

Juho Karesola

Päiväkirjaopinnäytetyö: Työnjohtajana korjaamolla

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Tekniikka

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Tekniikan Yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikan suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Juho Karesola

Työn nimi: Päiväkirjaopinnäytetyö: Työnjohtajana korjaamalla

Ohjaaja: Ari Saunamäki

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 80

Liitteiden lukumäärä: 0

Työssä käydään päiväkirjamuotoisesti läpi työnjohtajan toimintaa Veho Oy Ab:n hyötyajoneuvokorjaamolla.

Työssä tutustutaan työnjohtajan nykyiseen työnkuvaan, sidosryhmiin sekä niihin valmiuksiin, jotka hänellä on työtehtäväänsä.

Päiväkirjaosiossa seurataan neljän viikon ajan hyötyajoneuvokorjaamon työnjohtajan toimintaa työpäivien aikana. Viikkojen tapahtumat analysoidaan jokaisen viikon jälkeen. Analysoinnin avulla pyritään kehittämään yritystä ja tekijää arvioimalla työn laatua.

Avainsanat: päiväkirja, itsearviointi, hyötyajoneuvokorjaamo, työnjohtaja

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Automotive and Transportation Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Juho Karesola

Title of thesis: Diary Thesis: Service advisor at workshop

Supervisor: Ari Saunamäki

Year: 2016 Number of pages: 80 Number of appendices: 0

The objective of the thesis was to write a diary about working at Veho Oy Ab commercial vehicle workshop as a service advisor.

The thesis introduced the skills and knowledge, work description and groups of cooperation of a service advisor.

A service advisor's workdays and routines were followed in a four-week diary section. After every week the events of each work week were analysed. With the help of the analyses, it will be possible to develop the company and the worker by evaluating the quality of work.

Keywords: diary, self-evaluation, commercial vehicle workshop, service advisor

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 NYKYTILANTEEN KUVAUS.....	8
2.1 Oman nykyisen työn analyysi.....	8
2.2 Sidosryhmät työpaikalla.....	8
2.2.1 Sisäiset sidosryhmät.....	9
2.2.2 Ulkoiset sidosryhmät.....	10
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	13
3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	16
3.1 Seurantaviikko 1.....	16
3.2 Viikon 1 analysointi.....	31
3.3 Seurantaviikko 2.....	38
3.4 Viikon 2 analysointi.....	46
3.5 Seurantaviikko 3.....	50
3.6 Viikon 3 analysointi.....	59
3.7 Seurantaviikko 4.....	62
3.8 Viikon 4 analysointi.....	72
4 POHDINTA.....	78
LÄHTEET.....	80

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1 Johtamistyylin mukautuminen (Mercuri International 2013) 47

Kuvio 1 Korjaamon sisäiset sidosryhmät 9

Kuvio 2 Korjaamon ulkoiset sidosryhmät 11

Käytetyt termit ja lyhenteet

Fleet-asiakas	Asiakas, joilla on useita merkkiedustuksen alaisia ajoneuvoja ja koko kalusto käyttää Vehon korjaamoketjua.
Proforma-lasku	Muodollinen lasku, joka ei sisällä varsinaisia maksuvelvoitteita. Käytetään muun muassa EU:n ulkopuolisiin tullaus- ja maahantuontimuodollisuuksiin.
SRS	Supplementary Restraint System. Auton turvajärjestelmä, joka käsittää turvatyyny, turvavyöt, niiden kiristimet jne.
Pyrosulake	Osa SRS-järjestelmää. Sulake, joka toimii hätäkatkaisijana kolaritilanteissa. Usein turvatyynyn laukeaminen laukaisee sulakkeen, jolloin esim. polttoainelaitteistoista katkaistaan virta.
QR-koodi	QR-koodi on mustista ja valkoisista neliöistä koostuva kuvio. Tietty ohjelmisto ja laitteisto voi lukea kuvion ja purkaa neliöihin koodatun merkkijonon.
Led	Light emitting diode. Sähkökomponentti, joka hohtaa valoa, kun sen läpi johdetaan sähköä oikea määrä.
PWM-signaali	Pulse width modulated signal. Jännitettä pystytään laskemaan syöttöjännitteestä katkomalla jännitteensyöttöä todella nopeasti tietty kertamäärä sekunnin sisään.
Cabas	Korjaamoiden ja vakuutusyhtiöiden yhteinen ohjelmisto, jonka avulla kolariautoista saadaan laskettua kustannusarvot.

1 JOHDANTO

Päiväkirjaopinnäytetyössä raportoidaan päivittäin suoritetuista työtehtävistä ja analysoidaan raportit viikoittaisella tasolla. Opinnäytetyön suoritus tapahtuu 25.2.2016–16.9.2016. Päivittäinen työtehtävien raportointi ja viikoittainen analysointi suoritetaan 14.3.2016 – 10.6.2016.

Työskentelen Veho Oy Ab:n palveluksessa työnjohtajana hyötyajoneuvokorjaamolla. Veho Oy Ab on suomalainen perheyritys, joka koostuu useista tytäryhtiöistä autoalan eri osa-alueilla. Liikevaihdolla mitattuna Veho Oy Ab on Suomen suurin autoalan konserni (Vanhanen, Felt & Laaksonen 2016, 25). Sillä on liiketoimintaa myös Virossa, Liettuassa, Latviassa ja Ruotsissa (Veho Oy 2016).

Veho Hyötyajoneuvojen raskaan kaluston korjaamopalveluvalikoimaan kuuluvat Mercedes-Benz-, Sisu- ja Mitsubishi Fuso -kuorma-autojen huollot ja korjaukset. Raskaan kuorma-autokaluston lisäksi korjaamo toimii Mercedes-Benzin pakettiautojen merkkikorjaamona. Yrityksen tarjoama erikoisajoneuvopuoli kattaa Mercedes-Benzin ja Setran merkin alla kulkevien linja-autojen huollot ja korjaukset. Näiden lisäksi toimipisteellä on myös oma vauriokorjaamo, jossa korjataan kolari- ja kaatumisvauriot aina henkilöautoista suurien ja raskaiden yhdistelmien kokoluokkiin asti.

Työtehtävät edellyttävät tekniikan alan opintoja. Autoalan opinnot auttavat ehdottomasti asiassa eteenpäin. Koska kyseessä on hyötyajoneuvokorjaamo, moni ongelma liittyy usein myös lisälaitteisiin tai päällirakenteisiin. Tällöin tekninen ongelmanratkaisu siirtyy usein perinteiseen mekaniikkaan, pneumatiikkaan, hydraulikkaan sekä automaatioon ja logiikoiden ohjelmointiin. Vauriokorjaamon töissä ratkaisut löytyvät usein valmistus- ja konetekniikan opeista. Laajoja runko-oikaisuja tehdessä täytyy ymmärtää eri metallien ja seosten käyttäytymismallit ja niitä pitää pystyä hyödyntämään työtä ohjatessa. Kaiken kaikkiaan työssä vaadittava tekninen osaaminen ja ymmärrys täytyy olla hyvällä tasolla aihealueesta riippumatta.

Työssä ollaan paljon tekemisissä myös asiakkaiden kanssa. Asiakastilanteiden sisältö saattaa koostua mukavista ja positiivisista hetkistä, mutta yhtä hyvin tilanne saattaa koostua joskus myös ikävästä ja jopa painostavasta ilmapiiristä. Asiakkaan tullessa korjaamon ovesta sisään joku asia on todennäköisesti jo mennyt pieleen.

Rahaa on kulunut, kuljetuksen aikataulu on pettänyt, eikä ratkaisua vielä ole löytynyt. Tässä vaiheessa työnjohtajalta vaaditaan empatiaa, keskustelu- ja neuvottelutaitoa, ratkaisuhenkisyyttä, keinoja luoda positiivinen ilmapiiri sekä tietysti myyjän vaistoa.

Työnjohtotiimiimme kuuluu kolme työnjohtajaa. Työnjohtajat työskentelevät tiiviissä yhteistyössä kolmen varaosamyyn, 16 asentajan sekä koko toimipistettä ohjaavan huoltopäällikön kanssa. Pääasiassa kaikki työnjohtajat hoitavat työtehtäviä tasaisesti keskenään, mutta koska hallittava tietomäärä on välillä valtava, jokaiselle työnjohtajalle on muodostunut oma erikoisosaamisensa. Tällöin erikoisosaamista vaativissa tapauksissa asian osaava työnjohtaja ottaa vastuuta oman erikoisosaamisensa asioista tai ohjaa toista työnjohtajaa asiassa eteenpäin.

Olen toiminut työtehtävissäni nyt noin kuusi vuotta ja minulla alkaa olemaan suhteellisen vankka osaamistaso haasteisiin nähden. Kollegani on työskennellyt alalla yli 20 vuotta ja aina tulee vastaan asioita, joita minun täytyy kysyä häneltä tai hänen täytyy kysyä minulta. Alalla ei voi osata kaikkea ja valmistajilta tulee uusia tuotteita ja ratkaisuja joka päivä. Kokemus tuo varmuutta, mutta nykyajan tietomäärien kasvaessa näinä päivinä huimiksi pätevällä työnjohtajalla on vaikeimpiin kysymyksiin kaksi ratkaisua. Työnjohtajan pitää tietää, mistä hän tiedon tarvittaessa löytää, tai hänen pitää tietää, kuka hänelle tuon tiedon sijainnin voi kertoa.

2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Pääasiallinen toimenkuvani korjaamolla koostuu asiakaspalvelusta, työnjohdon toimista sekä laskutuksesta. Käytännössä näihin kolmeen asiaan kiteytyy koko korjaamon prosessi aina ajanvarauksesta siihen hetkeen, kun ajoneuvo luovutetaan takaisin asiakkaalle ja tapahtumasta muodostetaan lasku tai käteiskuitti. Tällainen prosessikuvaus kaikkine mahdollisine työvaiheineen ja sidosryhmäkontakteineen sisältää aina asiakaspalvelua, myyntityötä, teknistä ongelmanratkaisua sekä henkilöstöjohtamista. Prosessiin sisältyy usein myös kontakteja ympäri maailmaa, Suomen sisäisiä alihankintaketjuja, takuu- ja reklamaatiokäsittelyä ajoneuvo- tai päällirakennevalmistajille, tieliikenne- ja kuluttajansuojalain tulkitsemista, tarjouslaskelmia sekä kustannusarvioiden laskemista esimerkiksi vakuutusyhtiöille. Hyvin usein tarvitaan myös konsultaatiota laitteiden valmistajilta tai maahantuojilta.

Yhden korjaamotapahtuman prosessi saattaa koostua hyvinkin massiivisesta tietomäärästä, joka liikkuu maiden ja mannerten rajojen yli hyvinkin nopealla tahdilla. Kun auto luovutetaan asiakkaalle, kaiken tämän tiedon pitäisi olla päätynyt korjaamotyömääräimelle, jotta tapahtumasta voidaan muodostaa lasku. Parhaimmillaan lasku jaotellaan loppuvaiheessa useaan osaan, joista osan maksaa asiakas, osan maksaa leasing-yhtiö, osan maksaa vakuutusyhtiö, osan maksaa automyynti ja osan maksaa takuukuluina auton tai päällirakenteen valmistaja. Mikäli prosessi on jossain vaiheessa pettänyt työnjohdon, varaosamyynnin tai asentajien huolimattomuuden vuoksi, laskutus tällaisessa tapauksessa ilman lisäselvityksiä on mahdollonta. Tiedonkulku on kriittinen osa korjaamon toimintaa.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Työympäristö muodostuu monipuolisista sidosryhmistä ja yhteistyökumppaneista. Sidosryhmien monipuolisuuden hahmottaminen auttaa ymmärtämään työnjohtajan työnkuvan laajuutta ja hallittavaa informaation määrää. Sidosryhmät voidaan jaotella sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin.

2.2.1 Sisäiset sidosryhmät

Kuviossa 1 on esitetty tyypillisimmät sisäiset sidosryhmät, joihin työnjohtaja on yhteydessä työpäiviensä aikana.



Kuvio 1, Korjaamon sisäiset sidosryhmät,

Suurin sisäinen sidosryhmä on luonnollisesti samassa korjaamoympäristössä työskentelevä korjaamohenkilökunta. Korjaamohenkilökunta käsittää työnjohtajien lisäksi huoltopäällikön, mekaanikot sekä varaosamyjät. Samoissa tiloissa työskentelevät myös toimipisteemme automyyjät. Myyntiosasto muodostaa täten myös luonnollisesti tärkeän sidosryhmän.

Koska työskentely tapahtuu suuressa konsernissa, suuri osa sisäisistä sidosryhmistä sijoittuu oman toimipisteen ulkopuolelle. Työnjohtaja on näistä paljon yhteydessä esimerkiksi konsernipalveluihin ja talousosastoon. Tämä sisältää esimerkiksi kirjanpidon, osto- ja myyntireskontran sekä palkkapalvelujen toiminnot. Suurin osa yhteistyöstä tapahtuu osto- ja myyntireskontran kanssa.

Nykyään tieliikenteessä on yhä useampia yksilöllisesti varusteltuja kuorma-autoja. Korjaamon työnjohtajalta ja mekaanikoilta vaadittava tekninen tietomäärä on val-

tava. Tämän tietomäärän hallinnassa työnjohtajaa tukee korjaamoverkoston tekninen osasto. Teknisellä osastolla työskentelevät muun muassa jokaisen autotyypin tuotepäälliköt, jotka vastaavat korjaamoverkoston teknisen tiedon ajantasaisuudesta ja koulutuksesta. Mikäli korjaamolla on tekninen ongelma, jota korjaamon henkilökunta ei pysty ratkaisemaan, korjaamon työnjohtaja tai asentaja on asian tiimoilta yhteydessä tuotetekniseen osastoon. Teknisellä osastolla työskentelevät myös varaosatekniikan sekä tyyppitekniikan tuotepäälliköt. Varaosateknisissä ongelmissa korjaamoa ohjaa varaosatekniikan osasto. Tyyppitekniinen osasto auttaa työnjohtajaa muun muassa autoja koskevien lakitekniisten määräysten ja dokumenttien saralla.

Veho Oy Ab käyttää autojen ja varaosien maahantuonnissa Assistor Oy Ab:n palveluja. Assistor Oy kuuluu korjaamoverkoston kanssa samaan konserniin ja on Veho Oy Ab:n tytäryhtiö. Vuonna 2015 Assistor Oy on toimittanut autoliikkeille noin 81 000 uutta ajoneuvoa (Assistor Oy 2016). Työnjohtajan yhteydenotot maahantuontiosastolle ovat melko vähäisiä. Yhteydenpito voi olla tarpeellista esimerkiksi uuden auton puutteellisen varustuksen tiedustelussa, varusteiden asennustapojen tiedustelussa, puutteellisen varaosatoimituksen selvityksessä tai toimitusaikakyselyssä.

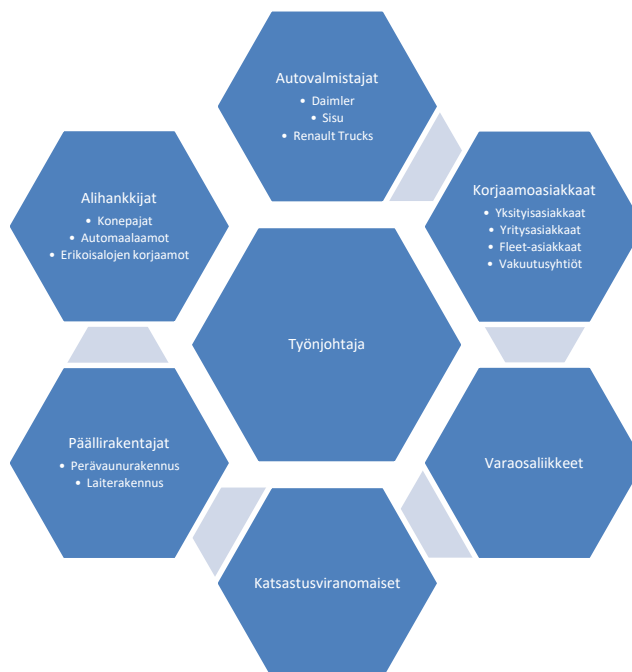
Takuuosastoon työnjohtaja on yhteydessä lähes päivittäin. Kaikki Daimlerin edustamien autojen ja varaosien takuuanomukset sekä takuuehtoihin tai takuuanomuksiin liittyvät asiat kanavoidaan organisaatiomme takuuosaston kautta. Mikäli takuuosastomme työntekijät eivät voi syystä tai toisesta antaa vastausta, he ovat yhteydessä Daimlerin osastoihin.

2.2.2 Ulkoiset sidosryhmät

Kuviossa 2 on esitetty tyypillisimmät ulkoiset sidosryhmät, joihin työnjohtaja on yhteydessä työpäiviensä aikana.

Työnjohtajan yhteydenpidon yleisyys suoraan autovalmistajiin riippuu hieman autovalmistajan toimintatavoista. Työnjohtajan yhteydet suoraan Daimlerille ovat suhteel-

lisen harvinaisia. Tyypillisimpiä tilanteita ovat ne, jolloin työnjohtaja tekee rajatapauksissa Daimlerin edustamasta automallista takuukyselyn ja selvittää tehtaan



Kuvio 2. Korjaamon ulkoiset sidosryhmät.

takuuosaston kannan tietyn vaurion takuunalaisuuteen. Tämä tehdään erillisen järjestelmän sähköisen kyselylomakkeen kautta. Daimler antaa myös suoraa tukea sähköpostilla tai puhelimitse esimerkiksi diagnostiikkalaitteiston ongelmassa. Toimintatavoissa on kuitenkin kirjavuutta puhuttaessa muiden autovalmistajien, kuten Sisun, toimintatavoista. Sisulla on oma tekninen osasto ja heillä on oma takuosasto. Pääasiallisesti työnjohtaja hoitaa yhteydenpidon suoraan heille, mikäli korjaamolla tällaista asiaa ilmenee.

Asiakkaat muodostavat yrityksen tärkeimmän ulkoisen sidosryhmän, jonka voi karkeasti jakaa kolmeen alaryhmään. Alaryhmiin voidaan luokitella yksityisasiakkaat, yritysasiakkaat sekä fleet-asiakkaat. Erään tärkeän korjaamoasiakkaiden sidosryhmän muodostavat vakuutusyhtiöt. Koska toimipisteessämme on vauriokorjaamo, yhteistyö vakuutusyhtiöiden kanssa on lähes päivittäistä.

Muut autoalan yritykset ja toimijat muodostavat myös useita eri sidosryhmiä ja työnjohtajan on oltava hyvin verkostoitunut näiden toimijoiden kanssa. Työnjohtaja tekee yhteistyötä muun muassa paikallisten varaosaliikkeiden kanssa, katsastusyritysten

ja -viranomaisten kanssa sekä esimerkiksi automaalaamoiden kanssa. Muita alihankintatöitä korjaamo teettää esimerkiksi konepajoilla tai erikoisalan korjaamoilla, kuten dieselmootoreiden komponentteihin erikoistuneilla korjaamoilla.

Lisäksi työnjohtaja tekee läheistä yhteistyötä teknisten asioiden tiimoilta muun muassa päällirakennevalmistajien kanssa. Päällirakennevalmistaja voi olla rakentanut ajoneuvon esimerkiksi kuormakorin, kippilavan, kylmälaitteiston, rehusäiliön, jätepakkaajan tai ambulanssivarustuksen. Päällirakentajilla ei yleensä ole erillisiä huolto- tai korjaamotoimipisteitä ympäri Suomea. Useat päällirakennevalmistajat ovatkin tehneet Veho Oy:n korjaamoverkoston kanssa sopimuksen, jonka mukaan verkoston korjaamot toimivat valtuutettuina huoltopisteinä. Tämän vuoksi tiivistä yhteistyötä tehdään esimerkiksi teknisten ongelmien ratkaisussa ja takuuasioiden hoidossa.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työnjohtaja on henkilö, jolle tulee lukemattomia vuorovaikutustilanteita joka tunti. Mikäli vuorovaikutustaidot eivät ole hioutuneet hyväksi, henkilön työskentely merkkikorjaamon työnjohtajana on todella vaikeaa. Työpäivien aikana kertyy monia erilaisia vuorovaikutustilanteita, joten työnjohtajalta odotetaan hyvin monipuolisia vuorovaikutustaitoja.

Korjaamon sisällä vuorovaikutus tapahtuu pääasiassa suullisesti. Työympäristö on hyvin tiivis ja käytännössä suullinen kommunikointi on mahdollista jokaisen henkilön välillä. Korjaamolla on kuitenkin huomattu, että se on tietomäärän kasvaessa hyvin tehoton tapa välittää informaatio. Tästä syystä useassa kriittisessä toiminnossa on siirrytty kirjalliseen ja sähköiseen kommunikaatioon, vaikka viesti täytyisi välittää vain viereiselle kollegalle. Hyvinä kirjallisen kommunikaation esimerkkeinä toimivat asentajille annettava kirjallinen työmääräys sekä varaosamyyjille annettava kirjallinen varaosatilaus. Mikäli kirjallinen viesti on muotoiltu oikein, tulkinnan vara poistuu, unohtamisen vaara pienenee huomattavasti eikä viesti muutu matkalla.

Korjaamolla on noin 25 työntekijää, joten on tärkeää, että työnjohtaja pystyy tarvittaessa välittämään viestin koko henkilökunnalle. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi viikoittaiset viikkopalaverit. Työnjohtaja toimii usein palavereiden puheenjohtajana tai hän pitää puheenvuoron palaverin aikana. Työnjohtajan on siis kyettävä esiintymään suuremmankin yleisön edessä.

Vuorovaikutustaso vaihtelee jatkuvasti esimiehen, alaisen ja kollegan välillä. Tasojen ilmaisutapojen välillä on huomattavissa pieniä sävyeroja. Esimiehen vuorovaikutustaidot antavat hänen toiminnastaan jatkuvasti reaaliaikaisen kuvan esimerkiksi korjaamon mekaanikoille ja siksi työnjohtajan on aina oltava tarkka kommunikaatio- ja vuorovaikutustapojen käytössä. Mikäli vuorovaikutus korjaamon työntekijöiden välillä ei toimi, syntyy epäselviä tilanteita, jotka heijastuvat suoraan tulokseen ja asiakastyytyvyyteen.

Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa tapahtuu puhelimitse, sähköisesti, kirjallisesti sekä kasvotusten. Kommunikointitapojen kirjo on hyvin laaja ja se riippuu hyvin tapauskohtaisesti asiakkaasta. Osa asiakkaista ottaa yhteyttä jopa puhelinten viestintäsovellusten avulla.

Osalle asiakkaista luonnollinen kommunikointikanava on sähköposti. Tällöin he voivat hoitaa yhteydenpidon silloin, kun se heille sopii. Työnjohtajan vuorovaikutustaidot ovat erityisen tärkeitä kommunikoidessa asiakkaiden kanssa sähköpostilla. Sähköposti jättää välittämättä todella monta elekielen merkkiä, jotka puhekielestä välittyvät kasvotusten keskustellessa. On kuitenkin huomioitavaa, että nykyään myös yritysten välisissä sähköposteissa ja yksityisasiakkaiden sähköposteissa käytetään esimerkiksi hymiöitä. Näissä tilanteissa hymiöiden käytössä pitää kuitenkin käyttää vakavaa harkintaa, koska se luo kuvaa työnjohtajasta ja yrityksestä keskustelun vastapuolelle. Myös puhelinkeskustelun aikana työnjohtajan on syytä olla todella tarkka ilmaisutavoistaan, koska eleet ja ilmeet eivät välity puhelimitse ja pelkistä sanoista saattaa syntyä väärinkäsityksiä. (Katajisto 2013.)

Vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa saattavat olla myös erityisen vaikeita tai hankalia esimerkiksi reklamaatiotilanteissa. Mikäli asiakas lähestyy reklamaatioaiheessa työnjohtajaa esimerkiksi sähköpostin välityksellä, työnjohtajan on pystyttävä ilmaisemaan sähköpostin välityksellä tarkkaa asiasisältöä, jossa sanamuodot voivat olla hyvinkin ratkaisevia, mutta samalla hänen pitää kyetä välittämään esimerkiksi ystävällinen sävy sähköpostissaan. (Katajisto 2013.)

Kommunikaatio kumppaniyritysten ja konsernimme sisäisten osastojen välillä hoidetaan yleensä puhelimella tai sähköpostilla. Tällöin yhteydenpito käydään yleensä tuttujen ihmisten kesken ja keskustelun sävy voidaan rinnastaa kollegan keskusteluun. Olipa kyseessä sitten puhelin- tai sähköpostikeskustelu, keskustelun sävystä ei tarvitse olla yhtä huolissaan kuin ulkoisessa viestinnässä, mutta on erittäin tärkeää, että asiasisältö välittyy vastapuolelle ilman väärinkäsitysten vaaraa.

Olen oppinut, että työnjohtajan vuorovaikutustaitojen on oltava erittäin monipuoliset monella eri tasolla eri sidosryhmien kanssa kommunikoidessa. Mikäli työnjohtaja ei

kykene ilmaisemaan itseään tai ymmärtämään vastapuolta moitteettomasti, päivittäisen työn tekeminen muuttuu todella vaikeaksi tai miltei mahdottomaksi, koska riski väärinymmärryksistä muuttuu niin suureksi.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

3.1 Seurantaviikko 1

Hyötyajoneuvokorjaamoilla päivät ovat kiireisiä ja tapahtumia on vuorokauden aikana paljon. Koska ammattiautoilijat odottavat korjaamolta aina välitöntä reagointia ongelmatilanteisiin, aikataulut muuttuvat useita kertoja päivässä. Ensimmäisellä seurantaviikolla päiväkirjaraportointi painottuu korjaamon ajankäyttöön ja aikataulujen hallintaan.

Maanantai 14.3.2016

Maanantai on korjaamollamme työnjohdolle viikon vilkkain päivä. Kun viikko lopetetaan edellisenä perjantaina, on muistettava, että ajanvarauskalenteriin on jätettävä maanantaille hieman joustovaraa. Varausaste olisi maanantaiaamuna hyvä olla 70–90 %.

Syy maanantaipäivien vilkkauteen johtuu pääasiassa viikonlopun päivystystapahtumista. Hyötyajoneuvot kulkevat seitsemänä päivänä viikossa. Jokaisena päivänä sattuu ja tapahtuu, eivätkä sunnuntait ole poikkeustapauksia, vaikei korjaamomme tuolloin auki olekaan. Korjaamomme suljetaan lauantaisin kello 14:00. Tämän jälkeen ovet avataan seuraavan kerran maanantaina kello 7:30. Tuon väliajan tien päällä päivystää korjaamomme päivystäjä, joka on lähtövalmiina 24 tuntia vuorokaudessa. Usein hän on joutunut hinauttamaan autoja korjaamolle viikonlopun aikana ja autot olisi saatava työn alle heti maanantaiaamuna.

Maanantaiaamuisin myös puhelinliikenne on selvästi muita päiviä vilkkaampaa. Asiakkaillemme on viikonlopun aikana tullut usein ongelmia ja niitä aletaan selvittämään heti maanantaiaamuna. Olemme havainneet usein myös ilmiön, jossa asiakkaan on pitänyt hoitaa autonsa huoltoon liittyvä asia kuntoon jo kauan sitten. Asia on jäänyt hoitamatta eikä hän ole viitsinyt enää loppuviikosta paneutua asiaan. Hän on pohtinut asiaa viikonlopun yli ja on valmis ottamaan korjaamolle yhteyttä heti maanantaiaamuna, kun puhelinlinjat korjaamolle aukeavat.

Tämäkään maanantai ei ollut poikkeus. Aamun ajanvarauksen sekoitti pahiten se, että yksi asentajamme oli joutunut jäämään kotiin lapsen sairastuttua viikonloppuna. Hänelle oli varattu koko päivä täyteen töitä, joten ajanvarauskalenteri piti järjestää uudelleen hyvin nopealla aikataululla.

Toiselta toimipisteeltämme, Keuruulta, oli edellisellä viikolla annettu pieni avunpyyntö. He tarvitsivat hieman erikoisosaamista ja muutaman lisäkäden ruuhkansa selvittämiseksi. Olimme varanneet kyseiseen toimeen kaksi miestä ja he olivat läheneet kohti Keuruuta jo ennen kuin työnjohto oli saapunut työpaikalle.

Olimme myös varanneet yhdelle asentajalle koko päiväksi kunnostustöitä asiakkaan varikkoalueella. Kun puhutaan suurista automääristä, on järkevää, että asentaja menee paikan päälle varaosien ja työkalujen kanssa. Tällöin säästytään autojen turhalta siirtelyltä. Tässä tapauksessa asiakkaamme olisi pitänyt saada neljä autoa korjaamolle, mutta koska tiesimme autojen viat valmiiksi, katsoimme järkevämmäksi pakata varaosat ja työkalut huoltoautoon ja lähettää asentaja paikan päälle tekemään korjaukset.

Kun näihin tapahtumiin lasketaan mukaan vielä yksi asentaja, joka aloitti tällä päivämäärällä talvilomansa, päästään tilanteeseen, jossa korjaamon kokonaisvahvuudesta puuttuu viisi asentajaa. Se on n. 30 % korjaamon koko asentajamäärästä. Aikataulujen pitäminen ja korjaamon joustamisen ylläpito muuttuvat tässä tilanteessa todella hankalaksi.

Onneksemme yksi aamun ensimmäisistä asiakkaista soitti ja ilmoitti tulevansa n. 3 tuntia myöhässä. Tämä auttoi viikon aloituksessa jo huomattavasti ja antoi meille 3 tuntia aikaa miettiä, kuinka selviämme aamupäivällä koittavasta ylivaraustilanteesta.

Kun asentajat olivat päässeet aloittamaan työnsä ja aamun puhelin- ja sähköpostiruuhka oli purettu, kävin tarkastamassa erään auton akselivälimuutoksen tilanteen. Asiakas odotti työn olevan valmis jo edellisenä perjantaina, mutta talvilomat ja paha flunssakausi olivat muuttaneet aikataulua. Auton akseliväliä oli kasvatettu 1000 mm, paineilmajärjestelmän letkut ja putket oli jatkettu, sähköjohdot oli jatkettu, mutta asiakkaan pyytämä 1500 mm peräylityksen jatko oli edelleen tekemättä. Kardaaniak-

seli oli edelleen jatkettavana alihankkijallamme. Soitto alihankkijalle selvitti, että kardaniakseli olisi loppuviikon aikana valmis. Pyysin asentajia hoitamaan peräilytyksen jatkon kuntoon, jotta kaikki olisi valmista, kun kardaniakseli saadaan jatko- ja tasapainotustöistä.

Päivämme päällekkäiset ajanvaraukset alkoivat selvitä, kun saimme korjaamolle erään vakioasiakkaamme pakettiauton, joka piti katsastaa. Kysyin hänen tarvettaan autolle ja kartoitin hieman hänen aikatauluaan. Asiakas kertoi, että lähtisi heti Helsinkiin kolmeksi päiväksi työmatkalle, kun auto olisi kunnostettu ja katsastettu. Annoin asiakkaalle vaihtoehdon, että hän ottaisi esittelyautomme koeajolle ja hoitaisi työmatkansa sillä. Tällöin me saisimme kolme päivää aikaa hoitaa hänen autonsa kuntoon. Asiakas oli tyytyväinen järjestelyyn. Järjestelyn ansiosta hän pääsisi heti jatkamaan matkaansa. Meille järjestely antoi mahdollisuuden siirtää monien tuntien työ seuraavalle päivälle, johon saimme järjestettyä vapaata aikaa.

Suuren osan menneiden viikkojeni työtunneista on vienyt takuuikäisen Fuso Canter-kuorma-auton kaksoiskytkimen vika. Vika itsessään ei ole ongelma. Tunnumme hydraulikalla ohjatun märkälevykytkimen jäähtytyksessä ilmenneen vian ja tiedämme, kuinka se korjataan. Ongelma on se, että auto sijaitsee Islannissa. Auto on ollut yrityksellämme myynnissä ja asiakas on ostanut auton Islantiin. Islannissa ei ole kyseisen automerkin merkkiedustusta, joka voisi laskuttaa korjaukset tehtaalta. Kyseessä on useiden tuhansien eurojen arvoinen korjaus, joten asiakas ei luonnollisesti halua ottaa kuluja hoitaakseen.

Vertailimme eri vaihtoehtoja kollegoideni ja esimiesteni sekä takuuosastomme kanssa ja tulimme siihen tulokseen, että meidän täytyy lähettää mies Islantiin korjaamaan vika. Tällöin meidän valtuutettu korjaamomme saa velottua korjauksen kulut tehtaalta ja voimme olla varmoja, että korjaus tehdään kaikkien ohjeiden ja määräysten mukaan eikä sama vika ainakaan toistu. Mikäli olisimme kallistuneet islantilaisen alihankintakorjaamon palveluiden käyttöön, kaikkia tarvittavia korjauksen vaiheita ei olisi voinut suorittaa. Paikallisilla korjaamoilla ei ole merkkikohtaista testilaitteistoa, jolla voitaisiin tehdä kytkimen toimintaan tarvittavat parametrimuutokset. Tästä syystä vika olisi saattanut uusiutua eikä valmistaja olisi korvannut kuluja puutteellisen korjaustavan vuoksi. Matkustuskuluja valmistaja ei luonnollisestikaan korvannut, mutta ne olivat uusintakorjauksiin verrattuina suhteellisen pieniä tappioita.

Korjaus on saatu edellisellä viikolla onnistumaan ja mekaanikkomme on päässyt viikonlopun aikana kotiin. Kun tärkeimmät asiat oli hoidettu, eli mekaanikko oli kotona ja auto oli päässyt tien päälle, oli aika selvittää, kuinka käytetyt varaosat saadaan Suomeen.

Olin Reykjavikissa sijaitsevaan korjaamoon yhteydessä ja valmistelin yhdessä vientipäällikkömme kanssa tarvittavat rahtikirjat, lähetyslistat, proforma-laskun ja kuriirin kuljetukset Reykjavikista Seinäjoelle. Kun tarvittavat dokumentit saatiin valmiiksi, olin lähettäjään sähköpostilla yhteydessä. Välitin hänelle kaikki dokumentit, joiden käsittelystä oli tarkat ohjeet. Lisäksi ohjeistin varaosien pakkauksen tarkasti, jotta lähetyslistojen painot ja sisältö täsmäisivät lähetettäviin pakkauksiin.

Asentaja oli Reykjavikissa kolme päivää. Tältä matkalta hänelle kertyi luonnollisesti matkustus- ja majoituskuluja. Seuraavaksi valmistelin hänelle matkalaskun, jolla kulut maksetaan hänelle takaisin. Lisäksi hänelle maksettiin näiltä päiviltä myös ulkomaan päiväraha.

Iltapäivän puolella keskityin Mercedes-Benzin Econic-mallin moottoriongelmaan. Kyseinen auto oli myyty Keski-Euroopasta Tanskaan. Auto oli tullut Tanskasta Pohjanmaan alueelle päällirakennettavaksi. Suomen pakkasissa auton moottori alkoi kuitenkin pitämään nakuttavaa ääntä. Vikaa oli diagnosoitu jo aikaisemmin ja oli selvinnyt, että moottoriin oli päässyt vetistä öljyä ja kyseessä on moottorin laakerivaurio. Auto oli varustettu hieman harvinaisemmalla maakaasumoottorilla, joten käytännön valmisteluissa ja diagnosoinnissa oli pieniä poikkeamia normaaliin verrattuna.

Kun kaasujärjestelmän turvallisuudesta oli huolehdittu, pyysimme mekaanikkoja ottamaan ajankohtaisen vikakooditulosteen ja irrottamaan öljypohjan. Näin he pääsivät tarkistamaan kampiakselin runkolaakereiden ja kiertokankien laakeriliuskojen kunnon. Selvää syytä naputtavaan ääneen ei löytynyt. Kysyimme aiheeseen tehtaan näkemyksen ja saimme vastauksen, että vetisen öljyn ja naputtavan käyntiäänien perusteella moottori on vaihdettava. Tilasimme Saksasta uuden moottorin.

Korjaamollemme tuli Volvo Fh12. Asiakasvalitus koski samaa vikaa, joka oli aikaisemmin jo korjattu. Auto oli noin puoli vuotta sitten ollut korjaamolla, koska teliakseli ei noussut ylös. Olimme vaihtaneet ilmajousitukseen yhden ilmapalkeen ja palkeen

hajonneen männän. Sama paikka oli hajonnut uudelleen. Tutkimme syytä ja totesimme, että ilmapalje oli asennettu männän päälle väärinpäin ja tästä syystä sama vika oli toistunut. Korjatessamme ongelmaa huomasimme myös toisen ilmapalkeen olevan vaihdon tarpeessa. Selitin puhelimitse asiakkaalle tilanteen ja sovimme, että korjaamo maksaa uusintakorjauksen osuuden ja asiakas maksaa muista huomatuista lisätöistä koituvat kulut.

Autojen huoltokirjat täytetään nykyään pääsääntöisesti sähköiseen muotoon. Tällöin huoltohistoriat ovat luettavissa kaikkialta ympäri maailmaa. Mikäli korjaamolla on oikeudet kyseisen merkin huoltojärjestelmiin, he voivat täyttää sähköisiä huolto-merkintöjä ja tarkistaa auton huoltohistorian, vaikka auto olisi huollettu toisessa yrityksessä.

Ilmapäivän viimeisenä työnä aloitin korjaamaan taksiasiakkaamme auton sähköisen huoltohistorian virheitä. Olimme huomanneet, että sähköisestä huoltokirjasta puuttuu merkintöjä. Merkinnot saa täytettyä sähköisesti yhden viikon taaksepäin. Kyseessä oli kuitenkin yli vuoden vanhoja merkintöjä, joten näitä varten oli tehtävä erillinen selvitys tehtaalle. Selvitys vaatii merkkikorjaamon kuitit huolloista. Kuiteista on selvittävä korjauspäivämäärä, huoltoon sisältyneet työt, varaosat ja tarve-aineet sekä tietysti ajoneuvon kilometrilukema. Tulostin tehtaalle kyseiset kuitit ja lähetin selvitykset puutteellisista huolto-merkinnöistä. He tarkastavat selvitykset ja tarvittaessa hyväksyvät tai hylkäävät anomuksen.

Päiväni alkoi olla lopullaan n. klo 17:00. Olin jo kävelemässä autolleni, kun huomasin asiakkaamme tuovan autonsa huoltoon. Kysyin häneltä vielä, tarvitseeko hän kyytiä pois korjaamolta vai jääkö hän odottamaan korjauksen ajaksi. Asiakas kertoi työkaverinsa tulevan hakemaan hänet kun ehtii. Hänen työpaikkansa sijaitsee suhteellisen lähellä, joten kuljetin asiakkaan kotimatkaani hänen työpaikalleen, jottei heidän tarvinnut järjestellä kuljetusta.

Tiistai 15.3.2016

Tiistai alkoi jälleen hyvin kiireisenä. Yön aikana päivystäjä oli käynyt korjaamassa erästä kuorma-autoa tien päällä. Asentaja oli saanut auton tien päällä ajokuntoon ja kuljettaja oli ajanut auton korjaamolle. Kun saavuin aamulla töihin, auto odotti pihaan ja kuljettaja nukkui autossa. Heti pihaan saapuessani tiesin, että aamusta tulee kiireinen, koska edellisenä iltapäivänä tarkastin, että aamun varausaste oli valmiiksi täynnä.

Korjaamollamme toteutetaan työnjohdon toimintatapaa, jossa kolme työnjohtajaa kiertävät eri vuoroissa ja eri toimissa. Yksi työnjohtaja hoitaa vastaanottotiskillä asiakas- ja puhelinliikennettä. Hänen päävastuualueensa on ottaa korjaamolle tuotavat ajoneuvot vastaan, luovuttaa valmiit ajoneuvot asiakkaille ja pitää asiakkaisiin yhteyttä puhelimitse.

Toisen työnjohtajan työpiste sijaitsee lähellä huoltohallia ja hänen tehtävänsä on ohjata asentajia. Hänen pitää tietää tarkalleen, mikä missäkin autossa on vikana, missä vaiheessa korjausprosessi on, koska autoja ajetaan halliin sisään ja koska autoja ajetaan hallista ulos. Hän on myös korjauksiin liittyvien päätöksien tekijä. Mikäli diagnosointi tai korjaus osoittautuu erityisen vaikeaksi, hän on ensikädessä henkilö, jonka pitää pystyä ratkaisemaan kyseinen ongelma. Hän on mekaanikoiden tekninen tukihenkilö, joka tarvittaessa hankkii tiedon esimerkiksi laitevalmistajilta tai hankkii asentajalle esimerkiksi tarvittavat sähkökaaviot. Mikäli työnjohtaja onnistuu tehtävässään, korjaamon toiminta on saumatonta. Kun valmis auto ajetaan ovesta ulos ja huoltopaikka vapautuu, seuraava auto ajetaan heti sisään. Kun asentaja ryhtyy etsimään teoriatietoa, työnjohtaja on voinut ennakoida tämän ja tulostaa asentajalle tarvittavat tiedot valmiiksi. Huoltohallin työnjohtaja auttaa mekaniikoita keskittymään olennaiseen tuottavaan työhön eli huoltoon ja korjaamiseen.

Korjaamohallin työnjohtajan vastuulla on myös korjaamolta asiakaspalvelijalle tulevien dokumenttien laatu. Asiakaspalvelijan on pystyttävä olemaan asiakkaaseen yhteydessä ja kerrottava asiakkaalle kaikki oleellinen informaatio korjaamolla kirjattujen sähköisten tietojen ja korjaamolta tulleiden dokumenttien perusteella. Asiakaspalvelijan on myös pystyttävä varaamaan uusia aikoja todella kiireisissäkin tilanteissa. Korjaamon työnjohtajan on pidettävä huolta, että ajanvaraussovellus pysyy

ajan tasalla niin hyvin kuin mahdollista ja hänen on päivitettävä sitä aina kun tilanne korjaamolla muuttuu.

Kolmas työnjohtaja tulee iltavuoroon. Iltavuorossa työskentelee ainoastaan neljä asentajaa. Iltavuoron työnjohtaja hoitaa sekä asiakaspalvelijan että korjaamon työnjohtajan työnkuvat asiakaspalvelutiskiltä käsin. Tänään minun toimenkuvani oli olla korjaamohallin työnjohtajana ja hoitaa korjaamon juoksevat asiat ja ongelmat.

Kun asiakaspalvelija oli saanut vastaanotettua kaikki aamun ajoneuvot ja minä olin saanut jaettua työt asentajille, aloin paneutumaan edellisenä päivänä aloittamamme Volvo FH12:n korjaukseen. Edellisenä päivänä olimme vaihtaneet kaksi ajopaljetta teliakselille, mutta autossa oli edelleen se ongelma, että teliakseli ei noussut. Koska kyseessä oli merkkiedustuksemme ulkopuolinen automerkki, tietojen hankinta täytyy hoitaa yhteistyössä muiden korjaamoiden kanssa. Pyysin toiselta korjaamolta sähkö- ja paineilmakaavion teliakselin kevennystoiminnolle. Sain tarvitsemani tiedot suhteellisen nopeasti ja helposti.

Tällaisissa tapauksissa toisen korjaamon apu on monesti korvaamatonta ja on aina syytä muistaa, että niin metsä vastaa kuin sinne huudetaan. Tietojen hankkiminen kilpailevalle korjaamolle on yleensä pienessä mittakaavassa ajan hukkaa, mutta laajemmassa mittakaavassa tarkasteltuna sitä ei saa väheksyä, koska jokainen asiakas on korjaamollemme tärkeä automerkistä riippumatta. Tässäkin tapauksessa pystyimme kilpailemaan vieraan merkin asiantuntevuudessa ja korjauksen laadussa ainoastaan, koska saimme käyttöömmä samat lähtötiedot kuin merkkikorjaamolla. Vika saatiin pikaisesti paikallistettua ja asiakas oli tyytyväinen korjaukseen.

Eräs taksiasiakkaamme oli reklamoinut muutama viikko sitten autonsa maalipinnan kunnosta. Auto oli takuukäinen ja auton helmoista irtoili maalia. Tein maalipinnasta edellisellä viikolla tehtäälle raportin, joka sisälsi auton tarkat tiedot, valokuvat maalivauriosta sekä kustannusarvion vaurion korjauksesta. Edellisenä yönä takuosasto oli vastannut minulle ja myöntänyt vauriolle korjausluvan raporttini perusteella. Olin asiakkaaseen yhteydessä.

Ongelmaksi muodostui se, että kyseinen tilataksi on varusteltu erityisellä invalidivälineillä. Yrittäjä kuljettaa koulukuljetuksia ja hänellä on päivittäin kyydittävänä

kaksi pyörätuolia ja yksi rollaattoria apuvälineenään käyttävä oppilas. Maalaustyöt kestäsivät arviolta kaksi arkipäivää ja yrittäjä ei voi luonnollisestikaan jättää koulu-kyytejään ajamatta tältä ajalta. Löysin asiakkaalle sijaisauton kyseiseen tarkoitukseen Vantaan Veholta. Kyseinen auto on hieman eritasoisella invalidivarustuksella varusteltu, mutta kuvauksien mukaan asiakkaamme pystyisi hoitamaan kuljetuk-sensa tuolla autolla maalauksien ajan.

Korjaamon töiden ohjaaminen teki loppupäivästäni kiireisen. Muutama työ laajeni koko ajan. Usein käy siten, että autoa korjatessa se hajoaa aina vain enemmän, tai siitä löydetään jatkuvasti enemmän korjattavia kohteita. Tällaisia tilanteita ei toivota samalle päivää kovin montaa, mutta tänään niitä sattui kohdallemme kolme. Tästä syystä korjaamomme oli ylivarattu käytännössä koko päivän ja aikataulumme olivat monilta osin myöhässä koko päivän. Mekaanikoiden olisi pitänyt olla jo tekemässä seuraavia töitä, mutta he eivät olleet saaneet vielä edellisiä töitään valmiiksi. Lisäksi kasvava työ varaa yhden korjaamopaikan koko ajan. Tilanne on ongelmallinen, mutta työ pitää hoitaa nopeasti loppuun, eikä hätiköidyillä toimenpiteillä saada kokonaisuutta juurikaan nopeutettua. Usein työnjohtajan paras ratkaisu tilanteen selvittämiseksi on yksinkertaisesti kaiken liikenevän avun tarjoaminen mekaanikolle. Nyt ongelmaksi muodostui myös se, että eräs kasvaneista töistä oli autonkuljetus-lavetti, jossa oli kuormaa kyydillä. Autonkuljetuslavetit ovat yleensä puoliperävau-nuja, eikä perävaunua saada pois auton perästä. Tässäkin tapauksessa kyseinen yhdistelmä varasi koko päiväksi kaksi korjauspaikkaa, jotka olivat suunniteltu muille autoille noin puolesta päivästä eteenpäin.

Pakettiautopuolella yhden korjauspaikan ja sähkömekaanikon varasi ambulanssi, jossa oli erittäin yksinkertaiselta kuulostanut oire. Peruutuskamera ei toiminut. Asentaja mittasi jännitteen kameralta ja havaitsi, että kamera ei saa jännitettä. Soitin ambulanssin valmistajalle ja pyysin kytkentäkaavion kameran virransyötölle. Sain kaavion, mutta siihen ei ollut merkitty, mistä virta syötetään. Soitin ja pyysin tarken-nusta, mutta rakentaja ei osannut sanoa, mistä virta tulee. Ainut diagnosointitapa oli vanha mutta aina toimiva johdon seuraaminen. Asentaja purki koko kojelaudan ja seurasi virransyöttöjohtoa peruutuskameran näytöltä kojelaudan alle. Hän löysi pa-laneen sulakkeen, jota ei ollut piirretty kytkentäkaavioihin.

Koska huollossamme käyvät kaikki Etelä-Pohjanmaan ambulanssit, teemme luonnollisesti erittäin vahvaa yhteistyötä ambulanssien rakentajien kanssa. Tässä tilanteessa olin tietysti ambulanssin rakentajaan yhteydessä. Kerroin heille löydöksemme ja havaintomme. Tein korjauksen kytkentäkaavioon käsin ja skannasin kytkentäkaavion ambulanssivalmistajan sähkösuunnittelijalle. He tekevät sähköpiirustuksiin tarvittavat päivitykset ja jakavat uudet sähkökuvat huoltopisteille.

Kun kello alkoi lähestyä alkuillan tunteja, olimme saaneet menetetyt tunnit kiinni ja viimeiset aamuvuorolaiset pääsivät lähtemään kotiin. Tässä vaiheessa minäkin suuntasin kotia kohti.

Keskiviikko 16.3.2016

Keskiviikko alkoi melko rauhallisesti. Saimme kivuttomasti aamun työt jaettua ja työnjohdolla oli aikaa jopa pitää pieni palaveri edellisistä päivistä. Kellon ollessa noin kahdeksan otimme kahvikupit ja istuimme työnjohtajien sekä yhden varaosamyyjän kanssa hetkeksi yhdessä tietokoneen ruudun ääreen ja kertosimme kaikki maanantain ja tiistain kiireiset tapahtumat. Tarkastimme keskeneräisiksi jääneet työt. Tarkastimme, että tuleviin ajanvarauksiin oli tarvittavat varaosat tilattu ja teimme yleisen katsauksen, ettei kiireessä ole jäänyt mitään sellaista huomaamatta, joka kostautuisi loppuviikon töitä tehdessä.

Huomasimme muutaman epäkohdan. Joitakin varaosia oli jäänyt tilaamatta tulevien päivien töistä, mutta ehdimme vielä tilaamaan ne hyvin. Lisäksi yhden auton korjauksesta oli luvattu asiakkaalle kirjallinen kustannusarvio, mutta sitä ei kukaan ollut ehtinyt tehdä. Eräässä edellisenä päivänä huollossa käyneessä autossa havaittiin suuria korjaustarpeita, mutta yrittäjää ei tavoitettu. Kerroimme puutteet kuljettajalle, mutta hän pyysi olemaan yrittäjään yhteydessä. Teimme töistä työnjaon. Minä tein kirjallisen kustannusarvion Mercedes-Benz Actrosin kaksilevykytkimen, paineasetelman ja painelaakerin vaihdosta.

Seuraavaksi tein kustannusarvion vakuutusyhtiölle pakettiautosta, jonka katolle oli tippunut jäätä edellä ajavan kuorma-auton katolta. Vakuutustarkastaja oli käynyt tarkistamassa auton asiakkaan luona, mutta hän oli huomannut ainoastaan rikkiäisen tuulilasin ja radion antennin sekä naarmuuntuneen katon etuosan. Tarkastuksesamme huomasimme katolla olevan naarmuja ja lommoja koko auton mitalta. Olin yhteydessä vakuutusyhtiöön sekä vahinkotarkastajaan. Tein päivitettyt kustannuslaskelmat ennen korjauksemme aloittamista. Sain hyväksytyyn vastauksen vielä saman päivän aikana, joten pääsimme aloittamaan työn melkein aikataulussa, vaikka suunnitelmaan tulikin pieni poikkeus.

Kävin hakemassa alihankintamaalaamoltamme juuri korjausmaalauksesta valmistuneen pakettiauton. Autossa oli ongelmana se, että oikeasta takalokasuojasta irtoaa maali. Takalokasuoja ulkonee hieman korilinjasta ja maalipinta on sorateitä ajettaessa todella kovassa rasituksessa kivien ja pölyn hakatessa maalipintaa. Au-

toon tehtiin ensimmäinen korjaus noin puoli vuotta sitten. Nyt maali oli irronnut samasta paikasta uudelleen. Maalarimme lupasi maalata takalokasuojat uudelleen ve-loituksetta. Asiakkaan kanssa oli sovittu, että ongelmapaikkoihin pistetään läpinäky-vät kiveniskuilta suojaavat teippaukset. Tarkastin maalausjäljen ja olin siihen tyyty-väinen. Ilmoitin asiakkaalle auton olevan haettavissa ja korjauksen olleen ilmainen. Asiakas tuli noin tunnin päästä hakemaan autoaan ja oli myös tyytyväinen maalauk-seen. Hän kehui myös teippauksia. Hänellä oli ennakkokäsitys rumista suojateip-pauksista, mutta hän oli positiivisesti yllättynyt, kuinka huomaamattomat teipit ovat, kun ne ovat leikattu virtaviivaisiksi auton muotoja mukaillen.

Korjaamollamme on käytössä niin kutsuttu soittolistatyökalu. Yhteistyöyrittäksemme toimittaa meille listan Etelä-Pohjanmaalle rekisteröidyistä merkkiedustuksemme alla olevista autoista. Listaa voi järjestää esimerkiksi tulevien katsastusaikojen mukaan. Asiakkaillemme oli mennyt edellisellä viikolla tarjous katsastustarkistuksistamme. Valitsin listalta muutaman asiakkaamme, joiden autolla oli katsastusaika tulossa. Kysyin heiltä, ovatko he saaneet katsastustarjouksemme ja tarjosin katsastusmah-dollisuutta. Soitin noin 10 puhelua ja sain neljä ajanvarausta tehtyä. Ajoneuvoyhdis-telmän katsastustöihin saa varata työaika aina vähintään kolme tuntia. Mikäli ajo-neuvosta löytyy korjattavia vikoja, aikaa pitää varata enemmän. Kymmenen puhelua tuotti n. 12 tuntia töitä seuraavalle viikolle. Ensi viikolla näemme, saammeko kor-jauksista vielä lisätöitä sovittujen töiden lisäksi.

Iltapäivällä sain asiakkaaltamme vielä sähköpostiini kuvat kolarivauriosta. Merce-des-Benz Vitoon oli kolaroitu parkkipaikalla ja oikea takakulma oli painunut. Tein vielä iltapäivän päätteeksi aiheesta kustannusarvion vakuutusyhtiölle ja lähetin sen eteenpäin. Odotan hyväksytyä vastausta laskelmalleni seuraavalle päivälle, jolloin saamme varata korjaukselle ajan.

Torstai 17.3.2016

Loppuviikkoa kohden aikataulutusergelmat rauhoittuivat ja pystyimme keskittymään yhteen ongelmaan kerrallaan. Alkuvuikolla kiire oli niin kova, että emme ehtineet saada juuri mitään pitkäaikaisempaa korjausta valmiiksi. Sain tälle päivälle varattua kaksi asentajaa tekemään akselivälimuutoksen peräylityksen jatkon loppuun. Saimme myös jatkettua kardaaniakselin alihankkijaltamme. Emme olleet kuitenkaan huomioineet peräylityksen jatkossa tarvittavia rungon sisään pultattavia kulmavahvikkeita. Valmistaja vaatii rungon sisään pulttikiinnityksin varmistetut kulmaraudat hitsausliitosten vahvistamiseksi. En ollut huomionnut näitä kulmavahvikkeita etukäteen varaosia tilatessani. Nyt vahvikkeita olisi tarvittu jo hyvin nopealla aikataululla.

Soitin paikalliseen metallialan yritykseen, jossa tiesin vahvan kulmaraudan kantauksen onnistuvan. He kertoivat, että ehtivät kantata yksinkertaiset kulmaraudat muutamassa tunnissa. Pyysin vielä tekemään kiinnitysreiät valmiiksi, jottei meidän tarvitse käyttää aikaa reikien poraamiseen. Säästämme siinä hieman aikaa, koska reikiä on porattava useita kymmeniä ja vahvikerauta on todella vahvaa metallia. Toimitin yritykseen mittapiirroksen sähköpostilla ja he lupasivat palata asiaan muutama tunnin kuluessa.

Aamulla aloimme myös työskentelemään Mercedes-Benz Actrosin moottorivoiman ulosotto-ongelman kanssa. Autossa oli ollut vaihteisto-ongelmia muutama viikko aikaisemmin. Saimme korjattua vaihteisto-ongelmat valmistaman tarjoamalla ohjelmistopäivityksellä. Ohjelmistopäivityksen yhteydessä moottorivoiman ulosoton toimintatapa oli muuttunut. Päivityksen jälkeen vaihteisto oli alkanut toimimaan ulosottoa käytettäessä väärin. Päivityksen yhteydessä jokin parametri tai asetus oli muuttunut, mutta emme tieneet mikä. Kysyin tekniseltä osastoltamme vastaavaa ongelmaa, mutta he eivät tunnistaneet kyseistä oiretta. Selvitimme asiaa myös tehtaalta, mutta emme saaneet asiaan vastausta. Tarkistimme kaikki aiheeseen liittyvät asetukset, mutta tuntien selvittelystä huolimatta emme löytäneet asiaan ratkaisua. Koska auto toimii moitteettomasti vaikkakin muuttuneella toimintaperiaatteella, kuljettaja lähti ajamaan autolla ja pyysi ilmoittamaan, kun olemme saaneet asiaan valmiin ratkaisun.

Samaan aikaan korjaamollamme oli samanlainen auto, joka kärsi samankaltaisista oireista, minkä vuoksi edellä mainittuun autoon oli tehty vaihteiston ohjelmistopäivitys. Tässä vaiheessa tarkastimme, että autossa ei ole vaaraa samanlaiselle ulosoton toiminnan muutokselle ja teimme ohjelmistopäivityksen vaihteistolle. Tässä autossa oli erityyppinen moottorivoiman ulosotto, joten meidän ei tarvinnut huolehtia samoista ongelmista kuin edellisessä autossa.

Aamupäivän aikana tilanne hieman rauhoittui ja minulla oli aikaa tehdä muutamia takuu- ja asiakaslaskuja. Laskutus on olennainen osa yrityksen toimintaa, mutta ikävä kyllä se tuntuu olevan todella usean hyötyajoneuvokorjaamon ongelmakohta. Suurin osa asiakkaista on laskutusasiakkaita, eikä laskujen tekemisellä tunnu olevan kiire, vaan kaikki muu kiireinen voidaan priorisoida etualalle. Kun valmiita töitä on kertynyt jo iso pino, tilanteeseen herätään ja aletaan purkamaan laskuttamattomien töiden jonoa. Keskikokoisessa korjaamossa töitä valmistuu päivässä jopa useita kymmeniä, joten jopa päivän tai kahden viive laskutuksessa saattaa sisältää katastrofin aineksia, kun tilannetta aletaan korjaamaan kaiken muun kiireen keskellä.

Iltapäivällä saimme korjaamollemme tapauksen, jossa asiakas ilmoitti, että lisälämmittintä käytettäessä autosta lämpiää ainoastaan sisätila. Moottori ei lämpiä. Annoin työn asentajalle ilman tarkempaa ohjeistusta ja pyysin tutkimaan tapauksen. Hän oli tehnyt diagnoosin pistämällä lisälämmittimen käyntiin ja kokeilemalla, mikä vesiletku lämpiää. Hän huomasi, että sisätilan kennolle menevät jäähdytysnesteletkut lämpenevät tehokkaasti, mutta lisälämmittimen magneettiventtiililtä moottorille haarautuva letku ei lämpene ollenkaan. Diagnoosin jälkeen hän vaihtoi kyseisen magneettiventtiilin. Tämän jälkeen hän tuli kysymään, mitä seuraavaksi tehdään, koska vika ei poistunut. Hän oli mitannut magneettiventtiilin ohjausjännitteen ja huomannut, että venttiilin ohjausvirta puuttuu. Hän oli tarkistanut ohjausvirran johtimen ja todennut sen olevan kunnossa. Asentaja olisi halunnut vaihtaa lämmityslaitteen ohjainlaitteen, koska ohjainlaite ei hänen mukaansa ohjaa venttiiliä oikein.

Tässä tilanteessa kerroin asentajalle, että asiaa täytyy tutkia ennen seuraavaa toimenpidettämme. Tarkastin korjaamokirjallisuudesta kytkentäkaaviot ja totesin, että hän oli tehnyt mittaukset aivan oikein. Tarkastin magneettiventtiilin toimintaperiaat-

teen ja totesin, että kyseessä on aivan normaali jänniteohjattu venttiili. Tutkin ohjainlaitteen ohjausperiaatteita. Lämmityslaite lukee tiedon ulko- ja sisälämpötila-anturilta sekä moottorin lämpötila-anturilta. Toimintaperiaatteisiin oli kirjattu, että lisälämmitin lämmittää moottoria ainoastaan kun ulkolämpötila on alle 0 astetta ja moottorin jäähdytysnesteen lämpötila on alle 0 astetta. Tällöinkin moottoria lämmitetään ainoastaan tarvittava määrä ja lämmityksen prioriteetti pidetään sisätilan lämmityksellä, kunnes sisätilan tavoitelämpö on saavutettu.

Asiakkaan havainto oli ollut tarkka ja oikea. Moottori lämpiää lisälämmittimellä huonosti. Asentaja ei ollut tässä tapauksessa tehnyt taustatyötä kunnolla, vaan tarttui todennäköisimpään vaihtoehtoon. Todellisuudessa hän olisi huomannut moottorin lämpiävän ainoastaan silloin, jos olisi antanut auton jäähtyä pakkasessa, käyttänyt lisälämmitintä ja mitannut jäähdytysnesteen lämpötilan lämpömittarin avulla.

Tästä koitui korjaamolle kustannuksia turhasta korjauksesta muutamia satoja euroja, mutta tämä toimi erinomaisena muistutuksena siitä, että kun uusiin autoihin tulee uudentyyppisiä vikoja, teoriatietojen on oltava täysin kunnossa ennen kuin niitä voi alkaa korjaamaan. Mallimuutoksien myötä toimintaperiaatteet saattavat muuttua, eikä kaikkia muutoksia käydyt yksitellen läpi koulutuksien yhteydessä. Onneksi ehdimme tarkistaa toiminnan teoriassa ennen kuin aloimme vaihtamaan ohjainlaitteita.

Perjantai 18.3.2016

Perjantaina minun työpäiväni alkoi vasta kello 13:00, eli minulla oli iltavuoro. Perjantai-illat ovat yleensä melko rauhallisia. Yksityisyrittäjät ovat jo hakeutuneet pitkälti viikonlopun viettoon ja suuremmat kuljetusyrietyksetkin ajavat ainoastaan välttämättömät reitit viikonlopun aikana.

Olin saanut edellisenä päivänä vakuutusyhtiöltä hyväksytyin vastauksen parkkipaikkakolarissa osallisena olleen Mercedes-Benz Viton korjaukselle. Olin varannut asiakkaalle ajan jo tälle illalle. Kolarikorjaajamme oli myös iltavuorossa, joten annoin hänelle heti kyseisen vaurikorjauksen työmääräimen. Hänellä ei mennyt kauaa, kun hän oli saanut tarvittavat muoviosat tilattua ja lommot oikaistua. Tilatut muoviosat tulisivat meille lauantaiamun varaosatoimituksen mukana. Varasin maalarilta ajan maanantaille. Autolla ei ollut kiire. Asiakas ilmoitti lähtevänsä Lappiin talvilomaa viettämään, joten korjaukselle olisi aikaa koko seuraava viikko.

Kun muut asentajat lähtivät viikonloppua viettämään, ilta hiljeni entisestään. Minulla oli hyvin aikaa tehdä takuu- ja asiakaslaskuja. Tein myös tarkan laskelman vakuutusyhtiölle eräästä peräänajotapahtumasta. Mercedes-Benz V-sarjan uusi tilataksi oli ajanut edellä menevän ajoneuvon perään todella kovaa vauhtia. Olin antanut vakuutusyhtiölle aikaisemmin todella karkean 10 000 euron tarkkuudella tehdyn kustannusarvion, jonka avulla saimme aloittaa työt. Vakuutusyhtiö tarvitsee tarkan ja hyväksytyin Cabas-laskelman jokaisesta korjatuista vauriosta.

Koska vakavan kolarin työmäärä on valtava ja varaosarivejä on useita satoja, tällaisen laskelman muodostamiseen menee usein monta tuntia. Koska minulla oli illalla hyvin aikaa, tein laskelman valmiiksi, jotta saamme laskutusluvan kuntoon ja saamme laskun heti liikkeelle, kun auto valmistuu.

Auto alkaa olla meidän osaltamme miltei valmis, mutta odotamme sitä edelleen maalaamosta, jossa se on tämän viikon ollut. Kun saamme auton maalaamosta, asennamme siihen uuden tuulilasin, suuntaamme pyörät ja luovutamme auton asiakkaalle.

3.2 Viikon 1 analysointi

Kokemuksieni mukaan aikataulutukset ja ajanhallinta ovat korjaamon toiminnan kannalta kriittisiä osa-alueita. Olen havainnut, että autoja korjattaessa tapahtuu toisinaan yllätyksiä. Yllätykset voivat olla pieniä tai suuria, mutta niitä tapahtuu joka päivä. Yksinkertainen korjaus voi muuttua hyvinkin monimutkaiseksi kaikesta valmistautumisesta ja suunnittelusta huolimatta. Tietysti tavoitteemme on, että yllätykset eivät johdu valmistautumisen puutteesta, mutta se ei vähennä autosta tai asiakkaasta johtuvien odottamattomien asioiden määrää.

Mikäli asiakas saapuu myöhässä, jokainen menetetty minuutti on vähennettävä korjausajasta tai seuraavan asiakkaan korjausaika tulee myöhästymään. Mikäli autosta paljastuu uusia korjattavia kohteita alkuperäisen korjauksen aikana, asiakas toivoo yleensä, että huomattavat vikakohteet korjattaisiin samalla korjaamokäynnillä. Tämä asettaa työnjohtajan aina tukalaksi tilanteeseen, koska alkuperäinen ajanvaraus on tehty asiakkaan alkuperäisen työtilauksen mukaan ja lisätöiden korjaaminen aiheuttaa todennäköisesti viivästyksen aikataulussa.

Kuuden vuoden kokemukseni korjaamistamme automerkeistä ja -malleista auttaa ajanvarauksessa huomattavasti. Minulla on suhteellisen tarkka tieto, kauanko missäkin korjauksessa kestää. Osaan varautua yleisimpiin odottamattomiin tilanteisiin, jotka johtuvat korjattavasta autosta.

Kyse ei aina ole kuitenkaan siitä, osaako tilanteeseen varautua, vaan kyse on usein enemmän ajanvarauksiin liittyvistä valinnoista. Mikäli autossa on tiedossa kaksi tuntia kestävä korjaus ja tiedän, että noin joka kolmannessa kyseisenlaatuksessa korjauksessa syntyy kahden tunnin kestävä lisätö, on tehtävä valinta, palveleeko asiakkaita sen kustannuksella, että mekaanikolle saattaa jäädä kaksi tuntia varaamattomaksi aikaa. Tämän tyyppinen valinta pitää tehdä miltei jokaisen ajanvarauksen kohdalla.

Pohdin asiaa tämän viikon kiireiden aikana ja huomasin, että kyseisiin valintatilanteisiin ei ole ohjetta, joka antaa absoluuttisen oikean toimintatavan. Jokainen tilanne on yksilöllinen ja koska puhumme yksilöllisistä tilanteista, joihin vaikuttaa useita eri

tekijöitä, tilanteen ratkaisu muutamassa sekunnissa puhelinkeskustelun yhteydessä vaatii ammattitaitoa.

Työnjohtajan valintaan ajanvaraustilanteessa vaikuttaa muun muassa seuraavat tekijät:

- Onko kyseessä erikoisasiakas, normaali asiakas vai satunnainen asiakas? Asiakkaan korjaamostatus on tärkeä huomioida.
- Onko kyseinen työ kiireellinen tai jopa ajamisen estävä? Voidaanko sovittaa aikataulua paremmalle ajankohdalle?
- Onko lisätöiden ilmetessä mahdollisuuksia tehdä tarvittavia muutoksia korjaamon aikataulutukseen?
- Millaiset ovat korjaamon muiden töiden kiireellisyysasteet? Onko lisätöiden ilmetessä mahdollista priorisoida työjärjestystä, vaikka korjaamon varausaste olisi jo täydet 100 %.
- Onko kyseessä ajoneuvotyyppi, jonka korjauksen aikana on todennäköistä, että asentaja löytää lisätöitä?
- Onko kyseessä korjaus, jonka aikana on tyypillistä, että asentaja löytää lisätöitä?
- Onko kyseessä asiakas, jolla on tapana ilmoittaa lisätöitä, kun auto on jo korjaamolla?
- Onko korjausajankohdan aikana muita töitä, joille on varattu aikaa mahdollisille lisätöille tai töitä, joille ei ole varattu lisää aikaa, vaikka lisätöiden mahdollisuus on olemassa.

Työnjohtajan on tehtävä päätös ajanvarauksesta hyvin nopeasti. Hänen on ensimmäisenä kyettävä selvittämään korjaustarpeen kiireellisyys ja asiakkaan korjaamostatus. Mikäli kyseessä on erityisen tärkeä asiakas ja hänen autonsa on ajokelvoton tai kyse on hälytysajoneuvosta, auto otetaan korjaamolle heti ja priorisoidaan jonon ensimmäiseksi.

Mikäli kyseessä ei ole korkeimman prioriteetin tapaus, jokainen työnjohtaja soveltaa ajanvaraukseen omaa näkemystään. Täydellä varausasteellakin toimivaan korjaamoon voidaan varata töitä, jotka sisältävät suurienkin lisätöiden mahdollisuuden. Työnjohtajan täytyy tällöin vain tietää, että joku toinen työ on aikatauluaan edellä.

Hänellä voi myös olla tieto, että useampaan autoon on varattu aikaa lisätöille ja on hyvin epätodennäköistä, että kaikista autoista kyseisiä lisätöitä löytyy. Loppujen lopuksi kyse on myös pitkälti todennäköisyyksistä, joiden oletetaan olevat suotuisat.

Ajanvaraus tyhjään korjaamokalenteriin on helppoa. Mikäli kaikki 16 asentajaa ovat kuitenkin täysin työllistettyjä ja korjaamo toimii täydellä kapasiteetilla, ajanvaraajan täytyy olla selvillä muiden töiden kaikista mahdollisista taustatiedoista. Mikäli työnjohtajalla ei ole kunnollisia taustatietoja kaikista korjaamon töistä, ajanvarauksien teko on mahdotonta.

Kiire ja täysi korjaamokalenteri aiheuttavat myös helposti harkintavirheitä. Lähtökohtaisesti jokainen korjaus saadaan hoidettua nopeimmin ja laadukkaimmin, mikäli asentajalle annetaan työrauha ja huolehditaan, että korjaukseen osallistuu ainoastaan asentaja, jolle työ on alun perin määrätty. Yritän toteuttaa tätä ajatusta ajanvarausilanteissani, mutta kirjoittaessani päiväkirjaa, huomasin tälläkin viikolla käytäntöjeni poikenneen tästä periaatteesta.

Alkuviikosta aikataulumme sotki eräs autonkuljetuslavetti, jonka korjaus kesti huomattavasti odotettua kauemmin. Kun tilanteeni alkoi käydä tukalaksi kyseisen viivästyksen vuoksi, siirsin yhden asentajistamme toisesta korjaustyöstä autonkuljetuslavettia korjaavan mekaanikon avuksi. Tiedostin jo tuolloin, että päätös ei välttämättä ollut kaikilta näkökannoilta katsottuna erityisen viisas, mutta pidin sitä kiireen vuoksi pakollisena. Auton oli luvattu valmistuvan iltapäivään mennessä.

Päiväkirjan analyysiä varten haastattelin kyseisiä asentajia ja kysyin heidän mielipiteensä tästä päätöksestä. Heidän näkemyksensä oli, että avustaja nopeutti työtä ehkä yhdellä tai kahdella tunnilla. Tarkistin työaikaleimuksista kyseisen työn suoritukseen liittyvät työaikaleimaukset ja huomasin, että avustava asentaja oli tehnyt kyseiseen työhön noin neljän tunnin mittaisen työaikaleimauksen. Asiakaslaskulle oli merkitty työn osuudeksi hinta, joka vastasi yhden asentajan työtunteja.

Mitä päätökseni lopulta merkitsi? Koska työ valmistui juuri ennen työpäivän päättymistä, voidaan pitää varmana, että vältimme noin 1-2 tunnin mittaisen ylityön. Mikäli kyseinen asentaja ei olisi voinut tehdä kyseistä työtä ylityönä loppuun, minun olisi täytynyt löytää kyseiselle työlle uusi asentaja. Tässä tilanteessa korjausaika olisi

kasvanut ja epäonnistumisen tai korjausvirheen mahdollisuus olisi kasvanut huomattavasti.

Avustavan asentajan korjaustyö, joka jäi kesken, siirtyi seuraavalle päivälle. Alun perin asiakkaalle oli luvattu, että kyseinen työ valmistuu tiistaina. Asiakkaan mukaan auton piti olla vasta keskiviikkona valmis ja tiesin tämän päätöstäni tehdessä. Ongelmaksemme muodostui seuraava aamu, jolloin kyseistä työtä piti jatkaa, vaikka kyseiselle mekaanikolle oli tuolloin jo varattu aika seuraavalle korjaukselle. Saimme tehtyä tarvittavat järjestelyt seuraavan aamun aikatauluun siten, että toinen asentaja jatkaa kesken jätettyä korjausta. Tämän korjaustapahtuman tehokkuus tulee laskemaan, koska keskeneräisen työn jatkaminen ja pohjatietojen kokoaminen vie paljon ylimääräistä aikaa. Virheiden mahdollisuus kasvaa huomattavasti.

Autonkuljetuslavetin korjauksen tehokkuus ei vastannut yleisiä tavoitteita. Asiakkaalta laskutettu summa vastaa yhden asentajan työtunteja. Olisimme saaneet miltei saman liikevaihdon muodostettua myös yhdellä asentajalla.

Jälkikäteen on helppo esittää kysymys: Harkitsinko päätökseni loppuun asti? En harkinnut. Oman toiminnan arvioinnissa on helppo löytää perusteet omille päätöksille, vaikka ne eivät olisi onnistuneita. Olisiko minun pitänyt tietää, että avustaja ei nopeuta korjausta tarpeeksi? Minun olisi pitänyt tietää se. Kokemuksesta tiedän, että todella harvan korjauksen luonne on sellainen, jossa avustava mekaanikko pysyy puolittamaan korjaukseen käytetyn ajan. Tuottavuuden kannalta mitattuna tämä on kriteeri, jonka on täytyttävä, ennen kuin avustavaa mekaanikkoa voidaan käyttää. Helputuksekseni voin sanoa, että asiakkaamme oli tyytyväinen, koska pääsi jatkamaan matkaansa hyvissä ajoin. Hänelle jokainen tunti on tärkeä.

Tilanneanalyysi on helppoa suorittaa jälkikäteen, mutta yhtä syvällisen ennakoanalyysin teko työpäivän keskellä puhelimen soidessa on huomattavasti vaikeampaa. Kiireen ei saisi kuitenkaan antaa vaikuttaa työnjohtajan harkintakykyyn.

Samana päivänä oli useita samankaltaisia tilanteita. Päiväkirjaosiossani kerroin tiistai- tai päivänä korjatusta ambulanssista, jonka peruutuskamera ei toiminut. Aikataulumme oli myöhässä, asiakkaallamme oli kiire saada auto valmiiksi ja asentajan olisi pitänyt olla jo korjaamassa seuraavaa autoa. Tämä tapaus toimii esimerkkinä siitä, kun työnjohtaja ei lähde kiireeseen mukaan, vaan järjestää asentajalle aikaa korjata

autoa siirtämällä muita töitä muille mekaanikolle ja tarjoamalla asentajalle kaiken teknisen tuen minkä pystyy. Mikäli mekaanikko tarvitsee avustavaa asentajaa tai kokee olevansa osaamaton korjaamaan vikaa, hän tulee pyytämään apua. Usein kaikki toimet ennen tätä ovat kiireen aiheuttamaa hätiköintiä, joka aiheuttaa jonkin- tasoisen negatiivisen seurauksen myöhemmin.

Työnjohtajan antama tekninen tuki on mekaniikoille tärkeää. On kuitenkin muistettava, että mekaanikot ovat korjaamoalan ammattilaisia ja harva työnjohtaja voi neuvoa kokenutta automekaanikkoa sen suhteen, kuinka autoja pitää korjata. On kuitenkin tilanteita, jossa työnjohtaja pystyy tarjoamaan loistavaa teknistä tukea.

Dokumenttien hakeminen korjaamokirjallisuuden tuhansien ja tuhansien sivujen seasta saattaa olla monelle mekaanikolle hyvinkin työläs operaatio. Pidämme periaatteena sitä, että jokaisen on osattava tiedon haku, mutta realiteetti on, että työnjohtajat selviytyvät valtavan tietomäärän suodattamisesta nopeammin. Suurin syy tälle on todennäköisesti se, että työnjohtajat käyttävät korjaamon ohjelmistoja suurimman osan päivistään ja tietävät valmiiksi mistä tarvittavat tiedot löytyvät. Moni korjaamokirjallisuuden dokumentti on saatavilla ainoastaan englanniksi tai saksaksi, jolloin haku saattaa olla vielä entistä hankalampaa.

Mikäli puhumme vaikeasta vianhakuprosessista, työnjohtaja saattaa olla yllättävänkin hyvä tekninen tukihenkilö auttamaan vaikeissa tilanteissa. Samoin kuin työnjohtaja saattaa tehdä epämääräisiä päätöksiä kiireen vuoksi, ammattitaitoisinkin asentajan päätöksenteko- ja diagnosointikyky saattaa lamaanua välillä. Havaintojeni perusteella yksinkertainenkin vika saattaa lamaannuttaa asentajan ongelmanratkaisukyvyyn, mikäli hän on tutkinut ongelmaa kauan, eikä ole päässyt asiassa eteenpäin.

Usein paras tarjoamani tekninen apu on se, että esitän mekaanikolle oikeat kysymykset. Kun vika on karkeasti paikallistettu, esitän kysymyksiä kyseisen laitteiston toimintaperiaatteesta ja siihen vaikuttavista osatekijöistä. Esitän kysymyksiä, miksi jokin auton laitteistosta toimii tietyn toimintatavan mukaisesti, tai mitkä kaikki vaihtoehdot saattavat aiheuttaa kyseisen laitteiston vikatilaa. Mekaanikko saattaa tietää vastauksen, mutta hän ei ole tullut ajatelleeksi tällaista vaihtoehtoa. Työnjohtajan kysymykset saattavat saada asentajan ajattelemaan asiaa laajemmin tai joissain

tapauksissa kysymykset saavat asentajan kaventamaan näkökenttäänsä, jolloin vian paikallistaminen saattaa olla yllättävänkin yksinkertaista.

Joissakin tapauksissa paras tekninen apu, jonka työnjohtaja voi tarjota, on se, että hän käy loogisten kaavioiden avulla laitteiston toimintakuvauksen mekaanikon kanssa läpi. Mekaanikko saattaa olla ajautunut sivuraiteelle diagnoosissaan ja looginen toimintakaavio auttaa hahmottamaan tilannetta uudelleen.

Tilanteet, joissa työnjohtajan on neuvottava asentajaa työn suorittamisessa, ovat ammattitaitoisessa korjaamossa melko harvinaisia. Mikäli tällainen tilanne tulee, ajankäytön hallinnassa on tehty todennäköisesti jokin virhe, joka on johtanut siihen, että väärä asentaja työskentelee väärän kategorian vian korjauksen parissa. Koska työskentelymalliimme kuuluu korjaamoja ohjaava työnjohtaja, nämäkään tilanteet eivät ole kuitenkaan mahdottomia suorittaa. Töitä ohjaava työnjohtaja on koko ajan lähettyvillä ja pystyy antamaan hyvinkin henkilökohtaista opastusta.

Tärkeintä on, että asentajalla on looginen vianhakukaavio suunniteltuna. Tämä kaavio on hänen ajatuksissaan tai paperilla. Pääasia, että hänellä on suunnitelma tehtynä. Mikäli sitä ei ole, teknistä apua antavan työnjohtajan ensimmäinen työ on varmistaa, että suunnitelma laaditaan.

Teknistä tukea annettaessa pitää esittää joskus päivänselviä kysymyksiä. Nämä saattavat joskus jopa loukata asentajan ammattiylpeyttä, mutta kysymykset on pakko tehdä. Tiistaina asentaja luuli, että pidän häntä aloittelijana, kun kysyin ambulanssin peruutuskameran virransyötön vikaa etsiessä, onko hän tarkistanut sulakkeen kunnon. Hän ilmoitti minulle, että olisi tarkastanut, jos olisi löytänyt kyseisen sulakkeen. Myöhemmin hän löysi kyseisen sulakkeen kojelaudan alta keskeltä johdosarjaa, jossa sitä ei pitänyt minkään kaavion mukaan olla.

Päivänselvät kysymykset on esitettävä, jotta voidaan varmistua vianhakukaavion loogisuudesta. Mikäli kaavion alkupää ohitetaan, saatetaan lähteä sivuraiteelle, josta palaaminen on huomattavasti vaikeampaa kuin sinne päätyminen.

Lähtökohtaisesti työnjohtajan ei tarvitse antaa teknistä tukea. Autoja korjaavat ammattilaiset, jotka on sijoitettu korjaamaan oman erikoisalansa mukaisia vikoja. Seu-

rasin tämän viikon toimintaani ja huomasin, että en kuitenkaan malta olla sotkeutumatta teknisiin ongelmiin. Minulla on kiireessä jatkuva tunne, että aikataulumme jää jälkeen suunnitelmista, mikäli työnjohtaja ei anna kaikkea liikenevää apuaan mekaanikoille. Yritän kuitenkin olla ohjaamatta heidän työtään liikaa, enkä sano kuinka on edettävä. Keskustelen heidän kanssaan ja annan heille keskustelemalla vaihtoehtoja. Tämä on mielestäni antoisampi lähestymistapa ammattilaisen ohjaukseen.

3.3 Seurantaviikko 2

Työnjohtaja on korjaamon asentajien lähin esimies. Häneltä vaaditaan hyviä ihmisten ja asioiden johtamistaitoja. Toinen seurantaviikko on painottunut erilaisiin johtamistilanteisiin.

Maanantai 21.3.2016

Maanantaiaamuna huomasin heti portteja aukaistessani, että viikonlopun aikana portin viereen oli jätetty Renault Premium -kuorma-auto, jonka alla oli jälkiä suuresta öljyvuodosta. Otin rekisterinumeron muistiin, avasin portin, ovet, sytytin valot ja käynnistin tietokoneet. Ennen kuin päivä ehti käynnistyä, selvitin kenen auto portilla oli. Annoin heti kahdelle asentajalle työksi etsiä auton avaimet. Avaimien löytymisen jälkeen auto olisi hinattava pikimmiten portilta pois, koska se tukki puolet risteyksestä ja siitä syystä esimerkiksi perävaunuyhdistelmän ajaminen pihaamme olisi mahdotonta. Koska auton alla oli niin suuri öljymäärä, en uskaltanut antaa lupaa ajaa autoa. Se olisi hinattava.

Ensimmäiset asiakkaat otettiin vastaan ja asentajat saatiin nopeasti töihin täysin aikataulussa. Yksi asiakas oli hieman myöhässä, mutta koska yrityksessämme tunnetaan hänen tapansa, olimme varanneet jo hieman korvaavaa työtä asentajalle odotuksen ajaksi. Jos asiakas kertoo tulevansa 07:30, hän tulee silloin tai viimeistään tunnin päästä. Asentaja sai mennä odottaessaan korjaamaan Sisun Fuller-vaihteistoa, jonka oli edellisellä viikolla purkanut.

Kun työt oli jaettu asentajille, näin, kun portille jätettyä Renaultia ajettiin pihaan. Asentaja ajoi auton halliin saman tien. Koska olin nimenomaan kieltänyt ajamasta autolla, kävelin asentajan luo hieman ihmetyksissäni ja kysyin, miksi hän ajoi autoa. Sain asiallisen vastauksen, että maassa oli ollut hydraulioöljyä ja se oli valunut kaltevaa maata pitkin moottorin alle, jolloin se näytti pahalta moottorin öljyvuodolta. Mikään ei kuitenkaan estänyt ajamasta autolla. Toinen asentaja, jonka olin käskenyt hinaamaan autoa, oli jäänyt portille imeyttämään öljyä maasta. Onneksemme kaikki öljy oli asfaltilla, josta se oli helppo imeyttää ja kuljettaa pois. Öljyvuotokin oli korjattu nopeasti hydraulikkaletkun vaihdolla. En ehtinyt vielä edes tavoittaa asiakasta, kun hän jo soittikin ja kertoi, että on joutunut jättämään auton portillemme viikonloppuna.

Pieni ylpeys aikaansaannostamme saattoi kuulua äänestäni, kun kerroin, että auto oli itseasiassa jo korjattu ja sen saisi hakea pois.

Vaurio-osastolla oli pienimuotoinen ongelma V-sarjan tilataksin kanssa, jonka saimme juuri maalauksesta. Tarkoituksemme oli asentaa tuulilasi, suunnata pyörät ja luovuttaa auto asiakkaalle.

Turvatyynyjärjestelmän valo paloi, vaikka olimme vaihtaneet kaikki vaurioituneet osat. Turvavyöt ja lauenneet turvatyyny oli vaihdettu. Diagnostiikka kertoi, että SRS-järjestelmältä puuttuu jännite yhdestä ohjainlaitteelta lähtevästä liitännästä. Mittaustemme mukaan tämä todellakin piti paikkansa. Testeri kertoi, että ohjainlaitteen sisäinen niin kutsuttu pyrosulake olisi palanut, mutta tähän ei liittynyt minkäänlaista korjausohjetta.

Kyseessä oli aivan uusi automalli sekä aivan uusi auto. Diagnostiikka ja korjaamokirjallisuus olivat vielä osaltaan keskeneräisiä ja siitä johtuen meillä ei ollut tarkkaa tietoa siitä, kuinka edetä.

Soitto maahantuonnin teknisen osaston tuotepäällikölle paljasti, että poikittaismoottoreilla varustetuissa etuvetoisissa Vito- ja V-sarjan pakettiautoissa on kyseinen pyrosulake olemassa. Pitkittäismoottoreilla varustetuissa malleissa sitä ei hänen mukaansa pitäisi vielä kuitenkaan olla. Hänellä oli kuitenkin tiedossa, että tulevaisuudessa ollaan siirtymässä pyrosulakkeen käyttöön myös näissä malleissa. (Ahola 2016.) Korjaamollamme oleva auto oli nimenomaan mallia, jossa kyseistä sulaketta ei pitäisi olla.

Tarkistin etuvetomallien ohjeistuksen korjaamokirjallisuudesta. Siellä oli selvästi merkitty, että ohjainlaite on vaihdettava pyrosulakkeen laukeamisen jälkeen. Sulake palaa aina kun turvatyyny laukeaa.

Käytännössä meillä oli aivan uusi auto, jossa ei pitänyt olla kyseistä sulaketta, mutta tiesimme, että sulake olisi jossain vaiheessa tähänkin automalliin tulossa ja nyt kaikki merkit viittasivat siihen, että autossa olisi jo kyseinen sulake.

Näillä pohjatiedoilla ohjeistin asentajan, että tutkii tilanteen ja mittaa koko ohjainlaitteen huolella, mutta tekee päätöksen ennen 13:00:a, jotta uuden ohjainlaitteen toimitus Saksasta ehtii vielä seuraavalle päivälle, mikäli se on tarpeellista. Ohjainlaite

oli Saksassa, joten palautus olisi mahdotonta. Varaosalogistiikkamme on hiottu sel-laiseksi, että mikäli tilauksemme lähtee ennen tätä takarajaa, saamme varaosan lentotilauksena Saksasta vielä seuraavaksi aamupäiväksi. Varaosa toimitetaan ku-riiripalvelun kautta meille seuraavana aamuna noin kello 10:00.

Koska puhuimme todella kalliin ohjainlaitteen tilauksesta, asentaja luonnollisesti hieman säikähti annettua vastuuta. Mitä jos hän tilaa sen turhaan? Kannustin häntä, että hän osaa tehdä samat mittaukset kuin minäkin, enkä minä ainakaan asiakas-palvelutiskiltä käsin voi päätöstä tehdä. Luotan hänen päätökseensä ja otan siitä vastuun, koska uskon, että se on yhtä hyvä kuin omani.

Kello 12:30 asentaja kysyi minulta, tilaako hän kyseisen ohjainlaitteen. Toistin kan-tani ja kerroin, että hänellä on lupani tilata ohjainlaite, mikäli näkee sen tarpeel-liseksi. Pyysin häntä kuitenkin vielä kertomaan uudet tiedot ja näyttämään mittauk-sien tulokset. Mielestäni muistion mittaukset olivat asianmukaiset ja johtivat siihen päätelmään, että autossa on todellakin jo uudenmallinen ohjainlaite sisäisellä sulak-keella, vaikka korjaamokirjallisuus ei sitä vielä kerrokaan. Vaikka tiesin jo asentajan päätelmät, kerroin hänelle, että mikäli hänen mielestään mittausten perusteella oh-jainlaite on tilattava, hän saa sen tilata. Kannustus toimi ja asentaja lähti tilaamaan varaosaa.

Tiistai 22.3.2016

Tiistiaamuna sain tekstiviesti kollegaltani, että hän olisi kipeänä ainakin yhden päivän. Tässä vaiheessa tiesin varautua, että olisin yksin aamuvuoron työnjohtajana useamman päivän. Tilanne on hieman tukala, koska tällöin ohjaat kaikkien mekaanikoiden työt, otat vastaan asiakkaat sekä vastaat kaikkiin puheluihin yksin. Töihin päästyäni vilkaisin myös hieman laskuttamattomien töiden määrää ja se määrä oli aivan liian suuri. Kuukausi lähenee loppuaan ja kuukauden vaihteessa mitataan toimipisteen tulos.

Käynnistin päivän normaaliin tapaan ja pidin pienen palaverin esimieheni kanssa. Pyysin häneltä pientä auttavan käden ojennusta kiireeseeni, mutta hänen oli lähdettävä aamupäivän junalla työmatkalle ja palaisi vasta muutaman päivän päästä. Keskustelimme vaihtoehtoja ja olimme samaa mieltä, että laskut täytyy saada laskutettua ja se työ on aloitettava tavalla tai toisella heti ja korkeimmalla prioriteetilla. Kerroin hänelle, että minulla saattaisi olla yksi ajatus kiireen helpottamiseksi. Esimieheni hymähti minulle ja kertoi, että jos on hyviä ideoita, niitä nyt on vain käytettävä. Hänen oli jo kiireellä lähdettävä juna-asemalle, joten emme keskustelleet enempää. Käytännössä hän kuitenkin viesti, että luottaa päätöksiini ja antaa minun tehdä tarvittavat toimenpiteet laskutuksen edistämiseksi.

Käytännössä toimenpiteeni oli sellainen, että aloin järjestämään ajanvarauskalentteria siten, että sain erään kokeneen asentajan päivän työt siirrettyä muille kello yhdeksästä alkaen. Kun kello oli yhdeksän, kerroin asentajalle, että avaan hänelle tietokoneen asiakaspalvelutiskille. Tänäpäin hän ohjaa korjaamon töitä ja ottaa asiakkaita vastaan. Minä puolestani hoidan puhelinliikenteen ja laskutan valmiita töitä niin paljon kuin mahdollista. Tällä tavalla sain purettua omaa työkuormaani päivittäisistä rutiineista, jotka myös kokenut asentaja osaa hoitaa. Delegoinnista huolimatta olin koko ajan kuulo- ja näköetäisyydellä hieman sivummalla, jolloin pystyin kysyttäessä auttamaan.

Kello 13:00 iltavuoron työnjohtaja tuli töihin. Kerroin hänelle päivän toimintamallin ja kävimme läpi laskuttamattomien töiden määrää. Hän oli samaa mieltä kuin minäkin. Nyt on ruvettava paperitöihin, että saamme tuloksen kuun vaihteeseen mennessä muodostettua. Sovimme, että hän menee tyhjään toimistoon hoitamaan laskutusta,

kunnes aamuvuoron työpäivä päättyy. Täten saamme muutaman tunnin lisää tehokasta laskutusaikaa.

Kävin iltapäivällä vielä kolarikorjaamossa katsomassa uuden V-sarjan tilataksini tilannetta. SRS-ohjainlaite oli vaihdettu ja vikavalot olivat sammuneet. Tuulilasi oli vaihdettu ja liiman kuivumisen jälkeen auton pyörät oli suunnattava. Liima olisi kuivunut huomiseen mennessä, jolloin saisimme loput työt tehtyä ja auton luovutettua asiakkaalle.

Meillä oli kuitenkin edelleen ongelma. Auton molemmat ajovaloumpiot oli vaihdettu kolarin vuoksi. Autossa on led-ajovaloautomaatiikka, joka kääntää ja suuntaa valoja sekä muuttaa valojen kirkkautta ja värisävyä tilanteiden mukaan. Esimerkiksi pimeällä ajovaloautomaatiikan ollessa päällä ja vastaantulijan lähestyessä ajovaloautomaatiikka ei kytke pitkiä valoja pois päältä, vaan alkaa laskemaan vasenta ajovaloa ja kääntää oikeaa ajovaloa enemmän tien piennarta kohden. Tällöin vastaantuli ei sokaistu, mutta järjestelmä valaisee koko ajan parhaan mahdollisen alueen.

Jokaiseen umpioon on painettu yksilöllinen datamatrix-koodi. Datamatrix-koodi on verrattavissa QR-koodiin, mutta koodin standardi on hieman erilainen. Datamatrix-koodiin ei mahdu yhtä paljoa tietoa kuin QR-koodiin, mutta sen lukuvirheen havaitsemismekanismi on huomattavasti perinteistä QR-koodia tarkempi (GS1 2016). Tässä tapauksessa yksilölliset koodit sisältävät muun muassa led-umpioiden tarkat valmistustoleranssien tiedot sekä valon väritiedot.

Tarkoituksemme olisi lukea umpiosta kyseinen datamatrix-koodi ja syöttää koodi testerille. Koodin sisältämä tieto tallennetaan ajoneuvoon, jonka jälkeen ajoneuvon ohjainlaitteilla on tarkat tiedot umpion toiminnasta, toleransseista, liikkeistä, väristä ja kirkkaudesta. Tällöin esimerkiksi erittäin tarkka jännitteensäätö pwm-signaaleilla voidaan toteuttaa siten, että jokainen valaisin käyttäytyy identtisesti.

Ongelmaksemme kuitenkin muodostui se, että emme saaneet toisen umpion datamatrix-koodia luettua. Yritimme lukea koodia monella eri laitteella jopa tunteja, mutta emme onnistuneet koodin lukemisessa. Tilasimme myös valmiiksi uuden ajovaloumpion siltä varalta, että koodissa olisi vikaa, eikä sitä saataisi luettua ollenkaan.

Keskiviikko 23.3.2016

Keskiviikko jatkui hyvin pitkälti samaan tapaan kuin tiistai. Kollegani oli poissa, joten delegoin jälleen osan työnjohdon toimista kokeneelle asentajalle. Täten pääsin itse hoitamaan laskutuksemme ajan tasalle.

Laskutuksessa keskityin vakuutusyhtiöiden kolarivaurioihin. Vakuutusyhtiöille täytyy tehdä tarkka kustannusarvio kaikista töistä ja se täytyy hyväksyttää ennen laskutusta. Laskun täytyy luonnollisesti vastata kustannusarviota. Koska hyväksynnät saattavat kestää joskus useita päiviä, en voi jättää kustannusarvioiden hyväksyttämisiä pääsiäisen jälkeiselle ajalle.

Aloitin kyseisen työn Mercedeksen V-sarjan tilataksini kustannusarvion päivittämällä. Meillä oli tullut muutama yllättävä tekijä vastaan ja kustannusarvio oli noussut muutamalla tuhannella eurolla muun muassa SRS-järjestelmän ohjainlaitteen vaihdon vuoksi. Kun olin saanut kustannuslaskelma päivitettyä ja lähetettyä vahinkotarkastajalle Cabas-järjestelmään, kävin tarkastamassa led-umpioiden tilannetta. Kuukaan ei tiedä, mitä teimme väärin tai mitä teimme oikein, mutta asentajan tullessa töihin hän oli kännykällään lukenut datamatrix-koodin umpiosta ja onnistunut melkein ensimmäisellä yrittämällä. Tämä oli käytännössä viimeinen työvaihe, koska nelipyöräsuuntaus oli jo tehty, eli auto oli pesun ja imuroinnin jälkeen valmis luovutettavaksi takaisin asiakkaalle.

Asentaja, joka toimii väliaikaisesti avustajanani, tuli kysymään minulta apua. Hän kysyi, kuinka etenemme, kun huollon yhteydessä asentaja oli huomannut, että auton takajarrulevyt ovat aivan loppu ja myös takajarrupalat ovat kulumistunnistimen tasolla. Merkkivalo ei kuitenkaan syty mittaristossa, koska joku oli kytkenyt kuluneisuustunnistimen merkkivalon anturin pois käytöstä.

Soitin asiakkaalle muutamaan otteeseen. En saanut häntä tavoitettua. Tilanne oli hieman hankala, koska kyseiset jarrut olivat jo vaaralliset, eikä auto ollut liikennekelppoinen näillä jarruilla. Seuraava vapaa aika jarrujen korjaukselle olisi ollut vasta seuraavana päivänä, mikäli niitä ei korjattaisi heti. En saanut asiakasta tavoitettua, mutta kerroin asentajalle, että emme voi luovuttaa vaarallista autoa asiakkaallemme kuitenkaan, joten jarrut on korjattava heti. Käymme keskustelut asiakkaamme kanssa myöhemmin. Kyseessä on vakioasiakas. En usko ongelmia syntyvän.

Torstai 24.3.2016

Torstai oli viimeinen pääsiäisen pyhiä edeltävä arkipäivä. Yrityksessämme on tapana siirtää juhlapyhien aattopäivinä iltavuoron työntekijät aamuvuoroon, jolloin oviemme sulkeutuvat noin kello 16:00. Käytäntö on kuitenkin osoittanut, että kaikki työt eivät valmistu tuohon kellonaikaan mennessä. Todellisuudessa sulkemisaika on lähempänä kello viittä tai kuutta. Sairastunut kollegani ilmoitti edellisenä iltana, että hän pääsee torstaina töihin. Koska meillä ei ollut varsinaista iltavuoroa, myös työnjohtajia oli nyt aamuvuorossa kolme. Päätin kuitenkin, että menen hieman myöhemmin töihin. Yhdellä työnjohtajista menee joka tapauksessa töissä niin myöhään, kunnes päivän viimeinen työ saadaan valmiiksi. Saavuin töihin aamuyhdeksältä, joten säännöllinen työaikani riittäisi viiteen asti. Nämä ovat kuitenkin päiviä, jolloin joustamme tarvittaessa iltaan asti, koska kyseessä on normaali arkipäivä.

Kun asentajamme on saanut työn valmiiksi, hän jättää työmääräyksen muovisessa taskussa työnjohtajille valmiiden töiden lokeroon. Muovitasku sisältää kaiken dokumentoinnin, jota työn aikana on kertynyt. Olemme todenneet, että tehokkain tapa laskuttaa on ottaa nippu työmääräyksiä valmiiden työmääräyksien lokerosta ja yksi työmääräin kerrallaan, tehdä lasku asiakkaalle ja siirtää työmääräin laskutettujen töiden lokeroon. Tämä pino arkistoidaan myöhemmin mahdollisia jälkiselvityksiä varten.

Kävelin suoraan tyhjään toimistoon ja aloin työskentelemään laskutettavien töiden parissa. Aloitin päiväni ottamalla noin kaksikymmentä työtä, jotka olivat valmistuneiden töiden pinon alimmaisina. Luonnollisesti vanhimmat työt painuvat pinon alimmaisiksi, jonka vuoksi yritämme purkaa jonoa pinon pohjalta.

Sain myös Cabas-järjestelmään vauriolaskemilleni muutaman hyväksytyin vastauksen vakuutusyhtiöiltä, joten sain purettua myös kolarikorjaamon laskuttamattomien töiden jonoa muutamalla työllä. Kolarikorjaamossamme on pääasiallisesti vain yksi mies töissä ja yhteen kolarikorjaukseen menee pääasiallisesti kaksi-kolme päivää, joten jonoa ei tälle puolelle pääse kovin paljoa muodostumaan. Kustannusarvioiden teko, päivitys ja hyväksyntöjen hankinta saattaa olla pienessäkin työssä kuitenkin niin kovan byrokratian takana, että laskun muodostaminen on todella työlästä.

Pääasiallisesti hoidan vakuutusyhtiöiden laskutuksen, mutta luonnollisesti hoidan myös asiakaslaskutusta, takuulaskutusta sekä huolenpitosopimusten piiriin kuuluvien töiden laskutusta.

Olin hoitanut viimeisten viikkojen aikana myös muutaman haastavan takuukäisen auton korjauksen alusta loppuun. Pääasiallinen takuukäsittelijämme toikin minulle näiden töiden työmääräykset ja pyysi minua laskuttamaan ne, koska tiesin tarkalleen kuinka ne ovat edenneet.

Kun kolme työnjohtajaa oli töissä yhtä aikaa, pystyimme tekemään järjestelyn, jossa ainoastaan yksi työnjohtaja keskittyy korjaamon toimintaan ja kaksi muuta keskittyvät laskutukseen. Tällä järjestelyllä etenimme paljon tavoitteissamme. Olemme myös todenneet, että kun hoidamme paperityöt rauhassa, puhelimen, asiakkaiden tai mekaanikkojen keskeyttämisen ulkopuolella, laskumme ovat selkeämpiä sekä paremmin ja huolellisemmin valmisteltuja. Pitkällä aikajänteellä tämä johtaa useiden prosenttien liikevaihdon kasvuun.

Perjantai 25.3.2016

Pääsiäinen

3.4 Viikon 2 analysointi

Toisella seurantaviikolla eteeni sattui useita tilanteita, joissa pystyin puntaroimaan johtamistaitojani sekä pystyin analysoimaan, kuinka minua johdetaan. Yrityksessämme työskentelee asentajia, joiden ikäero on parhaimmillaan 40 vuotta. Vanhimmat työntekijämme edustavat niin kutsuttua X-sukupolvea, valtaosa mekaanikoistamme edustaa Y-sukupolvea ja nuorimmat edustavat Y- ja Z-sukupolven murrosta (Jalonen & Lampi 2012, 10). Jokainen työntekijämme on oma persoonansa ja hänet täytyy kohdata juuri sellaisenaan, riippumatta siitä mitä sukupolvea hän edustaa. On kuitenkin löydettävissä selviä piirteitä, että X-sukupolven johtamistavat eroavat kohdallani hyvinkin selkeästi Y-sukupolven johtamisesta.

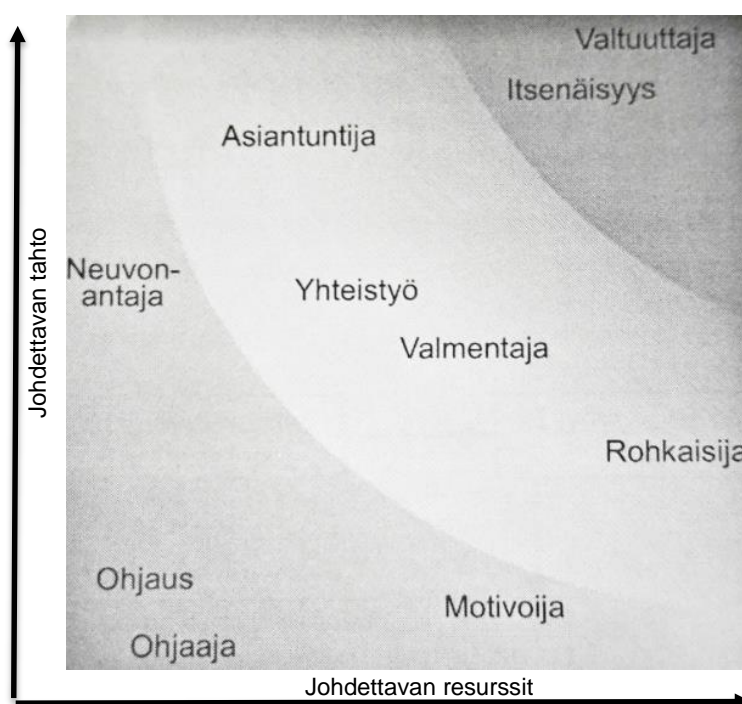
Itse kuulun Y-sukupolveen, joka on kasvanut pienestä pojasta asti tietokoneen hiiri oikeassa kädessäni. Perheemme ensimmäinen autopuhelin hankittiin, kun olin viiden vuoden ikäinen. Jatkuva verkostoitumisen mahdollisuus, rajattomat kommunikaatiomahdollisuudet sekä tietynlainen vapaus on antanut minulle lapsesta asti mahdollisuuden kasvaa aivan eri maailmassa kuin yrityksemme vanhimmat työntekijät. He odottavat aamun lehden olevan kahvihuoneen pöydällä viimeistään kello 09:00, jotta he saavat lukea uutiset kahvitunnilla. Siitä hetkestä lähtien, kun opin englannin kielen tarpeeksi hyvin kommunikoidakseni sillä sujuvasti, olen ymmärtänyt, että maailma on todellakin käynnissä 24 tuntia vuorokaudessa ja minä olen siinä 24 tunnin oravanpyörässä mukana joka hetki, mikäli olen vähintään matkapuhelinverkon peittoalueella.

Tästä johtuen nuoremman sukupolven ajattelutapa, kannustimet, joustavuus, haaveet ja tavoitteet ovat minulle huomattavasti selvempiä kuin vanhemman sukupolven vastaavat ajatukset. Osittain tiedostamattani, johdan nuoria työntekijöitämme vastuun jakamisella ja unohdan autoritaariset johtamistavat, joita heidän kanssaan on hyvin pitkälti turha soveltaa (Jalonen & Lampi 2012, 10).

Vanhempi sukupolvi vaatii välillä hyvinkin selkeitä työohjeita ja perinteistä johtajaa yläpuolelleen. Nuoremman sukupolven edustajat vaativat vierelleen samanveroista tiimin jäsentä, jolloin molemmat hoitavat oman työnsä ja yhteinen tiimi tuottaa tuloksen.

Toimipisteemme johtamiskulttuuri on hyvin valmennuskeskeinen. Yritämme antaa työntekijöillemme mahdollisimman laajan oman ajattelun mahdollisuuden. Yritämme tarjota koulutuksen, välineet ja mahdollisuudet omaan yksilölliseen ajatteluun ja yksilöllisiin toimintatapoihin. Mekaanikot korjaavat autoja kahdeksan tuntia päivässä. Miksi minä työnjohtajana olisin parempi kertomaan heille, kuinka auto pitää korjata?

Johtamistapakysymyksissä täytyy kuitenkin pitää mielessään, että jokainen asentaja tarvitsee omaan tilanteeseensa sopivaa johtamistapaa. Alla olevassa kuvassa on käyty läpi johtajan mukautuminen johdettavan tahtoon ja resursseihin nähden.



Kuvio 1. Johtamistyylin mukautuminen (Mercuri International 2013).

Johtamisen ajatusmaailmamme koostuu luottamuksen ympärille. Kun luottamus on rakennettu puolin ja toisin, oman maalaisjärjen käyttö onnistuu kaikilta helpommin. Jälkeenpäin ajateltuna, kun asentajamme ajoi maanantaina öljyä vuotavan auton portiltamme halliin sisälle ajamiskiellostani huolimatta, tunsin pientä helpotusta. Ollisihan se ollut suoraan sanottuna ajan hukkaa ja ehkä jopa hieman typerää hinata auto korjaamolle hydraulioiljyvudon vuoksi.

Autoritaarinen käskykulttuuri saattaa tuhota yksilön järjenkäytön voiman. Samoin se saattaa tuhota oma-aloitteisuuden, koska työntekijät osaavat odottaa käskyjä. Muun

muassa näistä syistä yhteisön todelliset voimavarat saattavat jäädä käyttämättä. (Jalonen & Lampi 2012, 16.) Havaintojeni mukaan uuden sukupolven työntekijät tekevät sen mitä heidän käsketään tehdä, mutta tehokkuus ja laatu eivät ole yhtä hyviä, kuin ne ovat asentajalla, joka tekee sen jonkin tavoitteellisuuden tähden.

Tavoitteet ja kannustimet vaihtelevat ihmistyyppistä riippuen. Tässä vaiheessa on hyvä hieman verrata uuden ja vanhan sukupolven asentajaa. Vanha sukupolvi, joka on kasvanut pienissä yhteisöissä ja naapurustoissa talkootöitä tehden, saa tavoitteilleen tyydytystä, kun voi olla yhteisön avuksi. Nuori sukupolvi kokee monesti haasteen ja onnistumisen itse ongelmassa suuremmaksi tyydytykseksi kuin sen, että saa antaa apua.

Itse havaittuna esimerkkinä käytetään vaikka pienyrittäjää, jonka kuorma-auto hinaataan korjaamolle kello 15:30 ja kuorman pitäisi olla satamassa aamuyöllä. Jotta auto saadaan liikkeelle, tiedossa olisi noin viiden tunnin korjaus. Yrittäjä tulee korjaamolle hinausauton mukana.

Vanhemman ikäpolven asentajan saa motivoitumaan viiden tunnin ylityöstä sillä, että paikallinen yrittäjä tarvitsee apua. Autoilija seuraa korjausta vierestä, juttelee asentajalle ja ojentaa hänelle työkaluja. Kun autoilija pois lähtiessään kiittää asentajaa kovasta työstä, asentaja kokee ylpeyttä antamastaan avusta, vaikka työ ei olisi ollut teknisesti edes kovin haastava. Hän kiittää hymyssä suin autoilijalle, että tämä nyt oli pikku juttu.

Moni nuoremman ikäpolven asentajista ei välttämättä koe avunantoa velvoitteena. Mikäli kyseessä on kuitenkin haastava työ, haastavalla aikarajalla ja tarjolla on täydellinen työrauha, he saattavat kuitenkin ottaa ylimääräisen työn vastaan motivoituneina ja suoriutua siitä kirkkaasti yli odotusten. He eivät välttämättä näe autoilijaa eivätkä koe tarvetta saada tältä kiitosta. He saavuttavat tavoitteensa, kun he voittavat haasteen ja saavat siitä tunnustuksen työympäristössä.

Täytyy kuitenkin muistaa, että jokainen työntekijä on täysin oma persoonansa, jolla on omat tavoitteensa. Jollakulla se voi olla rahaa, jollakulla toisella se on ura ja kehittyminen, toisella taas se on avun antaminen kanssaihmiselle. Tavoitteista puhu-

essa täytyy kuitenkin todeta, että kenenkään tavoite ei ole epäonnistua. Tuntuu absurdilta ajatukselta, että joku ei haluaisi onnistumisia työssään. Onnistumiset antavat mahdollisuuden uusille ja vaativammille onnistumisille.

Johtamisellani haluan antaa tilaa onnistumisille. Aiemmin mainitsin maanantaista, jolloin siirsin V-sarjan kolariauton kalliin SRS-ohjainlaitteen tilausvastuun asentajalle, mikäli hän näki sen tarpeelliseksi. Minulla oli mielipide asiasta, mutta en kertonut sitä hänelle. Sanoin hänelle ainoastaan, että luotan hänen päätökseensä kuin omaani ja otan vastuun siitä, että hän tekee yhtä hyvän päätöksen kuin minä itse tekisin. Nuori asentaja hätkähti hieman vastuuta, mutta hoiti asian erityisen huolellisesti ja mallikkaasti, koki suuren onnistumisen ja pienen ylpeyden omasta päätöksestään sekä keräsi paljon itseluottamusta. Pieni ylpeys omista onnistumisistaan on tervettä.

Uskomme, että saamme työntekijöistämme parhaat puolet esille ainoastaan sillä, että saamme motivaation lähtemään heistä itsestään. Heidän täytyy itse haluta onnistumisia ja meidän täytyy antaa mahdollisuudet joko onnistua suuresti tai oppia hieman uutta.

3.5 Seurantaviikko 3

Asiakas- ja takuulaskujen tekeminen on eräs työnjohtajan tärkeimmistä tehtävistä. Päiväkirjan kolmas seurantaviikko painottuu korjaamon maaliskuun tulokseen ja sen muodostumiseen laskutuksen kannalta seurattuna.

Maanantai 28.3.2016

Pääsiäinen

Tiistai 29.3.2016

Kolmas seurantaviikko osui kuukauden viimeisille arkipäiville. Tällöin korjaamon työnjohto hoitaa kuukauden laskutuksen loppuun. Kaikki kyseisen kuukauden valmiit työt täytyy ehtiä laskuttamaan, jotta kuukauden tulos varmistuu totuudenmukaisesti.

Tiistai eteni enimmäkseen laskutuksen parissa. Olimme sopineet työnjaon, jossa minun osuudekseni muodostui pelkkä laskutus. Kolariosaston laskutus oli suhteellisen hyvin ajan tasalla, joten siirryin täysin asiakastöiden, takuutöiden ja huolenpito-sopimusten piiriin kuuluvien töiden laskutukseen.

Käytämme laskutuksessa eri työvaiheille autovalmistajien määrittelemiä ohjeaikoja. Ohjeaikalistat eri automalleille kattavat lähes kaikki työvaiheet, joita autoille voi tehdä. Mikäli aivan täsmällistä ohjeaikaa ei löydy, työnjohtajan tehtävä on soveltaa työlle käypää korjausaikaa. Laskujen rivien hinta muodostuu autovalmistajien määrittämien ohjeaikojen perusteella. Vältämme asentajan asennusaikaan perustuvaa laskutusta, mikäli työvaiheet eivät sitä erikseen vaadi tai mikäli tästä ei ole asiakkaan kanssa erikseen sovittu. Autovalmistajien ohjeaikojen avulla voimme olla varmoja, että jokainen lasku on oikeudenmukainen ja samasta työstä veloitetaan aina oikea aikamäärä. Ohjeajat muodostuvat suurien lukumäärien keskiarvoajoista kyseisille työvaiheille.

Lopullinen hinta muodostuu ohjeajan ja ajoneuvokohtaisen tuntihinnan mukaan. On ymmärrettävää, että aivan uuden kuorma-autoyhdistelmän erikoissähkötöissä on eri tuntihinta kuin 15 vuotta vanhan pakettiauton öljynvaihdossa, koska töillä on aivan eri vaatimustasot.

Autovalmistajien ohjeaikoja verrataan laskutettaessa prosentuaalisesti asentajan käyttämään työaikaan. Mikäli asentaja on ollut huomattavasti autovalmistajan antamaa ohjeaikaa nopeampi, hänen suoritustasonsa nousee yli 100 %:n ja hänen provisiopalkkionsa taso nousee. Mikäli hänen suorituksensa on keskiarvotasoa hitaampi, hänen suoritustasonsa jää alle 100 %:n ja hänen provisiotasonsa laskee. Kuukauden päätteeksi suoritustasot tarkastetaan ja palkkaus määräytyy suoritusten mukaan.

Laskuttajalle on tärkeää tietää tarkalleen, mitä asentaja on tehnyt. Mikäli pakettiauton pelkkään öljynvaihtoon on mennyt 1,5 tuntia, voidaan olettaa, että öljynvaihdossa on ollut ongelmia tai öljynvaihdon ohessa on tehty muitakin töitä. Tässä vaiheessa on ratkaisevaa, onko asiakkaan työtilaus kirjattu työmääräimelle oikein, onko asentaja kirjannut tehdyt työvaiheet oikein ja onko työmääräimelle kirjattu käytetyt varaosat oikein. Edelliseen esimerkkiin viitaten, öljynvaihdolla ja huollolla on korjaamalla suuri merkitys, vaikka moni asiakas ei eroa tunnista.

Laskutettaessa huomataan koko korjaamon prosessin toimivuus. Mikäli prosessi ei toimi, laskutus on hidasta asioiden selvittämistä. Tällöin myös suoritustasot jäävät alhaisiksi, kaikkia tehtyjä työvaiheita ei voi asiakkailta veloittaa ja varaosia jää veloittamatta asiakkailta.

Laskujen muodostaminen edistyi tänään mukavasti. Asentajien suoritustaso oli yhtä työtä lukuun ottamatta keskiarvoltaan hyvin lähellä sataa prosenttia, eli todelliset työajat osuivat hyvin lähelle tehtaiden antamia ohjeaikoja.

Yksi lasku, joka ei yltänyt suoritustasoltaan tyydyttävään tasoon, koostui Caterpillarin moottorin korjauksesta. Moottorista oli pudonnut öljynsuodatin kesken ajon ja kyseessä oli paha moottorivaurio. Olin sopinut korjauksesta noin 50 tunnin korjausajan. Aika oli asentajan kanssa yhdessä suunniteltu. Aikaa oli kuitenkin käytetty yli 70 tuntia. Varaosien osuus työmääräimellä ylitti alkuperäisen korjausarvioni täysin. Työmääräykseltä puuttui alihankintatöiden veloituksia esimerkiksi moottorin koneistuksista. Työmääräimellä ei myöskään luenut, miksi korjausaika on ylittänyt alkuperäisen arvion. Mikäli olisin laskuttanut työn alkuperäisen arvioni mukaan, olisimme jääneet työstä tappiolle. Kaikelle täytyi löytää selitykset.

Pyysin asentajan pöytäni ääreen ja kävimme työmääräimen kohta kohdalta läpi. Työvaihe kerrallaan laskimme, paljonko aikaa on käytetty kuhunkin työvaiheeseen. Tämän jälkeen vertasimme aikoja sovittuihin aikoihin. Huomasimme olevamme kustannusarvion puitteissa, mikäli puhuimme ainoastaan ennalta sovituista töistä. Olimme kuitenkin huomanneet korjauksen aikana moottorissa useampia hajonneita komponentteja, kuin ennen purkutöitä osasimme arvioida. Näistä olimme sopineet asiakkaan kanssa puhelimitse. Lisäksi vaihdoimme moottoriin kulutusosia ja muun muassa yhden männän, jossa näkyi olevan syöpymää palotilan pohjalla.

Moottorin koneistuksen alihankintakulut yritin selvittää hakemalla laskutusjärjestelmästäimme kyseisten koneistustöiden laskut. Näitä ei kuitenkaan löytynyt. Soitin moottorin koneistajalle ja kysyin laskuja tai töiden tarkkaa hintaa. Hän ei ollut ehtinyt laskea hintoja, mutta lupasi ilmoittaa ne minulle pikimmiten. Puolen tunnin päästä sain laskukopion sähköpostiini. Lisäsin alihankintakulut työmääräyksellemme. Soitin asiakkaallemme ja kävimme laskun hänen kanssaan läpi. Ensin totesimme, että olemme yhtä mieltä ennalta sovituista töistä. Sen jälkeen sovimme, että olemme yhtä mieltä myös lisätöistä ja käytetyistä varaosista. Vaikka olimme antaneet hinta-arvion, asiakas oli hieman eri mieltä lisätöiden hinnasta. Erimielisyys ei ollut kovin suuri, joten päädyimme kompromissiin, jossa annoin alennusta puolet erimielisyyden määrästä. Lopulta, kun laskun kirjoitukseen ja selvitykseen oli käytetty useita tunteja aikaa, ja kun suoritustaso oli hyvä sekä varaosat ja alihankintaveloitukset olivat kirjattuna, sain laskun lähetettyä asiakkaalle.

Tämä oli muistuttava esimerkki toimimattomasta korjaamoprosessista, jossa prosessin laiminlyöjänä on ollut työnjohtaja, varaosamyymä, asentaja, alihankkija ja asiakas. Yhden laskun kirjoittamisen aikana olisin voinut kirjoittaa noin 30 helposti kirjoitettavissa olevaa laskua. Tässäkin tapauksessa kyseessä olisi ollut kuitenkin tuhansien eurojen menetys, mikäli kyseistä työtä ei olisi selvitetty perin pohjin.

Keskiviikko 30.3.2016

Keskiviikko ja torstai olivat työvuorokalenterissani merkitty iltavuoroiksi, mutta laskutuskiiireestä johtuen tulin jo aamulla töihin.

Keskityin keskiviikkona laskuttamaan maakaasumoottorin vaihdon Mercedeksen Econic -kuorma-autoon, jonka korjaus oli saatu valmiiksi alkuviikon aikana.

Suurempia osakokonaisuuksia takuuvaurioina laskutettaessa on huolehdittava monesta ylimääräisestä työvaiheesta, joita ei tavallisemmissa töissä tule huomioida. Aloitin laskun tekemisen työvaiheiden hakemisella sekä ohjeaikojen ja todellisen työajan vertailulla. Tämä oli tässä työssä hieman hankalampaa, koska uudenmalliseen maakaasumoottorilla varustettuun autoon ei kovin kattavia ohjeaikoja ollut saatavilla. Siitä syystä minun oli käytävä jälleen asentajan kanssa jokainen työvaihe ja työvaiheen kesto läpi kohta kohdalta, jotta saimme jokaisen työvaiheen keston raportoitua tehtaalle takuuanomuksen yhteydessä.

Auto oli hinattu korjaamolle. Tarvitsin hinauksen laskukopion takuuanomuksen yhteyteen. Jokaisesta takuutapauksessa käytetystä alihankintatyöstä täytyy löytyä laskukopio, joka on liitteenä tehtaalle lähtevässä takuuanomuksessa. Löysin laskukopion helposti laskutusjärjestelmistämme.

Tein tarvittavat pyynnöt auton kantakortin muutoksesta. Kantakortti sisältää muun muassa kaikki auton tiedot eri osakokonaisuuksista, varusteista ja komponenttien sarjanumeroista. Tässä tapauksessa auton kantakortille ja varaosakirjallisuuteen on muutettava auton moottorin uusi sarjanumero sekä varmistuttava, että ajonestolaitteiden tiedot täsmäävät autoon asennettua moottoria ja moottorin ohjainlaitetta. Kaikki muutokset raportoidaan yhdellä lomakkeella.

Tehtyäni takuuanomuksen saimme kyseisestä moottorista välittömästi palautuspyynnön tehtaan tarkistuksiin. Tulostin tarkastuslistan moottorin palautusta varten. Tarkastuslistan jokaisesta laiminlyödyistä kohteesta veloitetaan korjaamolta 10-20 % moottorin runkopantien hinnasta. Tarkastuksessa käydään läpi, että kaikki osat ovat tallessa, moottorin imu puolen kanavat ovat suojatut, vauhtipyörän pinnassa on ruosteenesto, moottori on pesty eikä se sisällä öljyjäämiä. Lisäksi se valmistellaan

ja pakataan kuljetusta varten. Sain moottorin tarkistettua ja pakattua, tulostin järjestelmästäimme pakkauslistan lähetykselle ja tein rahtikirjat sekä tilasin kuljetuksen. Lähetin moottorin Vehon takuuosastolle Lommilan toimipisteeseen, josta se lähetetään takuupalautusten mukana takaisin tehtaalle tarkempia tarkastuksia varten.

Loppupäivän keskityin helpompien laskujen laskutukseen ja sain nopeasti suhteellisen kiitettävän määrän laskuja lähetettyä.

Torstai 31.3.2016

Korjaamossamme on 16 asentajaa. Osa asentajista saa valmiiksi viisi työtä päivässä, osa asentajista saa kaksi, osa yhden, osalla taas on työ, joka saattaa viedä koko viikon. Voimme puhua, että asentajaa kohden valmistuu keskimäärin n. 2-3 työtä päivässä. Päivästä riippuen, korjaamoltamme valmistuu noin 40 työtä päivittäin laskutettavaksi. Toimipisteemme prosessin tehokkuudella ja toimivuudella työnjohtaja pystyy laskuttamaan noin 50 laskua päivässä, mikäli hän tekee töitä rauhassa suljettujen ovien takana. Normaalilla 7,5 tunnin työpäivällä mitattuna työnjohtaja käyttää keskimäärin noin 9 minuuttia laskua kohden. Tosiasia on kuitenkin se, että 7,5 tunnin päivittäinen laskutus täydellisessä työrauhassa vaatii muiden töiden laiminlyöntiä, joten se ei ole käytännön oloissa mahdollista. Todellisuudessa puhelinten soidessa, asiakkaita palvellessa ja asentajia ohjeistettaessa kolme työnjohtajaa pääsee hyvin lähelle 50:tä laskua päivässä. Tästä syystä jokainen lasku on tärkeää kirjoittaa aina, kun siihen liikenee aikaa. Tuntien selvitystä vaativia työmääräyksiä ei missään nimessä saisi tulla, koska jokainen selvitystyöhön käytetty minuutti on pois tästä kriittisestä laskutuksen osa-alueesta.

Koska kyseessä oli poikkeustilanne, korjaamomme huoltopäällikkö hoiti työnjohton toimia, kun kaikki kolme työnjohtajaa alkoivat laskuttaa viimeisiä laskujaan.

Minulla oli tehokkuuskertoimien valossa huono päivä. Keskimääräinen laskutettu asentajien tehokkuus jäi tänään noin 87 %:iin. Tällaisella tehokkuudella jatkuvasti laskutettaessa laskutetuista tunneista puuttuisi yli 1/10. Se näkyisi suoraan korjaamon työmyynnin liikevaihdossa yli 10 %:n pudotuksena. Onneksi kyseessä oli vain yksi päivä. Kun noin 20 laskua oli jäljellä, jäin yksin iltavuoroon ja hoidin laskutuksen illan aikana loppuun. Kello 21:00 sain lähteä hyvillä mielin kotiin. Jälleen yksi kuukausi takana ja toimipisteelle yksi sulka hattuun lisää hyvästä tuloksesta.

Perjantai 1.4.2016

Kuukauden ensimmäisenä päivänä kriittisin työvaihe on asentajien työaikaleimauksien tarkistaminen. Asentajien palkat siirtyvät maksujärjestelmiin puolen päivän aikaan. Siihen mennessä jokaisen asentajan jokainen edellisen kuun työaikaleimaus on käytävä läpi ja jokainen epäkohta tai ristiriita on korjattava. Mikäli näin ei tehdä, palkka-ajon automatiikka saattaa keskeytyä virheeseen tai asentajalta saattaa jäädä osa palkasta saamatta hyvinkin pienen virheen vuoksi.

Teimme työnjaon, jossa toinen työnjohtaja lähti etenemään ja tarkastamaan työaikaleimauksia asentajalistamme toisesta päästä ja minä aloitin listan toisesta päästä.

Hyvin pian löysin virheen, jossa asentaja oli unohtanut leimata työpäivänsä päättyneeksi eräänä perjantaina. Työaikaleimaus jatkui koko viikonlopun läpi, kunnes hän oli maanantaiaamuna aloittanut uuden leimauksen. Tämä on eräs virhetyyppi, joka palkka-ajossa tulee vastaan, mikäli sitä ei korjata.

Lisäksi huomasin, että asentajamme eivät olleet merkinneet viikoittaisia 24/7 päivystysvuorojaan. Näiltä viikoilta maksetaan erityinen valmiuskorvaus, joten jokaiselle viikolle täytyy olla merkitty oma päivystäjänsä ennen palkan maksua. Huomasin, että kahdelta viikolta puuttuu päivystäjämerkintä. Kerroin päivystysporukan jäsenelle, että heidän pitää keskenään selvittää, kuka on päivystänyt noina viikkoina. Kun asiasta on selvyys, asianomaisten pitäisi käydä ilmoittautumassa minulle, niin merkitsen heidän päivystysvuoronsa ylös.

Toisen päivystäjän ilmoittautuessa minulle hän kertoi myös, että oli ollut tiistain ja keskiviikon välisenä yönä korjaamassa erästä autoa tien päällä, mutta oli unohtanut merkitä senkin. Näistä yöllisistä päivystyskorjauksista maksetaan asentajille erillinen lähtöraha jokaisesta lähdöstä, joten tämäkin piti merkitä ylös palkanmaksua varten.

Korjattuani kaikki muutkin epäkohdat ilmoitin kollegalleni noin kello 11:00, että minun tarkastamani työaikaleimaukset ovat kunnossa. Hän lupasi ilmoittaa palkanlaskijoille, että palkka-ajon saa meidän puolesta käynnistää.

Iltapäivällä pidimme viikkopalaverin. Edellinen kuukausi oli saatu juuri päätökseen. Lopullista tulosta emme olleet vielä vahvistettuna saaneet, koska lopulliseen tulokseen vaikuttavia tekijöitä kirjataan vielä muutama päivä. Tuloslaskelmasta puuttuvat esimerkiksi kaikki palkkakulut, koska viimeiset merkinnät tehtiin ainoastaan muutama tunti aikaisemmin. Tiedämme kuitenkin kokemuksesta kulujen määrän, jotka kohdistuvat toimipisteellemme. Pystyimme käymään tuloslaskelman ja seuraavan kuun budjetin alustavasti läpi jo tässä vaiheessa.

Viikkopalaverin pitää pääasiassa huoltopäällikkömme, mutta välillä joku työnjohtajista pitää palaverin, mikäli kyseessä on poikkeustapaus. Tällä hetkellä huoltopäällikkömme oli asiakastapaamisella, joten minä pidin viikkopalaverin.

Kävimme läpi toteutuneen liikevaihdon ja siihen johtaneet tekijät. Saavutimme meille asetetun liikevaihtobudjetin ja ylitimme sen rimaa hipoen. Sairaslomista on kertynyt yksiköllemme kohtuutonta kuormaa viime aikoina ja se näkyy työaikaraporteissa. Oletimme, että liikevaihtomme olisi ollut reilusti yli budjetoidun, mikäli työpäikkälämme, kouluissa ja päiväkodeissa ei flunssavirus olisi tartuttanut työntekijöitämme ja heidän lapsiaan. Positiivisena asiana huomautin, että olimme saaneet pidettyä ostokulut hyvin aisoissa. Kokonaisuutena tulos oli positiivinen ja siitä tunnustus kuului jokaiselle, joka sitä oli tekemässä.

Tuloslaskelman lisäksi kävimme läpi viikon yleiset asiat. Annoin jokaiselle puheenvuoron ja jokainen sai vapaasti kertoa hyviä tai huonoja asioita. Eräs asentaja huomautti, että yksi rasvaprässimme vuotaa vaseliinia todella pahasti, eikä sitä ole korjattu huomautuksista huolimatta. Toinen asentaja huomautti koko henkilökuntaa yleisestä siisteydestä. Painotin tähän väliin, että jokainen on velvollinen siivoamaan oman työpisteensä jokaisen korjatun tai huolletun auton valmistuttua. Tarvittaessa jokainen on velvollinen siivoamaan työpisteensä myös ennen työpäivän päätöstä, mikäli ajoneuvon korjaus tai huolto ei valmistu ennen seuraavaa päivää.

Annoin puheenvuoron työsuojeluvaltuutetullemme. Turvallisuudesta on aina oltava sanottavaa. Olen sanonut, että niin kauan kun toimipisteessämme työntekijöitä, meillä on myös vaaratilanteita, joten työsuojeluvaltuutetulla täytyy olla asiaa. Yksikömme työtapaturmat ovat vähentyneet koko ajan, mutta emme ole edelleenkaan tyydyttävällä tasolla ja työperäisten sairauksien ehkäisyyn ei voi ikinä puuttua liikaa.

Palaverin aikana kirjoitin aiheesta muistion. Palaverin jälkeen kirjoitin muistion tietokoneella puhtaaksi ja tallensin sen palaverimuistioille tarkoitettuun paikkaan. Palaverimuistiot ovat tärkeä osa sertifiointejamme, joten niiden on oltava aina saatavilla.

3.6 Viikon 3 analysointi

Kolmas seurantaviikko painottui vahvasti laskuttamiseen. Koska aikaisemmin mainitsemani päivittäin valmistuvien töiden määrä on käytännössä miltei sama kuin työnjohtajien tämänhetkinen maksimaalinen kapasiteetti, kuukauden viimeinen viikko painottuu aina laskuttamiseen, jotta kuukausittainen tulos saadaan kirjattua totuudenmukaisesti.

Pyysin kollegoitani pitämään kanssani pienen palaverin aiheesta viikon päiväkirjan pidon jälkeen. Analysoimme hieman, miksi valmiiden töiden laskutus ei toimi reaaliajassa, vaan joudumme lopuksi kiirehtimään, että ehdimme laskuttaa valmiit työt ennen kuukauden vaihdetta.

Sain aiheeseen seuraavia vastauksia:

1. Ohjeajat eivät täsmää käytetyn työajan kanssa.
2. Laskuttajalla ei ole tarkkaa tietoa, mitä asentaja on tehnyt.
3. Työmääräykseltä puuttuu tai siihen on kirjattu liikaa vaihdettuja varaosia.
4. Työmääräykseltä puuttuu oleellista oheistietoa. Esimerkiksi mittarilukema tarvitaan ehdottomasti takuuvaurioiden, leasingyhtiöiden maksamien ja huolenpitosopimuksen piiriin kuuluvien huoltojen ja korjausten laskutietoihin.
5. Työmääräykseltä puuttuu alihankintatöiden hintatietoja.

Minusta tuntui, että kaikki ongelmat eivät tulleet vielä ilmi. Seuraavaksi keskustelin varaosamyynnin kanssa samasta aiheesta. Häneltä sain vastauksia kysymyksiini, miksi työmääräyksillä on liikaa varaosia tai miksi työmääräykseltä puuttuu käytettyjä varaosia.

Varaosamyynnin mukaan, kun ajanvaraus tehdään, työmääräykselle ennakoidaan asiakasvalituksen perusteella tarvittavat varaosat. Ennakoidut varaosat kerätään laatikkoon, joka odottaa numeroituna huollon tai korjauksen alkamista. Mikäli asiakasvalitus on tulkittu väärin tai tulkinnan perusteella on ennakoitu väärä varaosia, ennakoitua varaosaa saattavat jäädä ennakointilaatikkoon, jolloin työmääräyksen ylimääräiset varaosat huomataan vasta laskutusvaiheessa ja tällöin jää työnjohtajan tehtäväksi palauttaa ennakointilaatikko varaosamyynnille. (Hovila 2016.)

Mikäli työmääräykseltä puuttuu varaosia, syynä on yleensä se, että tarvikevaraosasta ei ole ollut hintatietoa vielä olemassa. Varaosalasku tai hinnallinen lähete on puuttunut eikä varaosaa ole voinut kirjata työmääräykselle. Toinen mahdollisuus on, että asentaja on itse hakenut osan hyllystä tai esimerkiksi laskenut öljyt autoon suoraan korjaamon öljyhanasta. Tällaisissa tilanteissa varaosamyymjä ei luonnollisesti tiedä, että varaosa on käytetty, joten hän ei voi sitä työmääräimelle kirjata.

Käyn samat asiat läpi vielä asentajien kanssa, mutta sain heti käsityksen, mitä laskuttamisen tehostaminen ja nopeutus vaatisi. Korjaamoprosessissamme on puutteita, jotka pitää korjata ennen kuin voimme olettaa laskutuksen olevan yhtään nopeampaa. Prosessikaavio on olemassa jokaiselle tilanteelle, mutta sitä ei noudateta tarpeeksi tiukasti. Tarkemmin asiaa tutkittuani löysin konkreettisia esimerkkejä prosessin pettämisestä.

Esimerkit, jotka tulen ottamaan viikkopalavereissa esille, eivät ole sattumia. Kyseessä on systemaattisia prosessikaavion oikaisuja, jotka toistuvat useiden henkilöiden kohdalla. Useimmilla henkilöillä on prosessikaaviossa oma kohtansa, joista heidän on helppo oikaista. Kun piirsin prosessikaavion, huomasin kohtia, joista myös itse oikaisen helposti. Uskon, että moni tunnistaa kuvauksesta itsensä, kun tulen kysymään, keneltä jää helposti varaosien ennakoitilaatikko palauttamatta varaosamyymjälle työn päätteeksi.

Ensimmäiseksi minun täytyy varmistaa, että jokainen tietää oikean toimintatavan. Olemme uudistaneet prosessia radikaalisti viimeisen kahden vuoden aikana, joten kaikki työntekijämme eivät välttämättä rehellisesti tiedä, kuinka heidän tulisi toimia. Asioita pidetään myös helposti ainoastaan pieninä oikaisuina, mutta ne pienet oikaisut kasvavat varsinkin suurien töiden laskutuksissa valtavaksi työmääräksi. Laskun kirjoitus, jonka kuuluisi viedä kaksi minuuttia, vie kymmenen minuuttia. Monimutkaisen ja haastavan laskun työmäärä kasvaa samassa suhteessa, kun alun perin sen kirjoitukseen olisi kuulunut kulu vain yksi tunti.

Pidän kuitenkin positiivisena merkinä, että useimmat virheet toistuvat samojen henkilöiden kohdalla ja satunnaiset sekä muut vaikeasti jäljitettävät virheet jäävät tilastollisesti huomattavasti vähemmälle. Uskon, että saamme hyvinkin pienillä muutoksilla prosessin toimimaan huomattavasti paremmin ja tehokkaammin.

Maaliskuun laskutus onnistui euromäärissä ja tehokkuuskertoimissa mitattuna kuitenkin odotetusti. Henkilökohtaiseksi luulemani kuukauden viimeisen päivän notkahdus tehokkuuskertoimissa ei ollutkaan ainoastaan henkilökohtainen ongelmani, vaan se oli toistunut systemaattisesti jokaisella työnjohtajalla. Kysyessäni asiasta muilta työnjohtajilta tulimme tulokseen, että kuukauden viimeisenä päivänä ei ollut enää selvitystöille aikaa. Tällöin osa laskuista lähti ehkä vajaalla ohjeajalla asiakkaalle, koska mahdollisesti puuttuvia asentajien merkintöjä ei ollut aikaa enää selvittää. Kyseessä oli siis hyvin pitkälti kiireen aiheuttama notkahdus.

Henkilökohtainen laskutusmääräni oli kappalemääriltään kollegoideni alapuolella, mutta euromääräisesti olimme kaikki hyvin pitkälti samoissa lukemissa. Tämä ilmiö toistuu monena kuukautena. Laskutan usein haastavia, mutta isoja laskuja. Mikäli kollegani laskuttaa päivässä kiitettävän 50 laskua ja minä laskutan ainoastaan 20-30 laskua, minun laskuttamien laskujen joukossa saattaa olla ison moottori- tai kolarivaurion korjauslasku, joka korjaa liikevaihdon määrän hyvin lähelle muiden tuloista.

Henkilökohtainen laskutusmäärä ei kuitenkaan ole se asia, mitä seuraamalla saamme asian sujumaan nopeammin. Jokainen tekee niin paljon kuin osaa ja ehtii, mutta nyt tarvitsemme hetken katsoaksemme kokonaisuutta hieman kauempaa, jotta näkisimme metsän puiden seasta. Mikäli teemme työtä jatkuvasti kiireellä ja ylitämme teoreettisen kapasiteettimme, emme ehdi nähdä mitä teemme väärin. Meidän täytyy kyetä järjestämään aikaa, jotta ehdimme näkemään, miksi meidän kiireemme ylipäättään syntyy.

Kiire on oravanpyörä, joka johtaa huolimattomuuteen. Huolimattomuus johtaa virheisiin. Virheillä on tapana kertaantua ajan kuluessa ja asioiden edetessä. Kertaantuneiden sekä kasvaneiden virheiden korjaus vie paljon aikaa ja tämä aiheuttaa kiireen, joka vain kasvaa kasvamisestaan, ennen kuin joku pysäyttää sen. Meidän on pysäytettävä se nyt.

3.7 Seurantaviikko 4

Työnjohtajan toimenkuvaan kuuluu olla myös ammattitaitoinen asiakaspalvelija ja ammattitaitoinen myyjä. Päiväkirjaosion neljäs viikko paneutuu työnjohtajan toimiin asiakaspalvelijana.

Maanantai 4.4.2016

Maanantaina pääsimme palaamaan akuuttien kiireiden jälkeen normaaliin päivärytmiin. Yksi työnjohtajistamme ohjasi korjaamohallin toimia, minä ohjasin asiakaspalvelutiskillä asiakas- ja puhelinliikennettä ja yksi työnjohtaja tuli iltapäivällä ohjaamaan iltavuoron toimia.

Asiakaspalvelijan toimet näyttävät ammattitaitoisuutemme ulospäin. Asiakaspalvelijan epäonnistuesssa ammattitaitoisuus ei välity asiakkaille, vaikka kaikilla muilla osa-alueilla olisi onnistuttu täydellisesti. Mikäli korjauksessa epäonnistutaan tai korjauksen aikana sattuu vakavia virheitä, asiakaspalvelijan täydellisellä onnistumisella saatetaan saada tilanne rauhoitettua.

Otin ensimmäiset asiakkaamme vastaan heti seitsemän jälkeen. Tarkistin asiakasvalitukset ja kysyin ongelmista mahdollisia lisätietoja. Alkuperäisen ongelman tai huoltotarpeen kartoituksen jälkeen kyselin asiakkailta vielä muita mahdollisia korjauksen tai huollon tarpeessa olevia paikkoja. Kaikki asiat eivät aina tule mieleen ajanvarausta tehdessä puhelimen välityksellä, joten kasvokkain on aina hyvä tarkistaa, onko työtilauksella kaikki tarpeellinen.

Aamulla puhelin alkoi soimaan nopeaan tahtiin heti kun puhelinlinjat aukesivat. Puhuessani puhelimeen huomasin tietokoneeni ruudulta, että useita puhelujä jää tällä hetkellä vastaamatta, koska puhelimeemme ovat varattu. Kaikki vastaamattomat puhelut jäävät onneksi tietokonejärjestelmäämme talteen, joten soitin ihmisille takaisin sitä mukaa kuin ehdin.

Takaisinsoitto antaa monelle ihmiselle yllättävän positiivisen kuvan. Yleinen mielipide puhelinpalvelulinjojen odotusmusiikeista on todella negatiivinen. Kun asiakas on odottanut linjan aukeamista viisi minuuttia, hän sulkee puhelimen turhautuneena ja päällimmäiseksi jää hyvin negatiivinen tunne. Kun hänelle soitetaan takaisin ja

pahoitellaan, että tavoittamisemme oli hetki sitten mahdotonta, hän yllättyy positiivisesti takaisinsoitosta ja pääsemme usein rakentamaan uutta tilannetta täysin neutraalilta pohjalta.

Asiakaspalvelun ohessa yritin löytää korjaamoprosessistamme poikkeamia, mutta tänään kaikki sujui oppikirjan mukaan. Korjaamohallin toiminnasta vastaava työnjohtaja oli tarkistanut, että jokaisessa valmiissa ja palautettavassa työmääräyksessä oli kaikki tarvittava informaatio eivätkä ne sisältäneet virheitä. Hän toi minulle valmiita ja tarkastettuja työmääräyksiä pöydälleni. Sain ilmoittaa asiakkaalle, että auto on valmis ja sain kirjoittaa aiheesta laskun tai käteiskuitin saman tien ja toivottaa asiakkaille hymyssä suin oikein mukavaa päivänjatkoa.

Sain puhelun paikallisen sairaanhoitopiirin ensihoidosta vastaavalta kenttäjohtajalta. Heillä oli yksi auto hajonnut ja se oli ajamassa kohti korjaamoa. Vaikka heillä yleensä on autoja varattu tällaisia tilanteita varten, tänään oli päivä, jolloin korvaavia autoja ei liennyt, vaan hän pyysi pikaista apua. Tällaiset tilanteet priorisoidaan muiden edelle. Pelastusajoneuvot yritetään saada toimintakuntoisiksi niin nopeasti kuin mahdollista varsinkin silloin, jos saamme viestin, että korvaavia autoja ei ole saatavilla.

Normaalisti kirjaisin työmääräykseen asiakkaan kuvauksen auton viasta, mutta tein tällä kertaa pienen poikkeuksen. Pyysin kenttäjohtajalta saada ensihoitoyksikön suoran puhelinnumeron, jotta voisimme valmistautua paremmin kyseisen yksikön auton korjaukseen. Olen työtehtävässän huomannut usein, että mitä useampi välikäsi työtilausta käsittelee, sitä enemmän työtilauksesta puuttuu tietoa tai tieto on muuttunut. Tässäkin tapauksessa sain ajoneuvon kuljettajalta huomattavasti tarkemman vikakuvauksen, kuin olin saanut heidän esimieheltään. Kuljettajan kanssa keskusteltuani, ymmärsin hyvin pikaisesti, missä vika todennäköisesti on. Sain häneltä myös hyvin tarkan saapumisajan korjaamolle.

Toimitin työmääräyksen tarkalla kuvauksella korjaamohallia ohjaavalle työnjohtajalle. Keskustelimme hänen kanssaan hetken aiheesta ja totesimme olevamme yhtä mieltä todennäköisestä vikapaikasta. Hän lupasi noutaa varaosat valmiiksi ja järjestää yhdelle mekaanikoista aikaa korjata vika, kunhan auto saapuu paikalle.

Ambulanssi saapui sovittuun aikaan. Otin asiakkaat vastaan ja pyysin heiltä allekirjoituksen työtilaukseen. Koska kello oli hyvin lähellä puolta päivää, kysyin, olivatko he jo pitäneet lounastaukonsa. Koska he eivät olleet vielä ehtineet pitää ruokatuntiaan, annoin heille sijaisauton hetkeksi lainaan, jotta he pääsevät käymään lounastauolla. Tänä aikana me saimme korjata heidän autonsa. Kun he tulivat takaisin, auto oli pihalla korjattuna ja he saivat jatkaa matkaansa huomattavasti odotettua nopeammin. Tässä tapauksessa koko korjaamomme näytti ammattitaitomme ulospäin sillä, että jokainen asiaan osallistunut hoiti työvaiheensa juuri siten kuin kyseiset työvaiheet pitää hoitaa.

Iltapäivällä sain puhelun, että eräässä aamulla korjaamassamme pakettiautossa palaa moottorielektroniikan vikavalvaja ja auto on hyvin tehoton. Ajoneuvo oli ollut samanlaisen vikakuvauksen vuoksi juuri aamulla korjattavana. Asiakas oli luonnollisesti tuhtunut.

Kuuntelin asiakkaan tuhtuneisuutta hetken ja tilanteen rauhoituttua kysyin, olisiko asiakkaallamme mahdollisuutta tuoda ajoneuvoa korjaamollemme uudelleen. Hän kertoi, että hän pääsee tulemaan heti, mutta hän ei pääse tulemaan enää myöhemmin. Auton olisi oltava huomenna kunnossa. Toivotin hänet tervetulleeksi kymmenen minuutin päästä ja annoin tapauksen esitiedot korjaamon työnjohtajalle.

Asiakas saapui korjaamolle ja ilmapiiri oli edelleen negatiivinen. Asiakkaan mielestä kyseessä on sama vika, koska auto käyttäytyy juuri samalla tavalla kuin aikaisemmin vian ilmetessä. Kun sain puheenvuoron, selitin rauhallisesti ja selväsanaisesti, että autossa on mekanismi, joka sytyttää moottorin elektroniikan vikavalvon ja rajoittaa tehomäärää saman verran elektroniikan viasta riippumatta. Vika täytyi tutkia ennen kuin pystymme ottamaan asiaan enempää kantaa. Tarjosin hänellä kuitenkin ilmaista sijaisautoa korjauksen ajaksi, mutta hän kieltäytyi siitä tässä vaiheessa, koska hän oli yrittäjä, jonka kaikki työkalut olivat autossa. Hän ei voisi tehdä töitä ilman autoaan.

Aamulla olimme vaihtaneet hänen autoonsa hiukkasloukun paine-erotunnistimen, joka mittaa hiukkasloukun täyttöasteen mittaamalla pakokaasun paineen ennen hiukkasloukkaa ja sen jälkeen. Nyt mekaanikkomme huomasi heti koeajolla, että

kaasua painettaessa moottorilasta kuuluu kovaa suhinaa. Ajettuaan auton nosturille, hän huomasi, että ahtopaineletku oli osittain irti välijäähdyttimestä ja suhinan aiheutti ahtopainevuoto. Hän korjasi liitoksen, liitti testilaitteen autoon ja perusasetti ilmamäärämittarin adaptaatioarvot aivan kuten kyseisessä tapauksessa kuuluukin.

Vika ei liittynyt millään tavalla aamulla korjattuun vikaan. Pyysin asentajaa vielä varmistumaan tästä. Hän tarkasti, että hiukkasloukun paine-erotunnistin toimii moitteettomasti. Koska ahtopaineletku kiinnittyy välijäähdyttimeen letkukiinnikkeellä, joka on rakennettu kyseisen letkun sisään, emme voineet vaihtaa kyseistä letkukiinnikettä uuteen, vaan pistimme irronneen letkun vanhalla kiinnikkeellä kiinni. Kerroin asiakkaalle, että sama liitos tulee irtoamaan todennäköisesti uudelleen.

Kävin asiakkaan kanssa läpi, että kyseisen ahtopaineputken joutuu vaihtamaan kokonaisuudessaan, jotta liitos pysyy tiiviisti kiinni eikä irtoa. Asiakas oli edelleen sitä mieltä, että putki oli irronnut aamuisen korjauksen vuoksi, vaikka mekaanikkomme oli työskennellyt aivan eri komponentin parissa. Sain asiakkaan kanssa tehtyä sopimuksen, että korjaamomme maksaa tämän pienen korjauksen, jotta hän pääsee jatkamaan matkaansa. Hän kuitenkin varasi uuden ajan kyseisen ahtopaineputken vaihdolle ja oli tyytyväinen, että pääsi heti korjaamolle ja vika saatiin heti kuntoon.

Minä olin tyytyväinen, koska sain varattua asiakkaalle uuden ajan. Mikäli en olisi tullut asiassa hieman vastaan ja luvannut korjaamomme maksavan tämän kymmenen minuutin mittaisen korjauksen, asiakas ei olisi varannut uutta korjausaikaa, emmekä olisi saaneet myytyä hänelle kyseisen korjauksen varaosia.

Asiakaspalvelu on hyvin usein tasapainottelua myynnin edistämisen kulujen ja todellisen myynnin tulojen välillä. Lyhytnäköisyys ei toimi, mikäli yritys ei omista monopoliasemaa. Kun kyseessä on terve asiakassuhde, jossa asiakas todella tuntee saavansa rahoilleen vastinetta ja yritys tuntee saavansa työllensä palkkion, asiakassuhteeseen pitää panostaa puolin ja toisin. Asiakas ei saa ikinä kokea, ettei hänestä välitetä.

Tiistai 5.4.2016

Tiistai jatkui hyvin pitkälle samaan malliin kuin edellinenkin päivä. Aamun rutiinitöiden jälkeen soitin asiakkaalle, joka oli käynyt edellisenä päivänä ahtopainevuodon vuoksi korjaamolla. Kysyin, toimiiko auto moitteettomasti. Hän kertoi, että auto toimii nyt moitteettomasti. Hän myös epäili jatkokorjauksen tarvetta. Kerroin hänelle, että se on hänen oma päätöksensä, mutta suosittelin varaosan vaihtoa niin pian kuin hänen puolestaan vain on mahdollista, koska kyseisen liitoksen pettäessä ajo saattaa keskeytyä pahimmassa tapauksessa kokonaan. Päädyimme pysymään asiakkaan kanssa aiemmin sovitussa suunnitelmassa. Hän tulee vaihtamaan ahtopaineputken seuraavalla viikolla.

Aamulla asiakkaamme toi kuorma-autoyhdistelmän meille katsastusta varten. Olimme sopineet, että hoidamme katsastuksessa tarvittavien tarkastusten ja niihin liittyvien dokumenttien teon sekä käymme katsastamassa yhdistelmän paikallisella katsastuskonttorilla. Olin kysynyt aamulla asiakkaalta, oliko hän havainnut autossa mahdollisesti katsastukseen liittyviä vikoja. Hänen mielestään auto toimii normaalisti eikä katsastusta varten tarvitse korjata mitään.

Korjaamoja ohjaava työnjohtaja toi minulle aamupäivän aikana viat, joita kyseisestä yhdistelmästä oli löytynyt. Vikalista oli valtava. Vikoja oli noin kymmenen ja niiden vakavuustaso vaihteli aina palaneesta polttimosta väljentyneisiin alustan osiin ja toimimattomiin pyöräjarruihin. Pyysin kollegani laatimaan töistä kustannusarvion ja mahdollisen korjausaika-arvion, ennen kuin soitin asiakkaalle.

Kun sain arviot, soitin asiakkaallemme. Hän vaikutti todella yllättyneeltä. Olimme varanneet aikaa asiakkaan kertoman mukaan, eli oletimme, että meidän ei tarvitsisi korjata juuri mitään. Olimme varautuneet noin tunnin mittaisiin korjauksiin, joiden aikana ehtisimme vaihtaa palaneet polttimot ja tehdä tarvittavat pienkorjaukset. Kerroin, että emme ehtisi tänään korjata kyseisissä vikoja. Annoin asiakkaallemme kaksi vaihtoehtoa. Jos aloittaisimme korjauksen heti, ja auto voisi olla perjantaina valmis, koska tämä viikko oli varattu hyvin pitkälti täyteen. Tämä ei asiakkaalle sopinut.

Toinen ehdottamani vaihtoehto oli, että asiakas toisi yhdistelmänsä korjattavaksi ensi viikolla, jolloin voisimme panostaa korjaukseen kolme asentajaa yhdeksi päiväksi. Tällöin saisimme työn valmiiksi yhden korjauspäivän aikana. Asiakkaan huoli

oli, että auton katsastusaika päättyy torstaina, eikä ensi viikon aika sovi siksi suunnitelmiin.

Kerroin hänelle, että voimme korjata liikenneturvallisuutta vaarantavat jarruviat tänään. Asiakas kertoi, että tämä järjestely riittää hänelle. Hän käyttää auton katsastuskonttorilla. Koska muut viat eivät olleet liikenneturvallisuutta vaarantavia, hän oletti, että nämä viat täytyy korjata kuukauden kuluessa ja hän saa ajaa autolla ensi viikkoon asti.

Peruin katsastuskäynnin ja kerroin kollegalleni, että järjestää niin paljon mekaniikkoja kuin mahdollista korjaamaan kyseistä autoa. Tällöin ehtisimme korjata liikenneturvallisuuden vaarantavat viat ennen iltaa.

Iltapäivällä automyyjämme tuli pyytämään, että asentaisimme uuteen pakettiautoon vetokoukun, kylkiputket ja etupäähän lisävalot sekä lisävalojen kannakeraudan. Lisäksi autoon olisi asennettava lisälämmittimen kaukosäädin.

Pyysin auton rekisterinumeroa. Hän ei tiennyt sitä, koska autoa ei ollut vielä rekisteröity. Pyysin auton valmistenumeron. Hänellä ei ollut valmistenumeroa juuri nyt saatavilla, vaan hän kertoi, että se on musta, aivan uusi Mercedes-Benz Sprinter. Kysyin, pyydänpö mekaniikka arvaamaan pihastamme oikean auton vai toimittaako hän meille valmistenumeron. Tarkistin tilanteen ja pihassamme oli kolme autoa, jotka sopivat kuvaukseen. Hän huomasi itse saman asian ja meni tietokoneelle tarkastamaan oikean auton tiedot.

Automyynti sisäisenä asiakkaanamme on monesti eräs vaikeimmista asiakkaista. Kun istumme kuuloetäisyydellä toisistamme, syntyy mielikuva, että pystymme oletamaan, mitä toinen osapuoli haluaa. Olettamukset ovat kuitenkin yleensä väärässä. Korjaamalla syntyy helposti olettamus, että automyyjät ovat osanneet kertoa kaiken oleellisen ilman lisäkysymyksiä. Automyyjillä on olettamus, että korjaamalla tiedetään mitä he haluavat.

Tämä ristiriita on aiheuttanut välillä pahoja puutteita tilauksissa. Joskus töitä on tehty myös väärään autoon. Näistä syistä en ota automyyjältä tilausta vastaan ennen kuin

tilaus on täydellinen. En tahdo olla töykeä tai epäystävällinen, mutta kokemukseräinen tieto opettaa, että kiireessä ja vajailla tiedoilla tehtyjen tilausten työt onnistuvat huomattavasti huonommalla prosentilla.

Asiaa helpottaa se, että työn tilaajana on kuitenkin työkaveri, jonka kanssa voimme keskustella asian vaatimalla tavalla. Mikäli meistä tuntuu, että tarvitsemme paperilomakkeet kommunikointiin, molemmat ymmärtävät tilanteen eikä kumpikaan ota sitä epäkohteliaisuutena. Molemmat ymmärtävät, että molemmat osapuolet haluavat tehdä vain mahdollisimman hyvän tuloksen ja siksi työyhteisön sisäisiä keskusteluja käydään. Sisäisten asiakkaiden työtilaukset ovat yhtä kriittisiä työn onnistumisen kannalta kuin ulkoistenkin asiakkaiden työtilaukset. Koska teemme töitä automyyntin hallinnoimiin autoihin joka päivä, väärillä toimintatavoilla toimittaessa epäonnistumisen riski on suuri.

Saimme työtilauksen tehtyä ja automyyjä ilmoitti, että auton olisi oltava valmis viimeistään torstaina. Hän luovuttaa auton iltopäivällä. Tämä oli niin hyvä tieto korjaamollemme, että erikseen kiitin sen kertomisesta ja kirjasin sen työmääräimelle.

Varasin pakettiautoasentajalle auton varusteluun aikaa koko torstain, mutta koska en uskonut sen riittävän, varasin muutaman tunnin vielä keskiviikollekin. Varustelutöissä tapahtuu usein myös huomattavaa työmäärän kasvua, koska autojen ostajat ilmoittaa usein haluamistaan lisävarusteluista vielä juuri ennen auton luovutusta, kun he tulevat hakemaan autoa. Tähän on aina hyvä varautua. Tälläkin toiminnalla rakennamme korjaamokuvaa uudelle asiakkaallemme sekä autamme myyntiosastoa rakentamaan kuvaa vaivattomasta ja helposta auton ostosta. Ennen kaikkea annamme asiakkaalle kuvan automyyntin ja korjaamon saumattomasta yhteistyöstä.

Keskiviikko 6.4.2016

Keskiviikkona kuorma-autoyrittäjä, jonka auto oli ollut edellisenä päivänä katsastus-tarkistuksessa ja jarrujen korjauksessa, soitti minulle. Hän kertoi, että oli saanut kat-sastuskonttorilta hyväksytyn leiman, mutta rekisteriotteessa oli monta merkintää vi-oista, jotka olisi korjattava kuukauden kuluessa. Katsastuksessa oli huomautettu myös yhdestä uudesta viasta, jota emme olleet huomanneet. Lisäsin tämän vian työmääräyksellemme. Vahvistimme seuraavan viikon korjausajan, jolloin useampi asentaja ehtii korjaamaan autoa. Oletettavasti saamme kaiken korjattua yhden päi-vän aikana.

Asiakas kysyi vielä lopullista hinta-arviota. Olimme tehneet hinta-arvion jo edelli-senä päivänä, mutta olin unohtanut kertoa sen hänelle. Kerroin arvion hänelle. Hän ei ollut uskoa kyseistä hinta-arviota oikeaksi, koska se oli niin korkea. Perustelin hinta-arvion kertomalla tarjouksen sisällön ja lisäsin, että tämä arvio ei koske kat-sastusmiehen löytämiä lisätöitä. Asiakkaamme kysyi, onko tarjoukseen huomioitu mahdolliset varaosa-alennukset. Kerroin, että saan annettua hieman varaosista alennusta, mutta koska kyseessä on korjaus, joka sisältää todella paljon työtunteja ja halpoja varaosia, alennuksien prosentuaalinen osuus kokonaishinnasta jää hyvin pieneksi.

Koska kyseessä on asiakassuhde, joka on rakennettu terveelle pohjalle ja on tuot-tava molemmille osapuolille, lupasin selvittää, paljonko saisin annettua hinnasta eri-koisalennuksia. Pidin aiheesta pienen palaverin esimieheni kanssa ja hän antoi mi-nulle hintarajat, joiden sisällä saan toimia. Mikäli tämä ei riitä, lasku on mahdollista jakaa kahteen osaan, joissa molemmissa on maksuehtona 14 päivää. Oletuksena maksuehto luottoasiakkaillemme on 7 päivää.

Soitin asiakkaalle takaisin ja keskustelimme hinnasta. Hän kertoi näkemyksensä. Hänen näkemyksensä hinnasta kohtasi hyvin tarkasti minun ja esimieheni näke-mykseen. Koska me pääsimme hinnasta yhteisymmärrykseen erikoisalennuksilla, hän ei kokenut maksuaikaehtojesi muutoksia tarpeellisiksi.

Hyvin pian eräs asiakkaistamme tuli yrityksemme aulaan ja antoi paikallisen leipo-mon tuoreita leivonnaisia kiitokseksi hyvästä työstä. Tiesin, että olin keskustellut

asiakkaan kanssa aikaisemminkin, mutta en millään muistanut, miksi olimme korjanneet hänen autoaan. Jouduin pahoittelemaan muistiani ja kysymään mistä olemme moisen tunnustuksen ansainneet. Hän naurahti ja esitteli itsensä uudelleen sekä muistutti kolarikorjauksessa olleesta uudesta Mercedeksen V-sarjan tilataksista, joka oli ollut korjauksessa useamman viikon. Nolostuin hieman kun en tunnistanut asiakasta heti, mutta kun hän oli esittelemässä itseään, tiesin kyllä jo kenen kanssa puhuin.

Koska minulla sattui olemaan hiljainen hetki, kysyin, olisiko asiakkaallamme ollut hetki aikaa juoda kuppi kahvia. Hän suostui ja istuuduimme aulamme odotustilan sohville. Tarjosin hänelle tuoreita leivonnaisia, jotka hän oli itse tuonut. Hän naurahti ja kiitti kohteliaasti. Loput leivonnaiset veisin mekaanikoillemme.

Keskustelimme autosta ja sen toiminnasta kolarin jälkeen. Asiakkaamme oli hyvin tyytyväinen työmme laatuun. Hän sanoi, että itse ei huomaa mitään korjauksen jälkiä. Hän oli myös keskustellut kolarikorjausten ammattilaisten kanssa ja kaikki olivat olleet sitä mieltä, että korjauksen laatu on mallikasta. Asiakkaamme pelko oli ollut, että aivan uuden auton korjauksen jälki ei välttämättä ole sellaista, mitä aivan uusi auto vaatii. Pelko oli osoittautunut vääräksi.

Keskustelimme yrittämisestä ja erityisesti taksialan menneistä ja tulevista muutoksista. Keskustelimme heidän yrityksensä toimintatavoista, periaatteista ja tavoitteista. Nautin suuresti, kun saan kuulla asiakkaiden kertomana, kuinka he näkevät maailman tällä hetkellä. Mikäli en tiedä, kuinka asiakasyrityksemme kokevat yrittämisen näinä vuosina, kuinka voisin palvella heitä niin, että täyttäisin heidän toivonsa. Tahtoisin pyrkiä usein pois normaalista asiakkaan ja palveluntarjoajan mallista ja nähdä asiakkaamme kumppaneina. Emme voi rakentaa kumppanuutta asiakkaidemme kanssa, mikäli emme tunne syvämmällä heidän toimialaansa, yrityksen tilannetta, tarpeita ja tavoitteita. Saimme molemmat kymmenen minuutin keskustelusta todella paljon uutta tietoa ja uskon, että jatkossa toimintatapamme kohtaavat entistäkin paremmin.

Muiden asiakaspalvelutöiden ohessa soitin eräälle asiakkaallemme, jonka auto oli kolarikorjauksessa. Puoliperävaunun vetoauto oli niin pahasti kolaroitu, että se ei

valmistunut vielä pitkään aikaan. Olimme kuitenkin saaneet hieman uusia tietoja vakuutusyhtiöltä sekä uusia tietoja varaosien toimitusajoista ja hinnoista. Vaikka mikään näistä ei muuttanut auton korjaussuunnitelmia mihinkään suuntaan, soitin asiakkaalle ja kerroin uudet tiedot. Kun auto on korjaamolla pitkään, mutta korjaamolta ei kuulu mitään, asiakkaalle saattaa tulla mielikuva, ettei mitään tapahdu, vaikka auton ympärillä kuhisisi mekaanikkoja, työnjohtajia ja varaosamyymiä aamusta iltaan. Puhelu, joka sisältää uusimmat tiedot ja tarvittavat päivämäärät, kertoo asiakkaalle, että hänen autonsa korjaus edistyy ja hänestä välitetään.

Kävin iltapäivällä esimieheni kanssa edellisen kuun vahvistuneen tuloksen läpi. Tulokseen oli lisätty palkkakuluja ja osuuksia yhteisistä menoista. Vahvistettu tuloslaskelma näytti juuri siltä kuin olimme olettaneetkin. Läsna olleiden mekaanikkojen tehokkuudet olivat hyviä, mutta koko korjaamon mekaanikkojen tehokkuus jäi matalammaksi kovien sairaslomalukujen vuoksi. Budjetoitu liikevaihto oli kuitenkin ylittynyt rimaa hiipoen myös vahvistetussa tuloslaskelmassa.

Palaverin jälkeen aloin valmistautumaan poistumiseeni, koska minun täytyi ajaa vielä illan aikana koulutukseen Suomen toiselle puolelle. Koulutus alkoi aikaisin aamulla, joten minun oli ajettava paikkakunnalle jo edellisenä iltana. Seuraavat kaksi päivää olisin koulutettavana ja minulla oli muutama pieni työ, jotka oli hoidettava vielä tämän viikon aikana. Sain akuutit työtehtävät hoidettua ja aloitin siirtymisen toimipisteeseemme Lommilaan.

Torstai 7.4.2016

Koulutus

Perjantai 8.4.2016

Koulutus

3.8 Viikon 4 analysointi

Viikko neljä kului pitkälti asiakaspalvelutöissä. Asiakaspalvelu on eräs korjaamon tärkeimmistä tekijöistä, koska asiakaspalvelija on korjaamon kasvo korjaamon ulkopuolelle. Lisäksi asiakaspalvelija hoitaa prosessin kannalta ehkä tärkeintä osa-aluetta. Hän kirjaa ajanvaraukseen auton tiedot ja asiakkaan työtilauksen. Vaikka molemmat toimet kuulostavat yksinkertaisilta, ne eivät aina sitä ole.

Mitä jos asiakas ei muista autonsa rekisterinumeroa ajanvarauksen yhteydessä? Mikäli toimintatapa tällaisissa tilanteissa on väärä, on mahdollista, että asiakas turhautuu asiakaspalvelijan tivatessa turhia yksityiskohtia, vaikka asiakkaan autossa on vakava vika.

Mikäli asia taas hoidetaan liian leväperäisesti, on mahdollista, että korjausajan koittaessa korjaamolla työskennellään väärän auton parissa. On useita tapauksia, joissa asiakas on muistanut ajanvarauksen yhteydessä esimerkiksi autonsa rekisteritunnuksen kirjainosan. Tällöin auto on otettu korjattavaksi ulkoisten tuntomerkkien ja rekisteritunnuksen kirjainosan perusteella, mutta todellisuudessa kyseessä on ollut edelleen väärä auto.

Samat säännöt pätevät asiakkaan työtilaukseen. Nykyään asiakkaat saavat internetistä paljon tietoa. Osa tiedosta on oikeaa, mutta suuri osa tiedosta on myös harhaanjohtavaa ja siksi siihen on suhtauduttava kriittisesti. Asiakaspalvelijan on tiedostettava asiakkaan tarve ja hänen on tiedostettava, että asiakkaan alkuperäinen työtilaus ei ole aina sama kuin asiakkaan tarve.

Työtilausta muotoiltaessa on muistettava, että asiakkaan työtilauksen mukainen toiminta on asiakkaan maksettava. Työtilauksen ulkopuolista työtä asiakkaan ei tarvitse maksaa. Mikäli asiakkaan työtilaus kirjataan asiakkaan toiveen mukaan siten, että se ei kuitenkaan vastaa asiakkaan tarpeita, saatetaan joutua tilanteeseen, jossa työtilauksen mukaisen työn tekeminen on täysin turhaa vian korjauksen kannalta. Tällöin todellisen vian korjaus on tilauksen ulkopuolista työtä ja vaatii uuden työtilauksen.

Keskustelu asiakkaan kanssa työtilausta tehdessä osoittautui tälläkin viikolla monesti koko korjauksen tärkeimmäksi työvaiheeksi. Asiakaspalvelijana yritin aina esittää tarkentavia avoimia kysymyksiä. Liian tarkat kysymykset viasta johdattelevat asiakasta ja siksi niitä ei tulisi käyttää (Katajisto 2013). Kokemus tuo varmuutta, mutta huomasin tällä viikolla, että kokemus toi muutamassa tapauksessa ehkä jopa hieman ylimielisyyttä autojen vikoja kohtaan. Huomasin muutaman kerran, että esitin kysymyksiä asiakkaillemme yleisten vikojen oireiden perusteella, koska oletin tietäväni vian. Yllätyksekseni huomasin, että vika olikin jossain muualla ja asiakas oli vastannut epäröiden myöntävästi kysymyksiini, vaikka todellisuudessa niihin olisi pitänyt vastata kieltävästi. Liian itsevarma asiakaspalvelija saa asiakkaan kääntymään puolelleen, vaikka se ei suinkaan olisi tarkoitus. Tästä syystä keskityn entistä tarkemmin avoimiin kysymyksiin kuten kuinka, koska, millainen ja miten.

Asiakas ei myöskään monesti tunnista tarvettaan kaikelle, jonka asiakaspalvelija voi pienen keskustelun perusteella jo arvata. Tällä viikolla asiakas tuli ja pyysi autoonsa öljynvaihdon, koska oli matkaamassa Lappiin talvilomansa ajaksi. Kysyin, tarvitseeko hän muuta. Vastaus oli kieltävä. Kysyin kuitenkin vielä uudelleen, että olisiko mukava lähteä matkaan uudet pyyhkijänsulat asennettuna ja tarkistaisimmeko, että autossa on valot kunnossa, nestetasot kunnossa ja varmistaisimmeko, että jarrut riittävät koko matkan ajaksi. Asiakas katsoi minua hetken ja antoi luvan tehdä kaiken. Lisäsin työt työtilaukseen.

Asiakaspalvelijan tehtävä on palvella asiakasta niin hyvin kuin mahdollista. Eri organisaatioiden myyntikoulutuksissa puhutaan lisämyynnistä. Tämä on mielestäni hieman vanhanaikainen ja tungetteleva käsite. Edellisessä tilanteessa koin palvelevani asiakasta niin hyvin kuin pystyn ja se tuotti lisää myyntiä yrityksellemme. Mikäli asiakaspalvelija yrittää tuottaa rahaa liian karkealla lisämyynnillä, hän todennäköisesti epäonnistuu. Mikäli asiakaspalvelija yrittää tuottaa arvoa korjaamokäynnille kartoittamalla asiakkaan tarpeita ja palvelemalla asiakasta tarpeiden mukaan, hän todennäköisesti tulee tuottaneeksi myös rahaa lisämyynnillä, vaikka ei sitä ensisijaisesti hakenutkaan.

Tähän liittyy ikuinen liikemaailman ongelma. Täytyykö asiakkaan maksaa pyydetty hinta vai täytyykö myyjän saada laskettua hinta sille tasolle, että se sopii asiakkaan

kokeman palvelun tai tuotteen arvoon? Pohdin tätä usein ja pohdin tätä erityisesti tällä viikolla kun kuorma-autoyhdistelmän katsastuskunnostuksen hinnasta sovittiin.

Hintakeskusteluissa yritän muistaa, että hinta määräytyy asiakkaan saaman arvon mukaan. Kun kuulen jonkun sanovan, että moni ajattelee aina vain hintaa, en malta olla kommentoimatta tähän. Miksi ostaa kalliimmalla, jos saman tuotteen tai palvelun saa halvemmalla jostain muualta? Tähän saan usein vastauksen, että toinen hinta on kalliimpi, koska se sisältää paljon enemmän palvelua tai paremmat tuotteet verrattuna halvempaan vaihtoehtoon. Tietääkö asiakas toisen vaihtoehdon olevan sisällöltään parempi? Mikäli asiakas ei ole tietoinen, hän luulee saavansa saman palvelun tai tuotteen halvemmalla toisaalta ja seuraa halvempaa hintaa. Mikäli asiakas on tietoinen kaikesta tästä lisäsisällöstä, mutta seuraa silti halvempaa hintaa, voidaan esittää kysymys: Onko lisäsisältö lisähinnan arvoinen?

Autokorjaamon asiakkaan kokema arvo ei perustu pelkkään auton korjauksen onnistumiseen. Se perustuu myös esimerkiksi vaivattomuuteen, helppouteen ja joustavuuteen. Se perustuu myös siihen, kuinka positiivinen tai negatiivinen asiakaspalvelija hänet on ottanut vastaan. Se perustuu siihen, kuinka asiakaspalvelija on häntä kohdellut. Mikäli kaikki asiakkaan odotukset auton korjauksen helppoudesta, joustavuudesta ja nopeudesta on ylitetty, hän maksaa pyydetyn hinnan ja asioi myös uudelleen, koska kokee saaneensa koko hinnan edestä palvelua. (Immonen 2013.)

Toinen ostohinnan määrittäjä on ostajan omistama rahamäärä. Mikäli ostajalla ei ole rahaa, mutta hän tarvitsee palvelun, hän luonnollisesti protestoi hintaa vastaan, vaikka hänen mielestään arvo vastaakin pyydettyä hintaa. Näissä tapauksissa harkitsen hintaa tapauskohtaisesti esimieheni kanssa.

Keskustelen päivittäin pienyrittäjien kanssa. Näen kymmeniä pienyrityksen omistavaa kuorma-autoilijaa päivittäin. He ovat korjaamon elanto. He elättävät korjaamomme ja korjaamomme pitää heidän autonsa tien päällä hankkimassa tuottoa. Elämme aikaa, jolloin kuljetusalan pienyrityksillä rahat ovat erityisen tiukassa. Mikäli nämä samat yritykset eivät tuota, korjaamomme ei tuota. Mitä paremmin nämä yritykset tuottavat, sitä enemmän korjaamot tuottavat. Näissä tapauksissa yrittäjä kokee saavansa arvoa halvasta hinnasta enemmän kuin hyvästä palvelusta. Tällöin kysymys kuuluu, haluammeko me korjata auton alennushinnoin vai viekö yrittäjä

auton korjattavaksi johonkin halvempaan paikkaan. Näissä tapauksissa pohdin usein, kuinka kumppanuuksia parhaiten rakennetaan.

Kävin tälläkin viikolla läpi muutaman hieman hankalan asiakaskohtaamisen. Päiväkirjaosiossa kirjoitinkin tapauksessa, jossa sama auto joutui käymään saman oireen vuoksi korjaamalla kahdesti samana päivänä. Kyseessä oli kuitenkin eri vika molemmilla kerroilla. Näiden tapausten hoito kuuluu autokorjaamon työnjohtajan toimiin. Vaikeita ja kiusallisia tapauksia on aina ollut ja niitä tulee todennäköisesti aina olemaan.

Auto ei ole ihmisille pelkkä esine. Autoon sisältyy tunteita. Auto on monelle ihmiselle asia, joka mahdollistaa vapauden ja liikkumisen. Auto on monesti eräs normaalituloisen ihmisen suurimmista yksittäisistä hankinnoista. Auton korjaus ja huolto saattaa syödä normaalituloisen ihmisen kuukausipalkan käytettävissä olevasta osasta suurimman osan tai enemmänkin.

Korjaamon epäonnistuminen auton huollossa tai korjauksessa saattaa olla asia, jonka asiakas voi kokea erittäin raskaana asiana. Syitä voi olla monia. Eräs asiakkaamme kysyi minulta, että jos korjauksesta pitää maksaa 1 000 euroa, voisinko edes yrittää pysyä aikataulussa. Asiakas on aina oikeassa. Tässäkin tapauksessa asiakas oli oikeassa. Onko kohtuullista velkoa asiakkaalta 1 000 euroa ja pilata hänen aikataulunsa? Ei ole.

Asiakaspalvelijana yritän muistaa, että vaikka osa ihmisistä ilmaisee pettymyksensä henkilökohtaisesti asiakaspalvelijaa kohtaan, se johtuu tunnelatauksesta, joka on latautunut korjattavaan autoon, korjauksen vaatimaan rahaan ja liikkumisen mahdolluuteen. Kun yhden tunnelataukseen johtavista tekijöistä poistaa, tilanne saattaa helpottua huomattavasti. Kun auto valmistuu korjaamolta, hinnasta sovitaan tuntuvaa alennusta tai asiakas saa sijaisauton omansa tilalle, negatiivinen tunnelataus poistuu. Tällöin keskustelussa on jälleen kaksi samanarvoista ihmistä.

Kun asiakaspalvelija ymmärtää, mistä asiakkaan käytös syntyy, hän osaa pitää päänsä kylmänä, vaikka kuulisi rankkaakin henkilökohtaista solvausta. Asiakkaan suuttumusta tai vihaisuutta ei saa ikinä vähätellä. Mikäli asiakas on tuohtunut, hä-

nellä on siihen usein syy. Asiakaspalvelijan täytyy pystyä suodattamaan tunnelauksen epäolennainen asia tärkeän tiedon seasta pois ja ymmärtää suuttumuksen perimmäinen syy (Immonen 2013).

Asiakkaalla, joka joutui käyttämään autoaan korjaamolla kaksi kertaa samana päivänä, suuttumuksen syy oli se, että hänen mielestään emme korjanneet vikaa kuntoon ensimmäisellä kerralla. Vaikka vika ei ollutkaan toisella korjauskerralla samassa komponentissa, ei asiakaspalvelija voi käyttää tätä tekosyynä asiakkaan suuttumuksen ohittamiselle. Asiakas koki samat oireet autossaan kaksi kertaa, joten on luontevaa olettaa, että autossa on sama vika toistamiseen. Asiakkaan ei kuulu tietää auton moottorinohjauksen suojausmekanismeja vian sattuessa ja siksi suuttumus on aivan luonnollinen reaktio. Asiakaspalvelijan pitää tiedostaa tämä ja palvella asiakasta näiden tietojen perusteella.

Itse odotin, että asiakkaan suuttumus hieman laantuu, jotta sain tilaisuuden selittää asiakkaalle, mistä identtiset oireet johtuvat. En ottanut asiaan kantaa ennen lisätutkimuksia, koska se on mahdotonta. Asiakkaan täytyy kuitenkin ymmärtää, miksi työnjohtaja ei ota kantaa hänen ongelmaansa ennen lisätutkimuksia. Hän ei tee sitä vältelläkseen vastuutaan. Hän ei ota kantaa oireen perusteella, koska tietää autossa olevan satoja vikoja, jotka voivat laukaista kyseisen mekanismin ja aiheuttaa asiakkaan mainitsemat oireet.

Koin viikon aikana myös miellyttävän hetken, kun asiakkaamme palkitsi meidät paikallisen leipomon tuotteilla. Kiitokset kuuluvat yleensä mekaanikoille, joten yleensä pyydän auton korjanneen mekaanikon paikalle. Tällä kertaa kyseinen mekaanikko oli kuitenkin talvilomalla, joten välitin kiitoksen hänelle tekstiviestillä.

Asiakaspalvelijan käyttäytyminen kiitoksen vastaanottajana on yhtä tärkeää kuin käyttäytyminen asiakasreklamaation vastaanottajana. Epäonnistunut kiitoksen vastaanotto saattaa jättää asiakkaalle todella ikävän kuvan korjaamosta. Olin lähellä pilata koko kiitoksen, koska en tunnistanut asiakasta. Mielestäni toimin oikein, kun olin rehellinen ja pahoittelin, etten muista mitä korjaustapahtumaa kiitos koskee. Tästä syntyi oikein antoista keskustelu puolin ja toisin. Tämä oli antoisimpia kahvitaukojani asiakkaan kanssa pitkään aikaan.

Asiakkaat arvostavat aikaa ja välittämistä. Yritän osoittaa välittämistä niin paljon kuin kanssakäymisissämme osaan. Ikävä kyllä, sekin jää monesti kiireen jalkoihin ja huomasin tälläkin viikolla, että positiivisuuteni ja välittämiseni vaihtui kiireen ja painostuksen vuoksi neutraaliksi rutiinien hoitamiseksi.

Toivoisin, että minulla olisi myös enemmän aikaa asiakkaillemme. Pieni kahvihetki asiakkaiden kanssa ajankohtaisista yrityksen, autoalan tai muuten vain päivän puhutuimmista asioista antaa heille paljon paremman kuvan asiakaspalvelustamme, korjaamosta ja yrityksestämme kuin kylmä tervehdys tiskillä.

Olen sanonut, että kuka vain oppii ottamaan asiakkaat vastaan ja kirjaamaan auton korjaamon työjonoon. Mikäli asiakas tulee korjaamolle suuttuneena auton hajottua tien päälle ja aikataulun petettyä, vain ammattitaitoinen asiakaspalvelija hoitaa auton pikimmiten korjattavaksi ja huomaa asiakkaan lisäpalvelun tarpeet, jotka hoidetaan samalla korjaamokäynnillä. Kun tämä alun perin suuttunut asiakas lähtee korjaamolta hymyillen ja vihellellen, ammattitaitoinen asiakaspalvelija tietää onnistuneensa palvelun tasossa.

4 POHDINTA

Päiväkirjaopinnäytetyön aikana perehdyin syvällisesti omaan työskentelyyni hyötyajoneuvokorjaamon työnjohtajana. Suhtauduin päiväkirjan pitoon aluksi hieman kriittisesti, mutta jo ensimmäisiä päiväkirjamerkintöjä kirjoittaessani huomasin, että päiväkirjan pitäminen auttaa hahmottamaan omia käyttäytymismalleja ja auttaa sitä kautta oikaisemaan virheitä, joita ei aikaisemmin ole omassa käyttäytymisessään huomannut.

Ilman päiväkirjaa tehty analyysi auttaa asiassa eteenpäin, mutta päivien aikana tapahtuu useita tilanteita, joita olisi mahdotonta muistaa jälkikäteen. Tällöin oppiminen näiden tilanteiden kautta olisi mahdotonta. Analyysi auttoi minua kehittämään työsäni ja päiväkirjaosion kirjoittaminen tuki analyysejä loistavasti.

Huomasin oppivani jatkuvasti omasta käyttäytymisestäni enemmän varsinkin johtamisen ja asiakaspalvelun aiheista kirjoittaessani. Viikon tapahtumien analysointi oman päiväkirjan pohjalta auttoi suhtautumaan kriittisesti omiin toimintatapoihini. Huomasin, että kanssakäymiseni ihmisten kanssa niin asiakaspalvelu- kuin johtamistilanteissakin muuttui analysoinnin seurauksena, koska aloin itse ymmärtämään paremmin, mitkä ovat kyseisen vuorovaikutustilanteen päämäärät ja kuinka niihin päästään.

Koin, että päiväkirjani pohjalta oli antoisaa käydä menneitä tapahtumia läpi myös kollegoideni kanssa. Keskustelin muutamasta analysointiosioista lähimmän esimieheni ja muutaman lähimmän kollegani kanssa. Huomasin, että epäonnistumisten jälkeen asiaa on välittömästi vaikea avata virheiden kartoittamiseksi. Kun epäonnistumisista on päiväkirjamerkintä, joka voidaan käydä läpi esimerkiksi viikon kuluttua, ajatukset ovat selkeytyneet ja jokaisen kritiikki omaa toimintaa kohtaan on asiallisemmalla tasolla. Epäonnistuminen lataa jokaiseen ihmiseen tunnelatauksen ja ihminen siirtyy helposti puolustuskannalle omaa toimintaansa kohtaan. Kun asiat voidaan käydä läpi myöhemmin tilanteen rauhoituttua, jokaisen on helpompi katsella omaa sekä muiden toimintaa hieman etäämmältä.

Edellä mainituista syistä johtuen koin päiväkirjan pitämisen arvokkaana. Mikäli jokin asia tuntui vaikealta analysoida, jatkoin päiväkirjan pitoa, mutta jätin asian analysoimisen myöhäisemmäksi. Koin, että en voi analysoida aiheita riittävän luotettavasti, mikäli aihe herättää minussa vahvaa tunnetta suuntaan tai toiseen. Halusin, että pystyn ajattelemaan asioista neutraalisti, ennen kuin analysoin niitä.

Analysointini tuntui tuottavan minulle parhaat tulokset erityisesti asiakaspalvelun ja johtamisen saralla. Olen sisimmässäni tiennyt, kuinka ihmisten kanssa pitäisi asioita viedä eteenpäin, mutta päiväkirjan myötä minulla oli mahdollisuus käydä omat vuorovaikutustapani syvällisesti läpi. Olen aina tiennyt, että käyttäydyn eri ihmisten kanssa hieman eri tavalla. Nyt minulla oli mahdollisuus tutustua, mistä se johtuu ja se avasi hieman silmiäni. Erilaisten ihmisten kanssa toimiessa on tietysti suotavaakin mukautua tilanteeseen, mutta kun ymmärtää oman käyttäytymismallinsa paremmin, on helpompaa suhtautua omaan luonnolliseen mukautumiseensa. Tätä kautta oppi paremmin ymmärtämään, miksi esimerkiksi varautuneen ihmisen kohtaaminen on vaikeaa täysin avoimesti ja helposti muuttuu itsekin kovin varautuneeksi. Kuitenkin pienellä itsetutkiskelulla omaa käyttäytymistään pystyy muuttamaan siten, että varautuneenkin ihmisen saa muuttumaan huomattavasti avoimemmaksi ja rennommaksi.

Kollegani pitivät antoisana aihetta, jossa analysoin korjaamon kannattavuutta, lasituksen tehokkuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Ymmärrän kiinnostuksen, koska tämä aihe pureutuu suoraan siihen faktaan, paljonko korjaamo saa tehtyä tulosta. Tarkoitukseni oli analysoida omaa henkilökohtaista toimintaani. Keskustelin aiheesta kuitenkin kollegoideni kanssa ja aihepiiristä virkosi monta hyvää keskustelua koko työnjohdon toiminnasta ja korjaamon prosesseista. Minun päiväkirjani avulla pystyimme käymään asioita myöhemmin yrityksen sisäisesti läpi.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö auttaa opiskelijaa kehittymään omassa työnkuvassaan parhaiten, mikäli hänellä on kiinnostusta, intoa ja rohkeutta katsoa omaa toimintaansa kriittisesti ja halua oppia tätä kautta. Myös onnistumisien analysointi auttaa eteenpäin. Kun osaa kartoittaa onnistumiseen johtaneet osatekijät, miksi ei voisi onnistua myös seuraavalla kerralla? Minä koin tämän jakson aikana sekä onnistumisia että epäonnistumisia. Koin niitä todella paljon. Siksi voin myös sanoa, että opin tästä todella paljon.

LÄHTEET

Ahola, R. 2016. Tuotepäällikkö. Veho Oy Ab. Puhelinkeskustelu 21.3.2016

Assistor Oy. Ei päiväystä. Assistor Oy. [Verkkosivu]. [Viitattu 24.10.2016]. Saatavana: <http://www.assistor.fi/assistor>

GS1. GS1 Data Matrix Guideline. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 7.12.2016]. Saatavana: www.gs1.org/docs/barcodes/GS1_DataMatrix_Guideline.pdf

Hovila, J. 2016. Varaosamyyjä. Veho Oy Ab. Keskustelu 4.4.2016.

Immonen, P. 2013. Senior Consultant. Mercuri International Oy. Myynti korjaimolla. Luento 23.10.2013.

Jalonen, J. & Lampi, I. 2012. Menestyksen Pelikirja. [Verkkokirja]. Jyväskylä: Docendo. [Viitattu 15.6.2016]. Saatavana ellibs.com verkkopalvelusta.

Katajisto, R. 2013. Kenttäpäällikkö. Veho Oy Ab. Mercedes-Benz työnjohtajan asiakastyöskentely. Luento. Certified Service Advisor -koulutus. 4.9.2013. Mäntsälä.

Mercuri International Oy. 2013. Johtajan toimenpiteet – tyylit ja roolit käytännössä. Luentomoniste 10.6.2013. Yrityksen sisäinen.

Vanhanen, A., Felt, E., Laaksonen, M. 2016. 500 suurinta: Kasvun himo puuttuu. Talouselämä 21/2016, 25.

Veho Oy. Veho vuosikatsaus 2015. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 24.10.2016]. Saatavana: https://www.veho.fi/globalassets/yhteiset/veho_vk2015_fin_low.pdf