



Nea-Sofia Suoniemi

# Takuuprosessi ja sen kehittäminen korjaamalla

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

22.10.2025

## Tiivistelmä

Tekijä: Nea-Sofia Suoniemi  
Otsikko: Takuuprosessi ja sen kehittäminen korjaamalla  
Sivumäärä: 32 sivua + 1 liite  
Aika: 1.10.2025

Tutkinto: Insinööri (AMK)  
Tutkinto-ohjelma: Ajoneuvotekniikka  
Ammatillinen pääaine: Autosähkötekniikka  
Ohjaajat: Lehtori Heikki Parviainen  
Työnjohtaja Maxie Soininen

---

Tämän työn tarkoituksena oli syventyä J.Rinta-Jouppi Oy:n Ala-Tikkurilan toimipisteen takuuprosessiin korjaamotoiminnassa. Tarkoituksena oli löytää takuutöiden prosesseista mahdollisia kehityksen tarpeita. Kehitystarpeiden kartoituksen myötä parannettaisiin takuutöiden parissa työskentelyä sekä sujuvoitettaisiin prosessia. Kyseinen liike toimii Fordin valtuuttamana merkkikorjaamona, joten työssä käsiteltävät asiat liittyvät myös Fordin vaatimiin käytäntöihin.

Kehityskohteiden selvittämiseksi työssä suoritettiin kaksi kyselyä, joista toinen oli suunnattu työnjohtajille ja toinen takuumekaanikoille. Kyselyyn vastaaminen oli anonyymiä, sillä henkilötietojen kerääminen ei tuntunut tarpeelliselta.

Kyselyiden vastauksien perusteella isoimmiksi kehityskohteiksi ilmenivät takuumekaanikoiden osalta työmääräyksiin kirjatut puutteelliset tai epäselvät oirekuvaukset sekä ajan puute. Työnjohdon osalta kehitystä toivottiin mekaanikoiden työn dokumentointiin sekä vianmääritys- ja korjauspolun tarkempaan kirjaamiseen. Yleisesti palautetta tuli kommunikoinnin ja viestinnän puutteellisuudesta.

Kehityskohteiden tunnistaminen ja niiden työstäminen helpottavat niin mekaanikoiden kuin työnjohdon työtä ja tekee siitä ennen kaikkea miellyttävää ja sujuvampaa. Lisäksi parannukset työssä kohdistuvat myös asiakkaisiin ja tätä myötä parantavat myös asiakastytyväisyyttä, kun tilattu työ sujuu ongelmitta ja viestintä toimii. Vastauksien perusteella yrityksessä lähdetään rakentamaan yhtenäisempiä prosesseja ottaen huomioon sekä mekaanikoiden että työnjohdon kannat.

Avainsanat: Ford, takuuprosessi, kommunikaatio, huolto

---

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

## Abstract

Author: Nea-Sofia Suoniemi  
Title: Warranty Process And its Improvement in the Repair Shop  
Number of Pages: 32 pages + 1 appendix  
Date: 1 October 2025

Degree: Bachelor of Engineering  
Degree Programme: Automotive Engineering  
Professional Major: Electrical Engineering  
Supervisors: Heikki Parviainen, Senior lecturer  
Maxie Soininen, Service manager

---

The purpose of this thesis was to examine the warranty process in the workshop of J. Rinta-Jouppi Oy Ala-Tikkurila. The aim was to identify potential areas of improvement for the processes of warranty work. The goal was to enhance the work related to warranty tasks and improve the efficiency of the overall process. This specific dealership operates as an authorized Ford service center, so the issues addressed in this study are also connected to Ford's required practices.

To identify areas for improvement, two small-scale surveys were created. One was directed at service managers and the other at warranty mechanics. The responses were collected anonymously because personal information was not considered necessary for this purpose.

Based on the responses of the surveys, the main challenges and key improvements for the warranty processes were defined. From the perspective of warranty mechanics, the answers identified the challenges as the customer's symptom descriptions written in the work orders are often unclear or lack important information as well as lack of time. According to Service managers, development was seen as necessary in mechanic's documentation of their work, as well as in the more detailed recording of the diagnostic and repair path. In general, the feedback was based on lack of communication between everyone.

Identifying and developing key areas for improvement will make the work easier for mechanics and service managers and above all, more efficient and enjoyable. In addition, these improvements will have a positive impact on customers such as enhancing customer satisfaction when repairs are completed smoothly and communication functions. Based on the responses, we will begin to develop more unified processes that consider the viewpoints of both mechanics and service managers.

Keywords: Ford, Warranty process, communication, service

# Sisällys

## Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Menetelmät ja digitaaliset työkalut lyhyesti	1
2.1	Käytettävät järjestelmät	1
2.2	Huoltokampanjat ja takaisinkutsut	2
2.3	Takuukorjaukset	2
3	Takuutyön suoritus ja sen vaiheet	3
3.1	Ajanvaraus	3
3.2	Työn vastaanottaminen	4
3.3	Työmääräys	5
3.4	Työn suoritus	5
3.5	Työn valmistuminen	6
3.6	Jälkitoimenpiteet ja muuta huomioitavaa	6
4	Kehityskohteiden kartoitus	7
5	Kyselytutkimus	8
5.1	Työnjohto	9
5.1.1	Monivalintakysymykset	9
5.1.2	Avoimet kysymykset	12
5.2	Takuumekaanikot	15
5.2.1	Monivalintakysymykset	15
5.2.2	Avoimet kysymykset	17
6	Havaittujen kehityskohteiden parantaminen	21
6.1	Prosessin sujuvoittaminen	21
6.2	Takuuanomukset	22
6.3	Asiakastyytyväisyys	23
7	Yhteenveto	23
7.1	Tavoitteiden toteutuminen	23
7.2	Oma oppiminen	24

Lähteet

26

Liitteet

Liite 1: Asentajanselvityskaavake

## Lyhenteet

- GCR: *Global Concern Report*. Mekanismi, jonka avulla Fordin jälleenmyyjät voivat antaa palautetta Fordille. Sen kautta ilmoitetaan tuotteeseen liittyvistä ongelmista, joihin ei vielä ole korjausratkaisua huoltohetkellä, sekä sellaisista tuotemurheista, joista Fordin tulisi olla tietoinen, kuten laatuongelmat ja tehtaalla syntyneet viat.
- OASIS: Dokumentti, joka sisältää ajoneuvon valmistustiedot, takaisinkutsutiedot sekä takuukattavuudet.
- OWS: *One Warranty Solution*. Takuujärjestelmä, jonka kautta voidaan hakea esimerkiksi ennakkohyväksyntää korjaukselle
- PTS: *Professional Technician System*. Tehtaan valtuuttama tekninen tietojärjestelmä, josta löytyy tarkkaa valmistajan julkaisemaa tietoa sekä kaikkiin Ford-malleihin kattavat sähkökaaviot, vikadiagnostiikkaoppaat sekä huoltotiedot kuten sähköinen huoltokirja.

# 1 Johdanto

Suoritan opinnäytetyöni yrityksessä Jarmo Rinta-Jouppi Oy, Ala-Tikkurilan toimipisteessä. Ennen opinnäytetyötä suoritin toisen harjoittelujaksoistani myös kyseisessä yrityksessä ja ehdinkin työskennellä siellä vuoden verran ennen opinnäytetyön aloittamista. J.Rinta-Jouppi on yksi Suomen suurimmista autoliiketoimialoista, jolla on useita toimipisteitä eri puolilla Suomea. Ala-Tikkurilan toimipiste on ainoa pääkaupunkiseudun toimipiste, josta löytyy automyyntiin lisäksi myös huollon palvelut. Tällä hetkellä Ala-Tikkurilan toimipisteestä löytyy ainoastaan Fordin valtuutettu merkkihuolto.

Opinnäytetyön tavoitteena on perehtyä korjaamotoiminnan takuuprosessiin ja etsiä siitä mahdollisia kehityskohteita. Kehityskohteita lähdetään tutkimaan eri työntekijöiden näkökulmista suorittamalla kaksi erillistä kyselyä, joista toinen on suunnattu takuumekaanikoille ja toinen työnjohdolle. Takuuprosessin sujuvuus vaikuttaa laajasti niin asiakastyytyväisyyteen kuin korjaamon tehokkuuteen, minkä takia ilmeneviin kehityskohteisiin olisi hyvä pyrkiä reagoimaan nopeasti.

Tähän aiheeseen päädyttiin yrityksen tarpeiden kautta. Siellä koettiin, että oli tarpeellista saada yksi työntekijä lisää perehtymään juuri takuuprosesseihin ja auttamaan näiden hoitamisessa sekä kehittämässä. Tätä kautta sain mahdollisuuden syventyä itselleni uuteen aiheeseen ja rakentaa opinnäytetyön.

## 2 Menetelmät ja digitaaliset työkalut lyhyesti

### 2.1 Käytettävät järjestelmät

Yrityksessä keskeisimpänä järjestelmänä käytössä on Automaster. Sillä hallinnoidaan kaikkea työmääräyksistä ja varaosista laskutukseen ja takuuanomuksiin. Automasterissa on lähes kaikki tieto samassa paikassa kuten asiakas- ja ajoneuvotiedot, auton aikaisemmat käynnit korjaamalla, laskutus ja kustannustiedot sekä asentajien työaikojen leimaukset ja paljon muuta.

Lisäksi käytössä on Fordin FMC Dealer -portaali, joka sisältää useita eri Fordin sivuja eri käyttötarkoituksiin. Fordin portaalin kautta saadaan ajankohtaiset tiedot autoon suoritetuista huolloista PTS-järjestelmästä, jossa ovat myös huolto-kaavakkeet, korjausten ohjeajat, avoimet takaisinkutsut ja paljon muuta. Takuu-korjauksiin liittyen pystytään hakemaan ennakkohyväksyntää OWS-järjestelmän kautta. Portaalin kautta pystytään myös tekemään Helpline-kyselyitä, jos jokin vika koituu hankalaksi ja halutaan maahantuonnista apua. (Ford Dealer Portal: 32.)

## 2.2 Huoltokampanjat ja takaisinkutsut

Huoltokampanjat sekä takaisinkutsut tarkoittavat ajoneuvon valmistajan kehittämiä korjaustoimenpiteitä perustuen raportointeihin havaituista vioista tai puutteista. Valmistaja julkaisee huoltokampanjan, joka lähes poikkeuksetta koskee aina tiettyä mallisarjaa, joissa sama vika jo esiintyy tai voi esiintyä. Näiden avulla ennaltaehkäistään mahdollisia riskejä, joita havaitut puutteet voivat aiheuttaa ajoneuvossa matkustaville, sivullisille tai ylipäätään liikenneturvallisuudelle. (Takaisinkutsukampanjat.)

Hyvänä esimerkkinä tässä voidaan käyttää miljooniin ajoneuvoihin asennettuja Takata-turvatyynyjä. Kyseisissä turvatyynyissä oli vaarana, että kolaritilanteissa turvatyynyjen lauetessa mukana lentäisi esimerkiksi metalliosia. Useat autovalmistajat ovat useiden vuosien ajan uusineet turvatyynyjä ajoneuvoihin, joita tämä takaisinkutsu koskee. Suomessa Fordin tiettyihin Mondeo, S-Max ja Galaxy-malleihin uusitaan kuljettajan turvatyyny. Myös tiettyihin USA:n tuontiautoihin, kuten Mustang, Ranger P150, Fusion ja Edge tulee uusia matkustajan turvatyyny. Jos mietityttää, koskeeko takaisinkutsu juuri tiettyä automallia, voi sen varmistaa helposti esimerkiksi merkkiliikkeen kautta. (Takata Airbag Recall.)

## 2.3 Takuukorjaukset

Takuukorjaukset poikkeavat prosessiltaan huomattavasti huoltokampanjoista ja takaisinkutsuista. Huoltokampanjoihin ja takaisinkutsuihin Ford julkaisee aina

omat huolto-ohjeet, joihin merkkikorjaamon työnjohto ja mekaanikot pääsevät käsiksi. Julkaistut huolto-ohjeet määrittelevät työnkulun ja kertovat suoritettavat toimenpiteet. Takuukorjauksissa taas edetään ensin vianmäärittelyyn ja sitä kautta korjaamiseen, eli ennalta määrättyä työnkulkua tai ohjetta ei ole lainkaan. Mekaanikon tulee käyttää omaa harkintakykyään ja osaamistaan rakentamalla oman vianmäärittelyspolun eli vaiheittain tutkia vian mahdollisia aiheuttajia. Takuukorjauksilla viitataan vikaan tai häiriöön, jonka asiakas on huomannut omassa ajoneuvossaan. Asiakas tuo vian ilmi merkkivaltuutetussa huoltoliikkeessä. Asiakasvalituksen jälkeen varataan aika vianmäärittelylle. Vianmäärittelyksen aikana tai sen jälkeen voidaan päätellä, onko asiakkaan huomaama vika takuunalainen, eli korvaako valmistaja vian korjauksen. Lyhyesti sanottuna, esimerkiksi palanut sulake ei kuulu takuun piiriin. (Ford. Takuutyö. Kirjallinen ohjeistus.)

### **3 Takuutyön suoritus ja sen vaiheet**

Takuutyöt etenevät lähes aina samalla kaavalla. Ensin varataan aika, jonka jälkeen työ vastaanotetaan, työnsuoritus, työn valmistuminen ja lopuksi tarvittavat jälkitoimenpiteet. Takuukorjauksen eteneminen on lähes samanlaista kuin normaalien töiden kanssa. Erityisen tarkkaa huomiota tulisi kuitenkin kiinnittää työmääräyksen oikeellisuuteen jo heti ajanvarauksessa. Tämä sen takia, että työmääräys pysyy koko työnsuorituksen ajan mahdollisimman selkeänä mekaniikoille sekä työnjohtolle. Jos kyseessä on huoltokampanja, seurataan Fordin julkaisemaa huolto-ohjetta ja edetään työn suorituksessa sen avulla niin pitkälle kunnes auto on kunnossa ja työmääräys palautettu työnjohtajalle, joka lopuksi anoo suoritettun työn takuuseen. Työssä käydään seuraavaksi prosessin vaiheet läpi. (J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys.)

#### **3.1 Ajanvaraus**

Ajanvarausvaiheessa asiakas tekee aloitteen eli tuo ilmi ajoneuvossa huomattun vian tai asian liittyen esimerkiksi valmistajan lähettämään takaisinkutsukirjeeseen.

Takuukorjauksissa jo ajanvaraus vaiheessa varmistetaan ensin auton takuunalaisuus. Suomessa Fordin takuu henkilöautoissa on 5 v / 100 000 km, joista 2 ensimmäistä vuotta on ilman kilometrirajoitusta. Hyötyajoneuvoissa takuu on 5 v / 150 000 km. Ruotsista tuoduissa autoissa on sama takuun kesto kuin Suomi-autoissa, mutta esimerkiksi Saksan tuontiautoissa takuu on vain 2 vuotta. (Ford Takuu.)

Jos asiakkaalle varataan aikaa vikadiagnoosiin jonkin huomattavan puutteen tai vian perusteella, tulee näistä jo varausvaiheessa kirjata riittävän selkeä oirekuvaus. Tämän myötä vältetään turhilta epäselvyyksiltä ja työ voidaan suunnitella etukäteen, jotta itse työn suoritus olisi sujuvampaa. Asiakkaalle tulee siis esittää kysymyksiä, joiden perusteella asentaja osaa luoda mahdollisen vikatilanteen korjaamalla ja täten todeta myös itse vian.

Työnjohtajan tulee arvioida asiakkaan oirekuvauksen perusteella vian luonnetta eli onko kyseessä esimerkiksi mahdollinen sähkövika. Tämä on tärkeä tehdä jo ajanvarauksen yhteydessä, sillä silloin määritellään, kenelle mekaanikoista työ varataan. Jokainen takuumekaanikko ei ole sähkömekaanikko. Oikealle mekaanikolle varaaminen minimoi turhat viivästykset ja mahdolliset uudelleenkäynnit. Samalla huolehditaan asiakastyytyväisyydestä, kun turhat virheiden mahdollisuudet suljetaan pois.

### 3.2 Työn vastaanottaminen

Työtä vastaanotettaessa on tärkeä käydä asiakkaan kanssa vielä kertaalleen läpi hänen tilaamansa työ ja mahdollisesti tarkentaa oirekuvausta, jotta tulostettava työmääräys sisältää kaiken tarpeellisen tiedon asentajan työtä varten. Varmistetaan myös, että asiakkaan yhteystiedot ovat ajan tasalla. Asiakkaalle on tärkeää tuoda esille, että vianmääritysvaiheessa emme voi luvata, että työ menee automaattisesti takuuseen, vaikka kummallakin osapuolella se oletus onkin. Vasta vian selvityksessä voidaan päätellä ja arvioida korjauksen takuunalaisuus. Lopuksi on muistettava pyytää asiakkaalta allekirjoitus työmääräykselle. (J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys.)

### 3.3 Työmääräys

Jos työn tavoitteena on asiakasvalituksen perusteella diagnosoida vikaa, lisätään tietokoneella työmääräykselle ennen sen tulostamista erillisiä työrivejä eli tehtäviä työvaiheita. Takuukorjauksessa työvaiheita ovat esimerkiksi ulkoisen virtalähteen liittäminen, vikakoodien luku, vianmääritys ja mekaaniset työt. Kun mekaniikko aloittaa tietyn työvaiheen, hän merkitsee sähköisesti sen alkaneeksi. Näin voidaan seurata työn etenemistä ja työhön käytettyä aikaa. Jos taas kyseessä on huoltokampanja, syötetään työmääräykselle työrivi ainoastaan huoltokampanjan suoritusta varten sekä tekstirivi johon asentaja voi käsin kirjoittaa kampanjan toimenpidekoodin, oman kuittauksensa sekä suoritus päivämäärän. Näiden avulla saadaan työmääräyksien sisältö pidettyä johdonmukaisena ja selkeänä. (J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys.)

### 3.4 Työn suoritus

Edellisessä kappaleessa käsiteltiin asentajan työrivit työmääräyksellä. Työn alkaessa asentaja leimaa itsensä sisään kullekin työriville, eli sähköisesti kirjaa työvaiheen alkaneeksi. Työvaiheeseen käytetty aika kirjautuu automaattisesti sen perusteella, kuinka kauan asentaja on ollut työvaiheessa leimalla. Käytetty aika siirtyy näkymään myös Automasteriin, josta työnjohtajat näkevät työhön kuuluneen ajan. Vianmääritys aloitetaan lähes aina testerikytkennällä. Testerillä lähdetään tekemään ohjattua vianmääritystä. Jos ohjattu vianmääritys ei löydä vikaa, siirrytään manuaaliseen vianmääritykseen. (Ford. Takuutyö. Kirjallinen ohjeistus.)

Vikadiagnoosin yhteydessä asentajan tulee käsin täyttää asentajanselvitys kaavake, joka sisältää osiot asiakasvalituksen vahvistus, vianmääritys ja korjaus. Tästä löytyy esimerkki liitteestä 1. Näiden lisäksi kaavakkeeseen kirjataan mahdollinen RVC-koodi, auton ajokilometrit sekä korjauksen päivämäärä. Ford vaatii käsin kirjoitettua vikadiagnoosia, mutta sen lisäksi kaavake toimii työnjohdon tukena ymmärtämään, mitä autolle on tehty ja helpottaa myöhemmin tekstien kirjaamista Automasteriin. (Ford. Takuutyö. Kirjallinen ohjeistus.)

### 3.5 Työn valmistuminen

Takuutyö pyritään aina saamaan valmiiksi yhdellä korjaamokäynnillä. Tämä tarkoittaa sitä, että vika saadaan diagnosoitua sekä korjattua mahdollisesti jopa saman päivän aikana. Tässä onnistuminen vaatii kuitenkin tarvittavien varaosien löytymisen korjaamolta. Jos varaosat tarvitsee tilata, varataan tällöin asiakkaalle uusi aika korjausta varten, poikkeuksena viat, joissa auto ei ole ajokuntoinen. (J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys.)

Asentajan kirjaamat selvitykset sekä dokumentaatiot syötetään Automasteriin. Näiden avulla on helpompi myös asiakkaalle kertoa autosta löytyneistä vioista ja vianmäärittämispolusta, eli mitä kaikkea autolle tehtiin vian selviämiseksi. Asiakkaan halutessa hänelle voidaan antaa esimerkiksi tehdyn korjauksen työmääräyksestä kopio, joka sisältää myös asentajanselvityksen puhtaaksi kirjoitettuna. Täten asiakas saa itselleen myös kirjallisena tiedon autoon tehdyistä töistä.

### 3.6 Jälkitoimenpiteet ja muuta huomioitavaa

Takuukorjauksen jälkeen on tehtävä takuuanomus. Tämä tulee laatia huolellisesti, jotta se sisältää kaiken tarvittavan tiedon korjauksesta sekä autosta. Tiedoissa tulee olla ajoneuvon kilometrit korjaushetkellä, kirjallinen vikadiagnoosi erillisenä liitteenä sekä sähköisesti työmääräyksellä, korjaukseen käytetyt varaosat sekä korjauksen mukaan mahdolliset tositteet akkutesteistä tai muista vaadituista liitteistä korjauksen sisällön perusteella. Jos työmääräyksessä havaitaan puutteita tai virheitä takuukäsittelijä palauttaa työmääräyksen takaisin, jolloin työnjohtajan tulee korjata työmääräyksen puutteet. Jos työmääräystä ei oikaista tai se unohtuu, jää työ tällöin avoimeksi eli laskuttamattomaksi. Kummasakin edellä mainitussa tapauksessa työstä ei saada enää hyvitystä ja se koituu liikkeen tappioksi. (J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys.)

Tärkeää on myös huomioida, että takuun anomiseen on määräaika. Fordin tapauksessa takuukorjauksilla anomusten lähettämisen määräaika korjauksen suorittamisesta on yksi kuukausi. Huoltokampanjoiden osalta ei olla välttämättä

niin tarkkoja, eli anomus saa venyä muutamilla päivillä yli kuukauden määräajasta. Mikäli valmistaja toteaa, että anomuksen määräaika ylittyy, ei työstä hyvitetä korjaamolle mitään. Eli kustannukset jäävät tässäkin tapauksessa korjaamon vastuulle. (J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys.)

Huoltokampanjat näkyvät niin sanotusti avoimena Fordin PTS järjestelmässä niin kauan kunnes ne on suoritettu sekä anottu valmistajalta. Jos käy niin, että huoltokampanjan anomuksen määräaika ylittyy, se täytyy edelleen normaalilla kaavalla anoa, eli kampanja kuitataan tehdyksi järjestelmiin, mutta korjaamolle ei hyvitetä työstä mitään. Laskua ei siis maksa valmistaja, vaan se jää tappioksi korjaamolle. (J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys.)

J. Rinta-Jouppilla on erikseen nimetty henkilöstö, joka hoitaa lopullisen takuuanomuksen ja laskutuksen. Nämä henkilöt työskentelevät Seinäjoen toimipisteellä. Meidän tehtävänä on huolehtia tehdyn työn työmääräyksestä mahdollisimman virheetön sekä varmistaa kaiken dokumentaation löytyminen. Valmiit työmääräykset ja niiden dokumentaatiot skannataan sähköpostilla eteenpäin takuukäsittelijöille. Lopuksi he anovat työn takuuseen, jonka jälkeen he lähettävät meille takuulaskusta sekä -anomuksesta kopiot. Nämä yhdistetään työmääräyksen kanssa ja arkistoidaan. Arkistoitujen työmääräyksien tulee säilyä takuuehtojen mukaisina ja sisältää kaikki dokumentit ja kirjalliset selvitykset allekirjoituksineen mahdollista auditointia varten.

## **4 Kehityskohteiden kartoitus**

Aineistonkeruumenetelmiä on muutamia erilaisia, joita hyödyntämällä saadaan kerättyä informaatiota monipuolisemmalta alueelta. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi dokumenteista kerätyt tiedot, havainnointi sekä kyselyt ja haastattelut. Menetelmiä voidaan käyttää ongelman luonteen mukaan joko yhtä tai useampaa. Yrityksen sisäisistä ohjeistuksista sekä haastattelujen ja kyselyiden avulla saadaan informaatio suoraan ihmiseltä itseltään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, kappale 3.1.)

Havainnointi on taas hyvä menetelmä lähteä liikkeelle, jos käsiteltävästä aiheesta tiedetään vasta vähän. Havainnoinnin avulla voidaan nähdä kuinka juuri sen hetkiset toimintamallit arjessa toimivat, tässä vaiheessa voidaan jo saada kiinni muutamista mahdollisista ongelmakohtista. Nähdään siis suoraan mitkä vaiheet tuottavat eniten viivästyksiä ja haasteita. Haastatteluiden avulla voidaan kohdentaa kysymykset havainnoinnissa huomattuihin kohteisiin sekä päästä käsiksi yksityiskohtiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, kappale 3.2.)

Työssä päädyttiin kuitenkin käyttämään tiedonhankintamenetelmänä kyselyitä. Haastattelut olisivat todennäköisesti olleet henkilökohtaisella tasolla parempia, tällöin olisi päässyt käsiksi myös ihmisten tunteisiin eri tavalla kuin mitä kyselyt päästävät läpi. Yksittäiset haastattelut eivät kuitenkaan olleet mahdollisia vallitsevan kiireen ja lomakauden takia. Kyselyt antoivat siis vapauden vastata itselleen sopivana kiireettömänä aikana. Ennen kyselyiden suorittamista olin ehtinyt jo havainnoimaan toimintaa, joten tiesin entuudestaan missä asioissa voisi olla kehitettävää.

## 5 Kyselytutkimus

Kehityskohteiden kartoittamiseksi suoritettiin kaksi eri kyselyä. Kyselyt suoritettiin sähköisesti ja osallistujat saivat vapauden ajoittaa vastaamisen itselleen sopivaan ajankohtaan. Toinen kyselyistä oli suunnattu takuumeekaanikoille ja toinen korjaamon työnjohdolle. Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli saada aikaan pientä keskustelua ja herätellä ajatuksia takuutöiden mahdollisista epäkohdista. Alusta alkaen oli selkeää, että kehitettävää löytyy, mutta oli tärkeää kuulla mielipiteitä niin asentajilta kuin työnjohdolta. Oli kyseessä sitten oma toiminta tai muut kehitystarpeet, joiden parantaminen voisi edesauttaa ja sujuvoittaa töiden suorittamista. Kyselyissä ei kerätty vastaajien tietoja.

Kyselyiden perusteella saadaan suoraa näkemystä ja mielipiteitä kummaltakin puolelta työtä. Työn suorittajien, eli mekaanikoiden, ajatukset ja mielipiteet on tärkeää ottaa huomioon niin työn miellyttävyyden kuin motivaation kannalta oli sitten kyseessä takuu tai mikä tahansa muu työ. Kumpikin kysely sisälsi alle

kymmenen kysymystä, jotka sisälsivät monivalintakysymyksiä sekä vapaasti vastattavia kirjallisia kysymyksiä.

## 5.1 Työnjohto

Ensimmäiseksi käydään läpi työnjohtajille suunnattu kysely ja siihen saadut vastaukset. Työnjohtajien kyselyssä vastaajia oli 3. Kyselylomake tehtiin poikkeuksena Google Formsin kautta, sillä tämä ja muut saman alustan ohjelmat ovat yrityksessä käytössä. Kyselyyn vastaaminen tapahtui elokuun 2025 aikana. Tarkastelu kattaa monivalintakysymyksiä vastaukset sekä avoimien kysymyksiä vastaukset. Monivalintakysymyksiin saivat vastaajat valita niin monta vastausta kuin kokivat tarpeelliseksi. Tällöin ei tarvitse rajata vastausta vain yhteen valintaan.

### 5.1.1 Monivalintakysymykset

**Mitkä tuottavat sinulle eniten hankaluuksia takuutöissä ja niiden prosesseissa?**

Kuvan 1 avulla lähdetään tarkastelemaan, mitkä tuottavat eniten hankaluuksia takuutöissä ja niiden prosesseissa työnjohdon näkökulmasta.



Kuva 1. Takuutöiden prosessien hankaluudet.

Kuvasta 1 huomataan, että työnjohtajista suurin osa oli sitä mieltä, että eniten hankaluuksia tuottaa takuuehtojen tulkinta. Tällä viitataan todennäköisesti siihen, ettei Fordilta ole saatavilla suoraa listausta varaosista, jotka menevät tai eivät mene takuuseen. Tämä jää jokseenkin työnjohtajan oman tulkinnan varaan, jolloin prosessin myöhäisemmässä vaiheessa saattaa ilmetä, ettei alun perin takuuseen oletettu varaosa menekään takuuseen syystä X. Takuuehtoihin luokitellaan myös Fordin vaatimat dokumentit korjausten mukaan tai ohjelmiston vahvistuskoodit, jotka kaikki tulee löytyä työmääräykseltä tai sen yhteydestä työn valmistuttua. Fordilta ei löydy tähän kirjallista ohjeistusta vaan se on osa perehdytystä ja suullisesti sovittua.

Tuloksien perusteella koetaan myös, että ajanhallinta tuottaa ongelmia. Takuutyöt ja niiden kirjaaminen vievät suhteellisesti enemmän aikaa kuin normaalit huolto- ja korjaustyöt. Asentajien selvityskaavake tulee kokonaisuudessaan kirjata Automasteriin työn valmistuttua. Viasta riippuen tämä voi olla 1–2 sivun mittainen teksti. Selvityskaavakkeeseen ei ole ennalta määriteltyä pakollista pituutta, vaan mekaanikko kirjoittaa kaiken oman harkintakykynsä mukaan. Myös

muut työhön liittyvät selvitykset vievät aikaa kuten mahdolliset ennakkohyväksynyt. (Liite 1.)

### Missä prosessin vaiheissa mekaanikojen työskentelyssä ilmenee yleisimmin kehitystarpeita takuutöiden osalta?

Kuvan 2 kysymyksen tarkoituksena oli saada vastauksia työnjohdolta liittyen mekaanikoiden haasteisiin, eli mikä koetaan hankalaksi mekaanikoiden työskentelyssä tai missä huomataan syntyvän eniten ongelmia. Tämä on nimenomaan kysytty työnjohdon näkökulmasta, ei mekaniikoilta.



Kuva 2 Mekaanikkojen työskentelyn kehitystarpeet työnjohdon näkökulmasta

Kuvasta 2 huomataan, että mekaanikon työn suorituksen dokumentointi / kirjaaminen vaatisi hieman kehitystä. Dokumentoinnilla tarkoitetaan mahdollisia kuvia tai videoita löytyneestä viasta, vikakoodien listausta ja akkutestejä. Kirjaamisella tarkoitetaan mekaanikon vianmäärityspolun ylös kirjaamista, eli mitä vaiheita diagnosoinnissa on käyty läpi, mitä ja miten on tutkittu sekä johtopäätökset.

Vastauksien perusteella voidaan myös todeta, että mekaniikoilta ei kulkeudu tieto työnjohdolle niin hyvin kuin toivottaisiin. Myöskään työmääräyksen tulkinta ei työnjohdon mielestä toimi parhaimmalla tavalla. Työmääräyksen tulkintaa

voidaan kuitenkin miettiä myös siltä kannalta, että työnjohto rakentaa työmääräyksen. Eli toisin sanoen työnjohto pitää huolen, että työmääräys on selkeä ja helposti ymmärrettävä. Jää siis vielä tulkinnan varaan onko kehitystarve tämän osalta todellisuudessa mekaanikoiden vai työnjohdon päässä.

### 5.1.2 Avoimet kysymykset

Kyselyssä työnjohtajille oli laadittu muutama avoin kysymys, joihin kukin sai vastata omin sanoin. Kysymyksien alle on kirjattu suorat lainaukset vastauksista joko kaikista tai mahdollisesti vain muutama, jos useampi käsitteli samaa asiaa samoilla sanoilla.

#### **Koetko, että asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen takuutöiden parissa on hankalampaa / poikkeaa muista töistä? Miksi?**

*” On hankalampaa, koska kaikki ei aina kuulu takuuseen ja asiakkaat eivät sitä aina ymmärrä ja jonot takuukorjauksiin ovat usein pitkät ja autolle on kova tarve eikä sijaisautoa usein saa”*

*” On hankalampaa. Usein viat ovat vaativampia ja niiden diagnosoissa kestää pidempään. Lisäksi itse korjauksen kesto on yleisesti pidempi.”*

*” Kyllä. Asiakkaiden oletus on, että takuuikäisessä autossa kaikki korjaukset menevät takuuseen ja sitten kun jokin ei mene niin heitä harmittaa. Myös kun vianmäärittystä ei voi suorittaa kuka tahansa mekaanikko, jolloin kalenterissa saattaa olla pitkäkin jono mekaanikolle, joka suorittaa istunnon takuuikäiseen autoon niin sekin harmittaa asiakkaita paljon.”*

Vastauksista huomataan heti, että asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen on haastavampaa takuutöiden parissa kuin normaaleissa huolto- ja korjaustöissä. Tähän vaikuttavat useat seikat, joita ovat esimerkiksi pidemmät jonot tai tilanteet, joissa vika ei kuulukaan takuun piiriin. Asiakkaalla saattaa olla siis oletus,

että takuun aikana jokainen korjattava vika menee takuuseen, mutta näin ei kuitenkaan ole. Asiakkaan kanssa tulisi käydä tämä asia läpi jo varausvaiheessa, jos vikaa on mahdoton päätellä suoraan takuunalaiseksi.

Pidemmät jonot johtuvat siitä, että takuunalaisia töitä tai niiden vianmäärittäviä ei voi kuka tahansa mekaanikko suorittaa. Tähän tulee olla Fordin koulutukset käynyt mekaanikko, eli takuumekaanikko. Jonojen lyhentäminen vaatisi uusien mekaanikoiden palkkaamista tai vaihtoehtoisesti nykyisten muiden mekaanikoiden kouluttamista Ford-merkkiin.

### **Miten työnjohto voisi omalla toiminnallaan edistää sujuvampaa takuuprosessia mekaanikoille?**

Kysymyksen tarkoituksena oli herätellä työnjohtajissa hieman oman toiminnan tutkimista ja miettimään olisiko siinä jotain parannettavaa.

*”Varaamalla jo esim. aina valmiiksi vara-ajan korjaukselle, jos yhdellä käynnillä ei selviä.”*

*”Tehdä kaiken mahdollisen valmiiksi, jotta asentajan työ ei esim. viivästy puuttuvien dokumenttien yms. takia.”*

*”Varmistaa että autossa on vielä takuuta jäljellä sekä varaamalla tarpeeksi aikaa istunnon suorittamiseen. Tulostamalla tm väliin oais sekä asentajan selvityskaavakkeen.”*

Vastauksissa tuli ilmi hyviä näkemyksiä ja pienien asioiden muistamista, joita voi ajoittain keneltä tahansa unohtua. Hyvänä esimerkkinä oli vara-ajan varaaminen. Esimerkiksi sesonkiaikaan jonot voivat olla viikkoja, ja tällöin on hyvä käyttää harkintaa jo ajanvarausvaiheessa. Joissakin tilanteissa on järkevää varata varmuuden vuoksi niin sanotusti vara-aika muutaman päivän päähän alkuperäisestä varauksesta. Tämän avulla vältyttäisiin turhilta lisäviivästyksiltä, jos ensimmäisen varauksen yhteydessä käy ilmi, ettei auto valmistukaan kerralla ja lisäaikaa tarvitaan.

## **Onko sinulla valmiita ajatuksia kehitystarpeiden parantamiseksi?**

*” Selkeyttäisi välillä, jos suoraan sanottaisiin mekaanikon puolelta mahdollisista korjauksessa esiintyneistä vioista/mitä osia tarvitsee korjausta varten tilata”*

*” Kirjata mitä autoon tehty ja miten korjattu. Muistaa ottaa kuvat erikoisimmista vioista/tehdä GCR.”*

Kysymyksellä haettiin mahdollisia valmiita ajatuksia, miten lähteä parantamaan huomattuja ongelmakohtia. Vastaukset painottuivat dokumentaatioon ja vika-diagnoosin sekä vian korjauksen ylös kirjaamiseen. Toivottiin myös, että mekaanikko tulisi suoraan kertomaan korjaukseen vaadittavista osista tai muista vioista, joita samassa yhteydessä on huomattu. Nämä eivät suoranaisesti ole parannusehdotuksia vaan näiden pohjalta on lähdettävä kehittämään yhteisiä pelisääntöjä, jotta sekä kommunikointi että dokumentaatiot mekaanikon ja myös työnjohdon puolelta saataisiin sujuviksi.

## **Tuleeko mieleen jotain muuta kommentoitavaa tai palautetta takuutöiden kehittämiseksi?**

*” Mielestäni takuuehdot ja niiden tulkinta pitäisi tehdä selkeämmäksi.”*

*” Parastahan olisi selvä, sähköinen ”drop”-lista missä näkee mitkä osat kuuluvat auton takuuseen, jotta voisi asiakkaalle varmasti kertoa meneekö vai ei korjaus takuuseen. Mutta sellaista ei Ford varmastikaan tule tekemään ikinä.”*

Fordilta saadut takuehdot eivät valitettavasti ole tilaajayrityksen käsissä. Yrityksessä joudutaan siis edelleen jatkamaan päättelyllä, kuuluuko jokin korjaus takuuseen vai ei. Etenkin, koska Ford ei ole luokitellut suoraan, mikä kuuluu milloinkin takuunpiiriin. Takuehdot tuottavat päänvaivaa niin työnjohdossa kuin mekaniikoilla.

Fordin sivuilta löytyy kyllä suuntaa antavaa tietoa liittyen Ford Protectin kattavuuteen. Tähän pääsee kuka tahansa tutustumaan. Protectista on kuitenkin laadittu listaus, joka määrittelee, mitkä viat ovat sellaisia, joita Ford Protect ei kata. (Ford Protect 07/2021.)

## 5.2 Takuumekaanikot

Seuraavaksi käydään läpi takuumekaanikoille suunnatun kyselyn vastauksia. Vastaaajia oli hieman kysymyksestä riippuen 3-5 ja vastaaminen tapahtui elokuun 2025 aikana. Myös tämä kyselylomake toteutettiin poikkeuksena Google Formsia käyttäen, sillä tämä ja muut saman alustan ohjelmat ovat yrityksessä käytössä. Ensimmäisenä mietitään kyselyn kahta monivalintakysymystä ja niiden vastauksia. Monivalintakysymyksiin sai jokainen vastaaja valita niin monta vaihtoehtoa kuin koki tarpeelliseksi.

### 5.2.1 Monivalintakysymykset

#### **Millaiset takuutyöhön liittyvät tilanteet aiheuttavat sinulle eniten kuormitusta tai stressiä?**

Kuvan 3 kysymyksen avulla voitiin kysyä mekaniikoilta suoraan heidän kokemiin tilanteita, jotka aiheuttavat eniten kuormitusta ja stressiä. Pienemmällä kuormituksella ja stressillä voidaan parantaa työmotivaatiota, joka on sujuvuudessa yksi avainasioista. Vastauksia sai valita mielensä mukaan useita.



Kuva 3. Kuormitus ja stressi.

Kuvasta huomataan ja voidaan lähes suoraan sanoa, että asiakkaan epäselvä vikakuvaus tuottaa eniten päänvaivaa. Vikakuvauksen kirjaamisesta vastuussa on työnjohto. Työnjohtaja on kontaktissa asiakkaan kanssa ja tämän tulee esittää tarpeeksi kattavia kysymyksiä liittyen asiakkaan autosta löytyvään mahdolliseen vikaan. On myös tapauksia, joissa vikaa ei osata asiakkaan suunnalta kuvata tarkemmin, mutta lähtökohtaisesti asia tulisi esittää työmääräykselle mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta todellisen vikakuvauksen ymmärtämiseen ei kulu turhaa aikaa mekaniikoilta. Tämä jos saataisiin toimimaan työnjohdon päässä, niin voitaisiin välttyä useilta väärinymmärryksiltä ja viivästymisiltä.

Seuraavaksi eniten ääniä saanut vastaus liittyi työhön varatun ajan riittämättömyyteen. Tällä voidaan viitata joko vianmääritykseen varattuun aikaan ja/tai vian korjaukseen varattuun aikaan. Ajan varaaminen vianmääritystä varten voi ajoittain olla hankalaa, sillä jotkin viat osoittautuvat hankalammiksi todentaa kuin toiset. Lähtökohtaisesti voidaan ajatella, että etenkin sähköviat voivat olla työläämpiä ja täten huomioida se ajanvarauksen yhteydessä. Vikojen korjauksille, kuten eri komponenttien vaihdoille, on lähes poikkeuksetta ennalta määritellyt ohjeajat, jotka löytyvät Ford PTS-järjestelmästä. Ohjeaikoja käytetään apuna aikatauluttamaan työhön vaadittu aika. Vaikka ohjeajat ovatkin saatavilla,

tulisi työhön sen luonteen perusteella varata aikaa enemmän kuin ohjeaika sanoo. Tällöin välttyttäisiin turhilta viivästymisiltä sekä kiireeltä. Ajanvarausvaiheessa olisi myös hyvä keskustella mekaanikon kanssa, jolle työtä varataan, jos työnjohdossa ollaan epävarmoja työhön kuluva ajasta. Tällöin työhön varattu aika saataisiin jo etukäteen riittävän pitkäksi. Yhdeksi havaituksi ongelmaksi on kuitenkin ilmennyt varattujen aikojen kavennus jälkikäteen. Tämä tapahtuu silloin, kun on tarpeen sijoittaa kalenteriin jälkikäteen jokin muu työ, jolloin toisia ajanvarauksia sen ympärillä joudutaan kaventamaan. Tästä ei yleensä seuraa muuta kuin työn laadun heikkenemistä ja kuormitusta mekaanikolle. Tällaista käytäntöä tulisi välttää ja noudattaa niin sanottua jonotusjärjestelmää, vaikka se ei kaikkia sillä hetkellä miellyttäisikään. Lisäksi ongelmia koettiin takuuprosessin epäselvyyksistä, vian löytymättömyydestä sekä avun ja tuen puutteesta.

### 5.2.2 Avoimet kysymykset

Mekaanikoiden kyselyssä oli hieman enemmän avoimia kysymyksiä. Tällä pyrittiin saamaan enemmän heidän ääntänsä kuulumaan ja antaa mahdollisuus myös tarkentaa omin sanoin ongelmakohtia. Täten voitaisiin keskittyä kehittämään juuri niitä mainittuja kohteita. Vastauksista on joko kerätty kaikki tai tiivistetty muutamaan, jos useampi vastaus toistaa samaa asiaa tai aihetta.

#### **Missä vaiheessa takuutyötä tapahtuu useimmiten virheitä tai epävarmuutta? Koetko, että sitä pystyttäisiin kehittämään?**

Vastaukset painottuivat lähes täysin työn alkuvaiheeseen eli puutteellisiin lähtötietoihin. Useampi kyselyyn vastannut mekaanikko toi esiin asiakkaan oirekuvauksen epäselvyyden. Alla muutama suora lainaus esimerkkinä vastauksista.

*”Puutteellinen kuvaus viasta asiakkaalta/muuten huonot lähtötiedot vianhakuun, työvaiheita saisi myös varmasti tehtyä enemmän per työ, jos joku ehtisi niihin perehtymään.”*

*”Asiakkaan kuvaaman oireen kuvaus on usein epäselvä tai kuvattua oiretta ei vianmäärittämisvaiheella esiinny.”*

*”Epäselvät / täysin uudet asiat / uusi tekniikka”*

Kysymyksellä oli tarkoitus myös herätellä ajatuksia mahdollisista kehitysehdotuksista. Niitä ei vastaajat enempää avanneet. Hyvänä ideana kuitenkin esiintyi ehdotus työvaiheiden lisäämisestä. Tämän avulla saataisiin työn ja sen rakenne jo varausvaiheessa selkeämmäksi niin työnjohdolle kuin mekaanikolle.

### **Mitä muutosta toivoisit, jotta takuutyöt olisivat vähemmän kuormittavia?**

Jälleen kysymyksen tarkoituksena antaa mahdollisuus kertoa omista kehitysideoista, jotta loppuen lopuksi osataan keskittyä oikeisiin asioihin. On tärkeää pysyä luomaan aikatauluista sellainen, että kuormitus työhön olisi vähäistä. Tällöin motivaatio sekä tarkkuus työssä pysyvät ennallaan.

*” Riittävän kattava oireen kuvaus (minkälainen oire, milloin ja minkälaisissa olosuhteissa esiintyy). ”*

*” Asiakkaalta enemmän kysymyksiä kyseiseen vikaa jo tiskillä! Enemmän vianhaku aikaa. ”*

*” Selkeä kuvaus oireista heti alkuun ja prosessi kuntoon niin että siinä vaiheessa jo tiedetään mitä menee takuuseen, kun työmääräys avataan. Kysyttäisiin vaikka mekaanikolta etukäteen, kuinka paljon pitäisi aikaa varata, jos ei osata päätellä. ”*

*” Ei samalle päivälle enempää kuin yksi takuutyö. ”*

*” Vähemmän niitä. ”*

Kahdelta mekaanikolta tuli muista poiketen toive, että takuutöitä saisi olla vähemmän tai enintään yksi päivässä. Vaikka tämä vähentäisi kuormitusta, ei sen

käytännön toteutus ole mahdollista. Vähentämisen sijaan tulisi siis keskittyä suoraan prosessin parantamiseen.

Myös tässä painotettiin työmääräyksen selkeyttä jo työn alkuvaiheessa sekä oirekuvauksen tarkentamista. Prosessin sujuvoittamiseksi toivottiin työn kartoitusta etukäteen, jotta sille osattaisiin varata riittävästi aikaa tai jos ei osaa päättellä, niin kysyttäisiin asiaa suoraan mekaanikolta. Vianhakuihin saisi yleisesti olla enemmän aikaa varattuna.

### **Koetko usein työmääräyksen sisällön (esim. oirekuvaus) liian lyhyeksi tai puutteelliseksi vianmäärityksen aloittamisen kannalta?**

Tähän kysymykseen mekaanikot saivat vastata omin sanoin, jos kokivat sen tarpeelliseksi. Vastaukset olivat erittelemättä yksimielisesti, että mekaanikot kokevut usein tai lähes aina työmääräyksen sisällön liian lyhyeksi.

### **Koetko yhteistyön/viestinnän sujuvaksi muiden työntekijöiden kanssa (varaosat, työnjohto ym.)? Mitä parannettavaa olisi?**

Jo ennen kyselyn suorittamista oli korjaamalla havaittavissa kommunikoinnin kanssa ja sen sujuvuudessa ongelmia. Halusin kuulla suoraan mekaniikoilta tähän mielipiteitä ja kartoittaa heidän näkemyksillään tilanteita, jotka vaativat työstämistä viestinnän parantamiseksi.

*” Yleisestiottaen kommunikoinnissa on parannettavaa.”*

*” Ei ole sujuvaa, tarkemmat oirekuvaukset ja Työn vastaanottajan paremmin oireeseen. Onko edes vika vai asiakkaan epärealistiset odotukset. ”*

*” Enemmän viestintää työnjohdon ja mekaanikon välillä. ”*

*” Jos keskellä päivää pitäisi työnjohtajalta käydä jotain kyselemässä niin usein ovat varattuina, eikä jaksa sitten jäädä odottelemaan.*

*Tässä taas oleellinen asia ne kattavat lähtötiedot työmääräystä tehdessä. Voisi myös työtä vastaanottaessaan kysellä tarkennuksia, jos on epäselvän oloinen työmääräys, eikä vain todeta että "ei ole mun varaama". "*

Vastauksilla en täysin saanut auki mahdollisia kehityskohtia. Lähinnä pinnalle nousi yleisesti kommunikoinnin olevan huonoa tai sitä saisi olla enemmän. Yhden laajemman vastauksen perusteella huomataan kuitenkin, että työnjohdon kiireellisyys keskellä päivää tuottaa hankaluuksia, jos mekaanikolla on kysyttävää työstä. Tällöin työnjohtoa joudutaan odotella ja tätä kautta myös aikaa kuluu hukkaan. Työn tulisi olla niin selkeästi kirjattuna alusta alkaen työmääräykselle, että kuka tahansa työnjohdosta osaisi vastata mekaanikon kysymyksiin, jolloin välttyttäisiin väärinymmärryksiltä ja mekaanikko pääsisi jatkamaan työtään.

**Onko sinulla esimerkkejä tilanteista, joissa hyvä tai huono viestintä vaikutti suoraan työn lopputulokseen?**

" Esimerkiksi on korjattu jotain muuta kuin asiakkaan tarkoittamaa oiretta. "

" Kyllä on ollut, valitettavasti. "

" Epäselvä viankuvaus -> lähdettiin tutkimaan väärää vikaa -> yritettiin korjata väärää vikaa -> vasta kolmannella käynnillä tajuttiin selvittää, että mikä autossa ei toimi asiakkaan mielestä. "

Viestinnän ja kommunikoinnin tärkeys nousee esille juuri edellä mainituissa tilanteissa katsoessa mekaanikoiden vastauksia. Voimme suoraan todeta, että oikeanlaisella ja kattavalla oirekuvauksella säästäisimme niin omaa kuin asiakkaan aikaa poissulkemalla väärinymmärrykset, joiden kautta autosta tutkitaan väärää vikaa.

**Tuleeko mieleen jotain muuta kommentoitavaa tai palautetta takuutöiden kehittämiseksi?**

*” Työmääräykset kun saataisiin selkeiksi ja kaikki oleellinen lähtötieto niihin kerralla, niin varmasti koko loppu työkin sujuisi vaivattomammin.”*

Lyhyesti ja ytimekkäästi kaikki lähtevät liikkeelle asiakkaan oirekuvauksesta. Tämä tiedostetaan niin mekaanikoiden kuin työnjohdon puolella. Jos oirekuvaus on puutteellinen tai virheellinen alusta lähtien, niin todennäköisesti kaikki siitä eteenpäin mutkistuu, ellei sitä huomata ja korjata ajoissa ennen työhön ryhtymistä.

## **6 Havaittujen kehityskohteiden parantaminen**

### **6.1 Prosessin sujuvoittaminen**

Kyselytutkimuksen vastauksien perusteella voimme lähteä suoraan pohtimaan prosessin sujuvoittamista. Työn suoritus lähtee liikkeelle jo ajanvarauksesta, jolloin kirjataan oirekuvaus mahdollisesta viasta. Kyselyn vastauksista huomataan heti, että useimmiten jo oirekuvauksen kirjauksessa mennään pieleen. Virheet täytyisi viimeistään osata korjata, kun auto otetaan vastaan korjaamolle, eli käydä asiakkaan kanssa läpi hänen kertomansa oirekuvaus vielä kertaalleen ja mahdollisuuksien mukaan täydentää ja tarkentaa. Mekaanikoilla kuluu turhaa aikaa vian selvitykseen, jos työmääräykselle kirjattu kuvaus ei ole riittävän kattava etenkin, jos kyseessä on hankalasti todennettava vika.

Työnjohdon vastauksista huomattiin, että mekaanikoiden puolelta tiedonkulku ei myöskään suju odotetulla tavalla. Myöhemmässä vaiheessa kyselyä ja tarkemmin mekaanikoiden puolella kyselyä huomattiin, että työnjohdolta on hankala saada apua tai selvennystä asioihin, kun sitä tarvitaan. Syynä tälle annettiin ajoittainen kiire työnjohdossa, eli työstä vastaava on varattuna joko puhelimitse tai palvelemassa asiakasta. Tällaisissa tilanteissa voidaan suoraan todeta, että tiedonkulku hankaloituu eikä siihen ole yksittäistä syyllistä. Mekaanikot ovat

huomanneet, että tiedonkulkua hankaloittaa myös se, ettei työnjohdosta osata vastata kysymyksiin, jos sillä hetkellä alkuperäinen työstä vastaava on varattuna tai mahdollisesti poissa työpaikalta. Tällöin on pakko odottaa kyseisen työnjohtajan vapautumista, jotta asiaa päästään hoitamaan eteenpäin. Työtä sujuvoittaisi huomattavasti, jos apua saisi keneltä tahansa työnjohdosta. Tähän edesauttaisi työmääräyksen selkeänä pito, jotta asiasta tietämätönkin ymmärtäisi, mitä ollaan tekemässä. Vaikeiden töiden parissa työmääräykset saattavat paisua todella monimutkaisiksi, jolloin selkeyden ylläpitäminen hankaloituu.

## 6.2 Takuuanomukset

Kuten aiemmin todettiin, takuuanomuksilla on tiukka määräaika. Määräajan ylityessä korjaamolle ei hyvitetä suoritetusta työstä mitään. Näiden tapauksien ehkäisy vaatii tarkempaa sekä säännöllisempää seurantaa, jotta mahdolliset anottavat työmääräykset eivät unohdu kenenkään työpöydälle tai niin sanottuun keskeneräisten töiden pinnoon, eli uudelleenajoitettujen töiden pinnoon.

Tämänhetkisessä toimintamallissa työnjohtajien kesken on käytössä laatikko, johon sijoitetaan valmistuneiden töiden työmääräykset, jotka odottavat takuuanomuksien tekemistä. Tästä toimintamallista huolimatta vastaan tulee liian usein tilanteita, jossa valmistunutta työtä ei ole tuotu anottavien töiden laatikkoon, jonka seurauksena takuuanomus on jäänyt tekemättä eli toisin sanoen hyvitys suoritetusta työstä jää saamatta.

Tehokkuuden parantamiseksi tähän tulisi kehittää jokin yhtenäinen käytäntö, joka määrittelisi, missä vaiheessa työmääräys tulisi viedä anottavien töiden laatikkoon. Lisäksi toiminnan varmistamiseksi jonkun tulisi käydä läpi vähintään kerran kuukaudessa keskeneräiset työt, ettei sinne ole päätynyt anomattomia töitä.

## 6.3 Asiakastyytyväisyys

Takuukorjaukset ja huoltokampanjat ovat asiakkaille yleensä maksuttomia, mutta silti koetaan, että asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen on hankalampaa verrattuna normaaleihin korjaus- ja huoltotöihin. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että takuutöissä joudutaan noudattamaan tiettyä kaavaa, jonka myötä prosessi voi asiakkaalle tuntua hitaalta. Etenkin kesäisin loma-aikaan ajanvarauksien jonot kasvavat useiden viikkojen mittaisiksi. Tämä tuottaa usein närkästystä, sillä vikadiagnoosin ja mahdollisen korjausajan aikaväli voi jäädä hyvinkin pitkäksi, vaikka pyrkimyksenä olisi hoitaa työ ilman asiakkaalle koituvaa ylimääräistä vaivaa. Viestintä asiakkaalle on isossa roolissa asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi. Muutoksista ja viivästyksistä tulisi viipymättä ilmoittaa asiakkaalle. Asiakkaan ajan tasalla pito säilyttää myös luottamuksen työn suorittamiseen.

Työnjohtajille kohdistetussa kyselyssäkin nousi vahvasti esiin asiakastyytyväisyys. Asiakkaiden odotukset saattavat usein olla korkealla, jolloin pettymyksen riski kasvaa. Hyvänä käytäntönä on pyrkiä muistamaan käydä heti työn alussa asiakkaan kanssa läpi takuutöiden prosessi ja haastekohdat, jotta vältetään mahdollisilta yllätyksiltä ja epäselvyyksiltä työn edetessä.

## 7 Yhteenveto

### 7.1 Tavoitteiden toteutuminen

Tavoitteena oli saada perin pohjin kiinni kehitystarpeista liittyen takuutöihin ja niiden prosesseihin. Koen, että kyselytutkimuksen myötä pääsin paremmin mekaanikoiden ja muiden työnjohtajien ajatusmaailmaan sisälle. Tämän myötä karitoitus tarvittavista muutoksista alkoi sujumaan. Pinnalle alkoi nousta heti isoja ongelmia, jotka olivat niin mekaanikoiden kuin työnjohdonkin mielessä. Osa ilmi tulleista ongelmista oli itselläni tiedossa jo ennen opinnäytetyön aloitusta, mutta halusin kuulla niistä omin sanoin muilta työntekijöiltä ja herätellä ajatuksia heidän omista ideoistaan, joilla lähteä ongelmia kehittämään.

Tavoitteena oli myös luoda keskustelua aiheeseen liittyen ja saada jokainen osallinen miettimään muiden ja etenkin omaa toimintaansa. Oman toiminnan muuttaminen on helpoin askel lähteä liikkeelle parantamaan työn sujuvuutta, jonka myötä voidaan alkaa kehittämään yhteisiä pelisääntöjä ongelmakohtien ratkaisemiseksi. Tarvittaessa ratkaisujen aikaansaamiseksi voidaan luoda kirjallisia ohjeita ja opastuksia, miten missäkin tilanteessa olisi hyvä jokaisen toimia, jotta esimerkiksi työmääräyksistä saataisiin selkeämmät.

Tästä on hyvä lähteä miettimään ja toteuttamaan ratkaisuja yhdessä työpäivällä, jotta työnteosta ja sujuvuudesta saadaan edes hieman miellyttävämpää jokaiselle osapuolelle. Seuraavaksi tärkein askel on saada jokainen osallistumaan ja lopuksi vielä pitämään kiinni muutoksista toimintamallissa.

## 7.2 Oma oppiminen

Tämän opinnäytetyön myötä pääsin harjoittelemaan ja oppimaan takuutöiden parissa työskentelyä ja perehtymään prosessin vaiheisiin, joissa tarvitsee enemmän tarkkuutta ja huolellisuutta. Kyselyn sai aikaan pientä keskustelua itseni ja mekaanikoiden välillä. Huomasin kyselyn jälkeen ja opinnäytetyön lopussa kiinnostäväni enemmän huomiota työmääräyksen oikeellisuuteen ja oirekuvauksen laajuuteen sekä katsomaan tilanteita eri näkökulmasta. Huomasin myös, kuinka tärkeää kommunikointi todellisuudessa on niin muiden työntekijöiden kuin asiakkaiden kanssa. Kommunikaatio on töiden sujuvuuden perusta. Epäselvä tieto johtaa herkästi viivästyksiin, virheisiin ja näiden kautta mahdollisesti myös tyytymättömyyteen joko muissa työntekijöissä tai asiakkaissa.

Teknillisesti takuutyöt tuovat pientä mielenkiintoista pulmien ratkomista, kuten virheiden selvitystä tai muuta tutkimustyötä. Vaikka virheiden sattumista pyritään minimoimaan, tulee niitä aina käymään, oli syynä sitten kiire, huolimattomuus tai epätietoisuus. Virheiden ja ongelmien myötä päädyttiin myös tähän opinnäytetyöhön. Omista sekä muiden virheistä oppii ja jatkossa osataan toimia toisella tavalla. Tämän työn myötä saatiin tuotua erilaisia virheitä pinnalle, joita päästään työstämään.



## Lähteet

Ford Dealer Portal. Sähköinen järjestelmä. Yrityksen sisäinen aineisto.

Ford Protect. 07/2021. PDF-dokumentti. Ford. <[https://www.ford.fi/content/dam/guxeu/fi/documents/pricelists/other/Ford\\_Protect\\_hinnasto.pdf](https://www.ford.fi/content/dam/guxeu/fi/documents/pricelists/other/Ford_Protect_hinnasto.pdf)> Luettu 23.9.2025

Ford. Takuutyö. Kirjallinen ohjeistus. Yrityksen sisäinen aineisto. Luettu 21.9.2025.

Ford Takuu. Verkkoaineisto. Ford. <<https://www.ford.fi/hanki-ford/tuotteet-liisaepalvelut/ford-takuu/ford-takuu>>. Luettu 1.8.2025.

J.Rinta-Jouppi Oy & Ford. Ohjeistus, perehdytys. Yrityksen sisäinen tieto. Luettu 21.9.2025.

Takaisinkutsukampanjat. Verkkoaineisto. Traficom. <<https://takaisinkutsut.traficom.fi/>>

Takata Airbag Recall. Verkkoaineisto. Ford. <<https://www.ford.com/support/category/service-maintenance/frequently-asked-questions-regarding-takata-airbag-inflator-recalls/>>. Luettu 1.8.2025.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. 1., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi. Luettu 18.9.2025.

# Liitteet

## ASENTAJANSELVITYS

Työmääräysnumero: 12345

JOB numero 1 Kilometrilukema 100 Päivämäärä 1/1/2023

Asiakasvalituksen vahvistus: Moottorin vikavalo palaa Alle 3 KK ensirekisteröinnistä KYLLÄ / EI (kuvat)

Allekirjoitus ja asentajanumero: [Signature]

Korjaus vaatii Etis / IDS yhteyden KYLLÄ / EI

Vianmääritysseloste: (JOB numero 1)

Testerit kytkeyty > 12v kytkeyty > ohjattu vianmääritys  
> testi 6000 > vika löytyi > osa viallinen > vaihdettava  
Tai vikaa ei löytynyt > manuaalinen vianmääritys  
Zlueettu vikakoodit > Muistissa P0100 > mitattu Moottorin  
johtosarja > viallinen > ei yhteyttä > vastus 0 ohm,  
johtosarja (15B27) vaihdettava

RVC koodi: RVC 000 Asentajanumero ja allekirjoitus [Signature]

Työnjohtajan allekirjoitus [Signature]

Korjauskertomus ja toiminnan tarkistus: JOB numero 1 Kilometrilukema 101  
Päivämäärä 21/1/2023

Moottorin johtosarja (15B27) vaihdettu >  
vikakoodit kailattu > ok > Auto kunnossa

Allekirjoitus ja asentaja numero [Signature]

Työnjohtajan allekirjoitus [Signature]

Osat on palautettu takuuosahyllyyn

Allekirjoitus [Signature] Asentajanumero 0000

Työnjohtajan allekirjoitus: [Signature]