

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma, insinööri

Autotekniikka

Kesäkuu 2016

Ilkka Rokka

PIKAPALVELU OSANA MERKKIKORJAAMOJA

– Autokeskus Oy Raisio

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto ja kuljetustekniikka | Autotekniikka

Kesäkuu 2016 | Sivumäärä 27

Ohjaaja: Markku Ikonen

Ilkka Rokka

PIKAPALVELU OSANA MERKKIKORJAAMO

- Autokeskus Oy Raisio

Tämän opinnäytetyön aiheena on pikapalvelun toiminta osana Autokeskus Oy Raision toimipisteen merkkikorjaamo. Opinnäytetyössä käsitellään asiakastyytyvää huollon ja pikapalvelun prosessien välisiä eroja, sekä paneudutaan pikapalvelun ongelmakohtiin ja niiden ratkaisuihin. Työ koettiin aiheelliseksi, koska pikapalvelu on aloittanut toimintansa kuluva vuoden tammikuussa, eikä sen nykyistä toimintamallia pidetä kaikilta osin toimivana.

Ongelmakohtien löytämiseen ja ideoita niiden korjaamiseen saatiin haastattelemalla mekaanikkoja, huoltoneuvoja ja työnjohtajia sekä hyödyntämällä kirjoittajan kokemuksia huoltoneuvojana.

Pikapalvelun suurimmaksi ongelmaksi havaittiin liian vähäinen asiakasvirta. Tämä ongelma tuo mukanaan pienempiä ongelmia, jotka myös vaikuttavat pikapalvelun toimintaan. Löydettyjen kehitysehdotusten avulla pikapalvelun toimintaa pystytään mahdollisesti parantamaan. Tärkein kehitysehdotus on pikapalvelun markkinoinnin lisääminen, jonka avulla kannattavuus paranee ja moni pienimpikin ongelma ratkeaa.

ASIASANAT:

pikapalvelu, merkkikorjaamo, asiakastyytyväisyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering | Automotive Engineering

June 2016 | Total number of pages 27

Instructor: Markku Ikonen

Ilkka Rokka

FAST REPAIR SERVICE AS PART OF THE OPERATIONS OF AN AUTHORIZED REPAIR SHOP

- Autokeskus Oy Raisio

The subject of this thesis is the fast repair service provided at Autokeskus Oy Raisio as a part of their operations as an authorized repair shop. The thesis discusses customer satisfaction, differences between regular service and fast service as well as studies the problems in fast repair service and how they could be solved. The subject was considered useful because the service started in January 2016 and it does not function as well as it should.

The mechanics and foremen working for the company were interviewed in order to find out what kind of problems had arisen. The interviews also gave some ideas for improving the situation. In addition, the work experience of the author as a service advisor proved to be useful.

The biggest problem in fast repair service was the fact that there were not enough customers. This problem leads to other smaller problems which affect the overall operations of the service. The most important solution is to increase the amount of marketing in order to improve the profitability of the service.

KEYWORDS:

fast repair service, authorized repair shop, customer satisfaction

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 AUTOKESKUS OY	8
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	10
3.1 Asiakastyytyväisyys yleisesti	10
3.2 NPS-kysely asiakastyytyväisyyden mittarina	11
3.3 Huollon Asiakastyytyväisyys Autokeskuksessa	12
4 PIKAPALVELU	14
5 HUOLLON PROSESSI	17
5.1 Ajanvaraus	17
5.2 Työtilauksen ennakointi	18
5.3 Työn saapuminen	19
5.4 Työn suoritus	19
5.5 Työn valmistuminen ja luovutus	20
6 PIKAPALVELUN ONGELMAKOHDAT JA KEHITYSEHDOTUKSET	22
6.1 Liian vähäinen asiakasvirta	22
6.2 Pikapalvelussa tehdään liian pitkäkestoisia töitä	23
6.3 Asiakaan juoksuttaminen	23
6.4 Ajanvarausten tekeminen pikapalveluun	24
6.5 Yrityksessä yksi pyöräkulmien mittauslaite	24
6.6 Mekaanikkojen puutteellinen koulutus	25
7 YHTEENVETO	26
LÄHTEET	27
 KAAVAT	
 Kaava 1. NPS-luvun laskuun käytettävä kaava	 11

KUVAT

Kuva 1 Autokeskus Oy Raisio	9
Kuva 2. Pikapalvelun sisäänkäynti.	15
Kuva 3. Pikapalvelun sisäänkäynti kartalla	15
Kuva 4. Pikapalvelumekaanikkojen työpisteet.	16

KUVIOT

Kuvio 1. Autokeskuksen toimipisteiden NPS-luku 30.4.2015 – 30.4.2016.	12
---	----

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

AutoMaster

Toiminnanohjausjärjestelmä

eNews

Nissanin tietojärjestelmä

LinkEntry

Fiat Chrysler Automobiles:n tietojärjestelmä

NPS

Net Promoter Score, asiakastytyväisyysmittari

Service Box

Peugeotin tietojärjestelmä

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty Autokeskus Oy Rasion toimipisteelle, jossa työskentelen huoltoneuvojana tätä opinnäytetyötä tehdessäni. Näin ollen yrityksen toimintatavat ovat tulleet hyvin tutuksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä pikapalvelun toimintaan osana merkkikorjaamoa. Opinnäytetyössä käsitellään asiakastytyvyyttä, huollon ja pikapalvelun prosessien välisiä eroja, sekä paneudutaan pikapalvelun ongelmiin.

Työ koettiin aiheelliseksi, koska pikapalvelu on aloittanut toimintansa kuluvan vuoden tammikuussa, eikä sen nykyistä toimintamallia pidetä kaikilta osin toimivana. Ongelma-kohtien löytämiseen ja ideoita niiden korjaamiseen sain haastatteleamalla mekaanikkoja, huoltoneuvoja ja työnjohtajia sekä hyödyntämällä omia kokemuksiani.

Työn tavoitteena on löytää kehitysehdotuksia havaittuihin ongelma-kohtiin. Palvelun parantuaessa asiakkaiden odotukset pystytään täyttämään ja näin ollen myös asiakastytyväisyys kasvaa, jolla on erittäin suuri merkitys yrityksen menestyksen kannalta.

2 AUTOKESKUS OY

Autokeskus Oy on Aro-yhtymän omistama täyden palvelun autokauppaketju. Autokeskus Oy on yksi merkittävimmistä autoalan toimijoista Suomessa. Toimipaikat sijaitsevat Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Hämeenlinnassa, Tampereella, Raisiossa sekä Turussa. Uusien autojen valikoimiin kuuluu Nissan, BMW, Peugeot, Ford ja Skoda. Näiden lisäksi Autokeskus on Fiatin, Alfa Romeon, Jeepin, Chryslerin Dodgen ja Minin valtuutettu merkkihuolto. Merkkiedustus vaihtelee toimipisteittäin. Yrityksen liikevaihto vuonna 2015 oli 315 miljoonaa euroa. Autokeskuksessa on yhteensä noin 520 työntekijää. (Autokeskus 2016.)

Autokeskus Oy Raisio

Autokeskuksen Raision toimipiste (kuva 1) on aloittanut toimintansa vuonna 2003. Se sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien läheisyydessä ohikulkutien varressa. Raision toimipisteen palveluihin kuuluu Nissan-, Peugeot- ja BMW-merkkisten autojen myynti, sekä erityyppisiä laaja valikoima vaihtoautoja, Autokeskus onkin Turun alueen suurin vaihtoautomyyjä. Jälkimarkkinoinnin puolella palveluihin kuuluu vauriokorjaamo, pikapalvelu ja varaosat sekä kaikkien Autokeskuksen edustamien merkkien valtuutettu huolto, pois lukien Ford ja Skoda. Raision toimipisteessä työskentelee noin 80 työntekijää, joista noin 50 työskentelee jälkimarkkinoinnin puolella (Sami Ereluoto, haastattelu 20.5.2016). Autokeskuksessa on käytössä AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, jota on käytetty myös tämän opinnäytetyön lähteenä.



Kuva 1 Autokeskus Oy Raisio

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Asiakastyytyväisyys yleisesti

Asiakastyytyväisyys kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymystä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää yhtenä yrityksen tärkeimpänä mittarina, jolla selvitetään, kuinka hyvin yritys tulee menestymään ja kuinka hyvät kasvumahdollisuudet yrityksellä on. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat asiakaspalvelu, palvelun laatu ja palveluodotukset. (E-conomic 2016.)

Asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisilla keinoilla kuten asiakastyytyväisyyskyselyillä, jossa asiakkailta kysytään, kuinka tyytyväisiä he ovat olleet palveluun tai tuotteeseen. Asiakkailta kerätyistä tuloksista neutraalit palautteet jätetään huomioimatta ja erittäin tyytyväisten sekä pettyneiden asiakkaiden suhteesta lasketaan asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyysmittauksien tulokset ovat erittäin hyödyllisiä yrityksen toiminnan tarkkailun kannalta. Yritykset kilpailevat keskenään asiakkaista ja juuri asiakastyytyväisyyden avulla pystytään tekemään ero muihin kilpailijoihin. (E-conomic 2016.)

Asiakastyytyväisyys antaa hyvää tietoa asiakkaiden ostoaikeista ja uskollisuudesta tuotteelle tai palvelulle (E-conomic 2016). Tyytyväisten asiakkaiden saaminen on erittäin tärkeää, koska tyytyväinen asiakas tulee todennäköisesti uudestaan asioimaan yrityksessä sekä markkinoi saamaansa hyvää palvelua omille ystävilleen. Tämä markkinointi on ilmaista ja erittäin tehokasta. Kyseinen markkinointi toimii myös negatiivisesti, sillä tutkimusten mukaan asiakkaat kertovat negatiivisista kokemuksista huomattavasti useammin kuin positiivisista kokemuksista. (Vuokko 1997, 8.)

Asiakaslähtöisessä palvelussa pyritään ottamaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset huomioon (Vuokko 1997, 9). Asiakkaiden odotukset vaikuttavat eniten asiakastyytyväisyyden toteutumisessa. Hyvä asiakaskokemus syntyy asiakkaiden odotusten ylittämisestä. Korkeampia odotuksia on vaikeampi täyttää. (E-conomic 2016.) Esimerkiksi merkkikorjaamolta odotetaan parempaa palvelua, asiantuntijuutta ja huollon suoritusta kuin pienemmiltä monimerkkikorjaamoilta.

3.2 NPS-kysely asiakastytyvyyden mittarina

Net Promoter Score (NPS) on uskollisuusmittari, jota käytetään yrityksissä asiakaspalautteen hankkimiseen. NPS–menetelmä perustuu asiakkailta kysyttävään yhteen kysymykseen: ”Kuinka todennäköisesti suosittelet tätä yritystä ystävälle tai työtoverille?” Tämän perusteella voidaan ennustaa asiakkaan aikeesta ostaa uudelleen ja suositella yritystä muille. Asiakkaat antavat vastauksensa asteikolla 0-10. Tällä keinolla saadaan tietoa siitä, mitä asiakas ajattelee yrityksestä ja negatiiviseen palautteeseen pystytään reagoimaan. NPS–luvun avulla pystytään asettamaan sisäisiä vertailukohtia yrityksen suoriutumiseksi ja vertailemaan yritystä muihin alalla toimiviin kilpailijoihin. Monet pitävät NPS–lukua parempana asiakasuskollisuuden mittarina, kuin perinteistä asiakastytyvyyssyyskyselyä. (NetPromoterScore 2016.)

Vastaukset luokitellaan seuraavasti:

- 0–6 = arvostelijat: tyytymättömät asiakkaat, jotka voivat vahingoittaa yritystä negatiivisilla puheilla
- 7–8 = passiiviset: tyytyväiset, mutta välinpitämättömät asiakkaat, jotka voivat siirtyä kilpailevalle yritykselle
- 9–10 = suosittelijat: uskolliset asiakkaat, jotka ostavat jatkossakin ja suosittelevat muille (NetPromoterScore 2016.)

Kaava 1. NPS-luvun laskuun käytettävä kaava

$$\frac{(\text{suosittelijoiden lukumäärä} - \text{arvostelijoiden lukumäärä})}{(\text{vastaajien lukumäärä})} \times 100 = \text{NPS-luku}$$

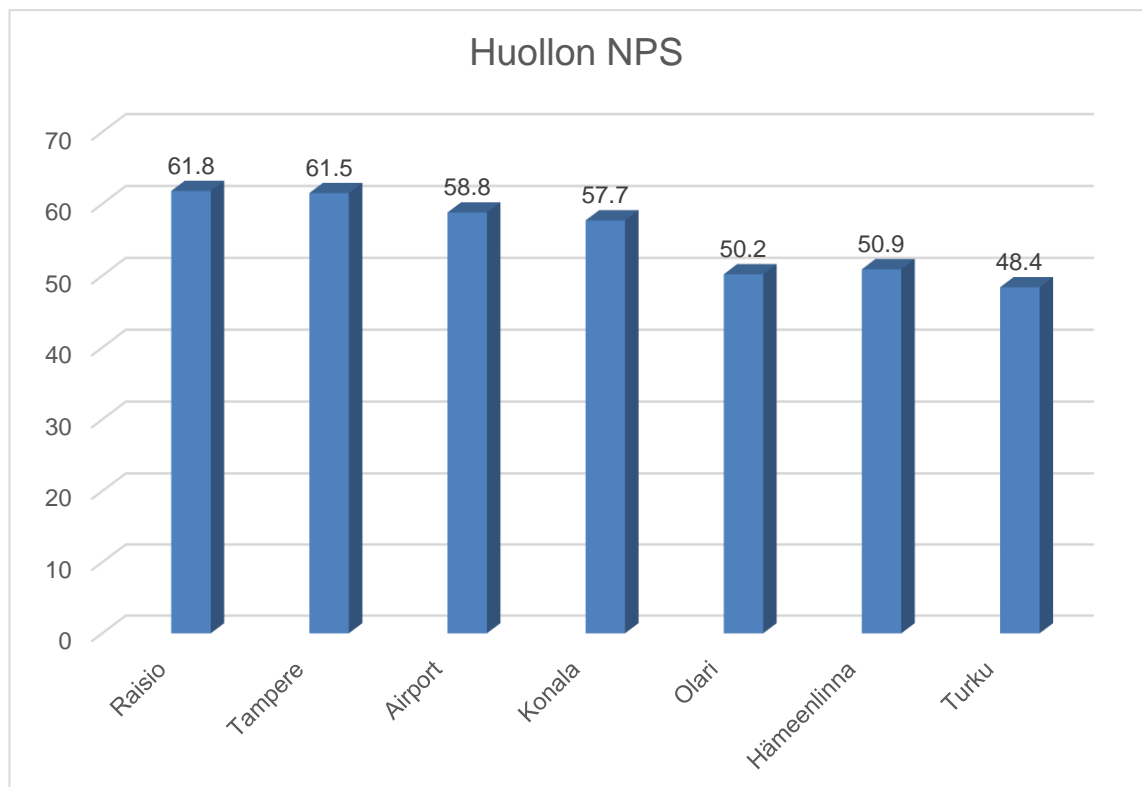
(NetPromoterScore 2016.)

NPS-luku vaihtelee yrityksen toimialan mukaan, eikä tulkitsemiseen ole varsinaisia viitearvoja, vaan lukua pyritään parantamaan koko ajan yrityksen edelliseen lukuun verrattuna. Yleisesti kuitenkin pidetään yli 50 % olevan hyvä NPS-luku. NPS-luvun vaihteluväli on -100 % – +100 % (NetPromoterScore 2016).

3.3 Huollon Asiakastyytyväisyys Autokeskuksessa

Autokeskuksessa kannustetaan kaikkia asiakkaita kertomaan mielipiteensä ja antamaan palautetta, jotta toimintaa pystytään parantamaan (Autokeskus 2016). Asiakkaille lähetetään huollon jälkeen tekstiviesti, jossa tiedustellaan asiakkaan tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Asiakas pystyy jättämään myös avointa palautetta, josta saadaan tarkemmat tiedot asiakkaan mielipiteestä. NPS on yksi Autokeskuksessa käytössä oleva asiakastyytyväisyyden seurantamittari.

Kuluneen vuoden aikana (30.4.2015 – 30.4.2016) koko huoltotoiminnan asiakastyytyväisyyskyselyjen perusteella Raision toimipisteessä on kaikista korkein NPS-luku kaikkien Autokeskuksen toimipisteiden joukossa (kuvio 1). Vaikka Raision toimipisteessä on tällä hetkellä muihin toimipisteisiin verrattuna korkein asiakastyytyväisyys, on kuitenkin kannattavaa yhä seurata asiakastyytyväisyyttä ja tämän kautta kehittää omaa toimintaa ja palvelua.



Kuvio 1. Autokeskuksen toimipisteiden NPS-luku 30.4.2015 – 30.4.2016.

Pikapalvelun vaikutusta asiakastyytyväisyyteen on vaikea arvioida, sillä pikapalvelusta saatu asiakaskokemusten otanta on niin vähäinen. Tähän mennessä saatu asiakaspalaute on ollut kuitenkin positiivista. Myös omakohtaiset kokemukseni huoltoneuvojana tukevat tekstiviestitse saatua palautetta. Asiakkaat ovat monesti kertoneet olevansa tyytyväisiä palveluun, kun auto on saatu nopeasti korjattavaksi. Tästä voidaan päätellä palvelun vastaavan asiakkaiden odotuksia.

4 PIKAPALVELU

Pikapalvelussa suoritetaan korjaustöitä, joihin ei varata aikaa etukäteen, vaan se toimii jonotusperiaatteella, jolloin asiakkaat otetaan vastaan saapumisjärjestyksessä. Pikapalvelussa tehdään töitä, jotka vaativat välitöntä korjausta tai saattavat estää autolla ajamisen. Korjaukset voivat olla myös vähän aikaa vieviä huoltotöitä, kuten polttimoiden tai lasinpyyhkijänsulkien vaihtoja, vikakoodien lukemisia, renkaiden kausivaihtoja ja pieniä vianmäärittäyksiä.

Pikapalvelun korjausten maksimikestoaikana voidaan pitää 1–2 tuntia. Mikäli pikapalvelussa havaitaan suurempia korjauksia vaativa vika, pyritään se korjaamaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi, ettei asiakkaan tarvitse käydä korjaamolla saman vian takia useamman kerran. Jos korjaukseen tarvittavia varaosia tai aikaresursseja ei ole riittävästi, varataan asiakkaalle uusi aika yleiskorjaamon puolelta.

Autokeskus Raisiossa pikapalvelu kuului palveluihin jo heti toimipisteen auettua vuonna 2003. Pikapalvelun toiminta kuitenkin lopetettiin vuonna 2009, koska yleismekaanikon tuottavuus oli hieman parempi kuin pikapalvelumeekaanikon, eikä pikapalvelua pidetty sillä hetkellä tarpeellisenä. Pienet korjaustyöt tehtiin muiden töiden lomassa yleiskorjaamon puolella. (Roni Soini, haastattelu 20.4.2016.)

Nykyinen pikapalvelu on aloittanut toimintansa kuluvan vuoden tammikuussa. Pikapalvelutoiminta aloitettiin uudelleen, koska sen avulla pyritään tavoittamaan asiakkaita, jotka eivät vielä ole korjaamon asiakkaita. Myös asiakastytyväisyyden ylläpitämisen kannalta oli merkittävää perustaa pikapalvelu uudestaan. Asiakkaat saavat nopeaa palvelua, jolloin asiakkaiden odotukset täyttyvät ja asiakastytyväisyys sekä yrityksen suosittelu kasvaa. Kun pikapalvelu lähtee kunnolla toimimaan, odotetaan myös huollon kannattavuuden parantuvan. (Sami Eloluoto, haastattelu 20.5.2016.)

Pikapalvelu on tällä hetkellä toteutettu kahdella vakituisella mekaanikolla. Pikapalvelumeekaanikkojen työpisteet sijaitsevat erillisessä tilassa omalla sisäänkäynnillä (kuvat 2 ja kuva 3), joten asiakkaiden on helppo löytää paikalle.



Kuva 2. Pikapalvelun sisäänkäynti.



Kuva 3. Pikapalvelun sisäänkäynti kartalla

Pikapalvelussa korjataan kaikkia Autokeskuksen edustamia automerkkejä, ja mahdollisuuksien mukaan myös muita automerkkejä. Mekaanikot pystyvät toimimaan täysin itsenäisesti, sillä heidän toimenkuvaansa kuuluu korjaustöiden lisäksi myös töiden vastaanotto ja laskutus. Pikapalvelussa on kaksi nosturipaikkaa (kuva 4), ohjaukskulmien mittauslaite sekä mekaanikon perus- ja erikoistyökalut, jotka ovat nopeasti saatavilla. Näin pikapalvelussa pystytään tekemään kaikkia mahdollisia korjaustöitä nopeasti ja tehokkaasti.



Kuva 4. Pikapalvelumekaanikkojen työpisteet.

5 HUOLLON PROSESSI

Jokaisella yrityksellä on omanlainen tapa toimia. Tässä luvussa käsitellään Autokeskuk-
sen Raison toimipisteen huollon prosessin eri osa-alueita sekä pikapalvelun ja yleiskor-
jaamon välisiä eroja.

5.1 Ajanvaraus

Pikapalveluun ei periaatteessa pysty tekemään ajanvarausta, mutta asiakkaan ensim-
mäinen vastaanotto on täysin samanlainen kuin ajanvaraustilanteessa. Asiakkaat ovat
kin monesti yhteydessä puhelimitse ennen ajoneuvon tuomista pikapalveluun. Tällai-
sissa tapauksissa on tapana tehdä varaus pikapalvelun kalenteriin, jotta työhön pysty-
tään varautumaan paremmin. Ensimmäisen käynnin tai puhelun aikana tehdään päätös
siitä, tehdäänkö korjaustyö pikapalvelussa vai varataanko autolle aika yleiskorjaamoon
tai vianmääritykseen.

Yleiskorjaamon puolella huoltoprosessin ensimmäinen vaihe on ajanvaraus, jota voi-
daan lähtökohtaisesti pitää tärkeimpänä huoltoprosessin vaiheena, koska siitä muodos-
tuu asiakkaalle ensivaikutelma huoltokäynnistä. Yleiskorjaamoon ja vianmääritykseen
pystyy suorittamaan ajanvarauksen puhelimella, sähköpostilla, internetin kautta, tai käy-
mällä paikan päällä. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.1.)

Ensimmäinen vaihe ajanvarauksessa on työmääräyksen luominen. Ensimmäisenä ky-
sytään auton rekisterinumeroa, jonka perusteella nähdään auton ja asiakkaan tiedot.
Tietojen paikkansapitävyys pitää varmistaa asiakkaalta varausvaiheessa, koska ajoneu-
von omistaja on saattanut muuttua, eikä sitä ole vielä päivitetty AutoMaster-korjaamojär-
jestelmään. On myös erittäin tärkeää asiakkaan puhelinnumeron olevan oikein, jotta asi-
akkaaseen voidaan olla yhteydessä tarpeen vaatiessa. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimin-
taohjelma, 5.1.)

Seuraavassa vaiheessa tehdään kartoitus tarvittavasta huoltotyöstä. Asiakkaalta tiedus-
tellaan, minkälaisesta huoltotyöstä on kyse sekä tutkitaan huoltohistoriaa ja sen perus-
teella huoltoneuvoja ehdottaa sopivaa korjausta tai huoltoa. Kaikki asiakkaan kertomat
viat ja korjauskohteet kirjataan mahdollisimman tarkkaan ylös työmääräykselle, jotta me-
kaanikolla ei kulu ylimääräistä aikaa vian selvitykseen ja kaikki asiakkaan kertomat viat

tulevat varmasti korjattua. Mikäli asiakkaan kuvailemat viat kuulostavat oudoilta tai tarkempaa selvitystä vaativilta ennen korjaustyön aloittamista, on huoltoneuvojan tarpeen käydä tarkastamassa vika yhdessä asiakkaan kanssa huollon varausvaiheessa. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.2.)

Määräaikaishuollon yhteydessä asiakkaalle tarjotaan kaikkia huolto-ohjelmaan kuuluvia lisätoimia ja nämä suoritetaan tarvittaessa erillisenä työnä. Mikäli asiakas kieltäytyy huolto-ohjelman mukaisesta työstä, se on kirjattava ylös työmääräykselle ja asiakkaalle on mainittava tekemättömän työn vaikutuksista ajoneuvon takuuseen. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.1.)

Kun tarvittava huoltotyö on saatu selville, tulee huoltoneuvojan antaa asiakkaalle mahdollisimman tarkka kustannusarvio. Mahdolliset tehtaan takaisinkutsukampanjat tulee tarkastaa autovalmistajien omista järjestelmistä (eNews, Servicebox ja LinkEntry) ajanvarausvaiheessa, jotta niitä varten varaudutaan riittävällä aikaresurssilla ja varaosilla. Tämän jälkeen sovitaan asiakkaan kanssa sopiva korjausajankohta, joka pikapalvelun tapauksessa tarkoittaa tietysti mahdollisimman pian. Asiakkaalta kysytään jääkö hän odottamaan työn valmistumista, vai tuleeko hän noutamaan auton myöhemmin. Mikäli asiakas ei jää odottamaan, tulee hänelle tarjota sijaisautoa.

Lopuksi vielä kerrataan asiakkaan kanssa kaikki ajoneuvon viat, korjaukset ja kustannusarvio sekä korjauksen ajankohta, ettei tule mitään väärinkäsityksiä.

5.2 Työtilauksen ennakointi

Huoltoprosessin seuraava vaihe on työn ennakointi. Huoltotyössä tarvittavat osat tilataan mahdollisimman pian työtilauksen vastaanottamisesta, jotta varmistutaan varaosien saapuvan ajoneuville varattuun aikaan mennessä. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.1.) Varaosat kerätään aina työtä edeltävänä päivänä, jotta huomataan, jos varaosa ei olekaan saapunut ajoneuville varattuun aikaan mennessä. Mikäli varaosa puuttuu, on välittömästi oltava yhteydessä asiakkaaseen, ettei asiakkaalle tule turhaa korjaamokäyntiä, jonka seurauksena asiakastyytyväisyys laskee.

Pikapalvelun kohdalla työhön ei pysty spesifisesti varautumaan samalla lailla kuin yleiskorjaamon puolella tehtäviin ajanvarauksella tehtyihin töihin, koska työt suoritetaan saman päivän aikana. Tämän takia on äärimmäisen tärkeää, että varaosavaraostosta löytyy kaikki yleisimmät varaosat, jotta korjaukset pystytään suorittamaan yhdellä kertaa, eikä

toista korjaamokäyntiä tarvita. Jos pikapalvelussa havaitaan vika, jonka korjaukseen tarvitaan varaosa, jota ei löydy varastosta, on mahdollista käyttää tarvikkeosia, jotka tilataan lähellä sijaitsevista varaosaliikkeistä.

5.3 Työn saapuminen

Pikapalvelun työn vastaanoton voi suorittaa joko pikapalvelumekaanikko omalla työpisiteellään tai huoltoneuvoja työnvastaanotossa. Kun asiakas tuo ajoneuvoa huoltoon, kysytään ensimmäisenä ajoneuvon rekisterinumeroa, jonka perusteella etsitään työtilaus korjaamojärjestelmästä tai pikapalvelun tapauksessa luodaan uusi työmääräys. Asiakastiedot tarkastetaan ja päivitetään, mikäli tarpeellista. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.2.) Seuraavaksi työtilauksen sisältö käydään asiakkaan kanssa läpi. Monesti autoa huoltoon tuotaessa asiakkaalle saattaa tulla mieleen jotain pieniä korjauksia, joita hän ei muistanut mainita aikaa varatessa. Kun tehtävät lisätyöt on kirjattu ylös, täytyy kustannusarvio laskea uudelleen, jotta autoa noudettaessa ei tule ikäviä yllätyksiä.

Asiakkaan kanssa sovitaan, jääkö hän odottamaan työn valmistumista, vai noutaako auton myöhemmin, sekä sovitaan työn valmistumisajankohta (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.2). Tehtaan takaisinkutsukampanjat täytyy tarkastaa aina tuotaessa autoa huoltoon. Ajoneuvon sijainti huoltoon tuotaessa merkataan työmääräykselle, jotta mekaanikon ei tarvitse käyttää aikaa ajoneuvon etsimiseen.

Tämän jälkeen työmääräys tulostetaan ja tulostettu työmääräys käydään asiakkaan kanssa huolellisesti läpi. Kun kaikki sovitut asiat ovat oikein, asiakas allekirjoittaa työmääräyksen ja saa siitä oman version molempien osapuolten allekirjoituksella, jolloin sopimus on sitova. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.2.)

Asiakkaan lähdettyä huoltomyyjä tulostaa korjaukseen liittyvät muut dokumentit, esimerkiksi huollontarkastuslomakkeet tai korjausohjeet. Avaimiin laitetaan avaimenperä, johon on merkattu auton rekisterinumero. Lopuksi työmääräys, avaimet ja tarvittavat dokumentit laitetaan muovikuoreen, joka toimitetaan työnjohdon puolelle.

5.4 Työn suoritus

Työn suorituksessa ei ole suuria eroja yleiskorjaamon ja pikapalvelun välillä. Ainut ero tulee silloin, jos pikapalvelumekaanikko vastaanottaa työn itse, eikä työmääräys kulje

työnjohdon kautta. Yleiskorjaamon puolella jokaisella mekaanikolla on oma työlokero, johon laitetaan kyseiselle mekaanikolle kuuluvat työmääräykset. Työnjohtaja jakaa työmääräykset jokaisen mekaanikon erikoistaitojen mukaan, jotta työ saadaan suoritettua mahdollisimman laadukkaasti ja nopeasti. Mekaanikko ja työnjohtaja käyvät työmääräyksen läpi yhdessä, mikäli siinä on jotain erikoista huomioitavaa (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.3).

Mekaanikko aloittaa työn leimaamalla korjaamojärjestelmään itsensä kyseiselle työlle. Tämän jälkeen hän noutaa auton parkkipaikalta työmääräyksessä lukevasta sijainnista, ja ajaa auton korjaamon sisään nosturille. Korjaukseen tarvittavat varaosat mekaanikko noutaa esikerättyjen varaosien hyllystä. Mekaanikko suorittaa kaikki työmääräyksellä olevat työt ammattitaitoisesti ja työohjeita noudattaen.

Usein huollon tai korjauksen yhteydessä huomataan lisätöitä ja varaosia vaativia korjauksia, jolloin mekaanikko menee ilmoittamaan työnjohtajalle tarvittavista lisätöistä. Työnjohtaja laskee tarvittaville lisätöille kustannusarvion ja on tämän jälkeen yhteydessä asiakkaaseen, jotta lisätyöt voidaan suorittaa. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.3.) Mikäli korjauksia ei pystytä samalla kertaa suorittamaan, kerrotaan asiakkaalle autoa noudettaessa havaitut viat ja pyritään varaamaan uusi aika korjausta varten.

Kun mekaanikko saa kaikki korjaukset suoritettua, hän merkkää työmääräykselle ylös kaikki tehdyt korjaukset ja käytetyt varaosat sekä muita huollossa havaittuja huomioita. Työn valmistuttua mekaanikko ajaa ajoneuvon ulos hallista, suorittaa mahdollisen koeajon ja pysäköi auton parkkipaikalle. Ajoneuvon sijainti merkataan avaimenperään ja työmääräykselle. Lopuksi mekaanikko leimaa korjaamojärjestelmään työn loppuneeksi ja laittaa valmiin työmääräyksen niille tarkoitettuun lokeroon.

5.5 Työn valmistuminen ja luovutus

Työnjohtaja tai pikapalvelun tapauksessa mekaanikko ottaa valmistuneen työn paperit ja avaa kyseisen työmääräyksen korjaamojärjestelmästä. Sähköiselle työmääräykselle tehdään kaikki tarvittavat lisäykset, jotka mekaanikko on jo merkannut kirjalliseen työmääräykseen, esimerkiksi käytetyt varaosat ja havaitut viat. Tarpeen vaatiessa työnjohtaja keskustelee työstä mekaanikon kanssa. Kun kaikki tarpeellinen on lisätty työmääräykselle, voidaan työ laskuttaa, tulostaa huoltokuitti ja lähettää asiakkaalle tekstiviestillä ilmoitus työn valmistumisesta. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.6.)

Asiakkaan tullessa noutamaan autoaan kysytään ensimmäisenä rekisterinumero, jonka perusteella oikea työ löytyy. Huoltoneuvoja tai pikapalvelumekaanikko käy asiakkaan kanssa kuitenkin tarkkaan läpi. Kuitilla tulee olla eriteltynä kaikki tehdyt työt ja varaosat. Jos huollossa havaittiin korjauksia, joita ei pystytty samalla kertaa korjaamaan, pyritään tässä vaiheessa varaamaan autolle uusi aika. Tämän jälkeen työstä otetaan maksu, avaimet luovutetaan asiakkaalle ja kerrotaan auton sijainti parkkipaikalla. (AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma, 5.6.)

6 PIKAPALVELUN ONGELMAKOHDAT JA KEHITYSEHDOTUKSET

6.1 Liian vähäinen asiakasvirta

Pikapalvelun kysyntä on tällä hetkellä liian vähäinen verrattuna pikapalvelumekaanikkojen työtunteihin. Tämä saattaa johtua siitä, etteivät asiakkaat ole tietoisia uudesta palvelusta. Tämä on yksi keskeisimmistä ongelmista ja vaikuttaa moneen muuhun tässä opinäytetyössä käsiteltyyn ongelmaan.

Palvelun kysynnän kannalta markkinoinnilla on erittäin suuri merkitys. Yhdenkään yrityksen ei pidä tuudittautua siihen ajatukseen, että hyvä tuote tai palvelu hoitaa markkinointinsa itse ja markkinointiin käytetyt rahat olisivat tuhlausta. (Lahtinen & Isoviita 2004, 1.) Markkinoinnin tavoitteena on lisätä palvelun tunnettavuutta joukkoviestintävälineitä apuna käyttäen, jolloin palvelun kysyntä lisääntyy (Rope 2000, 17). Markkinoille tulee jatkuvasti keskenään kilpailevia palveluita, jolloin oman palvelun markkinointi erottaa sen muiden kilpailijoiden joukosta. Markkinoinnilla pystytään myös parantamaan asiakasuskollisuutta. (Rope 2002, 38.)

Pikapalvelua voitaisiin markkinoida tekstiviesteillä, lehtimainoksilla ja sosiaalisen median kautta, kuten yrityksen Facebook-sivulla. Autokeskuksella on asiakastietokannassa nykyisten asiakkaiden puhelinnumerot, joihin voitaisiin lähettää markkinointiviestejä, joissa kerrotaan uudesta pikapalvelusta. Tällä hetkellä kyseistä markkinointikeinoa käytetään huoltokutsujen lähettämiseen.

Yrityksellä on usein mainos Turun Sanomissa. Samassa yhteydessä voitaisiin käyttää mainostilaa myös pikapalvelun markkinointiin. Tällä keinolla saadaan pikapalvelua mainostettua myös uusille asiakkaille, jotka eivät ole aikaisemmin asioineet Autokeskuksessa.

Yrityksen Facebook-sivuja voitaisiin hyödyntää pikapalvelun markkinointiin. Yrityksen Facebook-sivuja seuraavat henkilöt ovat potentiaalisia asiakkaita, sillä kyseinen kohderyhmä on jo alun perin kiinnostunut yrityksestä. Nykyään sosiaalisen median kautta tavoitetaan kaiken ikäisiä asiakkaita.

6.2 Pikapalvelussa tehdään liian pitkäkestoisia töitä

Yhdeksi ongelmaksi havaittiin liian pitkäkestoisten töiden tekeminen, johtuen osittain liian pienestä asiakasvirrasta. Liian vähäisen työmäärän takia pikapalvelumekaanikot tekevät alun perin yleiskorjaamon puolelle varattuja töitä, jotka eivät pitkäkestoisen korjausajan takia kuulu pikapalveluun. Näitä ovat esimerkiksi määräaikaishuollot ja suurempaa korjausta vaativat viat. Tästä syystä pikapalvelun odotusajat venyvät kohtuuttoman pitkiksi, jolloin koko pikapalvelun perimmäinen tarkoitus katoaa. Asiakkaille joudutaan välillä työnvastaanotossa kertomaan, että työ ehditään suorittamaan esimerkiksi vasta kahden tunnin kuluttua tai loppupäivän aikana. Tämä ei tietenkään täytä asiakkaan odotuksia pikapalvelusta.

Vaikka pikapalvelua markkinoidaan ja sitä kautta saadaan asiakasvirta suuremmaksi, on itsestään selvää, ettei mekaniikoilla ole koko ajan tasaisesti töitä. Ongelmaksi muodostuu pikapalvelun tuottavuus, mikäli mekaanikot joutuvat odottamaan tulevia töitä. Toimivaa ratkaisua tähän on mahdoton löytää. Mikäli mekaniikoilla ei ole pikapalvelun töitä, on vain pyrittävä tekemään mahdollisimman lyhytkestoisia huoltotöitä, jolloin säilytetään valmius palvella asiakkaita mahdollisimman nopeasti.

6.3 Asiakaan juoksuttaminen

Asiakkaan on mahdollista saada auto korjattavaksi pikapalveluun kahdella eri tavalla: joko menemällä huollon vastaanottoon, josta selvitetään pikapalvelun jonotustilanne ja tehdään työmääräys tai menemällä suoraan pikapalvelumekaanikon luokse, joka ottaa työn vastaan. Asiakkaille ei ole selkeää ohjeistusta, miten kuuluisi toimia. Mikäli asiakas menee suoraan pikapalvelumekaanikon luokse, saattaa pikapalvelussa olla niin paljon töitä, ettei uutta työtä pystytä vastaanottamaan. Näissä tapauksissa asiakas ohjataan menemään huollon vastaanottoon. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas kertoo ensin pikapalvelumekaanikolle mitä korjausta ajoneuvo vaatii, jonka jälkeen asiakkaan mennessä huollon vastaanottoon, hän joutuu kertomaan asiansa alusta asti uudestaan. Huollon vastaanotossa selvitetään, onko jollain yleiskorjaamon mekaanikolla aikaa suorittaa kyseinen korjaus, tai asiakkaalle varataan aika.

Työn vastaanottoa pitäisi selkeyttää, jotta asiakas ei joudu turhaan asioimaan kahdessa eri pisteessä. Tämä voitaisiin ratkaista niin, että kaikki pikapalvelun työt vastaanotetaan

huoltotiskin kautta. Näin ollen mekaanikot pystyvät keskittymään omaan työhönsä ja huoltoneuvojat hoitavat asiakaspalvelun ja laskutuksen. Normaalisti huoltoprosessista poiketen työnjohtajan tehtävät voisi hoitaa huoltoneuvoja, koska pikapalvelun työmääräyksen puhtaaksi kirjoittaminen ja laskutus ovat huomattavasti nopeampia tehdä kuin normaaleissa huoltotöissä. Siten pikapalvelun prosessi pysyy nopeana ja tehokkaana sekä välttään tarpeettomilta välikäsiltä.

Toinen vaihtoehto on, että mekaniikko tekee koko huoltoprosessin itse. Haastattelujen perusteella tämä koettiin toimivaksi ratkaisuksi, sillä näin välttään väärinkäsityksiltä ja turhilta välikäsiltä. Tämä kuitenkin edellyttää sitä että, asiakkaan tullessa pikapalveluun pikapalvelumekaanikko vastaanottaa työn, vaikka ei ehtisi sitä heti itse suorittamaan. Pikapalvelumekaanikon tulisi selvittää työnjohdosta, onko joku toinen mekaniikko vapaana ja pystyisi suorittamaan työn pikapalvelua nopeammin. Tällä keinolla asiakas saa välittömästi palvelua, eikä joudu asioimaan eri palvelupisteissä.

6.4 Ajanvarausten tekeminen pikapalveluun

Pikapalvelun on tarkoitus toimia jonotusperiaatteella, mutta näin ei käytännössä tapahdu. Tällä hetkellä pikapalveluun tehdään ajanvarauksia lyhytkestoisia töitä varten. Tämä aiheuttaa sen, että pikapalvelun jonotusaika kasvaa liian pitkäksi, eikä pikapalveluun tulevia töitä ehditä suorittamaan kohtuullisessa ajassa. Ajanvarauksia tehdään, koska monesti lyhytkestoisissa töissä asiakas haluaa jäädä paikan päälle odottamaan työn valmistumista. Yleiskorjaamon puolella on hyvin rajallinen määrä odottavia aikoja varattavana, jonka takia niitä tehdään pikapalvelun kalenteriin.

Ratkaisu tähän ongelmaan on hyvin yksinkertainen. Huoltoneuvojien ja työnjohtajien toimintatapoja tulee muuttaa siten, ettei pikapalvelun kalenteriin tehdä varauksia. Pikapalvelumekaanikkojen työkalenteria ei voi kuitenkaan kokonaan poistaa, koska joissain erikoistapauksissa on välttämätöntä tehdä kalenteriin varaus. Myös mekaniikkojen poisolot näkyvät varauskalenterissa.

6.5 Yrityksessä yksi pyöräkulmien mittauslaite

Yrityksen ainut pyöräkulmien mittauslaite on sijoitettu toisen pikapalvelumekaanikon työpisteeseen. Tästä johtuen toisella pikapalvelumekaanikolla saattaa kulua puolet päivän

ajasta pyörien suuntauksessa, eikä mekaanikko ehdi tekemään hänelle kuuluvia pikapalvelun töitä. Yhdessä pyöräkulmien mittauksessa ja säädössä kuluu aikaa keskimäärin 30 minuuttia. Pyöräkulmien mittauksia tehdään päivästä riippuen noin kolme kappaletta. (Mikko Schavikin, haastattelu 23.5.2016.)

Tällä hetkellä ongelmaa ei koettu kovinkaan suureksi, koska pikapalvelun asiakasvirta on vielä vähäinen. Tulevaisuudessa, kun pikapalvelun asiakasvirta saadaan markkinoinnin avulla kasvamaan, on syytä miettiä, onko pyöräkulmien mittauslaite tarpeellista siirtää toiseen työpisteeseen. Näin pikapalvelumekaanikko pystyisi suorittamaan hänelle kuuluvia töitä.

6.6 Mekaanikkojen puutteellinen koulutus

Pikapalvelumekaanikot ovat hyvin ammattitaitoisia työssään, mutta BMW-merkkisten autojen korjauksessa ilmenee välillä haasteita. Tämä johtuu siitä, etteivät mekaanikot ole saaneet koulutusta kyseiseen automerkkiin ja he joutuvat kysymään neuvoa BMW-mekaanikoilta.

On erittäin tärkeää, että pikapalvelumekaanikot saavat koulutusta ja opastusta myös kyseiseen automerkkiin. Kyseessä on kuitenkin BMW-merkkikorjaamo, joten pikapalvelussa tulisi pystyä korjaamaan kaikkia Autokeskuksen edustamia merkkejä.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä pikapalvelun toimintaan osana merkkikorjaamoa. Tässä työssä käsiteltiin huollon asiakastytyväisyyttä yleiskorjaamon ja pikapalvelun prosessien välisiä eroja sekä paneuduttiin pikapalvelun ongelmakohtiin ja niiden ratkaisuihin. Vaikka asiakkaat ovat olleet pikapalveluun tyytyväisiä, työ koettiin tarpeelliseksi, koska pikapalvelu on aloittanut toimintansa kuluvan vuoden tammikuussa, eikä sen nykyistä toimintamallia pidetä kaikilta osin toimivana. Kirjoittajan omien kokemusten ja jälkimarkkinoinnin henkilökunnan haastattelujen perusteella löytyi monia muutosta vaativia ongelmia pikapalvelun toiminnassa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää ratkaisut havaittuihin ongelmakohtiin. Suurimmaksi ongelmaksi havaittiin liian vähäinen asiakasvirta, joka johtuu puutteellisesta markkinoinnista. Osa työssä havaituista ongelmista pystytään välttämään pienillä muutoksilla henkilökunnan toimintatavoissa, mutta osa ongelmista vaatii suurempia muutoksia pikapalvelun toiminnassa. Mielestäni työn tavoitteet saavutettiin hyvin, sillä lähes kaikkiin havaittuihin ongelmakohtiin löydettiin ratkaisu.

Ongelmien lisäksi haastatteluissa havaittiin myös paljon positiivisia asioita, esimerkiksi mekaanikot olivat tyytyväisiä saadessaan tehdä koko huoltoprosessin itse, jolloin vältetään väärinkäsityksiltä ja turhilta välikäsiltä.

Uskon löydettyjen kehitysehdotusten parantavan asiakastytyväisyyttä ja huollon kannattavuutta. Nähtäväksi jää, käytetäänkö kehitysehdotuksia tulevaisuudessa.

LÄHTEET

AKL ISO 9001 / 14001 – toimintaohjelma

Autokeskus Oy. Autokeskus Oy yrityksenä. Viitattu 25.5.2016 <http://www.autokeskus.fi/autokeskus>

E-conomic 2016. Asiakastyytyväisyys. Viitattu 27.2.2016 <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastyytyvaisuus>

Lahtinen, J. & Isoviita A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.

Rope, T. 2000. Suuri Markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Rope, T. 2002. Yrittäjän Markkinointikirja. Helsinki: Tietosykli.

SurveyMonkey 2016. Net Promoter Score. Viitattu 25.5.2016 <https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score/>

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.