

Tidsbokning för bilservice

Jesper Rosenqvist

Examensarbete för Ingenjörsexamen (YH)

Yrkehögskolan Nova

Vasa 2023

EXAMENSARBETE

Författare: Jesper Rosenqvist

Utbildning och ort: Maskin- och produktionsteknik

Inriktning: Bil- och transportteknik

Handledare: Rolf Dahlin

Titel: Tidsbokning för bilservice

Datum: 9.4.2023 Sidantal: 23

Bilagor: 1

Abstrakt

Inom bilbranschen är det hård konkurrens och företag kämpar konstant för att behålla sina existerande kunder samt få nya. Därför är det oerhört viktigt att kunden har en möjligast bra upplevelse när hen gör affärer i företaget. Därför är tidsbokningen en oerhört viktig del av den lyckade processen för att det är första intrycket till kunden av företaget.

Uppgiften gick ut på att forska i hur man kan förbättra tidsbokningen för Hedin Automotives enhet i Hertonäs Helsingfors. Syftet med arbetet var att identifiera problem inom tidsbokningen för service primärt från personalens synvinkel och sedan hitta potentiella lösningar till problemen för att förbättra och effektivera hela serviceprocessen.

Arbetet har utförts genom att samla in information och problem av personalen med hjälp av enkät vart den svarande fritt fick formulera sina svar. Utifrån de insamlade svaren har skribenten identifierat och analyserat de vanligaste och största problemen för processen för tidsbokningen och serviceprocessen.

I resultaten kommer det fram att det finns problem och förbättringsmöjligheter inom flera olika saker som online-tidsbokning, verksamhetsmodellen samt mänskliga faktorerna. Det viktigaste för företaget är ändå att processen är så smidig som möjligt för kunden och en bra kundupplevelse, för hen är det viktigaste för företaget. Allt annat måste anpassas efter det så bra som möjligt.

Språk: svenska

Nyckelord: tidsbokning, kundservice, bilservice

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Jesper Rosenqvist

Koulutus ja paikkakunta: Kone- ja tuotantotekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja kuljetustekniikka

Ohjaaja(t): Rolf Dahlin

Nimike: Auton huollon ajanvaraus

Päivämäärä: 9.4.2023

Sivumäärä: 23

Liitteet: 1

Tiivistelmä

Autoala on erittäin kilpailullinen ja yritykset kamppailevat jatkuvasti säilyttääkseen nykyiset asiakkaansa ja saadaakseen uusia asiakkaita. Siksi on erittäin tärkeää, että asiakkaalla on paras mahdollinen kokemus, kun hän asioi yrityksessä. Tämän vuoksi ajanvaraus on hyvin tärkeä osa onnistunutta huoltoprosessia, koska se on ensimmäinen vaikutelma yrityksestä.

Vastaaja on tutkinut, miten Hedin Automotiven Helsingin Herttoniemessä sijaitsevan toimipisteen ajanvarausta voitaisiin parantaa. Työn tarkoituksena oli kartoittaa ongelmia huollon ajanvarausprosessista ensisijaisesti henkilökunnan näkökulmasta ja sen jälkeen löytää ongelmiin mahdollisia ratkaisuja, jotta koko huoltoprosessia voitaisiin parantaa ja virtaviivaistaa.

Kirjoittaja on toteuttanut työn keräämällä henkilökunnalta tietoa ja ongelmia kyselylomakkeen avulla, johon vastaajat saivat vapaasti muotoilla vastauksensa. Kerättyjen vastausten perusteella kirjoittaja on tunnistanut ja analysoinut yleisimmät ja suurimmat ongelmat ajanvaraus- ja palveluprosessissa.

Tulokset osoittavat, että ongelmia ja parannusmahdollisuuksia on useilla osa alueilla, kuten verkkovarauksissa, toimintamallissa sekä inhimillisissä tekijöissä. Tärkeintä yritykselle on, että prosessi on asiakkaalle mahdollisimman sujuva ja onnistunut asiakaskokemus. Tämän takia prosessin kehitys on asiakaslähtöinen.

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: ajanvaraus, asiakaspalvelu, autohuolto

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och problemprecisering	1
1.2	Mål.....	2
1.3	Avgränsning.....	2
1.4	Företagsbeskrivning	2
2	Teoretiska utgångspunkter	4
2.1	Tidsbokning.....	4
2.2	Elektronisk tidsbokning.....	4
2.3	Kundservice.....	5
2.4	Tidigare forskning.....	6
3	Metodik	7
3.1	Datainsamling.....	8
3.1.1	Enkät.....	8
3.2	Dataanalys.....	8
3.2.1	Typer av dataanalys.....	8
3.2.2	Dataanalys inom företag.....	9
4	Beskrivning av serviceprocessen.....	9
4.1	Tidsbokning.....	9
4.2	Metoder för tidsbokningen.....	11
4.2.1	Direktkontakt via telefon.....	11
4.2.2	Tidsbokning på plats	12
4.2.3	Tidsbokning via nätet	12
4.3	Mottagningen av bilen till service	14
4.4	Återlämning av bilen från service	15
5	Resultat	16
5.1	Online tidsbokningen.....	16
5.1.1	Övriga problem.....	17
5.2	Utvecklingsförslag.....	18
5.2.1	Övrigt.....	20
5.3	Kritisk granskning.....	21
6	Diskussion	22
7	Källor	23

1 Inledning

Konkurrensen inom bilbranschen är väldigt tuff, både för servicens samt försäljningens del. Därför är det oerhört viktigt att företaget lyckas behålla den existerande kundbasen samt få in nya lojala kunder. Detta lyckas endast genom att kunden är nöjd med själva servicen i helhet, samt med tjänsterna som erbjuds och att erfarenheten varit lyckad. Detta leder till att kunden kommer tillbaka och i bästa fall sprider ett gott ord om företaget.

Kundservicen och en smidig process är nyckeln till nöjda kunder. Lika viktigt är även kvalitén på själva bilens service. För det mesta märker inte kunden skillnad på bilen före och efter servicen, utan hen kommer ihåg hur kundservicen och processen gått till. Därför är smidig och professionell service en oerhört viktig del av själva serviceprocessen.

Själva serviceprocessen kan indelas i fyra olika grupper: tidsbokning, mottagningen av bilen, själva bilservicen och returnering av bilen till kunden efter servicen. Märkesservice måste kunna erbjuda kunden något speciellt för att hen skall välja att använda dem över något annat alternativ. Vissa uppskattar att mekanikerna är specifikt skolade för att serva just ditt specifika bilmärke, andra uppskattar att de känner att det är en smidig process som de kan lita på. Detta skapas genom att konstant förbättra processen genom feedback av kunder samt följa upp efteråt om det varit problem under processen.

Bilföretag samlar konstant in feedback och evalueringar från kunder, som de frivilligt kan svara på efter servicen. Kunden har också möjlighet att frivilligt skriva om sin upplevelse. De svaren samlas som statistik för att kunna förbättra processen.

1.1 Syfte och problemprecisering

Syftet med detta arbete var att förbättra processen för tidsbokning inom företaget Hedin Automotive. Detta skedde via identifiering av olika problem som uppkommer inom processen för tidsbokning för bilens service i Hertonäs enhet. Det funderades över lösningar och förbättringar till de uppkomna problemen inom processen för att skapa en bättre och smidigare erfarenhet för både kunden och personalen.

1.2 Mål

Målet med arbetet var att förbättra hela processen för tidsbokningen från både personalens och kundens synvinkel. Målet var att minska problem och göra upplevelsen smidig för kunden. För att i det stora hela är det livsviktigt att hålla sina existerande kunder nöjda samt att skapa nya kundrelationer för framtiden, som både köper nya bilar samt servar dem.

1.3 Avgränsning

I det här arbetet ligger huvudfokus på tidsbokningen av bilservice. Arbetet utförs till Hedin Automotive Hertonäs enhet och fokuserar sig specifikt på Nissan- och Subaru servicens tidsbokning. Ett stort bilhus har flera olika avdelningar såsom service, begagnad och ny bilförsäljning samt reservdelsförsäljning. Alla avdelningarna jobbar ihop i samma utrymme som en enhet och påverkar kundens upplevelse. Trots detta behandlas problemen i detta arbete till största delen från arbetsledarnas synpunkt och genom att analysera kundfeedback.

1.4 Företagsbeskrivning

Hedin Automotive Oy är det finska landsföretaget för Hedin Mobility Group. Hedin Automotive Finland Oy och Bavaria Finland Oy ansvarar för företagets bil verksamhet, som säljer mer än 25 000 bilar och gör mer än 200 000 bilserviceårigen. Hedin Automotive Oy representerar åtta olika bilmärken i Finland: BMW, Ford, Mazda, MINI, Nissan, Opel, ŠKODA och Subaru. De har fullserviceverkstäder på 15 orter som erbjuder alla tjänster relaterade till bilar, från försäljning till reservdelar och karossreparation till märkesunderhåll. De investerar mycket i digitala tjänster och är pionjärer i att använda dem som en del av en heltäckande kundservice.

Hedin Mobility Group är en av Europas största privatägda bilhandlare. Koncernen sysselsätter mer än 7 000 personer och företaget är verksamt på mer än 250 platser i 13 länder. Koncernens omsättning 2021 var mer än 3 miljarder euro och sålde mer än 125 000 bilar. Koncernen representerar mer än 30 bilmärken och erbjuder alla bilförsäljningstjänster till både privat- och företagskunder, bil- och reservdelsimport, däck- och reservdelsgrossist, biluthyrningskedja och leasingbolag. (Hedin Automotive, 2022).

Enheten på Mekanikergatan 12 i Helsingfors består av skadeverkstad för alla märken i en skild byggnad med egen arbetsmottagning samt ledning. Ford hus där det säljs nya Fordbilar samt var mottagningen för Fordservicen befinner sig. Huvudbyggnaden där Försäljningen för nya Nissan- och Subarubilar ligger, försäljning för bytesbilar, servicemottagning samt arbetsledning för Nissan- och Subaruservice. I samma byggnad befinner sig också reservdelsförsäljningen för de alla tre representerade märken. Själva verkstaden befinner sig i huvudbyggnaden och där servas alla märken.



(HedinAutomotive).

2 Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel presenteras begreppet tidsbokning samt fördjupa sig i elektronisk tidsbokning. Respondenten kommer även att behandla ämnet kundservice.

2.1 Tidsbokning

Fördel med tidsbokning är att det är ett lätt sätt att minska på väntetid samt trängsel i väntrummet. Kunden behöver endast dyka upp lite före sin bokade tid, vilket leder till bättre upplevelse för kund och personal, större flexibilitet samt minskad väntetid. (Thamrin, 2020).

För effektiv tidsbokning krävs: rätt programvara, egen tidsbokning, påminnelse och bekräftelsemeddelanden, väntelista, använda data och analyser från programvaran samt att tiderna som går att boka följer ett schema som gynnar företaget. Kunder uppskattar att de kan boka en tid själva via nätet. (Osbourne, 2023).

2.2 Elektronisk tidsbokning

Elektronisk tidsbokning är ett sätt för kunden att se vilka tider som är tillgängliga och välja själv vilken tid de bokar online. Förr i tiden stod man i lokalen och bläddrade genom broschyrer om produkterna och fick köa för att kunna boka en tid. Tack vare e-tidsbokningen kan kunden göra detta men via företagets hemsidor. Nuförtiden används elektronisk tidsbokning mer än någonsin förr. Många anser att elektroniska tidsbokningen kommer ta över de traditionella sätten ifall de inte redan gjort det. E-tidsbokningen förenklar kundservicen då tidsbokningen går att göra dygnet runt, samt att de kan se alla lediga tider och välja själv. Online-tidsbokningen förenklar även för företaget, då de kan spara in på personal då det sköts automatiskt via hemsidan. (Vello, u.å) .

Eftersom det är så lätt att boka tider i dagens läge är påminnelsemeddelanden till kunderna viktiga. Kunderna uppskattar att få en bekräftelse att deras tidsbokning lyckats samt bli påmind. Med att påminna kunderna om sina tider minskar det på att kunder glömmer att dyka upp, vilket blir slöseri med resurser för företaget. För att göra tidsbokningen enkel för ett företag är det viktigt att välja ett enkelt program som tidsbokningen sker via. Företaget

kan använda sig av data och analyser de får genom programvaran för att förbättra sin kundservice samt tidsbokning. (Osbourne, 2023).

2.3 Kundservice

Kundservice är ett stöd som företag erbjuder sina kunder. Kundservice sker då kunder tar kontakt med företaget, före kunden är kund samt eventuella tjänster som erbjuds på organisationernas hemsidor. Kunder önskar att deras tid respekteras samt att få sin sak utförd så smidigt som möjligt. Positiv kundbetjäning kännetecknas med snabb service, hur kunderna upplever att de har blivit bemötta samt att företaget bygger en relation till kunden. Kundbetjäningen är viktigt för ett företag, på detta sätt kan de skilja sig från sina konkurrenter, genom att ha lojala kunder. (Ramroop, 2022).

Kundservice erbjuds till kunderna före, under och efter deras köp eller bokning, för att säkra lojala kunder till företaget. Idag är det även viktigt att kunderna ska få service på så många olika kanaler som möjligt. Nöjda kunder återkommer till företaget om nöjda, detta sparar även företaget pengar i stället för att använda massa resurser för att attrahera nya kunder. Det är viktigt att servicen som erbjuds är personlig och underlättar kundens besök. Från företagets sida önskas en snabb betjäning, men man måste även satsa på kvalitén för att behålla nöjda kunder. (Salesforce, 2022).

Tidsbokningen är oftast den första kontakten kunden har med företaget, därför är det också en av de viktigaste delarna i processen för en lyckad kundupplevelse. Första intrycket uppstår redan under mötets första sekunder. (Niskanen, 2016).

Flera studier har visat att början av en kundrelation är det mest kritiska ögonblicket och att det spelar en kritisk roll långt efteråt. I början känner kunden inte till produkterna eller tjänsterna och behöver stöd och information för att förstå vad det erbjuds. Kundbetjänares måste kunna motivera varför kunden skall köpa produkterna eller tjänsterna. I början av förhållandet är både förväntningarna och även tvivlen som störst och löftena är mest konkreta. Kommunikationen måste vara tydlig och intensiv i början av förhållandet. Därför är det viktigt att det finns folk i receptionen, som är skickliga på kundservice och på att identifiera och relatera till kundernas behov. (Hannu, 2006).

Kundupplevelsen kan också kallas för serviceupplevelse, på grund av den kritiska rollen den spelar. Servicen är en av de viktigaste delarna av upplevelsen. Bra service bygger på förståelse för kunden och att uppfylla kundens förväntningar. Bra service ger ett bestående intryck som alltid kommer att bli ihåg kommet och uppskattat i stället för det lägre priset. (Kari Korkiakoski, 2016).

Att förstå och reagera på kundernas signaler är utgångspunkten för en lyckad service.

Signalerna kan vara både verbala och icke-verbala och det krävs mycket ansträngning för att känna igen dem. Ofta behövs det både emotionell intelligens, känslighet för att tolka kunderna samt sakkunskap. "Att tjäna andra kräver ödmjukhet och en genuin vilja att sätta sig in i den andra personens situation." (Korkiakoski & Gerdt, 2016).

2.4 Tidigare forskning

I följande kapitel presenteras tidigare forskningar som handlar om ämnet. Tidigare forskning har sökts online via olika sökmotorer och nätsidor som Google scholar samt Theseus. Theseus är en allmän nätsida vart examensarbeten från olika yrkeshögskolor publiceras och är tillgängliga för publiken. Tidigare undersökningarna som valts av respondenten är tagna från Theseus och har hittats med följande sökord: Ajanvaraus, huolto, tidsbokning, kundservice, asiakaspalvelu, bilservice, booking och customer service.

I Mäkeläs studie undersöker skribenten de olika tidsbokningsmetoderna inom bilservicen. Mäkelä undersöker vilka tidsbokningsätt som finns tillgängliga, samt utför han en undersökning om någon av tidsbokningsalternativen föredras över någon annan. Mäkelä kom fram till att alla tidsbokningsätt används och har sin plats beroende på kundens preferens samt fallet i fråga. Populäraste alternativet var telefonsamtal, som näst populäraste alternativ var online bokning vilket representerar utvecklingen inom bilbranschen. I genomsnitt var de kunder som bokar tid via telefonsamtal också de nöjdaste med servicen, troligen på grund av att det är enklast att få fram alla sina ärenden på en gång så tydligt som möjligt. (Mäkelä, 2017).

Laitinen har forskat hur tidsbokningen ser ut vid ett bilhus, om kunderna är nöjda med servicen samt hur man kunde utveckla processen. Skribenten har utfört en kvalitativ forskning genom feedback från kunderna samt intervjuer med personalen. Laitinen kom fram till att tidsbokningen är på bra nivå vid bil huset genom att analysera kundernas recensioner. Av 52 recensioner kunde endast åtta direkt kopplas till tidsbokningen. Genom att närmare analysera de missnöjda kundernas recensioner kom Laitinen fram till att största delen härstammar från långa väntetider. Laitinen kom med förbättringsförslag som skulle snabba upp processen och minimera kundernas väntetid, dessa metoder har även tagits i bruk i enheten. (Laitinen, 2019).

I Gäddas kvalitativa studie om kundservice undersöker skribenten betydelsen och inverkan av kundservice i serviceyrket. Skribenten undersöker rollen god kundservice spelar för kunden. Gädda kommer fram till att bra kundservice gör att kunder utför större köp samt med hög sannolikhet återvänder och rekommenderar samma plats för andra. (Gädda, 2019).

3 Metodik

I detta kapitel presenteras metoderna som använts i detta arbete, samt vad metoderna innebär. Metoderna som använts i detta arbete är datainsamling samt dataanalys. Respondenten har samlat in data via ett frågeformulär, samt analyserat insamlade informationen.

Information samt åsikter samlades in från arbetsledarna genom en öppen frågeenkät om problem inom tidsbokningen. Kopior av enkäten delades ut åt arbetsledarna som sedan självständigt fått fylla i enkäten då de stött på problem. Data har samlats in under en period på 2 veckor. Efter detta samlades blanketterna in och analyserades. De vanligaste

problemen samlades in genom att gå igenom alla svaren som samlats in. Efter detta har man fördjupat sig i vad problemen beror på samt funderat på utvecklingsförslag.

3.1 Datainsamling

När man planerar en datainsamling, lönar det sig att fundera på vilken insamlingsmetod ger det bästa resultatet. Resultatet sammanställs genom svar som människor gett. De finns en hel del olika datainsamlingsmetoder bland annat: blanketter, intervjuer, webbskrapning och test. (Statistikcentralen, u.å).

3.1.1 Enkät

Enkät valdes som datainsamlingsmetod på grund av den kan tillhandahålla mest information och som i pappersform är enkel att ha bredvid sig vid arbetsstationen och enkelt kunna fylla på sina svar när situationen uppkommer och man har det fräscht i minnet. Detta gör tröskeln för att få upp svar lägre än att öppna något på datorn eller övertänka sina problem i senare intervjuer. Enkäten som använts hade en öppen fråga där man fritt fick skriva upp sina observationer.

(Stedman, 2023).

3.2 Dataanalys

Dataanalys omfattar olika typer av metoder och tillvägagångssätt som förenas av en önskan att generera intressant och användbar information och modeller på högre nivå från data som samlats in på olika sätt, vilket i sin tur gör det möjligt att dra en mängd användbara slutsatser.

Dataanalys består av fyra steg; förberedelse, förbehandling, analys och efterbehandling. Inom statistiken är dataanalys kopplad till insamling av data, hantering av variablerna i data, visualisering av data och konstruktion av sannolikhetsmodeller. (Stedman, 2023).

3.2.1 Typer av dataanalys

- **Den klassiska dataanalysen** bygger på forskarens förutfattade meningar om det studerade fenomenets natur och syftar till att säkerställa att de data som samlas in

om fenomenet stämmer överens med den hypotes som ställts upp om fenomenet. Den bygger på statistisk modelleringsteknik.

- **Kvalitativ dataanalys** bygger på kvalitativ information om ett fenomen, som inte nödvändigtvis uttrycks i numerisk form.(Stedman, 2023).

3.2.2 Dataanalys inom företag

företagsdata analyseras för att bättre förstå och hantera företaget. Analysområdena omfattar bland annat kunder, försäljning, marknadsföring, prissättning och risktagande. Huvudsyftet med dataanalys är att optimera processer inom företaget och förbättra företagets konkurrenskraft. (Stedman, 2023).

4 Beskrivning av serviceprocessen

I det här kapitlet behandlas det hur processen för servicen vanligtvis ser ut, vilka steg den innehåller och hur de alla spelar en viktig roll för en lyckad tidsbokning samt service erfarenhet för kunden samt personalen.

4.1 Tidsbokning

Tidsbokningen är i vanliga fall det första steget i serviceprocessen och den första kontakten som kunden har under processen. Därför är den också en av de viktigaste stegen för ett lyckat servicebesök. En lyckad, sakkunnig och kundorienterad tidsbokning ökar också kundnöjdhet samt förtroende för företaget. En lyckad tidsbokning kan snabba på de följande stegen i processen och göra den så smidig som möjligt för både kunden samt personalen.

Första steget är att kunden tar kontakt med verkstaden på något av de möjliga sätten. Det första som görs är att ta reda på vilken bil som kunden har och vad problemet gäller, för att säkra att kunden är på rätt plats. Man tar upp bilens registernummer som är i frågan, man säkrar sig att det är rätt bil. Efter detta säkrar man kundens information som är kopplad till bilen. Om det är en ny kund måste man även skapa en ny kundprofil som kopplas till bilen. Som nästa steg hör man kunden om deras behov eller bekymmer med bilen. I det här skedet är det en stor fördel att ha en sakkunnig och erfaren personal som vet specifikt om bilmärket som är i frågan för att kunna hjälpa kunden så bra och smidigt som möjligt. Till nästa går man igenom kundens behov, behöver de en årlig service för sin bil eller har den några problem som måste åtgärdas. Detta är ett viktigt steg för att bestämma vilka delar som skall beställas eller samlas färdigt för mekanikern till dagen när bilen skall på service samt hur lång tid som måste bokas för bilens service. Det finns flera mekaniker som jobbar med både Nissan och Subaru, de har alla olika kunskaper och egenskaper, därför är det viktigt att använda dem alla till deras fulla kapacitet. Detta innebär att man bokar felsökningar bara till vissa mekaniker och normala serviser till vem som helst.

Verkstaden använder CDK-Automaster för tidsbokning/kalender, dessutom används det märkesspecifika program för information av bilarna, deras servicehistoria på märkesverkstäder samt för att hitta rätta reservdelar. Vissa program ger även tiderna för hur länge en service eller någon annan serviceåtgärd skulle räckas. Vilket hjälper att planera resurserna, priserna samt kunna informera kunden om möjliga väntetider om de möjligen ville vänta på plats under deras service.

Till sist kommer man överens om ett datum och tid med kunden. Dessutom är det bra att berätta för kunden om verkstadens öppettider, vart man lämnar nycklarna och bilen. Man försöker alltid boka en sådan tid där man skulle kunna få slutfört alla bokade arbeten på en gång, om möjligt. Om bilen har några öppna kampanjer informerar man även kunden om dessa och försöker få en tid bokad för att utföra dem. Före man slutför tidsbokningen är det bra att påminna kunden om att ta med sig eventuella Innan du avslutar mötet är det fortfarande en bra idé att se till att kunden tar med sig följande ytterliga dokument som kan behövas när de lämnar in bilen till servicen. (service bok, besiktninganmärkningar, kvitton på service som gjorts annanstans, diagnostikdokument som gjorts annanstans, garantihandlingar och extranycklar).

Det är också en viktig del av tidsbokningen att förbereda servicen så bra som möjligt. Detta innebär att man säkrar att alla delar som kommer behövas faktiskt finns, efter detta meddelar man till reservdelsavdelningen så att de samlar delarna färdigt till det överenskomna datumet. Om delarna inte finns så beställer de dem och informerar arbetsledningen när de anländer. De flesta delarna finns antingen i egna lager eller i landet, vilket innebär att man får dem inom ett dygn. I vissa fall måste man beställa delarna från Holland (Nissan) eller Sverige (Subaru), då får man oftast delarna inom en vecka.

Om servicen är bokad på grund av ett tekniskt problem med bilen kan arbetsledaren och mekanikern också i förtid gå igenom fabriksbulletiner eller tidigare ärenden, om de skulle kunna vara till hjälp för att diagnostisera eller förbereda sig för problemet. På så sätt slösar mekanikern inte onödig tid. Man kan även ta kontakt med speciellt tekniskt stöd för just det märket via importören för svåra eller specifika problem.

Till förberedandet hör också till att man beställer vinter- eller sommardäcken färdigt till enheten för servicedatumet. Hedin Automotive i Hertonäs använder sig av ett utomstående förråd för kundernas ringförvaring.

4.2 Metoder för tidsbokningen

Hos Hedin Automotive Nissan och- Subaru serviceenheten i Hertonäs finns det tre huvudsakliga metoder för tidsbokning som kunderna använder sig av: Ringa till enheten, boka tid via nätet eller komma på plats och personligen diskutera med någon.

4.2.1 Direktkontakt via telefon

Kunden ringer direkt till enheten som representerar deras bilmärke, antingen till ett rakt nummer som kommer till arbetsledarnas arbetstelefon, eller alternativt via växelcentral som styr samtalet till rätt plats. Alla vid enheten har ett personligt telefonnummer som kunden kan ringa och då styrs samtalet direkt till personen i fråga. Om hen inte hinner svara eller har telefonen avstängd, då sparas ringförsöket på Handycall; systemet som används för telefontrafiken. Därifrån kan vem som helst av arbetsledarna plocka numret och ringa upp kunden.

Direktkontakt via telefon följer annars samma steg som om kunden vore på plats vid disken. Oftast ringer kunderna om de är osäkra på någon sak med deras bil eller bilens service.

Kunder brukar också ringa om de har problem med bilen som till exempel att något varningsljus har tänts eller bilen har ovanliga ljud, då frågar man symptom av kunden och gör en värdering om bilen kan fortsättas och användas eller inte, och oftast också bokar man tid till servicen under samma telefonsamtal.

4.2.2 Tidsbokning på plats

Tidsbokning på plats går långt ut på samma saker som via telefonen. Kunder som kommer och bokar tid på plats brukar oftast ha några frågor relaterade till deras bil eller servicen. Fördelar med att kunden kommer på plats är bland annat om de har till exempel blivit underkända i besiktningen så är det lättare för arbetsledaren att gå igenom felen och möjligen ge en kostnadsuppskattning. Andra fördelar är att man kan ta en titt på bilen på förhand om någon del är sönder eller fattas samt lyssna på bilen och förbereda sig i förtid med möjliga delar som kan behövas. En sämre sida med att kunden kommer på plats är att det kräver en hel del mera resurser, kunden kan avbryta något man har på hälft eller skapa långa köer på grund av att tidsbokningarna på plats oftast tar en längre stund om kunden själv är osäker över vilka tjänster hen vill ha.

4.2.3 Tidsbokning via nätet

Hedin Automotive bjuder också på möjligheten att själv boka sin service online. Detta är ett mycket behändigt sätt att boka tid för kunden samt underlättar jobbet för personalen. Den ger möjligheten för kunden att välja en passlig tid för dem själva om de vet vilken service deras bil skall ha. Den underlättar också arbetet för arbetsledarna genom att de får möjligheten att gå igenom online bokningarna när det passar dem, vilket oftast är när det är lugnare och få kunder på plats.

Processen för online tidsbokningen är följande; Man går in på Hedin Automotive och väljer i servicealternativet (Bild 1). Efter detta frågas det efter bilens registernummer och körkilometrarna. Sedan väljer man vilken enhet man vill boka servicen till, sedan föreslår programmet den service som bäst passar in med bilens ålder eller körmängd, efter man valt den kan man också välja olika tilläggstjänster som besiktning service, biltvätt och

dylikt. Man får också fritt skriva om special önskemål eller specifika problem eller fel med bilen som man önskar att skall tas i beaktande. (Bild 2).

Efter detta föreslår programmet möjliga lediga tider för servicen varav kunden själv kan välja den som passar bäst. Sedan ger man sina kontaktuppgifter och bekräftar sin bokning. Efter detta sparas bokningen i kalendern samt skickas vidare till serviceenheter som går genom bokningen så snabbt som möjligt. Arbetsledaren som går genom online bokningen dubbelkollar bilens servicehistoria och att det är rätt service som är bokad samt kollar hen om det finns några öppna kampanjer för bilen. Om det är något oklart med bokningen eller om det kommer fram flera problem med bilen eller tidsresursen inte stämmer överens med arbetet tar man kontakt med kunden och klarar upp dessa saker.

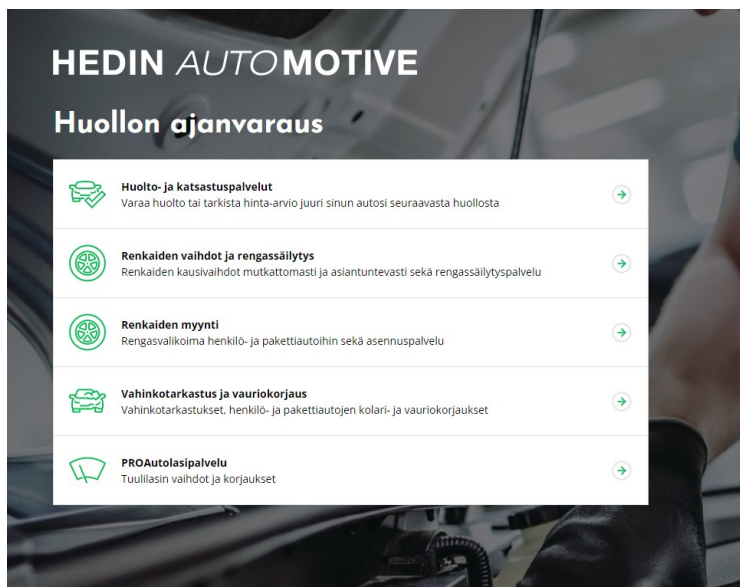


Bild 1. (huoltovaraus.hedinautomotive.fi, 2022).

RAHOITUS

Minulla on huolto- ja/tai leasingopimus

Määräaikaishuolto 150 000 km	703 €
Vaihteistoöljyn vaihto	447 €
Pyyhkimien sulat vaihto	93 €
Vaihda takalasinpyyhkin	47 €
Hedin Automotive Monimerkkihuolto	189 €
Muu korjaus/palvelu tai valmistajan takaisinkutsukampanja	

Yhteenveto

Auton tiedot
Subaru
 Subaru FORESTER Farmari (AC) 4ov 1998cm³,
 Rekisterinumero ZLJ-231

Huollon toimipiste
Helsinki, Hedin Automotive
 Mekaanikonkatu 12, 00880, Helsinki

Valitut palvelut
 Määräaikaishuolto 150 000 km 703 €
 Video Check
 Maksettavaa 703 €

HÄE TARPEISIISI SOPIVA RAHOITUS

Valitse maksuaika 1 vuotta

63€ /kk

HÄE LAINAA

Takaisin JATKA →

Bild 2.

4.3 Mottagningen av bilen till service

På dagen av servicen börjar arbetet med mottagandet av bilen till servicen. Tidsbokningens riktighet och den information som samlas in i den är ytterst viktig om kunden har lämnat nycklarna i postlådan och inte personligen lämnar över bilen vid disken till en av arbetsledarna.

Om bilen tas emot vid disken börjar det med att be kunden om deras registernummer. Utifrån detta hittas det rätta fordonet och deras tidsbokningen. Efter detta verifieras kundens kontaktuppgifter och de beställda arbetena, samt ges den slutliga kostnadsberäkningen.

Detta är också skedet då det frågas om tilläggsarbeten vilka brukar vara om man får byta slitna vindrutetorkare, byta trasiga lampor och fylla på spolarvätska. I det här skedet bekräftar man även av kunden om hen lämnar bilen eller väntar under servicen och när hen behöver sin bil tillbaka. Till sist skrivs arbetsordern ut och det tas antingen en digital eller traditionell underskrift av kunden att den accepterar arbetsordern.

Arbetsordern skall uppfylla reparationsvillkor det vill säga. AUNE-villkoren, och skall innehålla minst följande punkter:

- **Reparationsverkstadsinformation**
- **Kundinformation**
- **Fordonsinformation**
- **Beställningsarbeten**
- **Kostnadsberäkning**
- **Information om avfallsavgiften och småapparattillägget**

- **Önskad hämtnings tid = önskad färdigställandetid, samt aviseringsmetod för färdigställande**
- **Betalningsvillkor**
- **Villkor för retur av begagnade, utbytes- och garantidelar**
- **Datum för arbetsordern när arbetet beställdes och arbetsordern förbereddes, och datum för slutförandet av arbetet**
- **Underskrifter från uppdragsgivaren och mottagaren av arbetet**
- **Information om fabrikskampanjer**
- **Information om var fordonet befinner sig före och efter procedurerna** (Rengaskeskus.com/aune-ehdot/, 2022).

Alla mekanikerns observationer som han skrivit ner under servicen märks också upp på arbetsordern, vilket senare även blir kvittot till kunden.

På så sättet blir informationen tydligt arkiverad och tydlig dokumentation hjälper om uppgifter behövs senare för att ta reda på information eller vad som gjorts eller observerats tidigare.

4.4 Återlämning av bilen från service

Överlämnandet börjar när mekanikern returnerar arbetsordern och nycklarna till arbetsledaren. Arbetsledaren öppnar arbetsordern på datorn och granskar att arbetsordern stämmer och skriver upp brister och andra kommentarer som kunden bör känna till som observerats under servicen. Därefter ser hen till att kostnadsuppskattningen överensstämmer med vad som avtalats. Det är också en god idé att kontrollera service rapporten och servicebokanteckningarna i detta sammanhang.

Slutligen informerar arbetsledaren kunden när servicen är klar, till exempel via textmeddelande eller telefonsamtal, beroende på vad som överenskommit.

Arbetet som utförts genomgås med kunden vid hämtningstillfället och fakturans sammansättning förtydligas. Dessutom kommer defekter och observationer av fordonet att granskas muntligt och reparationsförslag kommer att rekommenderas med uppskattade reparationskostnader. En ny reparationstid kan också reserveras för uppföljning samtidigt.

Till sist faktureras kunden och kvitton utskrivs. Efter detta lämnas bilens nycklar tillbaka samt klagörs bilens placering på verkstadens gård, vilken är så smidig som möjligt för kunden.

5 Resultat

I detta kapitel presenteras resultaten av forskningen, vilka problem som uppstår i tidsbokningen, vilka faktorer påverkar att problemen uppstår samt förbättringsförslag för att antingen minska eller slippa problemen.

En enkät användes som metod för att samla in data. I enkäten ställdes frågan: Problem som uppstått vid tidsbokningar avvikelser eller saker som senare har lett till problem i serviceprocessen.

A quote in Finnish: "Ajanvarauksessa havaittuja ongelmia / epäkohtia tai asioita joista myöhemmin huoltoprosessissa on muodostunut ongelmia tai hankaluuksia." The text is centered on a background with a gradient from light brown to purple.

5.1 Online- tidsbokningen

Online tidsbokningen har många bra sidor, men kan också orsaka olika problem och missförstånd. Ett av problemen som uppstår är att programmet kan föreslå fel service. Detta sker oftare med Nissan på grund av hur deras serviceintervaller är uppbyggda. Det kan ske att programmet föreslår fjärde årets service på grund av bilens ålder men tar inte i hänsyn att tändstiften borde bytas på grund av bilens kilometer. Detta orsakar ett problem där man måste ringa upp kunden för att ändra servicen, samt berätta att priset ändrar.

Online tidsbokningen erbjuder också tjänster som inte hör till bilens underhålls schema, som växellådsoljebbyte på CVT- växellådor. På grund av att servicen oftast inte utförs stämmer inte heller priserna som programmet ger. Detta orsakar att man måste förklara för kunderna att begreppet inte rekommenderas och att priset är mycket högre i detta fall.

Ett annat problem som uppstår med online bokningen är ersättningsbilen, när kunden bokar sin tid har hen också möjlighet att välja ersättningsbil för servicen. Problemet är att det inte nödvändigtvis finns lediga bilar, fastän programmet låter välja alternativet. Då måste kunden kontaktas och situationen förklaras och sedan försöka hitta en ny lämpligtid vilket använder både företagets resurser samt skapar extra steg för kunden som antagit att allt är i sin ordning med deras tidsbokning.

Det kom också fram att kunderna ibland bokar en servicetid online utan extra kommentarer, men när de hämtat bilen till service har det kommit fram att de sedan också är i behov av felsökande eller diagnostiserande för något problem med bilen. I detta skede brukar det vanligtvis vara för sent att göra någonting åt saken på grund av tidsresurserna samt mekanikern tiden är bokad till. Mekanikern har redan förberett sig för servicen och reservdels sidan har samlat delarna färdigt för mekanikern.

5.1.1 Övriga problem

Problem som uppstår med Nissan underhållskontrakt. Nissans underhållskontrakt är i praktiken färdigt betalda årliga service enligt bilens underhållsplan. Alla underhållskontrakt som gjorts före 2021 innehåller även bromsservice vilken är lätt att glömma bort om man inte kollar att bilen fyller alla kriterier för den. Detta orsakar oftast att tidsresursen för bilen inte är tillräcklig vilket i sin tur orsakar flera problem.

Det finns flera arbetsledare som jobbar med samma uppgifter och en arbetsorder kan behandlas av flera olika personer under olika tillfällen. Om någon inte skriver ner all väsentlig information så som information om bilen, vad gjorts till bilen under servicen, vad som är bilens situation är det mycket jobbigt för nästa person att veta situationen om hen måste vara i kontakt med kunden eller mekanikern. Om man inte skrivit upp ett pris man överenskommit med kunden över något kan någon annan person fakturera ett annat pris som inte uppskattas av kunden samt får verksamheten att se oprofessionell ut.

Väntande arbeten, det vill säga kunder som blir på plats och väntar under servicen. Detta i sig själv är inte ett problem men på grund av olika orsaker brukar orsaka dem. Om en väntande kund kommer sent hinner man inte nödvändigtvis utföra servicen under den bokade tiden, det kan även hända att mekanikern tagit nästa arbete i stället för att vänta på det försenade för att hinna med alla bokade arbeten för dagen. Då måste kunden antingen lämna bilen för resten av dagen eller komma en annan gång.

Hedin Automotive använder sig även av en så kallad Contact servicecenter som sköter en del av telefontrafiken. De behandlar flera bilmärken som Hedin Automotive representerar, detta orsakar ibland problem för dem på grund av att de inte alltid vet om olika bilarnas egenskaper eller fel och har därför problem att hjälpa kunden eller boka tid. På grund av detta brukar deras tidsbokningar och arbetsorder se annorlunda ut och ha en del fel, vilket orsakar extra jobb för arbetsledarna vid disken när kunden hämtar sin bil till service. De som jobbar på Contact servicecenter känner inte nödvändigtvis heller till de olika mekanikernas egenskaper eller hur länge ett arbete tar för olika mekaniker.

5.2 Utvecklingsförslag

Förbättringsförslag för online- tidsbokningen uppkommer på flera olika sätt men skulle kunna i grund och botten kunna lösas genom mycket liknande ändringar. Programmet borde ändras eller förbättras så att det skulle känna igen bilens kilometerantal och ålder och tillsammans plocka ihop de nödvändiga underhållsprocedurerna. Alltid är det dock inte möjligt om kunden inte själv vet bilens servicehistoria eller om den inte finns uppskriven. Online tidsbokningen borde inte erbjuda ett färdigt pris för service som inte hör till bilens underhållsprogram, som växellådsoljbyte. Om kunden vill utföra arbetet borde de bokas som en offertförfrågan, då skulle arbetsledaren vara i kontakt med kunden om saken i fråga utan att kunden fått kostnadsuppskattningar eller antar att servicen skall utföras.

När kunden bokar service och önskar ersättningsbil borde kalendern tydligt visa för kunden om det finns möjlighet för ersättningsbil eller inte för den dagen. Ersättningsbilarnas reserveringskalender borde kopplas till online- tidsboknings systemet så att om det finns en ledig bil bokas den för hela dagen, då skulle man undvika situationer där kunden önskat ersättningsbil, men inga finns lediga.

Om kunden har problem med sin bil, borde hen också kunna använda online tidsbokningen trots det. Därför borde det finnas ett alternativ för "felsökning" i stället för bara service som programmet föreslår. Då skulle kunden kunna beskriva problemet i fri form, programmet skulle då inte heller i för tid ge en kostnadsuppskattning på grund av naturen av felsökning, där man inte i förhand kan veta vad som krävs. På grund av naturen av felsökningsproblem skulle tidsbokningen i varje fall måsta högst antagligen bokas till en viss mekaniker av en arbetsledare. För att i god tid få bokad felsökningarna skulle de kunna skiljas åt från de vanliga online servicebokningarna i listan med till exempel en färg, då skulle man kunna plocka dem i god tid före deras servicedatum.

Under dagen blir det ofta hektiska stunder då kunder kommer och väntar framför disken, även om man ännu håller på och behandlar ett annat fall. Då brukar man oftast försöka få undan föregående fallet så snabbt som möjligt men under tryck, ibland även sätta det åt sidan oklart. Detta kan orsaka att man glömmer bort att kontrollera något viktigt steg som öppna kampanjer, bekräftar tidsbokningen i kalendern, beställa vissa delar för servicen eller kolla om bilen har ett underhållskontrakt som innebär bromsservice. Därför skulle det vara bra med en så kallad "checklista" som skulle innehålla de viktigaste stegen och påminna att gå igenom dem, för att inte orsaka problem i fortsättningen.

Väntande arbeten borde i första hand bara bokas till morgonen, om inte det handlar om något simpelt arbete på eftermiddagen som passar i dagens kalender. Detta borde också implementeras i online bokningen. Då undviker man problem som att kunden kommer mitt på dagen och skall vänta, men föregående arbetet är inte klart eller dylikt.

En standardiserad modell för arbetsordern som alla för samma märken skulle följa. Det skulle hjälpa dem på kontakt servicecenter samt dem som fysiskt jobbar på enheten genom att ha en enig modell som är klar och tydlig och inte lämnar oklarheter för arbetsledaren eller mekanikern. De viktigaste sakerna skrivs högst uppe och tydligt som en rubrik så de inte försvinner i textraderna. Alla arbeten skrivs uppifrån ner i så kallad viktighetsordning, inga arbeten får lämnas till sist under "övrig information" arbetsordern kan vara flera sidor och i värsta fallet kan mekanikern missa hela arbetet.

Modell för arbetsorder.

Yhteyshetot		Tapahatuna	Rivit (30)	Ajanvaraus (2,30)	Spaisauto	Nouto ja palautus										
T	Myyjä	Ri / Ai / L / ti / Ma /	Nimike	A	Ähinta	O.säis	Kaika	Ostotilau	Tä.kj	Toim.kpl	J.toim.kpl	Vareston	Vapaus	Ale-%	Summa	Vara
x	SMSOL = N= 2		JOB: 2. Maaraat.ashuolto 90 000km / 6v													
t	96931 = F	2	S90KY6, 1, 101, SUODITA 90 000 KM.N / 6VUODEN HUOLTO.	1	135,00	2,40				2,40				0,00%	324,00	
v	96931 = F N=		15208AA160, 012, OLVYNSUODATIN, 310	1	16,64					1,00	1,00	0,00	40,00	35,00	0,00%	16,64
v	96931 = F N=		803916010, 012, TINIVITE, 310	1	2,75					1,00	1,00	0,00	47,00	42,00	0,00%	2,75
o	96931 = F N=		99100, 700, JATEMAKSUJ, SUODATIN, 694	1	8,90					1,00	1,00	0,00			0,00%	8,90
v	96931 = F N=		16546AA120, 012, ILMANSUODATIN, 310	1	29,97					1,00	1,00	0,00	19,00	16,00	0,00%	29,97
v	96931 = F N=		72880FG000, 012, RAITISILMASUODATIN, FORESTER SHBLT, 310	1	68,14					1,00	1,00	0,00	18,00	15,00	0,00%	68,14
v	96931 = F N=		1847946, 022, JARRUNESTE O.SL / DOT4, 1	1	15,79					1,00	1,00	0,00	182,40	163,40	0,00%	15,79
o	96931 = F N=		99200, 700, JATEMAKSUJ, JARRUNESTE, 694	1	8,90					1,00	1,00	0,00			0,00%	8,90
v	96931 = F N=		ÖL100040, 100, CASTROL 5W-30 MAGNATEC PROFESSIONAL A5, 695	1	18,00					4,80	4,80	0,00	1 925,93	1 790,78	0,00%	86,40
x		2														
x	SMSOL = N= 2		JOB: 3. Video Check													
x		2	Video Check 0€													
x		2	Pyyhkiän sulat voi uusaa tarvittaessa													
x		2	Ei pyyhkiän sulkia													
x		2	Lasinpesuneste voi kaitää													
x		2	Ei Lasinpesunestettä													
x		2	Palaneet polttimat voi vaihtaa													
x		2	Ei, palaneita polttimolia ei saa vaihtaa.													
x		2														
x	SMSOL = N= 2		JOB: 1. Lisätiedot													
x		2	Paketti CC 001 B SUBARU =====													
x		2	Seuraava huolto: km tai vuotta, mennessä													
x		2	Kampanjat taikastettu: 13.12.2022 - EI AVODIMIA / JR													
x		2	Subaru Tiepalvelu: 030 478 2878													
x		2	=====													
x		2														
x	SMSOL = N= 2		Asiakkaan ilmoittama mittarilukema: 46000													
x	SMSOL = N= 2		Asiakas luovuttaa avaimet itse ja jaa odottamaan huollon valmistumista													
x	SMSOL = N= 2		Verkkovarauksen palveluden hinta-arvio on 577,50 eur.													

Ett annat förbättringsförslag som skulle hjälpa speciellt Contact servicecenter, eller övriga som inte är bekanta med mekanikerna är att kategorisera mekanikerna i deras kalendrar möjligast noggrant för att hjälpa boka tiden åt en lämplig mekaniker. Kalendern skulle beskriva till exempel Felsökning Elbilar, Nissan, Service Nissan, Subaru, Felsökning / Service Subaru. Och under dessa kategorier lista upp mekanikernas kalender som uppfyller kriterierna, detta skulle lätta till att boka tid åt passlig mekaniker för arbetet.

5.2.1 Övrigt

Fastän man skulle implementera alla dessa förbättringar och få minskat på problemen så är både kalendern, mekanikerna, reservdelarna, kunderna och så vidare konstanta faktorer i hur sakerna rullar. Därför skulle det vara oerhört viktigt att granska upp arbetsordnarna och tidsbokningarna i förtid, senast föregående dagen före bilen skall på service, för att säkra att allting med bokningen stämmer och att delarna faktiskt finns färdigt. Detta framhävs speciellt under däckbytes säsongerna på hösten och våren, då däckerna beställs från förrådet för bytesdagen. Ett system borde implementeras som skulle säkra att alla tidsbokningar går igenom och granskas senast dagen före servicetiden.

5.3 Kritisk granskning

I följande kapitel kritiskt granskar jag arbetet, det vill säga att jag går igenom arbetet kapitelvis och granskar samt reflekterar över hur arbetet utförts och lyckats. Jag funderar också över vad som lyckades bra och vad som skulle ha kunna gjorts på ett annat sätt.

Syftet med arbetet var att identifiera problem inom tidsbokning och lösningar för dem. Jag anser att syftet och meningen med arbetet öppnar sig i det första kapitlet och är enkelt att följa med. Arbetet avgränsades till att behandla endast servicens tidsbokning, vilket var ett bra val fastän ett bil hus fungerar som en enhet och problemen sprider sig även till de andra avdelningarna.

I kapitlet om teoretiska grunder för arbetet har jag lyft fram både tidsbokning och kundservice för att de är i en stor roll av vad arbetet handlar om. Jag anser att det varit viktigt att se på både tidsbokning och kundservice från olika synvinklar och implementera de i arbetet. Man skulle ha kunnat ha flera olika teoretiska grunder i arbetet men det var svårt att komma med bra ämnen som skulle direkt kunna implementeras, som stöd skulle man ha kunnat ha teori om till exempel servicen, dock är det svårt att hitta samt spårar lite ur själva arbetets syfte.

Tidigare forskningarna är jag rätt nöjd med, jag har bekantat mig med tidigare forskning om ämnen mycket lika till mitt eget arbete. Detta har gett en bra grund att basera och bygga upp arbetet på. Jag har också läst om kundservice som är en avgörande del av vad mitt arbete handlar om. Man skulle dock ha kunnat vidga vyerna genom att studera inom tidsbokningen i andra sammanhang än bilbranschen för att möjligen hitta liknelser och se en större bild eller helhet över ämnet.

Metoden för att samla in information om problem blev en enkät med friformulerade svar. Denna metod valde jag för att svaren kan vara mycket varierande och jag önskade få många och mångsidiga svar. Det var över lag lyckad metod för datainsamlingen. Det är dock svårt att samla in riktig jämförbar statistik med friformulerade svar vilket skulle vara enklare att visualisera för läsaren samt mig själv.

Mitt resultat handlar långt om egna subjektiva åsikter och idéer, detta beror dock på naturen av problemen och lösningarna. Det finns inte direkt rätta eller fel lösningar utan alla har sina för och nackdelar som måste arbetas runt. Jag skulle ha kunnat ha med statistik

över servicebesök och kundens vitsord. Detta är dock svårt att få ut lösningar från för ett vitsord har inte mycket referens utanför kundens åsikt och humör. Därför var det ett bättre alternativ att ta tag i själva problemen och inte siffrorna runt dem.

6 Diskussion

Idén till detta arbete fick jag under den tiden jag jobbade för Hedin Automotive. Jag jobbade som arbetsledare och upplevde en del problematik med tidsbokningen. Som ny på arbetsplatsen kunde man se saker med nya ögon eftersom man inte hade rutinerat sig med processen. Då var det enkelt att se saker som antingen inte var logiska eller annars bara inte var en smidig process. Dessa saker kämpade även de erfarna kollegorna med, men eftersom de jobbat på samma plats en längre tid kunde de inte längre se små saker och kämpade med utan att direkt se ett problem eller en förbättringsmöjlighet. Därför ansåg jag att det skulle vara en intressant uppgift för mig att undersöka i ämnet. Med tillräckligt med erfarenhet för att veta hur saker fungerar med också kunna se på med så att säga utomstående ögon var jag i en perfekt position för att identifiera problem och lösningar.

Jag anser att arbetet var lyckat samt givande både för mig personligen samt företaget, dessa saker jag lärt mig kan man ta med sig och använda i fortsättningen i olika sammanhang. Ett fungerande bilhus består av flera olika avdelningar; bilförsäljning, service, reservdelar med mera. Alla dessa skall fungera i sömlöst samarbete med varandra för att processen för kunden skall vara lyckad vad än hen har för ärende till bil huset. På grund av detta finns det en massa saker att vidare forska i som till exempel hur alla parter påverkar varandra och vad som skulle kunna förbättras inom de olika områdena. Ett till

forskningsförslag är att undersöka hur mekanikerna påverkas av tidsbokningen och vilka problem de stöter på. Man skulle även kunna forska i hur checklistor kunde se ut för arbetsledarna för att upp nå bättre ordning. Ett till förslag för framtida forskning är att undersöka hur man kunde utveckla dataprogrammen.

7 Källor

Gädda, H. (2019). *Theseus*. Hämtat från <https://www.theseus.fi/handle/10024/174163> 2023

Gäddaa, H. (u.d.).

Hannu, M. (2006). *Asiakkuusosaaminen*. Talentum.

Hedin Automotive. (2022). *hedinautomotive.fi*. Hämtat från konserniesittely: <https://www.hedinautomotive.fi/konserni/hedin-automotive-yrityksena/konserniesittely/> den 22 12 2022

HedinAutomotive. (u.d.). Hämtat från [https://www.hedinautomotive.fi/toimipisteet/?department=&brand=&locations\[\]=helsinki](https://www.hedinautomotive.fi/toimipisteet/?department=&brand=&locations[]=helsinki)

huoltovaraus.hedinautomotive.fi. (den 1 12 2022). Hämtat från [hedinautomotive.fi: https://huoltovaraus.hedinautomotive.fi/booking/etusivu](https://huoltovaraus.hedinautomotive.fi/booking/etusivu)

Kari Korkiakoski, B. G. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus*. Alma Talent.

Korkiakoski, K., & Gerdt, B. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus*. Alma Talent.

Laitinen, H. (2019). *Theseus*. Hämtat från <https://www.theseus.fi/handle/10024/227717> 2023

- Mäkelä, A. (2017). *Theseus*. Hämtat från <https://www.theseus.fi/handle/10024/137650> 2023
- Niskanen, M. (den 16 12 2016). *Ensivaikutelma tehdään muutamissa sekunneissa – omat tunteet voivat hämätä*. Hämtat från Yle: <https://yle.fi/a/3-9266106>
- Osbourne, S. (den 3 January 2023). *7 Smart Tips to Effectively Schedule and Manage Appointments*. Hämtat från Quidini by verint: <https://www.quidini.com/7-best-practices-for-effective-and-cost-efficient-appointment-scheduling-in-any-business/> 3 2023
- Ramroop, T. (den 16 07 2022). *Definition av kundservice och kompetenskrav för 2021 och framåt*. Hämtat från Zendesk: <https://www.zendesk.com/se/blog/customer-service-skills/> den 22 03 2023
- Rengaskeskus.com/aune-ehdot/*. (2022). Hämtat från Rengaskeskus.com: <https://www.rengaskeskus.com/aune-ehdot/> den 27 12 2022
- Salesforce. (March 2022). *What Is Customer Service?* Hämtat från Salesforce: <https://www.salesforce.com/resources/articles/what-is-customer-service/> 3 2023
- Statistikcentralen. (u.å). *Datainsamlingsmetoder*. Hämtat från Statistikcentralen: https://www.stat.fi/keruu/menetelmat_sv.html den 2 Januari 2023
- Stedman, C. (den 02 01 2023). *techtarget*. Hämtat från data analytics (DA): <https://www.techtarget.com/searchdatamanagement/definition/data-analytics>
- Thamrin, D. (den 4 Juni 2020). *Qmatic*. Hämtat från TIDSBOKNINGSSYSTEM: VAD, HUR OCH VARFÖR?: <https://www.qmatic.com/sv-se/blogg/l%C3%B6sning-f%C3%B6r-tidsbokning-vad-varf%C3%B6r-och-hur> den 26 Februari 2023
- Vello. (u.å). *Vello*. Hämtat från Sähköinen ajanvaraus - mitä se on?: <https://artikkelit.vello.fi/sahkoinen-ajanvaraus-mita-se-on> den 26 Februari 2023