

Antti-Tapio Heinonen

Huolenpitosopimusten hallinta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

11.11.2015

Tekijä(t) Otsikko	Antti-Tapio Heinonen Huolenpitosopimuksien hallinta
Sivumäärä Aika	20 sivua + 2 liitettä 11.11.2015
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen Jälkimarkkinointipäällikkö Sami Vesterinen, CT Finland Oy
Tämän insinööriyön tavoitteena oli päivittää CT Finland Oy:n huolenpitosopimuksien hallinnointia. Tavoitteen saavuttamiseksi työssä kartoitettiin kehityskohteita huolenpitosopimuksen markkinoinnissa, tarjousprosesseissa sekä päivittäisessä toiminnassa. Kehityskohtien havaitsemiseksi työssä hyödynnettiin automyyjille tarkoitettua kyselyä sekä ajatus-ten vaihtoa muun henkilökunnan kanssa. Kyselyn avulla havaittuja kehityskohteita olivat palvelun aktiivisempi tarjoaminen, palvelun muokkaaminen houkuttelevammaksi. Havaittujen kehityskohteiden avulla päivitettiin huolenpitosopimuksien tavoitteet sekä strategia. Tavoitteiksi asetettiin, että neljäs osaan myytävistä autoista on huolenpitosopimus. Luoda asiakkaalle uusiutuva palvelu, joka on samalla kustannustehokas ja kannattava palvelu. Lisäksi luotiin päivittäiseen toimintaan toimintamalli, jossa huomioidaan niin tarjousprosessi, sopimusten hallinnointi ja kustannusseuranta. Toimintamallin käyttöönotto tulee tapahtumaan kesän 2015 aikana kokonaisvaltaisesti.	
	Huolenpitosopimus, CT Finland, DAF, toimintamalli,

Author(s) Title Number of Pages Date	Antti-Tapio Heinonen 20 pages + 2 appendices 11.11.2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Sami Vesterinen, After Sales Manager
The objective of this Bachelor's thesis was to update the management of service contracts for CT Finland Ltd. To achieve the aim, improvement targets in the marketing of service contracts, quote processes and daily operations were surveyed. The methods used to discover the improvement targets were a questionnaire directed at the sales personnel and brainstorming with other personnel. The improvement targets found using the questionnaire were a more active approach in offering the service and also making the service more attractive to customers. Based on the improvement targets found, a decision was made to update targets and strategy for service contracts. Goals were set to establish a service contract with every fourth truck sold and to create a renewable service for the customer that would also be profitable and cost-efficient. A model for daily operations was also created. The operating model considers quote processes, contract management and cost control. The operating model will be implemented during summer 2015.	
Keywords	Repair and Maintenance, CT Finland, DAF, Manual

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Yritysesittely	1
3	Huolenpitosopimus	3
3.1	Yleistä	3
3.2	Sopimusten hinnoittelu	4
3.3	Sopimusehdot	4
4	ERP-järjestelmä	6
4.1	AutoFutur	6
4.2	Sovelluksen käyttö	7
5	Huolenpitosopimukset CT Finland	8
5.1	Palvelun kehittäminen	9
5.1.1	Tutkimusmenetelmä	9
5.1.2	Kyselyn tulosten arviointi	9
5.2	Ajatusten vaihto muiden työntekijöiden kanssa	10
5.3	Toimintastrategia	11
5.3.1	Palvelun tavoitteet	11
5.3.2	Palvelun markkinointi	12
6	Toimintamalli päivittäiseen toimintaan	13
6.1	Tarjousprosessi	13
6.2	Sopimuksen laadinta ja arkistointi	14
6.3	Sopimuksen päättäminen	15
7	Kuluseurannan järjestäminen Autofutur-järjestelmällä	15
7.1	Korjauslaskujen ja korjauskulujen kirjaus järjestelmään	16
7.2	Kausittaisen kuluraporttien laadinta	17
8	Yhteenveto	19
	Lähteet	20
	Liitteet	

Liite 1. Huolenpitosopimuksien kehittäminen

Liite2. Huolenpitosopimuksen pohja

1 Johdanto

Tämä insinöörityö tehtiin yhteistyössä CT Finland Oy:n kanssa. Työn tarkoituksena oli päivittää huolenpitosopimuksien tavoitteita ja toimintamallia päivittäiseen toimintaan. Työssä lisäksi pyrittiin löytämään mahdollisia kehityskohteita luomalla kysely sopimuksia tarjoaville automyyjille.

Päivitetyn strategian avulla pyritään kehittämään palvelua niin, että siitä saadaan mahdollisimman haluttava palvelu asiakkaan näkökulmasta. Huolenpitosopimuksella voidaan saavuttaa huomattavia hyötyjä niin asiakkaalle, myyjäliikkeelle kuin koko huoltoverkostolle.

Uuden toimintamallin tarkoituksena on helpottaa uusien sopimusten luontia sekä yksinkertaistaa kuluseurannan ylläpitoa. Toimintamallin pohjalta on myös yksinkertaista perehdyttää uusia henkilöitä hallinnoimaan sopimuksia.

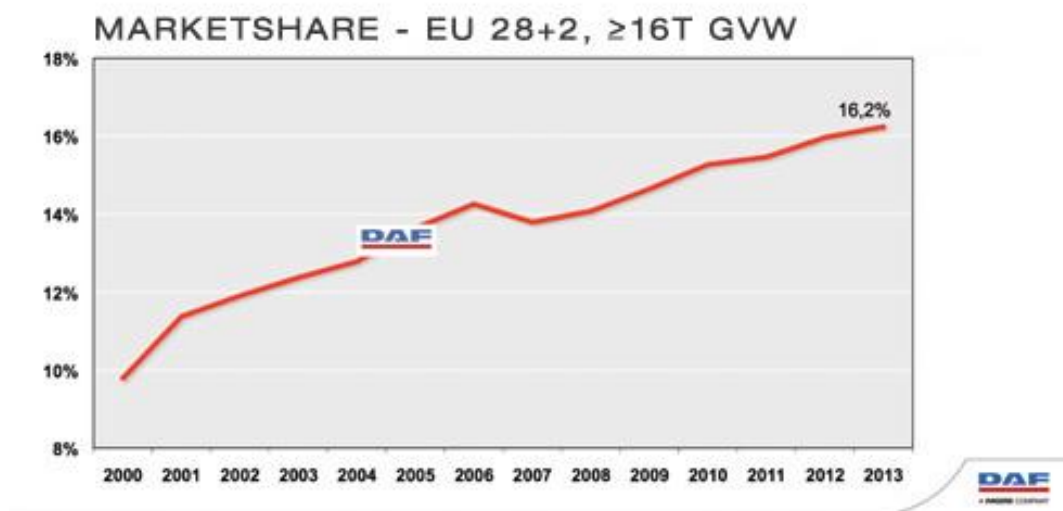
2 Yritysesittely

CT Finland Oy on Suomessa toimiva DAF-merkkisten kuorma-autojen maahantuoja. Yrityksen toimintaan kuuluu maahantuonti, korjaamotoiminta sekä varaosamyynti. Yrityksellä on tällä hetkellä yksi toimipiste Vantaan Ansatie 5:ssä. Lisäksi automyyjiä sijaitsee Tampereella, Lappeenrannassa sekä Oulussa. Henkilökuntaa yrityksessä on 20.

CT Finland Oy on perustettu vuonna 2007 Koops Furnesin ja sen tytäryrityksen Cosmo Trucksin toimesta. Yrityksen suurimpana haasteena on tuoda merkille näkyvyyttä ja luoda myönteisiä kuvia merkin imagolle. Koops Furnessin ajaututtua taloudellisiin vaikeuksiin vuonna 2014 oli yrityksen kohtalo vaakalaudalla. Emoyhtiön päädyttyä konkurssiin yrityksen omistajaksi vaihtui hollantilainen sijoitusyhtiö WAB Holding BV, jonka kanssa samaan konserniin kuuluvat myös Cosmo Truckcenter AB Ruotsissa sekä A-Ware Food Group Hollannissa.

CT Finlandin muodostama huoltoverkosto on rakennettu yhteistyökorjaamojen avulla maanlaajuiseksi ja se käsittää kokonaisuudessaan 18 eri korjaamoa eri puolilla Suomea.

DAF puolestaan on hollantilainen kuorma-auto valmistaja, joka kuuluu yhdysvaltalaiseen Paccar-konserniin. DAF valmistaa kuorma-autoja neljässä eri tuotantolaitoksessa, Hollannissa Eindhovenissa, Belgian Westerlossa, Iso-Britannian Leylandissa ja Brasilian Ponta Grossassa. Vuonna 2013 DAF valmisti yhteensä 53 000 kuorma-autoa. Näistä autoista 9000 toimitettiin Euroopan unionin alueen ulkopuolelle. Euroopan unionin alueella DAF saavutti yli 16 tonnin kokonaispaino luokassa 16,2% markkinaosuuden ja 6–16 tonnin luokassa 11,8% markkinaosuuden. [1.] Seuraavassa kuvassa havainnollistetaan DAFin markkinaosuuden kehittymistä vuosina 2000–2013.



Kuva 1. Markkinaosuuden kehitys vuosina 2000–2013

Suomessa DAF:n markkinaosuus oli vuonna 2013 6–16 tonnisten kokoluokassa 2,1 % [2]. Suuremmassa yli 16-tonnisten kokoluokassa markkinaosuus oli 3,5_% [3].

Yhdysvaltalainen Paccar-konserni on perustettu vuonna 1905. Konserniin kuuluvat kuorma-autovalmistajat DAF, Peterbilt sekä Kenworth. Yritys myös valmistaa myös moottoreita tuotemerkillä Paccar. Paccar-konsernin muihin tuotemerkkeihin kuuluvat Paccar Finance sekä Paccar Parts.

Paccar Parts toimittaa kaikki varaosat DAF-, Peterbilt- ja Kenworth-kuorma-autoihin ympäri maailmaa.

3 Huolenpitosopimus

Tässä luvussa käydään läpi huolenpitosopimusta ja sen sisältöä yleisesti niin sopimusten tarkoituksesta, hinnoittelusta kuin myös sopimusehdoistakin.

3.1 Yleistä

Huolenpitosopimus on maahantuojaan ja asiakkaan välille luotu sopimus siitä, että CT Finland huolehtii ajoneuvon kunnossapidosta huoltojen ja korjauksien osalta tietyn kuukausittaista korvausta vastaan. Kuukausimaksuun kuuluvat autoon suoritettavat huolto- ja korjaustoimenpiteet, jotka eivät ole ulkoisen tekijän aiheuttamia vauriota. Huolenpitosopimuksen perusideana on tarjota asiakkaalle mahdollisimman helppo ratkaisu, ja näin pystytään paremmin ennakoimaan tulevat kustannukset tietyllä aikavälillä. Huolenpitosopimusta tarjotaan tällä hetkellä kaikilla kuorma-auto merkeillä.

Sopimuskaudella asiakas voi varmistua siitä, että ajoneuvo on korjattu alkuperäisvaraosilla sekä valmistajan vaatimuksien mukaan. Sopimuksen avulla on mahdollista myös saavuttaa ajoneuvolle parempi jälleenmyyntiarvo. Huolenpitosopimus voidaan tehdä myös käytetylle autolle, mikäli voidaan varmuudella osoittaa, että ajoneuvolla on asianmukainen ja luotettava huoltohistoria.

Suurimpia hyötyjä jälleenmyyjän kannalta huolenpitosopimuksissa on se, että niiden avulla pystytään sitouttamaan asiakas oman organisaation piiriin. Muilla alan toimijoilla sopimukset luodaan vain oman yrityksen korjaamoille, mutta CT Finlandin tapauksessa sopimus sisältää huoltotoimenpiteet DAF Trucks NV:n tai CT Finlandin valtuuttamissa korjaamoissa. Koska ammattiliikenteessä toimivat ajoneuvot liikkuvat usein myös ulkomailla, niin sopimus sisältää myös ITS-Servicen. Tämän palvelun avulla asiakkaalla on mahdollista saada vaivatonta ja veloituksetonta huoltopalvelua myös ulkomailla. Sopimus luodaan yleensä joko 36–60 kuukauden ajalle ja vuosittaisen ajosuoritteen ollessa noin 50000–250 000 kilometriä vuodessa.

3.2 Sopimusten hinnoittelu

Huolenpitosopimus hinnoitellaan aina euroa per kilometri ja kuukausittaista laskutusta varten lasketaan arvioitu ajosuorite kuukaudessa.

Huolenpitosopimuksen hinnoitteluun vaikuttavia asioita ovat mm. ajosuorite vuodessa, sopimuksen kesto, ajotehtävä, kuljetusyriksen koko sekä sopimukseen kuuluvat valittavat lisävarusteet. Sopimushintaa laskiessa on hyvä pohtia, millainen asiakas on kyseessä. Esimerkiksi omistajakuljettaja pitää yleensä parempaa huolta kuorma-autostaan kuin kuljettaja suuressa kuljetusliikkeessä, jossa samaa ajoneuvoa saattaa ajaa jopa 10 eri kuljettajaa.

Hinnoittelua tehtäessä on hyvä huomioida kaikki sopimuskauden aikaiset huoltokulut, jotka pystytään ennakoimaan kun tiedetään tuleva huoltoväli. Ajosuoritteella on suuri merkitys hinnan muodostumisessa, esimerkiksi kaupunkien keskustoissa liikkuvan jakeluauton ja maaseudulla kulkevan maitoauton vuosittainen suorite on täysin erilainen. Jakeluautossa vuosittainen ajosuorite saattaa olla ainoastaan 50 000 km ja maitoautossa jopa lähemmäs 300 000 km vuodessa.

Huoltovälit DAF–kuorma-autoissa vaihtelevat yleensä 30 000–150 000 kilometrin välillä. Kylmistä olosuhteista johtuen huoltoväli Pohjoismaissa pyritään pitämään välillä 30 000–75 000 km, mikä usein tarkoittaakin vähintään kahta huoltoa vuodessa. Lyhyellä huoltovälillä pyritään varmistamaan ajoneuvon moitteeton toimivuus ja estämään liiallisen kondenssioveden kertyminen niin polttoaine-, voitelu- kuin myös paineilmajärjestelmiin.

Lisävarustevalinnat valinnat merkitsevät myös paljon hinnan määrittämisessä. Usein esimerkiksi jakeluautoon saatetaan huolenpitosopimukseen sisällyttää perälautanostin tai vaikkapa kuormakorin lämmönsäätökone. Muita mahdollisia varusteita ovat muun muassa taukoilmastointi, lisävalot, perävaunun sähkö- sekä ilma-kaapelit.

3.3 Sopimusehdot

Sopimuksia varten on luotu erilliset sopimusehdot, jotka kuuluvat aina sopimuksen liitteeksi. Sopimusehtojen avulla molemmat sopimuksen osapuolet ovat tietoisia, mitä sopimukseen kuuluu ja mitä ei. Sopimuksessa määriteellään asiat mitkä ovat CT Finland:in

vastuut ja velvoitteet, asiakkaan vastuut ja velvoitteet, sopimuksenhinnantarkastusmekanismi sekä hyvittäminen ali- tai ylikilometreistä sopimuskauden lopussa.

Myyjäliikkeen vastuisiin kuuluvat ajoneuvon huoltaminen ja korjaaminen sopimuskauden aikana niin töiden kuin myös varaosienkin osalta. Huollot tulee suorittaa valmistajan antamien ohjeiden mukaan. Sopimukseen kuuluvat niin määräaikaishuollot, normaalista kulumisesta johtuvat vauriot, moottoriöljyn sekä muiden voimansiirtonesteiden lisäykset.

Asiakkaan vastuisiin voidaan lukea, ajoneuvon käyttäminen korjauksessa CT Finlandin tai DAF Trucksin valtuuttamissa huoltopisteissä korjauksessa. Asiakkaalla tulee olla vähintään kopio sopimuksesta, joka tulee esittää huoltopisteelle mentäessä.

Lisäksi asiakas vastaa kaikista ulkopuolisen tekijän aiheuttamista vaurioista kuten kola-reista, kiveniskuista lasirikoissa. Kustannuksia, joista asiakas vastaavat muun muassa hinaukset, ruostevauriot, maalaukset, pesut, virheellisestä käytöstä johtuvat vauriot sekä rakennemuutokset ja niistä aiheutuneet vauriot. Näiden lisäksi asiakas vastaa niin vakuutuksista, veroista ja katsastusmaksuista itse.

Huoltojen ja korjausten suorittamiseen on aina pyydettävä laskutuslupa CT Finlandin edustajalta, mikäli korjauskustannukset ylittävät 1 500 €. Mikäli näin ei toimita ei CT Finland ole velvollinen maksamaan kyseistä laskua.

Hinnan tarkastaminen tapahtuu vuosittain aina kahdesti, huhtikuun 1:sen ja lokakuun 1:stä edeltävän arkipäivän mukaisen tilanteessa. Hinnantarkistusta tehdessä tarkastetaan tuottajaindeksi.

Tuottajaindeksillä tarkoitetaan Tilastokeskuksen ylläpitämää indeksilukua, joka määräytyy Suomessa valmistettujen teollisuuden tuotteiden ja palveluiden tuottaja hintoja ja niiden kehitystä [4].

Mikäli indeksin muutos on edelliseen tarkastukseen välillä vaihtunut yli 0,5 %, sopimus hintaa muutetaan muutosta vastaavasti. Sopimuksen päättyessä tarkastetaan todelliset ajokilometrit ja se, onko tarvetta hyvittää asiakkaalle alikilometreistä tai ylikilometreistä. Mikäli sopimuksen mukaiset ajokilometrit ovat ylittyneet reilusti, niin tällöin koko sopimuskausi lasketaan uudelleen ja alijäämä veloitetaan asiakkaalta.

4 ERP-järjestelmä

ERP-järjestelmällä tarkoitetaan kokonaisvaltaista palvelukokonaisuuden hallintaohjelmaa. Järjestelmä sisältää niin toimitusketjuun liittyvät palvelut, huollon, varastoinnin sekä projektien hallintaa. Edellä mainittujen lisäksi yksi tärkeimmistä osa-alueista on henkilöstöhallinta eli käytännössä työajan leimaukset. [5.]

Järjestelmän tavoitteena on ohjata toimintaa niin, että yrityksen normaali toiminta on mahdollisimman vaivatonta. Toiminnanohjauksen yhteydessä seurataan muun muassa seuraavia tunnuslukuja; myyntikate, myyntimäärät, tehokkuus, laskutetut tunnit, henkilökunnan tehokkuus sekä varaston arvo. [6, s. 397–399.]

4.1 AutoFutur

Aikaisemmin yrityksen toiminnanohjausjärjestelmänä oli TruckVision-ohjelma, joka on hollantilainen ohjelmisto. Kyseistä ohjelmaa ylläpidettiin aikaisemman emoyhtiön Cosmo Trucksin toimesta. Heinäkuussa 2014 tapahtuneen konkurssin takia kyseisen ohjelman ylläpito loppui myös CT Finland Oy:ltä.

Uudeksi järjestelmäksi valikoitui AutoFutur, joka on Futursoft Oy:n kehittämä ohjelmisto. Järjestelmään sisällytettiin kaikki yrityksen toiminnot, kuten automyynti, korjaamo ja varaosamyynti. Uutta järjestelmää varten tulee luoda nykyaikainen toimintamalli, jotta jatkossa järjestelmän kautta voidaan tehdä kustannusseurantaa ja tulevien ostolaskujen kirjauksia sekä tietojen ylläpitoa.

CT Finland Oy:n käyttöön valikoitui pilvipalvelimella toimiva palvelu, joka mahdollistaa myös vaivattoman etätyöskentelyn. Samalla CT Finland Oy pystyi luopumaan kokonaan omista palvelimista ja niiden ylläpidosta.

4.2 Sovelluksen käyttö

Ohjelmistoa käytetään verkkoselaimen avulla kirjautumalla palveluun, jonka jälkeen ohjelma avautuu Citrix-etätyöpöytäsovelluksen avulla. Järjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja näin voidaan luoda eri käyttäjille eri käyttäjätasoja. Esimerkiksi asentajille sallitaan työaikaleimaukset sekä varauskalenterin tarkastelu.

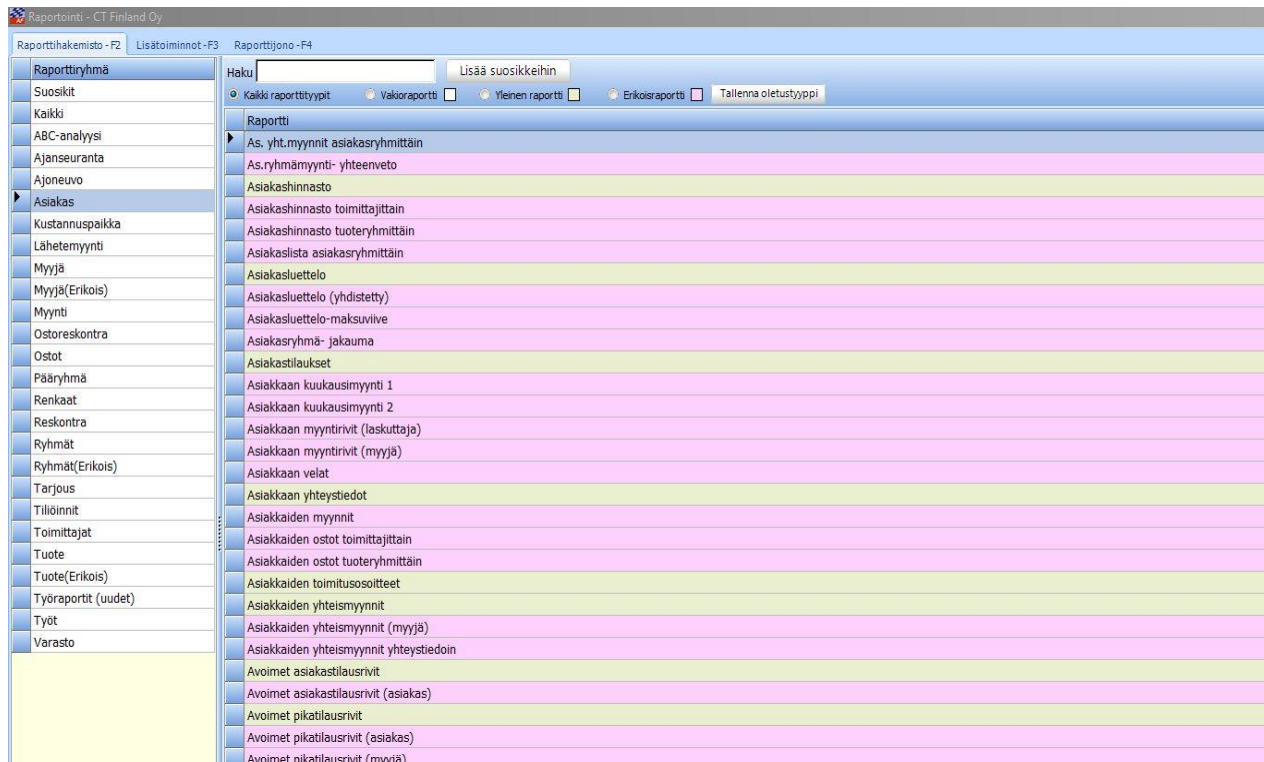
Erilaisia käyttäjätasoja on olemassa yhteensä 9 erilaista. Järjestelmässä on mahdollisuus myös pilvitalennusmahdollisuus myös muille asiakirjoille, jolloin tiedostojen jako muille käyttäjille on varsin vaivatonta. Seuraavassa kuvassa Autofutur-järjestelmän päänäyttö.



Kuva 2. AutoFuturin päänäyttö

Ohjelmisto on käyttökieleltään suomenkielinen, jonka johdosta se on varsin yksinkertainen käyttää verrattuna aikaisempaan hollanninkieliseen TruckVisioniin. Suurin osa Autofuturilla tehtävistä töistä liittyy korjaamon tai varaosamyyntiin tehtäviin, mutta sitä voi-

daan hyödyntää myös autojen vuokralaskutuksessa ja uusien ajoneuvojen laskutuksessa. Ohjelman avulla on mahdollista muodostaa erilaisia raportteja mm. tuotekohtaisista kuukausimyynteistä, työmyynnistä ja huolloista asiakkaittain. AutoFutur on myös helppo yhdistää varsinaisiin kirjanpito-ohjelmistoihin kuten CT Finland Oy:n tapauksemme Visman Econet-ohjelmaan. Seuraavassa kuvassa 3 näkyvät lukuisat AutoFuturin tarjoamat raportointimahdollisuudet.



Kuva 3. Autofuturin raportointi ikkuna

5 Huolenpitosopimukset CT Finland.

Huolenpitosopimuksia hallinnointia harjoittaa tällä hetkellä sivutoimisesti yksi henkilö, jonka tehtävänä on huolehtia kustannusseurannasta, sopimuksien arkistoinnista sekä sopimusten hinnoittelusta. Sopimusten kuukausittaisen laskutuksen suorittaa eri henkilö taloushallinnon puolella.

5.1 Palvelun kehittäminen

Työn tässä osassa käsitellään palvelun kehittämistä havaittujen ongelmakohtien avulla. Havaituille kehityskohdille pohditaan keinoja, joilla toimintaa saataisiin tehostettua. Pohdintojen tuloksena työssä luodaan ehdotuksia palvelun kehittämiseksi. Luvussa 5.2 kerrotaan niistä keinoista, joilla palvelua kehitetään.

5.1.1 Tutkimusmenetelmä

Kehittämistarpeiden havaitsemiseksi suoritin kyselyn palvelua tarjoaville automyyjille. Kyselylomakkeessa kysyttiin yleisesti palvelussa olevia kehittämiskohteita niin sopimuksen hinnoittelussa, tarjousprosessissa kuin myös sopimuksien hallinnoinnissa. Lisäksi kyselyssä oli kysymys, kuinka huolenpitosopimuksia pitäisi markkinoida heidän mielestään. [Liite 1. Huolenpitosopimuksien kehittäminen.] Lisäksi työssä on hyödynnetty myös ajatustenvaihtoa muiden työntekijöiden kanssa.

5.1.2 Kyselyn tulosten arviointi

Kysely lähetettiin yhteensä kuudelle automyyjälle. Näihin sisältyvät niin CT Finland Oy:n omat myyjät kuin myös sopimusmyyjät Turussa ja Porissa. Vastaaajien kokemus kuorma-automyynnistä ja palvelumyynnistä vaihtelivat 1–30 vuoden välillä.

Ensimmäisenä kysymyksessä kysyin: ”Miten huolenpitosopimuksien markkinointia pitäisi kehittää?” Vastauksista ilmeni, että automyyjän tulisi tarjota palvelua aina automyyntin yhteydessä. Tämän avulla asiakkaan kiinnostus palvelua kohtaan heräisi mahdollisimman aikaisin. Lisäksi kyselyssä ilmeni, että palvelua pitäisi muokata helpommin myytäväksi siten, että huollon yhteydessä työnjohtaja pystyisi tarjoamaan palvelua asiakkaalle ja laskemaan jopa tarjouksen asiakkaalle. Lisäksi sopimuksiin kuuluvista ja kuulumattomista asioista pitäisi luoda yksiselitteisempi lista sekä huollon että myyntin käyttöön.

Toisessa kysymyksessä kysyin: ”Miten huolenpitosopimuksien hinnoitteluprosessia pitäisi sinun mielestäsi kehittää?” Vastauksia tutkiessa esille nousi kalliit sopimushinnat kilpailijoihin nähden sekä myyjien epätietoisuus sopimushinnan määräytymisestä. Kalliista sopimushinnoista vastaaja antoi esimerkiksi tapauksen, jossa CT Finland Oy oli

huomattavasti kalliimpia kuin kilpailijat. Osa vastaajista kertoi olevansa tietämättömiä silti, miten hinta todellisuudessa määräytyy. Edellä mainittujen lisäksi ilmeni, että tarjousprosessia tulisi yksinkertaistaa nykyisestä muodostaan.

Kolmantena kysymyksenä oli: ”Miten huolenpitosopimuksia pitäisi yleisesti kehittää?”. On vastaajien perusteella palvelusta pitäisi kehittää CT Finlandille kannattava ja helposti asiakkaalle tarjottava palvelu. Lisäksi pitäisi pyrkiä löytämään keino, jolla CT Finland Oy voisi erottua kilpailijoista ja tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Lisäksi esille tuli, että asiakkaat eivät välttämättä ole tietoisia, mitä autolle on huollossa tehty, koska eivät saa siitä mitään laskua jälkikäteen. Vastaajan ehdotuksena oli luoda jokaiseen sopimusajoneuvoon huolenpitokirja, johon merkittäisiin tehdyt työt. Tämä toimisi huoltokirjaa täydentävänä tiedonlähteenä ja muistin tukena asiakkaalle. Lisäksi sopimuspohjia tulisi yksinkertaistaa ja selkeyttää sopimusehtojen osalta.

Neljäntenä kysymyksenä oli kommenttikenttä ”Vapaa sana”. Tässä vastaajat painottivat seikkoja, joista tulisi muistuttaa jokaiselle yrityksen työntekijälle. Kaikkien työntekijöiden tulisi muistaa huolenpitosopimuksien perimmäinen ajatus siitä, kuinka asiakkaalle pyritään luomaan kokonaisvaltainen ja helppo palvelu, jolla asiakas saadaan sitoutettua oman huoltoverkoston piiriin. Näin sopimuksista hyötyjinä eivät ole ainoastaan asiakas ja CT Finland vaan myös koko huoltoverkosto ympäri Suomen.

5.2 Ajatusten vaihto muiden työntekijöiden kanssa

Huolenpidon kehityskohteiden löytämiseksi keskusteltiin, myös vapaa muotoisesti työntekijöiden kesken. Keskusteluissa oli mukana henkilö joka työskentelee niin korjaamon-työnjohdossa kuin varaosamyynnissä. Hänen mielestä tieto sopimuksesta pitäisi olla helposti tarkistettavissa järjestelmästä. Lisäksi sopimukseen kuuluvat osat täytyisi näkyä selkeästi ja niin ettei tarvitse etsiä tietoa pitkään tai mahdollisesti soittaa asiasta sopimuksia hallinnoivalle henkilölle. [7.]

5.3 Toimintastrategia

CT Finland Oy:n vaihtaessa uuteen Autofutur-järjestelmään tuli myös tarve päivittää huolenpitosopimuksien toimintastrategia. Strategian päivitettäessä otettiin huomioon myös kyselyn tulokset ja näiden avulla pyrittiin ratkaisemaan havaittuja kehityskohtia. Strategiaprosessissa suunniteltiin ensin tavoitteet ja tämän jälkeen pohdittiin, kuinka ne voitaisiin saavuttaa. Näiden jälkeen varmistettiin, että tavoitteet on mahdollista saavuttaa valitulla toimintatavalla. Strategiaprosessin päättyessä ei kuitenkaan voi unohtaa toiminnan valvontaa, joilla vasta nähdään, että tavoitteet tullaan saavuttamaan [8, s. 46].

5.3.1 Palvelun tavoitteet

Tavoitteiden määrittely on erityisen tärkeää, koska niiden avulla määritetään päämäärä, jota voidaan seurata jonkin ajankuluttua. Lisäksi tavoitteet johtavat johdonmukaiseen toimintaan, stimuloivat yrityksen toimintaa sekä antavat pohjaa toiminnan suunnitteluun. [9, s. 66.]

Huolenpitosopimuksien päätavoitteeksi on luoda asiakkaalle palvelu, jonka hän tulee haluamaan myös seuraavaan ajoneuvoonsa.

Palvelun tulee olla asiakkaalle vaivaton ja rakennettu, niin että asiakas voi huoletta keskittyä omaan suoritelaansa. Tarjousprosessia tullaan uudistamaan siten, että jokaisen automyyjän käyttöön luodaan hinnoittelulaskuri, jonka avulla on mahdollista laskea sopimuksen hinta asiakkaalle.

Taloudellisia näkökohtia tarkastellessa huomatiin, että tärkeimpiä hyötyjä sopimuksessa on, että asiakas saadaan sitoutettua omaan huoltoverkostoon sopimuskauden ajaksi. Liiketaloudellisesti ajateltuna palvelu pyritään pitämään kannattavana, tähän merkittävänä osa-alueena on luoda täsmällinen prosessi kustannusseurantaan.

Kustannusseurantaa tulee hoitamaan yksi henkilö, jonka tehtävänä on seurata kustannuksia viikottain ja luoda kustannusseuranta raportteja kuukausittain.

5.3.2 Palvelun markkinointi

Markkinointia varten tein kyselyn CT Finlandin myynti-osastolle, mikä olisi heidän mielestään paras tapa kasvattaa asiakkaiden tietämystä kyseisestä tuotteesta. Tarkoituksena on luoda esite automyyjille sekä huoltoedustajille, jossa kerrotaan huolenpitosopimuksen hyödyistä asiakkaalle. Samassa esitteessä eritellään myös sopimukseen kuuluvat seikat sekä asiakkaan vastuut. Huolenpitosopimus esite voidaan asettaa asiakastilojen sekä työnvastaanottotiskien yhteyteen, jossa korjaamon- ja varaosamyynninhenkilökunta voi esitellä palvelua asiakkaalle. Esite toteutetaan yhteistyössä myöhemmin valittavan mainostoimiston avulla. Näin esitteestä saadaan mahdollisimman houkutteleva ja sen ilme saadaan mahdollisimman tyylikkääksi.

Tulevaisuudessa huolenpitosopimuksia tullaan tarjoamaan aina, kun asiakkaalle jätetään tarjous uudesta autosta. Tämän avulla saatetaan tieto asiakkaalle, että CT Finland Oy:n tarjoaa kyseistä palvelua.

Kyselyssä esille tulleen mahdollisen lisäarvon painottaminen asiakkaalle voisi tapahtua esimerkiksi niin, että myyjä muistuttaa ITS-palvelun olevan veloituseton palvelu ajoneuvon hajotessa esimerkiksi Euroopassa. ITS-palvelu on DAF tarjoama maksuton palvelu, johon kuljettaja voi soittaa ja ilmoittaa mahdollisesta ajoneuvon hajoamisesta. ITS-palvelussa toimiva henkilö kartoittaa tällöin ajoneuvon sijainnin ja etsii lähimmän sopimuskorjaamon ja ottaa korjaamoon yhteyttä. Tämän jälkeen ajoneuvon voi joko ajaa korjaamolle tai kohteeseen saapuu huoltoauto.

ITS-palvelun yksi suurimmista hyödyistä on maksutakuujärjestelmä, jossa ajoneuvon kotimaan korjaamo antaa asiakkaasta maksutakuun. Tällöin korjauksia ei tarvitse maksaa luottokorteilla tai käteisellä vaan, työn suorittanut korjaamo lähettää ensin laskun ITS-palveluun joka ensin maksaa laskun korjaamolle. Tämän jälkeen ITS-palvelu välittää laskun maksutakuun antaneelle kotikorjaamolle, joka veloittaa laskun asiakkaalta. Joskin mikäli kyseessä on Huolenpidon piiriin kuuluva työ, niin kirjataan se suoraan Huolenpidon piiriin. Kaikki tämä tapahtuu ilman ylimääräisiä kustannuksia asiakkaalle. Tämän painotus voi tuottaa huomattavaa lisäarvoa varsinkin asiakas joka liikennöi ulkomailla. Mikäli asiakkaalla ei ole huolenpitosopimusta, niin asiakkaalta veloitetaan pieni käsitte-lykorvaus CT Finlandin maksuntakaushpalvelusta.

6 Toimintamalli päivittäiseen toimintaan

Seuraavassa opinnäytetyön luvussa kerrotaan toimintamallin suunnittelusta päivittäiseen toimintaan. Suunnittelussa on hyödynnetty ajatustenvaihtoa yrityksen työntekijöiden kesken sekä tietojärjestelmän tarjoamia palveluita. Toimintamallin suunnittelussa on lisäksi hyödynnetty automyyjille suoritettua kyselyä. opinnäytetyössä laadittu toimintamalli ohjaa päivittäistä työskentelyä organisoidumpaan suuntaan, jossa toimintatavat ovat ennalta määritelty ja yhdessä sovittuja.

Laadittu toimintamalli koostuu seuraavista elementeistä:

1. Tarjousprosessi: Hinnoittelulaskurin laadinta
2. Sopimuksen laadinta ja arkistointi: Sopimus pohjan uudistus
3. Kuluseuranta: Kululaskurin laadinta
4. Sopimusten päätyminen: Raportin laadinta.

6.1 Tarjousprosessi

Tarjousprosessissa aina automyyjä tai huolenpitosopimuksia hallinnoiva henkilö määrittää asiakkaan kanssa tämän ajoneuvon käyttötarkoituksen ja vuosittaisen ajosuoritteen. Sopimuksien hinnoittelussa tullaan hyödyntämään hinnoittelulaskuri, joka rakennettiin Excel-taulukkolaskentaohjelman pohjalle. Kyseinen laskuri tullaan saattamaan jokaisen myyjän käyttöön kesään 2015 mennessä.

Laskurin avulla pystytään vähentää viivettä, joka syntyy nykyisessä prosessissa. Uudessa hinnoittelulaskurissa myyjä määrittelee ensin ajoneuvon mallin, rakenteen, käytönluonteen sekä mahdolliset lisävarusteet. Esimerkiksi kytkentälaitteet kuuluvat usein sopimuksiin, mutta niiden ylläpitokustannukset riippuvat huomattavasti ajoneuvon käyttötarkoituksesta. Erilaisia kytkentälaitteita on myös olemassa huomattava määrä. Seuraavassa kuvassa 4 hintalaskurista kuva.

Asiakastiedot	
Nimi:	
Osoite:	
Kotikunta:	
Merkki	DAF
Malli	XF
Tyyppi	FAR
Teho	460hp
Vaihteisto	AS-Tronic
Käyttötarkoitus	Rahti
Ulosotto	Ei Ulosottoa
Ulosoton tunnit vuodessa	
Ajokilometrit Vuodessa	90000
Sopimuksen kesto KK	48
Toiminta-alue	Pohjoismaat
Lastaukset/Purkaukset päivässä	6-10
Jousitus-Etu	Ilma
Jousitus-Taka	Ilma
Lisälämmitin	Hydronic 10kW DAF
Taukoilmastointi	Ei
Kuljettajat	Autokohtainen kuljettaja
Täystakuu aika	3v
Takuun km rajoitus	1000000000
Vetokytkeä	Vetokita
Lisävalot	Ei




Kuva 4. Demoversio hinnoittelulaskurista

Aikaisemmin tarjousprosessin alussa automyyjä esitti hinnoittelukyselyn CT Finlandin maahantuontiin, joka välitti sen vielä eteenpäin Hollantiin. Hollannissa Cosmo Trucks laski annettujen tietojen perusteella kilometrihinnan, jota voitiin hyödyntää sopimuksessa. Prosessi vei huomattavan paljon aikaa, sillä hinnan saamiseen saattoi kulua jopa viikko. Tämä on automyyjän kannalta erittäin harmittavaa, koska välillä kuorma-auto-kauppa voi olla muutamasta päivästä kiinni. Uuden hinnoittelulaskurin avulla hinta saadaan välittömästi ja se voidaan antaa asiakkaalle heti.

6.2 Sopimuksen laadinta ja arkistointi

Sopimuksen laatii automyyjä ja jokaisen sopimuksen tarkistaa sopimuksia hallinnoiva henkilö ennen allekirjoitusta. Näin saadaan sopimus vielä tarkastettua ja varmistettua hinnan oikeellisuus. Sopimuksessa oleva lisävarustetaulukko päivitettiin vastaamaan nykyaikaisia varusteita, poistamalla siitä kohta, esimerkiksi ilmastointi, joka tänä päivänä kuuluu itsestäänselvyyksiin ajoneuvoissa.

Sopimuksesta tehdään aina kaksi eri kappaletta, asiakkaalle omansa ja maahantuontia varten yksi. Kun sopimus on allekirjoitettu tulee sopimus toimittaa CT Finlandin toimihenkilölle, joka hallinnoi sopimuksia.

Sopimuksien arkistointi tapahtuu tulevaisuudessa sähköisessä muodossa paperiversion lisäksi. Tallennus sähköisessä muodossa sisällytetään AutoFuturin yhteydessä olevan Pilvitallennuksen yhteyteen. Näin kaikki henkilöt, jotka CT Finlandilla käyttävät AutoFutur-ohjelmistoa pystyvät tarkastelemaan olemassa olevia sopimuksia. Tämän avulla esimerkiksi korjaamolla pystytään tarkastamaan helposti sopimuksesta, mitkä varusteet kuuluvat sopimuksen piiriin. Aikaisemmin sopimukset dokumentoitiin ainoastaan arkistoon, josta sen tarkastelu oli varsin hankalaa ja vei paljon aikaa. [Liite 2. Huolenpitosopimus pohja.]

6.3 Sopimuksen päättäminen

Sopimuskauden lopulla on hyvä ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää todelliset ajokilometrimäärät. Tämän tiedon avulla voidaan määrittää, tarvitseeko asiakkaalle suorittaa hyvitystä vai veloittaa lisäsuoritusta ylikilometreistä. Mikäli ajokilometrit ovat välillä 90–100 %, niin ajamattomat kilometrit palautetaan sopimuksen mukaisella hinnalla. Mikäli määrä ei mahdu tälle välille, niin sopimushinta lasketaan uudelleen todellisella ajomäärällä ja erotus hyvitetään asiakkaalle.

Samanlaisella toimintaperiaatteella toimitaan myös tilanteessa, jossa sopimuskilometrit ovat ylittyneet. Mikäli kyseessä on ollut lyhytaikainen sopimus ja asiakas on ollut tyytyväinen, hänelle niin voidaan tarjota jatkosopimusta tietyillä tapauskohtaisilla ehdoilla.

7 Kuluseurannan järjestäminen Autofutur-järjestelmällä

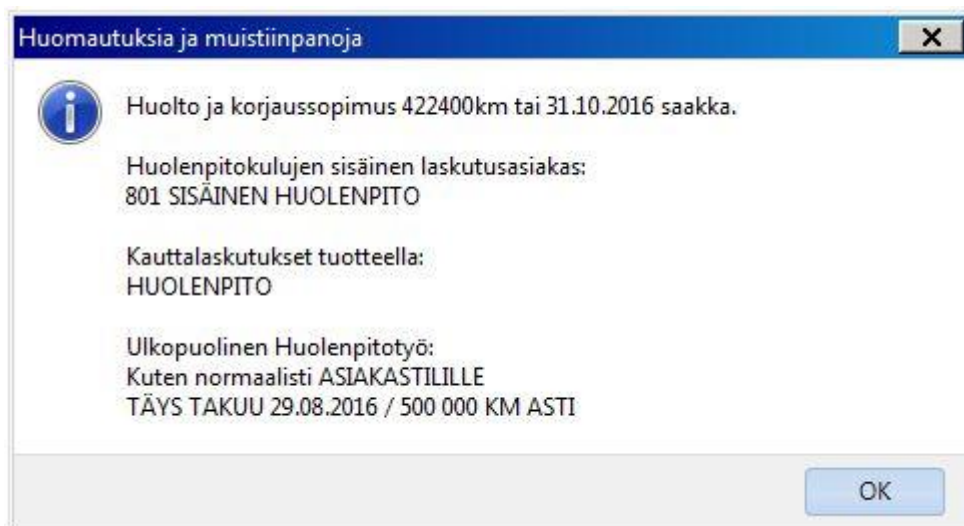
Lopputyön tässä osassa esitetään, kuinka kuluseuranta tullaan jatkossa toteuttamaan. Toteutustapa on luotu järjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien mukaisesti. Kustannuksien kirjaamista autoille tekevät sekä oman korjaamon työnjohtaja että huolenpitosopimuksia hallinnoiva henkilö. Kulujen kirjausta pohdittiin yhteistyössä näiden henkilöiden kanssa sekä taloushallinnon henkilöstön avustuksella. Kuluseurantaan kuuluvat niin kuukausittaisten tulojen ja kulujen seuranta kuin myös kuluraporttien laadinta. Kuluseurannan rakentaminen on varsin haastavaa AutoFuturin avulla, koska kyseisestä järjestelmästä ei saada suoraan raporttia, jonka avulla olisi mahdollista nähdä kunkin ajoneuvon tulot ja menot samassa raportissa.

7.1 Korjauslaskujen ja korjauskulujen kirjaus järjestelmään

Aina huoltotoimenpiteitä autoon tehtäessä luodaan korjaamalla työmääräys. Ajoneuvon infotietoihin asetetaan viesti voimassa olevasta huolenpitosopimuksesta. Tämän muistiinpano avautuu aina ajoneuvon tietoja haettaessa Autofutur-järjestelmästä.

Luotaessa uutta työmääräintä ensimmäinen toimenpide on hakea järjestelmästä ajoneuvon tiedot rekisterinumeron perusteella. Tämän jälkeen tulee tarkastaa, että asiakastiedoissa näkyvät ajoneuvon haltian tiedot ja onko kyseessä huolenpitosopimuksen piiriin kuuluva ajoneuvo. Mikäli ajoneuvo kuuluu huolenpitosopimuksen piiriin, asiakasnumero on vaihdettava toiseksi. Tätä varten järjestelmään on luotu asiakkaaksi Sisäinen Huolenpito 801, johon kohdistetaan kaikki sopimukseen kuuluvat kulut. Kirjattaessa ulkopuolista laskua kirjataan yhteissummaan summa aina ilman arvolisäveroa.

Koska asiakas on kaikissa sama, rekisterinumeron virheettömyys on erittäin tärkeää. Tällä tavoin varmistetaan kulujen kohdistuminen oikeaan ajoneuvoon. Mikäli samassa työssä syntyy kuluja, jotka eivät kuulu huolenpitosopimuksen piiriin. Näille kuluille on luotava toinen työmääräin, johon ne kirjataan. Seuraavassa kuvassa esimerkki ajoneuvon tietoihin tehtävästä merkinnästä.



Kuva 5. Esimerkki tietoikkuna AutoFuturissa

Kirjattaessa laskuja Sisäiselle Huolenpito-asiakastilille muodostuu laskuista sisäisiä laskuja. Sisäisten laskujen siirtyessä automaattisesti järjestelmään voidaan luopua kokonaan niiden tulostamisesta ja perinteisestä arkistoinnista.

Vaikka työmääräyksessä vaihdetaankin asiakasnumero, ajoneuvon huoltohistoria säilyy koko ajan autossa itsessään. Esimerkiksi ajoneuvon omistajan muuttuessa vanha huoltohistoria kulkee järjestelmässä auton mukana.

Mikäli huoltotyö on suoritettu oman korjaamon ulkopuolella, niin se kirjataan järjestelmään uutena työmääräyksenä. Tällöin huoltohistoriaan jää merkintä tehdystä työstä. Työstä tehtäessä työmääräintä ei eritellä varaosien hintoja tai työaikoja vaan kokonaiskustannukset veloitetaan tätä varten luodulla varaosakoodilla ”Huolenpito”.

Työselvitykset kirjataan kaikki välilehdelle Selvitys. Selvitykseen tulee kirjata laskun numero, mistä lasku on tullut sekä kaikki tehdyt työt selkeästi eriteltynä. Tällöin ajoneuvon huoltohistoriasta on mahdollista saada ehyt sekä helposti seurattava. Mikäli korjauskustannukset tuntuvat kohtuuttomilta laskunkäsittelijästä, niin hänellä on velvollisuus pyytää lisäselvitystä huoltopisteeltä ja mahdollista pyytää rikkoutunutta osaa nähtäväksi CT Finland Oy:lle.

7.2 Kausittaisen kuluraporttien laadinta

Huolenpitosopimuksien hallinnassa on laadittava raportteja muutaman kerran kuukaudessa. Raporttien laadinta auttaa kustannustasojen seuraamisessa ja sopimustilanteiden ylläpitämisessä. Tutkiessani AutoFutur-järjestelmää huomasin, että yksinkertaisinta on laatia raportti joko asiakasnumeron tai rekisterinumeron perusteella. Mikäli raportti laaditaan asiakasnumeron perusteella, tuloksesta saadaan selville Huolenpidon kokonaiskustannukset ilman mitään erittelyä.

Toisena vaihtoehtona on raportti, jossa kulut on eritelty rekisterinumeron perusteella. Tämän raportointitavan avulla voidaan kyseiset tiedot liittää tiedostoon jossa seurataan kokonaistilannetta sopimuksen aikana niin asiakkaan kuukausiveloitusta kuin myös syntyneitä kustannuksia.

Päädyin vaihtoehtoon kaksi, koska tämän tyyppisessä raportissa kulut on jo valmiiksi kohdistettu aina kyseiselle ajoneuvolle.

Raportissa selviävät niin rekisterinumero, asiakasnumero, asiakkaan nimi, autojen määrä, huoltojen lukumäärä, varaosien kokonaismyynti, työmyynti sekä yhteissumma. Koska asiakasnumero ja asiakkaan nimi ovat aina sama, niin tapahtuu kohdistus rekisterinumeron perusteella. Seuraavassa kuvassa esimerkki kuluraportista, jossa näkyvät huolloista syntyneet kustannukset.

AutoFuturin avulla ei ole mahdollista luoda suoraan raporttia, josta ilmeneisi yhdellä näkymällä niin kuukausittaisesti tulojen ja menojen suhde kuin sopimuksen kokonaistilanne. Tätä varten loin Excel-taulukkopohjan johon pystyn suoraan syöttämään kuukauden alussa asiakkaalle menevän kuukausiveloituksen sekä edellisestä raportista huoltokustannukset. Taulukkopohja luodaan aina kokonaiselle kalenterivuodelle. Jotta pysytään tietoisena myös aiemmista kustannuksista, asetin lähtöarvoiksi aiemman tietojärjestelmän aikaisen tilanteen, jonka osasin sanoa oikeaksi.

Taulukkopohjalle on luotu kaavat, jotka laskevat automaattisesti määritettyyn soluun kokonaiskustannukset sekä toiseen tulot. Näiden solujen avulla muodostetaan tulossarake jokaisen sopimusajoneuvon osalta. Näiden lisäksi samasta taulukosta näkyvät sopimusten alkamis-, päättymispäivämäärät, aloitus-, päättymiskilometrit sekä vuosittainen kilometrisuorite.

Lopetuspäivämäärä-sarakkeeseen on asetettu ehdollinen muotoilu, tämän avulla saadaan luotua huomiovärillä ilmoitus taulukon käyttäjälle, mikäli sopimus on päättymässä määritetyn ajan kuluttua. Muotoilu on määritetty siten, että mikäli sopimus päättyy 2 kuukauden sisällä, niin solun väri muuttuu keltaiseksi. Kun sopimus päättyy kyseisenä kuukautena, niin solun väri muuttuu punaiseksi. Tämä helpottaa sopimustilanteiden läpikäyntiä, kun yhdellä vilkaisulla huomataan lähestyvät sopimusten päättymiset. Sopimusseurantaa suoritetaan aina kuukausittain ennen asiakaslaskutuksen suorittamista. Ajankohtana toimii kuukauden loppupuoli, jolloin nähdään myös kuukausittainen tulos.

Kalenterivuoden päättyessä on mahdollista muokata taulukko sopivaksi seuraavalle vuodelle. Taulukosta tarvitsee muokata ainoastaan vuosiluvut sekä päivittää vuoden aloitus-saldo. Sopimuksen kokonaistilanne päivittyy automaattisesti omiin sarakkeisiinsa valmiiksi asetettujen kaavojen avulla.

8 Yhteenveto

Insinööriyössä käsiteltiin huolenpitosopimuksia ja niiden kehittämistä CT Finland Oy:n osalta. Kehityskohteita löydettiin niin mainonnan, hinnoittelun kuin myös hallinnoinnin osalta. Havaitsin konkreettisia keinoja niiden parantamiseksi. Uudet tavoitteet sekä toimintamalli tullaan ottamaan käyttöön ennen kesää 2015. Mainontaan suunnitellut esitteet tullaan toteuttamaan syksyllä 2015. Hinnoittelulaskuria kehitetään kokoajan ja tämän kehitysversio on parhaimmillaan käytössä automyyjillä. Laskuria kehitetään entisestään mikäli siinä havaitaan muutostarpeita. Tällä hetkellä CT Finland hyödyntää kokonaisuudessaan kustannusseurantaan luotua toimintamallia. Se, kuinka luotu toimintamalli tulee toimimaan, niin nähdään vasta jonkin ajan kuluttua. Tähän mennessä saatu palaute on kuitenkin jo osoittanut, että suoraviivaistettu informaatio tietojärjestelmässä on varaosahenkilökunnan mielestä osoittautunut hyväksi ratkaisuksi [10].

Työn suorittaminen on opettanut minulle paljon AutoFuturin tarjoamista mahdollisuuksista sekä Excel-tilukkolaskentaohjelman monipuolisista ominaisuuksista. Luotu toimintamalli tulee auttamaan myös jatkossa perehdyttäessä uutta henkilökuntaan, jolloin on olemassa valmiit ohjeet kokoprosessista.

Lähteet

1. DAF Facts and Figures. Verkkodokumentti. DAF Trucks NV. <<http://www.daf.com/en/about-daf/daf-trucks-nv/facts-and-figures>> Päivitetty 2015. Luettu 15.3.2015.
2. Kuorma-autojen 6 - 15,99 t ensirekisteröinnit merkeittäin 2013. Verkkodokumentti. Autoalan tiedotuskeskus. <http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/ensirekisterointi/vuosittain/2013/kuorma-autojen_6_-_15_99_t_ensirekisterointi_merkeittain>. Julkaistu 13.1.2014. Luettu 7.5.2015.
3. Kuorma-autojen yli 16 t ensirekisteröinnit merkeittäin 2013. Verkkodokumentti. Autoalan tiedotuskeskus. http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/ensirekisterointi/vuosittain/2013/kuorma-autojen_16_t_ensirekisterointi_merkeittain. Julkaistu 13.1.2014. Luettu 7.5.2015.
4. Teollisuuden tuottajaindeksi. Verkkodokumentti. Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/meta/kas/teoll_tuot_inde.html>. Luettu 7.5.2015.
5. Mikä on ERP?. Verkkodokumentti. Toiminnanohjaus.fi. <http://www.toiminnanohjaus.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=96>. Päivitetty 5.3.2008. Luettu 4.3.2015
6. Kouri, Ilkka. 2009. Teollisuustalous. Infacs johtamistekniikka Oy.
7. Raappana, Joonas. 2015. Varaosamyyjä, CT Finland Oy, Vantaa. Keskustelu 15.4.2015.
8. Haverila, Matti. 2009. Teollisuustalous. Infacs johtamistekniikka Oy.
9. Haverila, Matti. 2009. Teollisuustalous. Infacs johtamistekniikka Oy.
10. Raappana, Joonas. 2015. Varaosamyyjä, CT Finland Oy, Vantaa. Keskustelu 1.9.2015.

Huolenpitosopimus pohja

CT FINLAND
OY

HUOLTO- JA KORJAUSSOPIMUS

MYYJÄLIKE	Nimi			CT Finland Oy		
	Osoite			Ansatie 5		
	Postinumero			01740		
	Postitoimipaikka			Vantaa		
ASIAKAS	Nimi			Asiakasnumero		
	Osoite			Puhelinnumero		
	Postinumero			Puhelinnumero		
	Postitoimipaikka			Sähköpostiosoite		
	Y-Tunnus			Sähköpostiosoite		
LASKUTUSOSOITE	(Mikäli eri kuin edellä)					
	Osoite					
	Postinumero					
	Postitoimipaikka					
SOPIMUSKOHDE	Ajoneuvomalli			Rek.tunnus		
	Alustanumero			Rekisteröinti pvm.		
SOPIMUKSEN KESTO				Kilometrit/vuosi		
	Sopimuksen kesto/vuotta			Kilometrit alussa		
	Sopimus alkaa pvm.			Sopimuskilometrit yht.		
	Sopimus päättyy pvm.			Kilometrit päättyessä		
	Sopimus on voimassa joko sopimuksen päättymispäivään asti tai sopimuskilometrien täytyessä. Ensin täyttyvä ehto päättää sopimuksen voimassaolon.					
SOPIMUSHINTA				Sopimusnumero		
LASKU-TUSKÄYTÄNTÖ	Laskutus suoritetaan kuukausittain, perustuen arvioituun kuukausittaiseen kilometrisuoritteeseen. Lasku tulee olla maksettuna ennen laskutuskohdeena olevan kuukauden alkua.					
LISÄVARUSTEET	Sopimukseen sisältyvät lisävarusteet ja laitteet eriteltynä liitteessä.					
LISÄEHDOT	Kts.liitteet.					
ALLEKIRJOITUKSET	Allekirjoittamalla sopimuksen asiakas hyväksyy myös liitteenä olevat sopimusehdot. Liitteet 1-3.					
	Liite.1 Lisävarusteet s.2		Liite. 2 Sopimusehdot s.3-4		Liite 3. Lisäehdot s.5	
	Myyjäliikkeen allekirjoitus CT Finland Oy			Asiakkaan allekirjoitus		
	Pvm. Paikka			Pvm. Paikka		

Sopimukseen sisältyvät lisälaitteet/varusteet:

[illegible]