



Matias Gulin

Korikorjaamon VideoCheck

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

26.4.2021

Tiivistelmä

Tekijä:	Matias Gulin
Otsikko:	Korikorjaamon VideoCheck
Sivumäärä:	27 sivua + 1 liite
Aika:	26.4.2021
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine:	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat:	Ohjaava opettaja, Juho Vallivaara Korjaamopäällikkö Ismo Väisänen, Autokeskus Oy

Tämän insinööriyön tavoitteena oli luoda VideoCheck -toimintamalli korikorjaamoon. Työssä selvitettiin jo olemassa olevia VideoCheck-järjestelmiä ja toimintamalleja, joita hyödynnettiin korikorjaamon VideoCheck-toimintamallin luomisessa. Insinööri-työssä tarkastellaan VideoCheck-palvelun kustannuksia ja siihen tarvittavaa välineistöä sekä vaikutusta asiakastyytyvyyteen ja korjaamon lisämyynnin määrään.

Insinööriyö toteutettiin yhteistyössä Autokeskus Oy Konalan korikorjaamon kanssa. Autokeskus Oy Konalan Skoda yleiskorjaamossa on käytössä VideoCheck, jota hyödynnettiin kolarikorjaamon palvelussa. VideoCheck-toiminnan kannattavuutta ja muuta toimintaa selvitettiin haastatteleamalla Skoda-yleiskorjaamon esimiehiä ja muuta Autokeskus Konalan henkilökuntaa sekä hyödyntämällä saatavilla olevaa verkkoaineistoa. Asiakkaiden tietoisuutta ja halukkuutta aiheeseen liittyen selvitettiin kyselyn avulla.

Tulokseksi tässä insinööriyössä muodostui valmis korikorjaamon VideoCheck-toimintamalli, jota voidaan hyödyntää Autokeskus Konalan korikorjaamossa sekä muissa korikorjaamoissa, joissa korikorjauksen prosessi on samankaltainen. Asiakkaalle lähetetään auton vauriotarkastuskuvat, VideoCheck-video auton ollessa korimekaanikon työpisteellä purettuna ja peltitöiden osalta valmiina, kuva, kun auto on luovutuskunnossa, sekä viimeisenä asiakastyytyvyysskysely.

VideoCheck-palvelulla on saavutettu positiivista asiakaspalautetta ja lisämyyntiä. Insinööriyöstä voidaan päätellä VideoCheck-toiminnan olevan kannattavaa, jos sen tuottamiseen vaadittavat resurssit ovat olemassa. VideoCheck-palvelu lisää korjaamon ja asiakkaan välistä luottamusta, jolla on todistetusti yksi suurimmista vaikutuksista pitkän asiakassuhteen syntymiseen. VideoCheck lisää kilpailukykyä ja asiakkaiden mielenkiintoa korikorjaamoa kohtaan.

Avainsanat: Korikorjaus, VideoCheck, asiakaspalvelu, vauriokorjaus

Abstract

Author: Matias Gulin
Title: Car body workshop VideoCheck
Number of Pages: 27 pages + 1 appendices
Date: 26 April 2021

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Automotive Engineering
Professional Major: Automotive Aftersales engineering
Instructors: Juho Vallivaara, Senior Lecturer
Ismo Väisänen, Workshop manager Autokeskus Oy

The aim of this thesis was to create a VideoCheck operation model for a collision repair workshop. The purpose was to find out and get acquainted with the existing VideoCheck systems and operating models that can be utilized in creating the VideoCheck operation model for a collision repair workshop. The thesis examines the costs of the VideoCheck and the required equipment for it, as well as its impact on customer satisfaction and the additional sales at the workshop.

The thesis was carried out in co-operation with the Konala collision repair workshop of Autokeskus Oy. Konala Skoda general repair shop of Autokeskus Oy uses VideoCheck, which is utilized for creating the operation model for the collision repair workshop. The profitability of the VideoCheck operations and other operations were investigated by interviewing the Skoda general workshop supervisors and other Autokeskus Konala staff as well as utilizing the available online material. The customers awareness and willingness regarding the topic is discussed in the survey.

The result of this thesis was a complete VideoCheck operation model for the collision repair workshop, which can be utilized in the Autokeskus Konala collision repair workshop as well as in other collision repair workshops where the collision repair process is similar. Pictures of the car's damage inspection are sent to the customer, the VideoCheck-video is sent when the car is dismantled and ready from the body mechanic, picture when the car is ready to be picked up and last step is customer satisfaction survey.

The VideoCheck service has achieved positive customer feedback and additional sales. Based on this thesis it can be concluded that the VideoCheck is profitable when and if the resources required to produce it can be found. The VideoCheck service increases trust between the workshop and the customer, which has been proven to have one of the biggest effects on building a long-term customer relationship. VideoCheck increases competitiveness and customer interest in the workshop.

Keywords: Workshop, VideoCheck, Customer service, Collision repair

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Yritysesittely Autokeskus Oy	2
3	VideoCheck	5
3.1	Järjestelmät ja laitteisto	5
3.2	Käyttäjät	6
3.3	Lisämyynti	7
3.4	Asiakastyytyväisyys	7
3.5	Autokeskus Konalan Skoda-yleiskorjaamo	8
4	Kolarikorjaamon toiminta	10
4.1	Autokeskus Konalan kolarikorjausprosessin vaiheet	10
4.2	Asiakkaan yhteydenotto	10
4.3	Vaurioiden tarkastus ja ajanvaraus	11
4.4	Asiakkaan vastaanotto ja korjauksen valmistelut	13
4.5	Korjausprosessi	13
4.6	Viimeistely ja auton luovutus	14
4.7	Laskutus ja asiakastyytyväisyys seuranta	14
5	VideoCheck kolarikorjaamossa	15
5.1	Kysely	16
5.2	Koulutus	19
5.3	Kustannukset	20
5.4	Toimintamalli	23
6	Yhteenveto	25
	Lähteet	27
	Liitteet	
	Liite 1: Kyselylomake	

Lyhenteet

SVT Suomen vahinkotarkastus Oy

NPS Net Promoter Score

1 Johdanto

Asiakastyytyväisyys on autoliikkeiden yksi tärkeimmistä prioriteeteista niin uusien autojen myynnin kohdalla kuin myös jälkimarkkinoinnin puolella. Niin kutsuttu vakioasiakas halutaan säilyttää ja pitkäaikaista asiakassuhdetta kunnioitetaan. Autoliikkeillä on siis jatkuva tarve parantaa toimintaansa säilyttääkseen asiakkaansa. Vuosia jatkunut kehittyminen on tehnyt joistain palveluista itsensänselvyyksiä luoden näin uuden normin autoliikkeiden toiminnalle. Tästä esimerkkinä vauriokorjauksen yhteydessä auton peseminen ja huollon yhteydessä tarjottava sijaisauto. Näistä alan normeista erottuakseen autoliikkeen tai korjauksen on annettava jotain lisäarvoa palvelulleen.

Digitalisaatio ja Covid-19-pandemia ovat tuoneet alalle uusia palveluja; yksi näistä on esimerkiksi auton nouto- ja palautuspalvelu huollon yhteydessä. CarNextin tutkimuksessa (Pandemic leads to big shift in buying habits: one in three drivers now likely to order a car online 2020) on myös todettu asiakkaiden kasvaneesta (noin 31 % vastanneista) halusta ostaa uusi auto internetistä toimitettuna suoraan omalle kotipihalleen. Asiakkaat haluavat käyttää älylaitetta tai tietokonetta autoliikkeen kanssa asioimiseen verkkoportaalin välityksellä, mikä ohjaa autoliikkeiden tulevaisuuden palvelutarjontaa. Ne autoliikkeet menestyvät, jotka tarjoavat tulevaisuudessa laadukkaimpia digitaalisia palveluita.

Jälkimarkkinointi on suuren autoliikkeen yksi parhaiten tuottavista segmenteistä. Tähän kategoriaan kuuluvat huolto, varaosien myynti ja vauriokorjaamo. Muutamilla merkkiorganisaatioilla on nyt uutena lisäpalveluna huoltotoimenpiteiden videointi osana määräaikaishuoltoa. Videot kuvataan auton ollessa nosturilla ja niissä tarkastetaan yleisimmät kuluvat osat ja kerrotaan niiden kunnosta, samalla tarjoten havaittujen puutteiden korjausta. Tämän palvelun suurena etuna on huollon toiminnan läpinäkyvyys, jolla luodaan asiakkaan ja autoliikkeen välille luottamusta.

Tämä insinöörityö on toteutettu yhteistyössä Autokeskus Oy Konalan kolarikorjaamon kanssa. Autokeskus Oy haluaa kehittää Konalan kolarikorjaamon asiakaspalveluprosessia ollakseen alalla edelläkävijä ja parantaakseen kilpailuasemaansa. Kolarikorjaamon asiakaspalveluprosessin parantamiseksi halutaan tuoda asiakkaille tarjolle jo huollon puolella oleva VideoCheck-palvelu. Tämän insinöörityön tarkoituksena on tuottaa suunnitelma siitä, miten ja minkälaisilla resursseilla VideoCheck-palvelun voi liittää osaksi kolarikorjaamon asiakaspalveluprosessia. Kolarikorjaamon VideoCheck-palvelun ei tullut olla välttämättä edes video, vaan se voisi olla lyhyt diaesitys kirjoitettujen kommenttien kera. Koska resurssit ovat rajalliset tulisi kuvattavat autot priorisoida vaurioiden laajuuden ja korjauskustannusten mukaan.

Insinöörityössä hyödynnetään jo huollon puolella käytössä olevaa Autokeskuk- sen VideoCheck-palvelua. VideoCheck-palvelun oletetaan parantavan asiakas- kokemusta ja mahdollisesti lisäävän joidenkin palveluiden myyntiä, kuten esi- merkiksi pyyhkijöiden sulkien vaihtoa jne. Insinöörityön tavoitteena on tuottaa VideoCheck-toimintamalli korikorjaamoon.

2 Yritysesittely Autokeskus Oy

Autokeskus on vuonna 1934 perustettu täyden palvelun autoliike. Yrityksen pit- kääikäinen ja nykyinen omistaja on Aro-Yhtymä, jonka on perustanut Simo Aro. Uusien autojen myynti on ollut osana yrityksen toimintaa alusta alkaen. Vuonna 1962 Autokeskus solmi ensimmäisenä eurooppalaisena yrityksenä Nissan Mo- tor Co. Ltd:n kanssa Datsunien maahantuontisopimuksen. Muutama vuosi tä- män jälkeen vuonna 1969 Simo Aro fuusioi perustamansa Katepal Oy:n ja Auto- keskuksen ja nimesi tämän yhtiön Aro-Yhtymäksi. (Virstanpylväitä.)

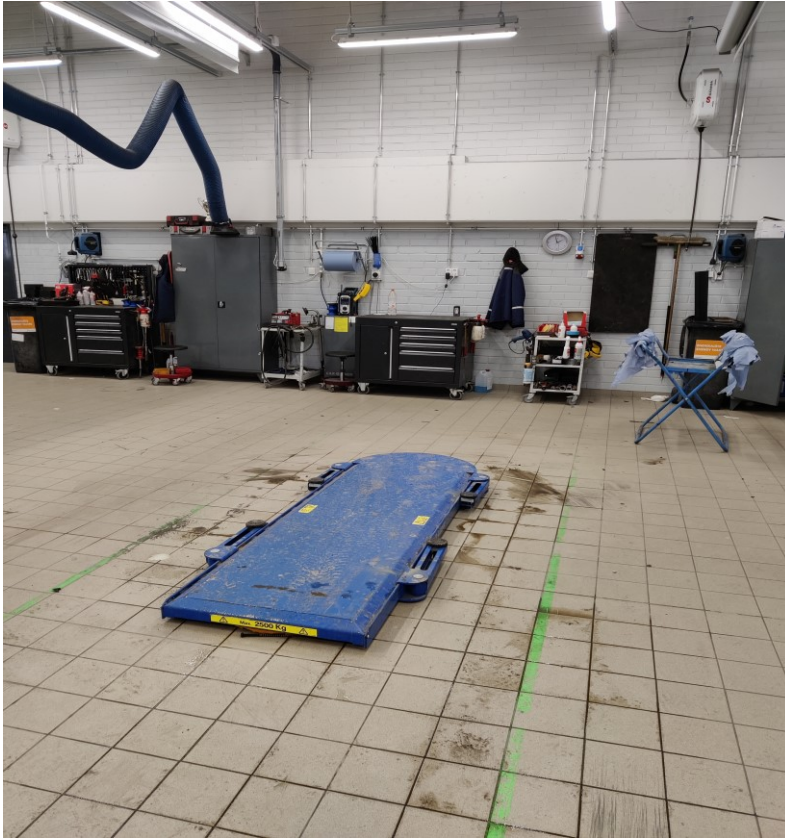
Autokeskus työllistää Suomessa noin 500 eri alojen ammattilaista. Sen liike- vaihto on suuruudeltaan noin 310 miljoonaa euroa (2019), ja sillä on seitsemän toimipaikkaa ympäri Suomea (Helsinki, Vantaa, Hämeenlinna, Turku, Hyvinkää, Tampere, Raisio). (Autokeskus; Virstanpylväitä.)

Autokeskus myy ja huoltaa kahdeksan eri valmistajan autoja (Kia, Skoda, BMW, Toyota, Citroen, Peugeot, Nissan, Ford). Uusien autojen lisäksi Autokeskus myy, ostaa ja vaihtaa käytettyjä autoja. Jälkimarkkinointi on suuri osa yrityksen toimintaa tarjoten huollon ja varaosamyynnin lisäksi kolarikorjaus palveluita asiakkailleen.

Autokeskuksen päätoimipaikkana toimii Konalan toimipiste. Se sijaitsee aivan Vihdin tien ja Kehä 1:n kupeessa Helsingin Konalassa. Autokeskuksen liiketoiminta siirtyi kokonaisuudessaan Konalan toimipisteeseen vuonna 1965, josta tuli Autokeskuksen vanhin toimipiste. Kiinteistöjä on jouduttu uudistamaan, ja kesällä 2017 Aro-Yhtymä aloitti rakennuttamaan Konalaan uutta autoliikettä. Rakentamisen ensimmäinen vaihe valmistui heinäkuussa 2018, ja tällöin uuteen kiinteistöön muutti huollon palvelut sekä varaosamyynti. Rakennushanke valmistui kokonaan vuonna 2019, ja virallisia avajaisia vietettiin kesäkuussa 2019. (Virstanpylväitä.)

Konalan korikorjaamossa työskentelee kahdeksan korimekaanikkaa ja kolme työnjohtajaa sekä korjaamopäällikkö. Korikorjaamon yhteydessä toimii maa-laamo, jossa työskentelee neljä automaalaria. Korikorjaamo voidaan luokitella keskisuureksi korjaamoksi työntekijöiden ja tehtyjen töiden lukumäärän perusteella. Keskiarvoinen työn kesto on noin 2–4 työpäivää ja keskimääräiset korjauskustannukset ovat noin 1700 euroa (Liikenne- ja kaskovakuutusvahinkojen välillä vaihtelua). Konalan korikorjaamolla on Autoalan keskusliiton korkein laatuoluokitus. ISO 9001 ja 14001-standardit ovat käytössä Kaikissa Autokeskuksen korikorjaamoissa. Korinkorjauksen laadunvalvontaa suoritetaan Autokeskuksen oman henkilöstön ja SVT:n toimesta.

Korimekaanikon työpisteeltä löytyy perustyökalujen lisäksi Car-O-Liner speed-autonostin, jonka suurena etuna on sen helppokäyttöisyys ja nopea kiinnitys koripenkkiin (kuva 1). Korimekaanikon työpisteen suunnittelussa on otettu huomioon työergonomia ja työturvallisuus. Kaikki korimekaanikon työhön vaadittavat työkalut ovat käden ulottuvilla (kuva 1).



Kuva 1. Korimekaanikon työpiste.

Työnjohtajat vastaavat korjaamopäällikön johdolla korjaamon toiminnasta. Kolmesta työnjohtajasta yksi on hallityönjohtaja, jonka tehtäviin kuuluvat Cabas-laskelmien päivittäminen ja varaosatilausten teko korimekaanikon löytäessä lisävaurioita sekä töiden ajoittaminen ja jakaminen tilanteen mukaan. Muut työnjohtajat vastaavat asiakaspalvelu prosessista, Cabas-laskelmien tekemisestä, vakuutusyhtiöiden kanssa asioimisesta, työnlaadun valvonnasta, vauriokuvien ottamisesta sekä laskuttamisesta. Korjaamopäällikön tehtävänä on kantaa vastuu korjaamon suoriutumisesta sekä sen raportoisesta autoliikkeen johdolle.

3 VideoCheck

VideoCheck-palvelulla tarkoitetaan korjauksen yhteydessä otettavaa videomateriaalia, joka lähetetään asiakkaalle nähtäväksi ja kommentoitavaksi. Videolla esitetään toimenpiteet, jotka sovittuun huoltoon tai korjaukseen kuuluvat sekä tarkastetaan ajoneuvon kunto. Videolla ilmoitetaan mahdollisista havaituista puutteista ja tarjotaan samalla näiden korjausta asiakkaalle. VideoCheckillä voidaan parantaa asiakaskokemusta ja lisätä myyntiä huollon tai muun korjauksen yhteyteen.

VideoCheckin on tarkoitus tukea korjaamon toimintaa ja tuoda toimintaan läpinäkyvyyttä ja luottamusta asiakkaan sekä korjaamon välille. Videot auttavat asiakasta havainnollistamaan autolle tehtäviä toimenpiteitä, jolloin asia on helpompi ymmärtää. Videossa olennaista on näyttää asiakkaalle auton kuluvien osien kunto sekä korjauksen kohteet. Mahdollisissa reklamaatiotilanteissa voidaan videolta tarkistaa auton kunto sen ollessa nosturilla.

Yksi VideoCheckin hyvistä puolista on lisämyynnin selkeämpi tarjoaminen asiakkaalle. Videolta selviää hyvin autossa olevat puutteet, ja niiden korjaus on helpommin perusteltavissa asiakkaalle. Tarkoituksena olisi, että lisäkorjausta voitaisiin tarjota helposti lähestyttävällä tavalla. Tämän takia VideoCheck-palvelulla voidaan olettaa olevan positiivinen vaikutus lisämyynnin määrään sekä asiakastyytyvyyteen. (Pakkanen 2019: 16.)

3.1 Järjestelmät ja laitteisto

Korjaamotoiminnassa olennaisinta on sen täydellinen hallinta. Kun korjaamon toiminta on sujuvaa, näkyy tämä positiivisena asiakaspalautteena ja kassavirtana. Tätä varten on olemassa korjaamohallintajärjestelmiä, joilla voidaan seurata ja organisoida koko korjaamon toimintaa.

Yksi yleisimmistä merkkiorganisaatioilla käytössä olevista järjestelmistä on CDK Globalin valmistama korjaamohallintajärjestelmä Automaster. Järjestelmä

tarjoaa käyttäjilleen suuren määrän toimintoja korjaamon toiminnan ylläpitämiseen. Automasteriin on saatavilla lisäosa nimeltä Mobiilimekaanikko, joka vähentää korjausprosessissa olevia kitkoja ja tekee siitä tehokkaampaa. Mobiilimekaanikolla mekaanikko pystyy tilaamaan varaosia, ottamaan kuvia työmääräykselle sekä ilmoittamaan työnjohdolle havaituista lisämyynnin mahdollisuuksista.

Korikorjaamossa on usein käytössä jokin korjaamonhallintajärjestelmä sekä Cabas-kustannuslaskentajärjestelmä. Cabas Korjaamo -sovelluksella voidaan luoda korjauslaskelmia kaikenlaisille ajoneuvoille. Sovelluksessa on käytössä henkilöautoja varten kaikkien työvaiheiden kestot, kuten varaosien vaihto, maalaus työt sekä esimerkiksi oikaisutyöt. Cabas-järjestelmään on saatavilla myös lisäosia, jotka ovat Cabas heavy, Cab Plan ja Cab Plan business intelligence. Cab Plan on tuotannosuunnittelujärjestelmä, joka mahdollistaa koko korjausprosessin tehokkaan suunnittelun. (CABAS Korjaamo 2015.)

VideoCheck-järjestelmää käytetään edellä mainittujen korjaamonhallintajärjestelmien tukena. Video lähetetään yleensä asiakkaalle tekstiviestillä tai sähköpostilla ja viestiin voidaan kirjoittaa kommentteja liittyen korjaukseen ja havaintoihin. Asiakkaan yhteystiedot ja korjattavan auton tiedot välittyvät VideoCheck-järjestelmään, jonka avulla video voidaan lähettää oikealle henkilölle. Jos video lähetetään auton ollessa vielä työn alla, on siitä kerrottava asiakkaalle, jotta hän ei luule videon olevan valmistumisilmoitus.

VideoCheck-palvelun tuottamiseksi on valittava laitteisto, jolla videointi ja datan tallennus sekä sen lähetys eteenpäin suoritetaan. Useimmissa korjaamoissa mekaanikko hoitaa kuvaamisen omalla tabletillaan. Käytössä voi kuitenkin olla älypuhelin tai digikamera tabletin sijaan.

3.2 Käyttäjät

VideoCheck-järjestelmien ja laitteiston käyttäjät koostuvat pääsääntöisesti mekaanikoista, varaosamyymästä, työnjohtajista ja asiakkaista. Jokaisen eri

käyttäjryhmän näkymä ja käyttömahdollisuudet eroavat toisistaan. Näiden käyttäjien lisäksi korkeamman tason esimiehet kuten korjaamopäälliköt ja osastovastaavat voivat tarkkailla korjaamon toimintaa järjestelmien kautta.

3.3 Lisämyynti

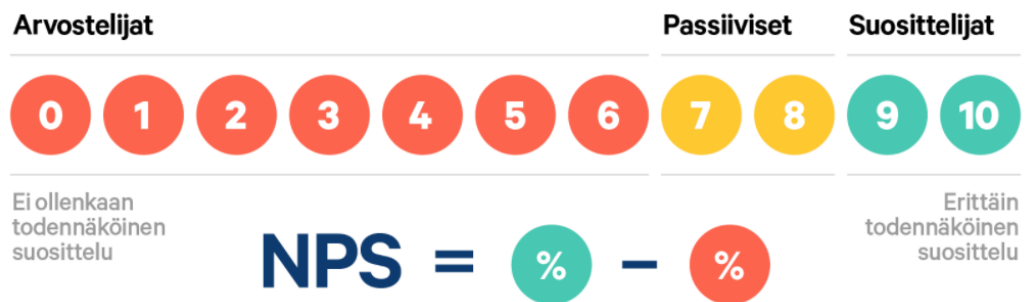
Yksi VideoCheckin hyvistä puolista on lisätöiden luotettavampi ja helposti ymmärrettävämpi tarjoamistapa asiakkaalle. Asiakkaan on videolta helppo tarkastaa, missä havaitut puutteet ovat, jolloin ei jää epäselväksi, mitä autosta tulee korjata. Jotta lisätöitä voidaan tarjota asiakkaalle, on työnjohtajan ilmoitettava niistä joko puhelimitse tai muilla keinoin. Joissain merkkiorganisaatioissa voi sähköpostiin lähetetyn VideoCheck-linkin kautta päästä VideoCheck-järjestelmän asiakassivulle, josta asiakas voi halutessaan tarkastella videota ja hyväksyä mahdolliset lisätyöt. Asiakkaalla on täten täysin hallinnassa se, mitä töitä hän haluaa hyväksyä ja mitä ei. (Pakkanen 2019: 13.)

3.4 Asiakastyytyväisyys

Autokorjaamon tarkoitus on palvella ja neuvoa asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla auton huolto- korikorjaustoimenpiteissä. Tämän takia asiakastyytyväisyyttä pidetään kasvavissa määrin korjaamon toiminnan keskiössä ja tulokseen vaikuttavana tekijänä. Uusien autoalan megatrendien keskiössä on nimenomaan asiakaspalvelu.

Autokorjaamoiden tulisi tuottaa palveluita, joissa asiakkaita hoidetaan yksilöllisesti ja heidän henkilökohtaiset tarpeensa huomioidaan. On huomattu, että asiakkaiden kohtaama empaattisuus ja luottamus korjaamon välillä vaikuttavat suoraan heidän uskollisuuteensa. (Famiyeh ym. 2018.)

Monet merkkiorganisaatiot seuraavat asiakastyytyväisyytensä tilannetta kyselyillä. NPS eli Net Promoter Score on asiakastyytyväisyysmittari, joka mittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja suositteluhalukkuutta. NPS-kysely mittaa asiakkaan suositteluhalukkuutta ja asiakastyytyväisyyttä arvosanoilla 1–10 (kuva 2).



Kuva 2.

NPS-pisteytys (Mikä on NPS ja miten sitä mitataan 2021).

Kysymykseen vastanneet voidaan jakaa kolmeen eri segmenttiin: arvostelijat, passiiviset ja suosittelijat. 3/11-säännön mukaan negatiivisen kokemuksen kokenut asiakas kertoo siitä 11 henkilölle ja positiivisen kokemuksen kokenut kertoo 3 henkilölle. NPS-kyselyssä passiiviset vastaukset kertovat, että palvelu on kokonaisuudessaan vastannut asiakkaan odotuksia. Jotta asiakkaat vastaavat NPS-kyselyyn huippupisteitä (9–10) vaaditaan asiakaspalvelulta ja koko korjausprosessilta asiakkaan odotukset ylittävää toimintaa, ja tätä varten korjaamot haluavat tuottaa asiakkailleen uusia VideoCheckin kaltaisia lisäpalveluita.

Yleisesti ottaen asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä VideoCheck-palveluun ja sillä onkin saavutettu hyviä NPS-lukuja. Olavi Pakkanen insinööriyöstä käy ilmi, että noin viiden kuukauden VideoCheck-asiakaspalaute otannassa kymmenestä palautteesta yhdeksän on ollut positiivisia ja NPS-luku on ollut keskiarvoltaan 90. Voidaan siis sanoa, että VideoCheckillä on positiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen. (Pakkanen 2019: 20.)

3.5 Autokeskus Konalan Skoda-yleiskorjaamo

Insinööriyössä tutustuttiin Autokeskus Konalan Skoda-yleiskorjaamossa käytössä olleisiin VideoCheck-järjestelmiin ja toimintoihin, joita muokkaamalla ja soveltamalla voidaan mahdollisesti hyödyntää korikorjaamon VideoCheck-palvelun suunnittelussa. Skoda-yleiskorjaamossa kaikilla mekaanikoilla oli käytössään tabletit, joilla videoimisen ja valokuvaamisen lisäksi mekaanikko pystyy

tilaamaan varaosat sekä ilmoittamaan mahdollisista lisätöistä työnjohtajille mobiilimekaanikon välityksellä.

Autokeskus Konalan Skoda-huolto valitsi mekaanikoiden käyttöön Samsung Galaxy Tab A -tabletin. Tablettiin löytyy paljon erilaisia lisävarusteita (kantohihnalla varustettu suojakuori) sekä siinä on hyvä kamera. Laitteen keskiarvoinen hinta veroineen (ALV 24 %) on noin 200 euroa, joten se on halpa verrattuna muihin tarjolla olleisiin tabletteihin.

Tabletissa on havaittu käytön aikana joitain puutteita. Suurin puute on ollut se, että tabletista puuttuu kokonaan salamavalo. Tämä vaikeuttaa mekaanikon VideoCheck-tarkastuksen kuvaamista, koska ajoneuvon ollessa nosturilla sen alla on pimeää ja mekaanikko joutuu käyttämään erillistä taskulamppua, jotta halutut asiat saadaan näkyville.

Käytössä olleita järjestelmiä olivat Automaster, Mobiilimekaanikko ja VideoCheck -videointijärjestelmä. Automaster-toiminnanohjausjärjestelmää käytettiin työmääräyksien luomiseen sekä resurssien varaamiseen ja korjaamon yleiseen hallintaan. Mekaanikolla oli mahdollisuus ottaa kuvia tabletillaan suoraan työmääräimelle mobiilimekaanikon kautta. Videoita ei voitu tallentaa työmääräimelle, minkä vuoksi käytössä oli erillinen järjestelmä niille.

Autokeskus Konalan Skoda-yleiskorjaamon VideoCheck-järjestelmää käyttävät mekaanikot, työnjohtajat, osastovastaavat ja varaosamyymäjät. Asiakkailla ei ollut käytössä omaa VideoCheck-järjestelmän portaalia. Asiakkaat saavat linkin videosta joko sähköpostiin tai puhelimeen tekstiviestillä ja lisättyötiedustelut hoidetaan puhelimitse. (Halme 2021.)

Asiakaspalaute VideoCheckistä on ollut positiivista. Asiakkaat ovat pitäneet videoista ja katsoneet videoita omien sanojensa mukaan useita kertoja. Tämä on motivoinut mekaanikoita ja työnjohtajia tuottamaan videoita kasvavissa määrin. (Halme 2021.)

4 Kolarikorjaamon toiminta

Kolarikorjaamon VideoCheck-palvelun luomisessa voidaan hyödyntää jo olemassa olevia yleiskorjaamon VideoCheck-järjestelmiä ja toimintamalleja. Kuitenkin yleiskorjaamoiden ja kolarikorjaamoiden toimintamallit ja prosessit eroavat toisistaan, joten se on huomioitava VideoCheck-palvelun luomisessa.

Suurimmat erot prosesseissa johtuvat työtehtävien erilaisuudesta keskenään. Yleiskorjaamossa työt kohdistuvat auton mekaniikkaan ja korikorjaamossa auton koriin. Töiden ajallisessa kestossa on suuri ero. Huoltokorjaustoimenpiteiden keskimääräinen kesto on noin 2–5 tuntia, kun taas korikorjauksen tyypillinen kesto on noin 2–4 työpäivää. Tämän takia korikorjauksen keskimääräinen korjauskustannus on yleensä merkittävästi suurempi kuin huoltokorjaustoimenpiteiden.

Asiakaskunta on kolarikorjaamossa samatyypistä kuin huoltokorjaamoissa, mutta suurena erona on kuitenkin se, kuka korjauksen maksaa. Korikorjauksen maksajana on hyvin tyypillisesti vakuutusyhtiö. Vahinkotyyppinä on erilaisia, mutta yleisimmät vahinkotyytit ovat liikenne-, kasko- ja vastuuvahinko. Vahinkotyyppien välillä on hieman eroa korjauskustannuksien suuruuksissa.

4.1 Autokeskus Konalan kolarikorjausprosessin vaiheet

Jotta voidaan luoda VideoCheck-toimintamalli, on kolarikorjaamon toimintaan pureuduttava ja on tunnistettava korikorjausprosessin vaiheet. Autokeskus Konalan kolarikorjaamon toiminnan prosessi voidaan jakaa karkeasti kuuteen eri vaiheeseen, jotka pitävät sisällään erilaisia tehtäviä. Näihin vaiheisiin osallistuvat korikorjaajat, automaalarit, työnjohtajat ja asiakkaat.

4.2 Asiakkaan yhteydenotto

Korikorjauksen prosessi lähtee liikkeelle asiakkaan yhteydenotosta. Autokeskus Konalan kolarikorjaamossa asiakas pystyy halutessaan ottamaan yhteyden

kolarikorjaamon työnjohtoon tai korjaamopäällikköön puhelimitse, sähköpostilla, tekstiviestillä tai tulemalla paikan päälle. Näistä tavoista suosituin on puhelinsoitto.

Yhteydenotossa on tärkeää selvittää asiakkaan yhteystiedot ja korjattavaksi tulevan auton tekniset spesifikaatiot, joista tärkein on auton rekisterinumero. On hyvä kysyä jo tässä vaiheessa, kuka mahdollisen korjauksen maksaa. On kuitenkin hyvä muistaa, että asiakas on aina korjausaikaa varatessaan korjauksen oletusmaksaja. Yksi tärkeimpiä asiakkaan yhteydenotossa sovittavia asioita on vauriotarkastusajan varaus. Vauriotarkastusta helpottaa, jos asiakkaalta kysytään jo ennakoon, missä kohdassa autossa on vaurioita.

Vauriotarkastusaika varataan CabPlaniin. Varauksesta käy ilmi asiakkaanyhteystiedot sekä ajoneuvon tekniset tiedot.

4.3 Vaurioiden tarkastus ja ajanvaraus

Vaurioiden tarkastuksen tekee työnjohtaja, asiakkaan ja auton yleensä ollessa korjaamolla. Auto on voinut saapua korjaamolle hinausautolla, jolloin asiakas ei ole mukana vauriotarkastuksessa. Joissain tapauksissa vaurioiden tarkastus voidaan suorittaa etänä asiakkaan lähettämien kuvien perusteella, jolloin auton eikä asiakkaan tarvitse tulla korjaamolle ennen korjausta. Suurin riskitekijä siinä kuitenkin on se, että asiakkaan lähettämistä kuvista ei käy ilmi kaikki vauriot, jolloin voi ilmetä ongelmia auton saapuessa korjaukseen.

Autokeskus Konalassa auton vaurioiden tarkastus suoritetaan vauriotarkastuksille tarkoitettussa tilassa, josta löytyvät perustyökalut sekä ajosilta-nosturi. Vauriot tulee tarkastaa huolellisesti, jotta voidaan kartoittaa vaurioiden suuruus mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Tämä helpottaa työaika- ja varaosaresursien varaamista ja minimoi mahdolliset ikävät yllätykset.

Työnjohtaja kuvaa vauriot digikameralla tai älypuhelimella. Käytettävissä digikameroissa on Wifi-ominaisuus, joka mahdollistaa kuvien siirtämisen suoraan

Autokeskuksen kolarikorjaamon Onedrive-tietokantaan. Digikameroilla pystytään ottamaan myös videoita. Jokaisella työnjohtajalla on käytössään älypuhelin, jolla voidaan suorittaa samat toimenpiteet kuin digikameralla, mutta tallennus yhteiseen Onedrive-tietokantaan on hankalampaa.

Vaurioiden valokuvaus tehdään aina mahdollisimman informatiivisella tavalla; jokaisen kuvan on tuotettava lisäarvoa kuvan katsojalle. Kuvaamisessa toistuu seuraavat asiat. Ensimmäisenä kuvana on auton yleiskuva. Tässä kuvassa auton tulee olla maan tasolla ja kuvassa tulee näkyä rekisterinumero sekä auton yleinen kunto. Kuva otetaan yleensä viistosti etu- tai takakulmasta siten, että valokuvassa näkyy rekisterinumero ja auton toinen kylki. Toisessa ja sen jälkeisissä kuvissa edetään systemaattisesti eteenpäin niin kauan, kunnes kaikki auton vauriot on saatu dokumentoitua tarkasti mahdollisuuksien mukaan. Viimeisenä kuvataan auton ajokilometrit.

Vauriotarkastuksessa otetut kuvat siirretään Cabas-laskelmaan, jonka mukana ne voidaan lähettää vakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiöt hyväksyvät valokuvien lisäksi myös lyhyitä videoita, joissa auton vauriot näkyvät selkeästi. Kuvat ovat näkyvillä myös korimekaanikoille ja automaalarille korjauksen selkeyttämiseksi.

Työnjohtajan dokumentoinnin ja Cabas-laskelman tulosten perusteella voidaan määrittää korjaukseen tarvittavat osat sekä työaikaresurssit. Autokeskus Konalassa on käytössä CabPlan. Työnjohtaja varaa CabPlanista resurssit korimekaanikolle ja maalarille.

Cabas-laskelman, CabPlan-resurssienvarauksen sekä mahdollisten varaosien tilauksen lisäksi työnjohtajan tehtävänä on luoda Automasteriin korjauksen ajanvaraus. Automasterin ajanvarauslomake tulostetaan asiakkaalle vauriotarkastuksen yhteydessä. Koko vauriotarkastus sekä korjauksen ajanvarausprosessiin kuluu aikaa noin 30 minuuttia.

4.4 Asiakkaan vastaanotto ja korjauksen valmistelut

Sovittuna korjauksen ajankohtana asiakas tuo autonsa avaimet korikorjaamon asiakaspalvelutiskille. Asiakas voi myös tuoda autonsa avaimet korjaamon aukioloaikojen ulkopuolella kiinteistön toisessa päässä sijaitsevaan avainlaatikkoon.

Asiakkaan yhteystiedot varmistetaan ja sovitut korjaustoimenpiteet käydään läpi. Jos korjauksen maksajassa on epäselvyyttä, on tärkeää viimeistään tässä vaiheessa selvittää maksaja, ellei maksaja ole asiakas itse. Automasterin ajanvaraus muutetaan työmääräykseksi, minkä jälkeen lomake tulostetaan. Lomakkeesta käy ilmi sovitut korjaustoimenpiteet ja asiakkaan yhteystiedot. Asiakkaan on allekirjoitettava työmääräys.

Työmääräyksen allekirjoittamisen ja avainten luovuttamisen jälkeen asiakas on vapaa lähtemään. Työnjohtaja tulostaa Cabas-laskelman ja laittaa sen työmääräyksen lisäksi muovitaskuun auton avainten kera.

Ennen korjauksen aloittamista auto pestään, jolloin korjaustoimenpiteiden suorittaminen on huomattavasti helpompaa ja mukavampaa. Pesun jälkeen auto jää odottamaan korjauksen aloittamista.

4.5 Korjausprosessi

Auton ollessa pesty korimekaanikko noutaa korjattavan auton työpisteelleen (kuva 1). Ennen työn aloitusta korimekaanikko lukee työmääräyksen ja Cabas-laskelman huolellisesti läpi varmistuakseen autolle tehtävistä korjaustoimenpiteistä.

Koritöiden ensimmäinen osuus koostuu purkutöistä. Vaadittavat kohteet puretaan, jotta mahdolliset oikaisu- ja maalaustyöt voidaan suorittaa laadukkaasti. Autoa purettaessa voi löytyä lisävaurioita, jotka tulee dokumentoida vakuutusyhtiölle ja raportoida asiakkaalle niiden vaikuttaessa korjausaikatauluun. Samalla suoritetaan mahdollinen varaosien lisätilaus.

Koritöiden ollessa valmiita auto siirtyy maalaamon puolelle. Maalaustyöt suoritetaan seuraavassa järjestyksessä pohjatyöt, suojaus, ruiskutus. Viimeisenä maalaustyön vaiheena on usein jokin kiillotus mutta tämä suoritetaan, vasta kun auto on kasattu korimekaanikon toimesta.

Maalauksen jälkeen työnjohtaja tarkastaa maalaustuloksen, minkä jälkeen korimekaniikko kokoaa auton valmiiksi. Kun auto on koottu, työnjohtaja tarkastaa auton ja huomauttaa löytämistään epäkohdista maalarille tai korimekaanikolle, jos huomautettavaa on.

4.6 Viimeistely ja auton luovutus

Auton ollessa valmis korikorjaamosta siitä tulee poistaa kaikki korikorjauksessa aiheutunut lika ja pöly. Auton ollessa pesty työnjohtaja tarkastaa auton vielä kerran varmistuakseen siitä, että auto on korjattu oikein ja vastaa auton kolaria edeltänyttä kuntoa.

Kaiken ollessa kunnossa asiakkaalle ilmoitetaan joko tekstiviestillä tai puhelinsoitolla auton olevan valmis noudettavaksi. Samalla muistutetaan asiakasta hänen mahdollisista maksuvelvoitteistaan.

Asiakkaan saapuessa noutamaan autoaan pyydetään asiakasta näyttämään joko työmääräyksen kopiota tai mahdollista tekstiviestiä, jotta varmistutaan auton kuuluvan hänelle. Jos asiakkaalla ei ole mukana kumpaakaan voidaan henkilöllisyys todentaa henkilöllisyystodistuksella.

4.7 Laskutus ja asiakastyytyväisyys seuranta

Yksi työnjohtajan tärkeimmistä tehtävistä on laskuttaminen. Autokeskuksella laskuttaminen tapahtuu Automaster-toiminnanohjausjärjestelmällä. Laskuttaminen suoritetaan joko suoraan maksupäätteellä asiakkaalta hänen ollessaan korjaamolla tai verkkolaskun muodossa.

Korjaamon toimintaa voidaan analysoida monilla eri laskentatavoilla, mutta yksi tärkeimmistä korjaamon toiminnan mittareista on asiakastyytyväisyys. Autokeskuksella seurataan asiakastyytyvää NPS-kyselyllä. Kysely on seuraavanlainen:

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit huoltopalveluitamme lähipiirillesi? (0 = erittäin epätodennäköisesti, 10 = erittäin todennäköisesti).
2. Pitikö autonne korjaukselle annettu aikatauluarvio, ja informoitiinko teitä hyvissä ajoin auton mahdollisesta valmistumisajankohdan muuttumisesta (Kyllä/ei)?
3. Selvitettiin teille autoon tehtyjä korjaustoimenpiteitä (Kyllä/ei)?
4. Johtuiko heikko palvelutaso A) teknisestä, B) asiakaspalvelullisesta, C) jostain muusta syystä?
5. Avoin palaute.

5 VideoCheck kolarikorjaamossa

Korikorjaamon toiminnan erottuessa yleiskorjaamon toiminnasta merkittävästi on VideoCheck prosessinkin oltava erilainen. Korikorjauksen yhteyteen tulevan VideoCheck-palvelun on oltava asiakkaiden lisäksi hyödyllinen myös korjaamon kannalta, sillä sen on parannettava joko asiakastyytyvää tai myyntiä. Tämän takia VideoCheck-toiminnan täytyy olla tehokasta ja videoiden sisällöltään informatiivisia.

Koska kyseessä on uusi palvelu, on hyvä kartoittaa asiakkaiden tietoisuutta ja mielenkiintoisuutta aihetta kohtaan. Tässä insinööriyössä tämä suoritettiin asiakaskyselyllä.

Koulutuksien ja muiden kustannuksien määrä on ratkaisevassa roolissa, kun puhutaan palvelun tuoton kannattavuudesta. Näiden molempien kustannuksien

suuruusluokka on selvitettävä, jotta VideoCheck-palvelun kannattavuutta voidaan puntaroida mahdollisia saavutettavia hyötyjä vasten. Kun kustannukset ovat selvillä, voidaan toimintamalli luoda käytössä olevien resurssien puitteissa.

5.1 Kysely

Kyselyn luomisessa on tärkeää keskittyä hyvien kysymyksien luomiseen, jolloin saadaan juuri sellaista dataa, jota tarvitaan. Kysymystyyppejä on muutamia erilaisia, kuten avoimet ja suljetut kysymykset. Avoimissa kysymyksissä vastaaja vastaa esimerkiksi kirjoittamalla kommentteja, kun taas suljetuissa kysymyksissä on rajatut vastausvaihtoehdot kuten kyllä ja ei. Kyselyssä on tärkeää olla kysymättä samaa asiaa uudelleen sekä olla kysymättä yhdellä kysymyksellä montaa eri asiaa. (SurveyMonkey 2021.)

VideoCheckin kannalta on ensiarvoisen tärkeää selvittää, onko asiakkailla halua ja kiinnostusta aihetta kohtaan. Tämä toimii joidenkin kyselyn kysymysten luomisen ohjenuorana. Koska palvelu tuottaa lisäkuluja korikorjaamolle, on myös mielenkiintoista selvittää, ovatko asiakkaat valmiita maksamaan palvelusta. Kysely tuottaa dataa juuri näihin kysymyksiin.

Valmis kysely sisältää viisi kysymystä (ks. Liite 1). Ensimmäisen kysymyksen tarkoitus on virittää kyselyn täyttäjän sellaiseen mielentilaan, jossa hän joutuu hieman miettimään, mitä hän haluaa, ja samalla ajattelemaan koko korikorjauksen prosessia ja jo tarjolla olevia palveluita. Tämän jälkeinen kysymys selvittää, onko asiakas tietoinen VideoCheckistä. Kolmas kysymys on relevantti niille kyselyyn vastaajille, jotka vastaavat toiseen kysymykseen ei. Tarkoituksena on selventää hieman, minkälainen palvelu VideoCheck on ja mitä se pitää sisällään. Neljännessä kysymyksessä selvennetään uudelleen kyselyyn vastanneen henkilön innokkuutta VideoCheckiä kohtaan. Viimeinen kysymys on kysymyksistä kaikista mielenkiintoisin. On mielenkiintoista analysoida sitä, ovatko ne kyselyyn vastanneet henkilöt, jotka asiasta tietävät, valmiita maksamaan palvelusta.

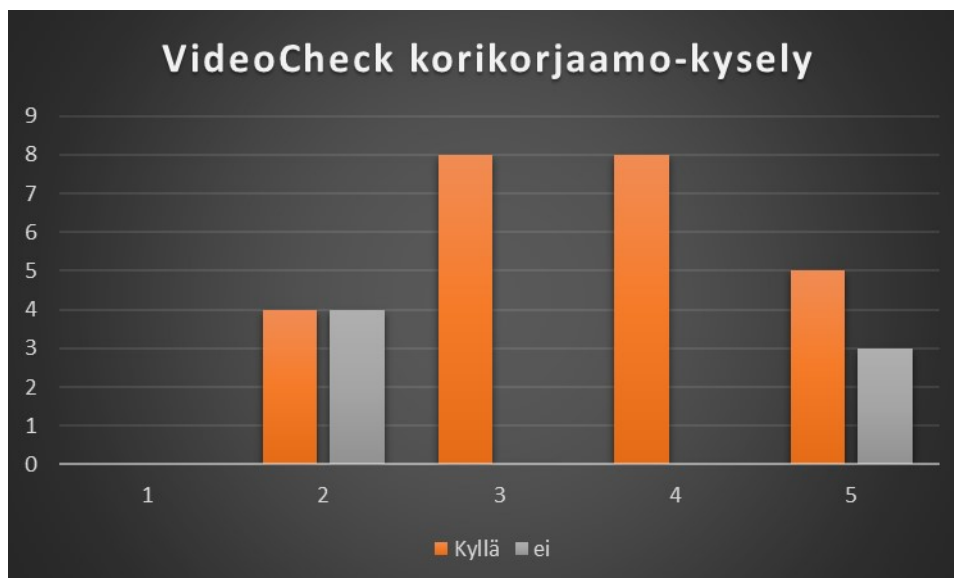
Kyselyn otanta-aika oli 23.3.2021–9.4.2021. Kysely suunnattiin Autokeskus Konalan korikorjaamon asiakkaille ja sekä muille asiakkaille, joille korikorjauksen prosessi ja palvelut ovat tuttuja. Kyselyyn vastaamista tulostetulle lomakkeelle ehdotettiin asiakkaille auton luovutuksen yhteydessä. Asiakkaiden lisäksi vastanneet henkilöt saivat kyselyn kuvan muodossa tai tulostettuna versiona.

Koska otanta-aika oli lyhyt, kyselyyn pyydettiin vastaamaan 20:ta henkilöä, joista 8 henkilöä vastasi kyselyyn. Vastaamisprosentti kyselyyn oli 40 %.

Kyselyn kysymykset olivat seuraavanlaiset:

1. Minkälaisia palveluita kaipaisit osaksi korikorjausta?
2. Tiedätkö mikä on VideoCheck? (Kyllä/ei).
3. Haluaisitko videotarkastuksen autostasi, sen ollessa korikorjauksessa, videolla esitetään auton vaurioiden laajuus sekä yleisimpien kuluvien osien kunto? (Kyllä / ei).
4. Olisiko tämä palvelu mielestäsi hyödyllinen? (Kyllä / ei).
5. Olisitko valmis maksamaan videotarkastuksesta? (Kyllä / ei).

Kuvasta 3 nähdään kaikkien kyselyyn vastanneiden vastaukset ja niiden jakauma.



Kuva 3. Korikorjaamon VideoCheck kyselyn tulokset

Kuvassa 3 ensimmäinen kysymys on jätetty tyhjäksi, koska se oli avoin kysymys ja vastauksia ei voi analysoida kuvaajan muodossa. Ensimmäiseen kysymykseen 20 vastaajasta vastasi 4 henkilöä, joista kaksi mainitsi haluavansa veloituksettoman sijaisauton kolarikorjauksen yhteyteen. Muut ensimmäiseen kysymykseen vastanneet vastasivat en osaa sanoa.

Mielenkiintoista kuvasta 3 on huomata se, että vaikka puolella kyselyyn vastanneista ei ollut tietoa, minkälainen palvelu VideoCheck on, niin jokainen vastaaja kuitenkin haluaisi VideoCheck-videon autostaan sen ollessa korjaamolla ja kokisi sen olevan heille hyödyllinen. Tämä vahvistaa sen, että palvelulle on kysyntää, jos sellainen on tarjolla. Yli 60 prosenttia vastanneista olisi jopa valmiita maksamaan palvelusta. Korikorjaamon tulee kuitenkin miettiä tarkkaan, veloittaako VideoCheck-palvelustaan, koska jos asiakas maksaa palvelusta, niin silloin odotukset kasvavat palvelun laadun ja sisällön suhteen. Kyselyssä ei otettu kantaa siihen, kuinka paljon asiakkaat olisivat valmiita palveluta maksamaan.

Kyselyä voidaan pitää onnistuneena, vaikka otanta olikin pieni. Kysely todistaa sen, että asiakkailta ja muilta vastanneilta on selkeää halukkuutta ja innostusta aiheetta kohtaan jopa niin paljon, että ovat siitä valmiita maksamaan. Autokeskus Konalan kolarikorjaamossa on saatu asiakkailta palautetta, että jos tarjolla olisi

samankaltainen videointi kuin perushuollossa, olisi se fantastista. Tämä luo uskoa ja halukkuutta luoda VideoCheck-toimintamalli, kun tiedetään, että palvelulle on kysyntää.

5.2 Koulutus

Suuressa merkkiorganisaation toimipisteessä on tärkeää, että jokainen osaa omatoimisesti käyttää järjestelmiä ja laitteita. Tämä varmistaa prosessin sujuvuuden ja vähentää siinä olevia kitkoja. Koska kyseessä on uusi palvelu, johon liittyy uusia toimenpiteitä ja järjestelmiä, tulee niitä käyttävät henkilöt kouluttaa. Ensimmäisen koulutuksen täytyy olla vaatimustasoltaan sellainen, että se sopii kaikille erilaisille henkilökohtaisille lähtötasoille.

Koulutuksen pääasiana on opettaa miten auton vauriot sekä kuluvat osat kuvataan. Kuvaus täytyy suorittaa tarpeeksi rauhallisesti, jotta videosta saa selvää ja että videosta käy ilmi ammattimaisuus. Videolla täytyy pystyä puhumaan selkeällä ja kuuluvalla äänellä, jotta katselija saa videosta mahdollisimman paljon informaatiota. Vaadittavat kohteet tulee kuvata tarpeeksi läheltä, jotta videolta pystyy erottamaan myös tarkkoja yksityiskohtia. Auton tulisi olla nosturilla purettuna ja korikorjaustöiden osalta valmis. Videolla tulisi käydä ilmi auton korjauksen senhetkinen tilanne sekä sen yleinen ja kuluvien osien kunto. Yleisellä kunnolla tarkoitetaan auton korinosia, kuten ovet, puskurit yms. Kuluvat osat, joiden kunnan täytyy ilmetä videolla kommenttien kera ovat renkaat, jarrut, iskunvaimentimet, jouset, tuulilasi sekä tuulilasinpyyhkijät. Jos autossa on muita ajohaaittaavia vikoja ja puutteita, tulee nekin mahdollisuuksien mukaan videoida ja vähintäänkin ilmoittaa niistä asiakkaalle. Jos autosta on löytynyt korikorjaustöiden aikana lisävaurioita, tulee niistä kertoa videolla.

Koulutukseen valittavien korimekaanikoiden tulisi oltava mielellään sellaisia, joilla olisi taustaa autojen mekaanisten vikojen korjauksesta, jolloin heillä on ymmärrystä ja osaamista tarkistaa auton osien kunto. Jos korikorjaamossa ei sellaisia korimekaniikoita ole, täytyy heidät opettaa tarkastamaan kuluvat mekaaniset osat.

Koulutuksen kesto määräytyy sisällön mukaan. Ensimmäinen VideoCheck-koulutus voisi olla puolen päivän tai jopa koko päivän mittainen, ja siinä käytäisiin vaadittavat toimintaohjeet läpi, jotta korimekaanikko voisi alkaa sen käyttöä omatoimisesti opettelemaan. Ensimmäisen koulutuksen jälkeiset koulutukset voisivat olla täydentäviä koulutuksia, joissa käytäisiin läpi järjestelmien päivityksiä sekä siihen tehtyjä muutoksia.

Koulutuksen sisältö voisi olla seuraavanlainen:

1. Perehdytys siihen, mikä on VideoCheck ja mitä sillä tavoitellaan
2. Tärkeimpien ominaisuuksien läpikäynti
3. VideoCheck-toimintamallin läpikäynti
4. Lopuksi kertaava koe, jossa kysyttäisiin järjestelmän käyttämiseen ja toimintamalliin liittyviä kysymyksiä.

Jos kyseessä olisi koulutus sellaisille korimekaniikoille, joilla ei olisi mekaanisen korjaamon taustaa, voitaisiin tämän jälkeen käydä läpi asiat, jotka pitää ymmärtää, jotta voi diagnosoida kuluvien osien kuntoa.

5.3 Kustannukset

VideoCheckin kustannukset muodostuvat siihen käytetyn ajan (mukaan lukien koulutus) sekä järjestelmien ja laitteiston mukaan. Näistä suurin kustannus syntyy ajasta.

Autokeskus Konalassa koritöiden tuntiveloitushinta on sopimuksen mukaan 99 €:n ja 110 €:n välillä. Tulevissa laskelmissa käytetään näiden keskiarvoa, joka saadaan laskelmalla:

$$(99 \text{ €} + 110 \text{ €}) / 2 = \mathbf{104,5 \text{ €}}$$

Se miksi kustannuksia aloitetaan miettimään ensimmäisenä käytetyn ajan kautta, on seurausta siitä, että nykyiset suuret merkkiorganisaatioiden korjaukset ovat toiminnaltaan tehokkaita ja aika on korjauksen kaikkein arvokkain resurssi.

Skoda-yleiskorjauksessa mekaanikoilla menee aikaa keskimäärin 5–10 minuuttia videon tekemiseen ja lisätöiden kysymiseen järjestelmien käytön ollessa hallussa. Voidaan olettaa, että kolarikorjauksessa VideoCheck videon luomiseen menee keskivertokorimekaanikolta saman verran. Yhden VideoCheck-videon verollinen hinta saadaan siihen käytetyn ajan ja keskimääräisen tuntiveloitushinnan tulona:

$$104,5 \text{ €} \times 0,167 \text{ h} = \mathbf{17,4 \text{ € (sis. ALV 24 \%)}}$$

Jos asiaa ajatellaan siten, että keskiverto korimekaanikko purkaa ja tekee peltityöt keskimäärin 2–3 autoon alkuviikosta, jolloin korjattavia autoja tulee korjaukseen eniten, saadaan päivittäiseksi VideoCheck-kustannukseksi per mekaanikko

$$3 \times 17,4 \text{ €} = \mathbf{52,25 \text{ € (sis. ALV 24 \%)}}$$

Voidaan näin ollen puhua siis suurehkosta summasta sellaisena päivänä, kun videoita luodaan paljon. Jos asiaa suhteuttaa korimekaanikon päivän palkan suuruuteen, joka on keskituntiansion korimekaanikoilla 18,5 €, saadaan

$$18,5 \text{ €} / \text{h} \times 7,5 \text{ h} = \mathbf{138,75 \text{ €}}, \text{ jolloin}$$

$$52,25 \text{ €} / 138,75 \text{ €} = \mathbf{\sim 38 \%}$$

Vilkaan VideoCheck-päivän kulut ovat siis noin 38 prosenttia korimekaanikon päivittäisen palkan suuruudesta. Onkin siis ehdotonta, että VideoCheckin tuottaminen näkyy vähintään positiivisena asiakaspalautteena ja hyvässä tapauksessa lisämyynnin kasvamisessa.

Koulutukseen kuluvan ajan kustannukset saadaan, kun kerrotaan koulutuksen kesto ja keskimääräinen tuntiveloitushinta, johon lisätään korimekaanikon keskituntiansio:

$$4 \text{ h} \times 104,5 \text{ €} + (4 \text{ h} \times 18,5 \text{ €}) = \mathbf{492 \text{ € (sis. ALV 24 \%)} / \text{mekaanikko}}$$

Tähän summaan tulee vielä lisätä kouluttajan palkkio. Laskelmassa ei ole huomioitu kouluttajan palkkiota, koska se on sopimuskohtainen kulu ja korvaus on neuvoteltavissa. Kouluttaja voi olla esimerkiksi jokin konsernin oma työntekijä.

Koulutuksen hinta veroineen per mekaanikko on siis noin 500 euroa, joka on inhimillinen määrä mahdollisesta asiakaspalautteen ja lisämyynnin kasvun odotetusta potentiaalista.

Alustavan suunnitelman mukaan Autokeskus Konalassa kolme korimekaanikkoa saa ensimmäisenä käyttöönsä tabletin. Tabletissa ovat samat ominaisuudet kuin Skoda-yleiskorjaamossa. Korimekaanikoilla on aluksi käytössään tabletilla vain mobiilimekaanikko mutta järjestelmiä voi olla useampia. Tablettien verottomat kustannukset lasketaan siten, että tablettien määrä kerrotaan niiden verottomalla ostohinnalla,

$$3 \times (200 \text{ €} \times 0,76) = \mathbf{456 \text{ €}}$$

Lisävarusteiden verottomat kustannukset ovat yhteensä noin

$$3 \times (60 \times 0,76) = \mathbf{136,8 \text{ €}}$$

Laitteiston verottomat kustannukset ovat yhteensä siis

$$456 \text{ €} + 136,8 \text{ €} = \mathbf{592,8 \text{ € (ALV 0 \%)} }$$

Muut VideoCheckin kustannukset muodostuvat järjestelmien ylläpidon kustannuksista sekä koulutuksista. Kun kaikki kulut lasketaan yhteen, saadaan kolmen korimekaanikon VideoCheck-kustannuksiksi yhteensä

492 € + 592,8 € = **1084,8 €**

Kulujen yhteen laskennassa ei ole otettu huomioon koulutuksen vetäjän palkkiota, laskettua keskimääräistä yhden videon hintaa eikä myöskään VideoCheck-järjestelmien ylläpitokuluja. Kun muiden kulujen määrä on selvillä, voidaan ne laskea tähän kokonaiskustannus tulokseen.

Kaiken kaikkiaan kulut ovat ideaalitulanteessa vähäiset, jolloin VideoCheck-toiminta voidaan aloittaa matalallakin kynnyksellä, jos vaadittavat järjestelmät ovat jo olemassa. Jos kuluissa halutaan säästää, voi koulutuksen järjestää esimerkiksi korjaamon työnjohtajalle tai korjaamovastaavalle, jolloin korimekaanikoita voidaan opastaa käytössä yksilöllisemmin eikä kaikkien kolmen korimekaanikon tarvitse olla koulutuksessa yhtä aikaa. Ideaali olisi, jos yksi etevä korimekaniikko oppisi VideoCheck-laitteiston käytön niin hyvin, että hän voisi opastaa muita sen käytössä.

5.4 Toimintamalli

VideoCheckin toimintamallin suunnitteluun vaikuttaa korikorjausprosessi yleisesti sekä käytössä olevat resurssit. Jos resurssit ovat rajattomat ja videoita voidaan tehdä jokaisesta korjauksessa olevasta autosta, niin tilanne on hyvä, mutta jos tämä ei käy, joudutaan kuvattavat korjaukset priorisoimaan joko korjauksen hinnan tai vaurioiden mukaan.

Priorisoinnissa on tärkeää huomioida auton vaurioiden laajuus ja niiden luokka. Jos autossa on selkeästi esillä olevat vauriot esimerkiksi puskurissa pintanaarmuja, ei se olisi prioriteettilistassa ensimmäisenä. Vaurioiden laajuuden ollessa epäselvä, esimerkiksi jos olisi tiedossa, että autossa on mitä ilmeisimmin lisävaurioita, jotka selviävät vasta, kun autoa aletaan purkamaan, tulisi siitä ehdottomasti tehdä VideoCheck-video. Priorisoinnin on oltava perusteltavissa ja jonkun korjaamon esimiehen on otettava siitä vastuu, jos kaikkia korjauksessa olevia autoja ei keretä kuvaamaan.

Autokeskus Konalan korikorjauksen kuuden vaiheen perusteella voidaan luoda VideoCheck-toimintamalli. Toimintamalli luodaan käytössä olevien resurssien puitteissa. VideoCheck-toimintamallin vaiheet ovat seuraavat:

1. Vauriotarkastuskuvat lähetetään asiakkaalle sähköpostiin tai tekstiviestillä puhelimeen.
2. Auton ollessa nosturilla peltitöiden osalta valmis, korimekaanikko suorittaa videotarkastuksen autolle. Videolta täytyy käydä ilmi auton senhetkinen tilanne korjaamalla ja yleisempien kulumien osien kunto. Videoinnin jälkeen on asiakkaalle selvennettävä, mitä mahdolliset lisätyöt maksavat. Lisämyynnin kyseleminen olisi paras suorittaa puhelimitse, jotta varmistetaan asiakkaan nopeasta vastauksesta. Sähköpostia tai tekstiviestiä voidaan käyttää kyselemiseen, jos kyseessä on jokin sellainen lisätyö, jonka suorittamiseen ei kulu paljon aikaa ja joka voidaan suorittaa vaikuttamatta korjausaikatauluun merkittävästi kuten esimerkiksi pyyhkijöiden sulkien vaihto.
3. Kun auto on valmis ja pesty, siitä otetaan yleiskuva, josta täytyy näkyä se, että auton vauriot ovat korjattu sekä rekisterinumero. Tämä kuva lähetetään asiakkaalle perinteisin menetelmin (sähköposti tai tekstiviesti).
4. Asiakkaalle lähetetään auton noutamisen jälkeen NPS-kysely, jolla tarkkaillaan asiakastyytyvyyden tilannetta. Kysely on samanlainen kuin aikaisemmin.

Toimintamalli on hyvin kattava ja vaatii ylimääräistä ajankäyttöä vain korimekanoilta ja on näin hyvinkin tehokas ja informatiivinen. Koko toimintamallin ydin on itse video, jonka on oltava selkeä ja hyvin tehty. Vaikka autosta ei tehtäisi VideoCheck-videota, voitaisiin toimintamallin muut vaiheet suorittaa silti normaalisti.

Jotta toimintamalli olisi toiminnoiltaan täydellinen, tulisi sen tukena olla VideoCheck-järjestelmä, joka olisi tarpeeksi monipuolinen. Järjestelmän tulisi

toimia saumattomasti asiakkaan ja korjaamon välillä ja sen tulisi olla tarpeeksi selkeä, jotta jokainen asiakas osaisi sitä käyttää. Erityisen tärkeää olisi videon selkeä esitystapa sekä lisätöiden hyväksymisen ja hylkäämisen helppous. Nykyinen VideoCheck-järjestelmä ei mahdollista tätä täysin vaan vaatii asiakkaalta enemmän. Ideaali olisi, jos koko VideoCheck-toiminta voitaisiin suorittaa asiakkaan ja korjaamon välillä jonkin portaalin välityksellä reaaliajassa.

6 Yhteenveto

VideoCheck palvelun perimmäisenä tarkoituksena on luoda asiakkaan ja korjaamon välistä luottamusta, joka on todistetusti tärkein asia luodessa pitkäaikaista asiakassuhdetta. VideoCheck-video pitää yleisesti sisällään auton kuluvienvien osien kuntotarkastuksen sekä joitain toimenpiteitä. VideoCheck-palvelulla on saavutettu positiivista asiakaspalautetta ja lisämyyntiä.

Tässä insinööriyössä luotiin VideoCheck-toimintamalli Autokeskus Konalan kolarikorjaamolle. Jotta toimintamalli voitiin luoda, täytyi tutustua kolarikorjausprosessiin ja jo yleiskorjaamon puolella olemassa olleisiin VideoCheck-järjestelmiin. Toimintamalleihin ja järjestelmiin tutustuttiin haastattelemalla Autokeskus Konalan henkilökuntaa sekä hyödyntämällä saatavilla ollutta verkkoaineistoa. Tarkoituksena oli selvittää tämän lisäksi, minkälainen vaikutus VideoCheckillä on asiakastyytyvyyteen. Insinööriyössä selvitettiin asiakkaiden mielenkiintoa VideoCheckiä kohtaan viisikohtaisella kyselyllä.

Tuloksena syntyi nelivaiheinen korikorjaamon VideoCheck-toimintamalli, joka on sisällöltään kattavampi kuin jo yleiskorjaamon. Toimintamallin vaiheet alkavat vauriotarkastuksesta ja päättyvät siihen, kun auto on jo luovutettu asiakkaalle ja asiakkaan tyytyväisyyttä seurataan NPS-kyselyllä. Vauriotarkastuskuvat lähetetään asiakkaalle joko sähköpostilla tai tekstiviestillä. Auton ollessa

korjaamalla asiakkaalle lähetetään VideoCheck-videon linkki sähköpostiin tai tekstiviestillä. Video kuvataan auton ollessa purettuna ja peltitöiden osalta valmiina korimekaanikon nosturilla. Videolla selvennetään auton sen hetkinen tilanne korjaamalla sekä näytetään vaurioiden laajuus. Tämän lisäksi asiakkaalle kerrotaan videolla yleisimpien kulumien osien kunto ja havaittuihin puutteisiin tarjotaan korjausta. Auton ollessa valmis asiakkaalle lähetetään kuva autosta pesytynä ja valmiina luovutettavaksi ja luovutuksen jälkeen asiakkaan tyytyväisyyttä korikorjaamon toimintaan selvitetään NPS-kyselyllä.

Kyselyyn vastasi 20 vastaajasta kahdeksan, joista jokainen haluaisi VideoCheck-videon autostaan sen ollessa korjaamalla ja kokisi palvelun hyödylliseksi. Kyselyn viimeisessä kysymyksessä selvitettiin, olisivatko asiakkaat halukkaita jopa maksamaan palvelusta, ja yli 60 prosenttia vastanneista vastasi kyllä. Kyselyssä ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta kommentoida, kuinka paljon olisi mahdollisesti halukas maksamaan palvelusta. Kyselyn perusteella voidaan todeta, että VideoCheck-palvelulle on kysyntää ja asiakkaat siitä varmasti pitävät.

Insinööriyön tavoitteet saavutettiin, vaikka saatavilla olevaa aineistoa oli niukasti ja kyselyn otanta-aika oli lyhyt. Toimintamallista tuli kattava ja toimiva kokonaisuus, jota voidaan hyödyntää Autokeskus Konalan kolarikorjaamossa sekä muissa kolarikorjaamoissa, joissa kolarikorjauksen prosessi on samankaltainen. Kysely tuki hyvin jo opittuja asioita ja toi lisäarvoa työlle.

Lähteet

Virstanpylväitä. Verkkoaineisto. Aro-Yhtymä. <<https://www.aro.fi/aroyhtyma/virstanpylvaita/>>. Luettu 1.2.2021.

Autokeskus. Verkkoaineisto. Autokeskus Oy. <<https://autokeskus.fi/autokeskus-oy/>>. Luettu 1.2.2021.

CABAS korjaamo 2015. Verkkoaineisto. CAB Group. <<https://www.cab.se/fi/suomi/cab-group/ajoneuvot/tuotteet/cabas-korjaamo.html>>. Luettu 19.3.2021.

Korjaamot. 2015. Verkkoaineisto. CAB Group. <<https://www.cab.se/fi/suomi/cab-group/ajoneuvot/korjaamot-.html>>. Luettu 19.3.2021.

Pandemic leads to big shift in buying habits: one in three drivers now likely to order a car online. 2020. Verkkoaineisto. CarNext. <<https://www.leaseplan.com/corporate/~media/Files/L/Leaseplan/documents/news-articles/2020/press-release-carnext-com-covid19-mobility-survey.pdf>>. Luettu 24.1.2021.

Famiyeh, Samuel; Kwarteng, Amoako& Asante-Darko, Disraeli. 2018. Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile maintenance services: Evidence from a developing country. Verkkoaineisto. <<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JQME-10-2016-0056/full/html>>. Luettu 26.3.2021.

Halme, Heikki. 2021. Skoda Osastovastaava, Autokeskus Oy Konala. Keskustelu 15.2.2021.

Pakkanen, Olavi. 2019. VideoCheck. Insinööriyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Theseus-tietokanta.

Hyvien kysymyksien laatiminen. 2021. Verkkoaineisto. SurveyMonkey. <<https://fi.surveymonkey.com/mp/writing-survey-questions/>>. Luettu 19.3.2021.

Mikä on NPS ja miten sitä mitataan. 2021. Verkkoaineisto. Trustmary Group. <<https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/>>. Luettu 19.3.2021.

Kyselylomake

Korikorjaamon digitaalisten palveluiden kehittäminen

Tämän kyselyn tarkoitus on tuottaa tutkimusdataa osaksi kehitystyötä.

Minkälaisia lisäpalveluita kaipaisit osaksi korikorjausta?

Tiedätkö mikä on VideoCheck? (Kyllä /ei)

Haluaisitko videotarkastuksen autostasi, sen ollessa korikorjauksessa, videolla esitetään auton vaurioiden laajuus sekä yleisempien osien kunto?
(Kyllä /ei)

Olisiko tämä palvelu mielestäsi hyödyllinen? (Kyllä /ei)

Olisitko valmis maksamaan videotarkastuksesta? (Kyllä /ei)

Päivämäärä: