarvittaessa paikalleen.

liput löytyvät tavaratalon etuoven tuulikaapista.

Liite 8, Motomaatin sulkemisen työlista

**Motomaatin sulkemisen työlista.**

- Kerää sisään menevään koriin

(Kaikki OBD-lukija laitteet, puhelin, tietokone jne.)

Aloita sulkeminen

- Tarkista ympäristöstä roskat roskikseen.
- Ota miehitetty tila pois Motomaatista.
- Kerää kaikki tuotteet, roskikset ja telineet Motomaatin sisälle.
- Tee lista tuotteista, mitkä ovat loppumassa (Jätä lista koriin)



(Tuotelista erillisenä sivuna)

- Kerää työkalut pois pyörähuolto telineestä.
- Jos Motomaatissa on irrallisia viirejä tai lippuja, liput siirretään tavaratalon sisäpuolelle.
- Tarkista että kaasukaapit ovat suljettu.
- Siirrä ostoskärryt sisäpuolelle.