

Juho Mäntylä

Uuden autovalmistajan huoltoedustus Raskone Oy:lle

Seinäjoen toimipiste

Opinnäytetyö

Kevät 2010

Tekniikan yksikkö

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

Auto- ja työkonetekniikan suuntautumisvaihtoehto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

Koulutusyksikkö: Tekniikan yksikkö

Koulutusohjelma: Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikan suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Juho Mäntylä

Työn nimi: Uuden autovalmistajan huoltoedustus Raskone Oy:lle

Ohjaaja: Lasse Tarhala

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 48

Liitteiden lukumäärä: 9

Tämän työn tehtävänä on suunnitella Raskone Oy:n Seinäjoen palvelupisteelle uuden autovalmistajan huoltoedustus. Huoltoedustuksella korjaamo saa luvan suorittaa jonkin automerkin virallisia huoltoja ja korjauksia. Huoltoedustuksen saaminen vaatii yritykseltä aina investointeja ja lisäkouluttamista, joilla pyritään pitämään palvelun taso korkealla ja työn laatu hyvänä.

Autovalmistajan korjaamolle laatimassa huoltoedustussopimuksessa on vaatimuksia, jotka korjaamon tulee täyttää saadakseen edustus. Näin autovalmistaja pystyy toteamaan korjaamon olevan laadukas ja toiminnaltaan kilpailukykyinen muiden korjaamojen kanssa.

Sopimuksessa korjaamo lupautuu kehittämään ja hoitamaan liiketoimintaansa autovalmistajan vaatimin menetelmin ja raporttoimaan toiminnasta autovalmistajalle. Korjaamon toimintaa seurataan erilaisin mittarein ja toimintaa kehitetään sen mukaan asiakasystävällisemmäksi.

Nyky-yhteiskunnassa asiakaspalvelu ja markkinointi ovat jatkuvasti tärkeämmässä roolissa toimivaa korjaamoja ajatellen. Korjaamon tulee jatkuvasti pyrkiä saamaan uusia asiakkaita ja huolehtimaan, että nykyisetkin asiakkaat pysyvät jatkossa asiakkaina. Työssä tutustutaan myös hieman markkinointiin ja asiakaspalveluun ja siihen, kuinka uuden merkin asiakkaita voitaisiin houkuttaa asiakkaiksi Raskone Oy:lle.

Asiasanat: edustus, huolto, korjaamo, vaatimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Engineering

Degree programme: Automotive and Transportation Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Juho Mäntylä

Title of the thesis: Manufacturer Service Agency to Raskone Oy

Supervisor: Lasse Tarhala

Year: 2010

Number of pages: 48

Number of appendices: 9

The intention of this thesis is to plan a new service agency to the Raskone Seinäjoki agency. With the service agency, the service station is authorized to service and repair the vehicles of the manufacturer. For getting this agency, the service station has to invest and educate a lot which is necessary for keeping the quality of work high.

The manufacturer has some demands what the service station has to execute before it gets an agency. With those demands the manufacturer can verify that the service station has the possibilities to compete with other repair shops.

With the contract the service station promises to develop its business in a way that the manufacturer demands. The service station also has to report to the manufacturer. The quality of work of the service station can be measured with various measures and in order to develop its operations to become more customer friendly.

Today the customer service and marketing is in a very important role for a well functioned repair shop. The service station must constantly get new customers and take a good care of old customer as well. We examined also the Raskone way to market the new manufacturer car service for new customers.

Keywords: agency, service, repair shop, demands

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

SANASTO

| | |
|--|----|
| 1 RASKONE OY | 10 |
| 2 ASIAKASPALVELU JA MARKKINOINTI | 11 |
| 2.1 Asiakaslähtöinen palvelu..... | 11 |
| 2.2 Markkinointi | 12 |
| 2.3 Mainonta | 13 |
| 3 VAATIMUKSET | 16 |
| 3.1 Sopimuskorjaamon vaatimusluokka | 16 |
| 3.1.1 S1-taso..... | 16 |
| 3.1.2 S2-taso..... | 16 |
| 3.1.3 S3-taso..... | 17 |
| 3.2 Sopimuskorjaamon toiminta ja organisaatio..... | 17 |
| 3.2.1 Henkilökunta, koulutus ja osaaminen..... | 17 |
| 3.2.2 Työntekijän perehdyttäminen | 18 |
| 3.2.3 Tietoliikenne..... | 18 |
| 3.2.4 Identifiointi..... | 18 |
| 3.2.5 Markkinointi ja viestintä | 19 |
| 3.2.6 Asiakastyytyväisyys | 20 |
| 3.2.7 Liiketoimintaa koskevat asiat | 20 |
| 3.2.8 Ympäristöpolitiikka | 21 |
| 3.2.9 Laatu järjestelmä..... | 21 |
| 3.2.10 Työnsuojelu..... | 22 |
| 3.2.1 Tuotteet ja valvonta..... | 22 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.3 | Korjaamorakennuksen tilat ja työpisteet..... | 22 |
| 3.3.1 | Myymäla-, asiakas- ja toimistotilat..... | 23 |
| 3.3.2 | Ulkoalueet..... | 23 |
| 3.4 | Sopimuskorjaamon varustus..... | 24 |
| 3.4.1 | Rakennuksessa olevat kiinteät laitteet..... | 24 |
| 3.4.2 | Työkalut ja testilaitteet..... | 24 |
| 3.4.3 | Huolto- ja korjausohjemateriaali..... | 24 |
| 3.4.4 | Huoltoauto..... | 25 |
| 3.5 | Varaosavarasto..... | 25 |
| 3.5.1 | Varaosat ja myynti..... | 26 |
| 3.5.2 | Varaosien palautusjärjestelmä..... | 26 |
| 3.6 | Sopimuskorjaamon toiminta ja palvelut..... | 27 |
| 3.7 | Käyttöturva ja takuu..... | 27 |
| 3.8 | Erilaiset autovalmistajan määrittämät kampanjat..... | 27 |
| 4 | TOTEUTUS..... | 29 |
| 4.1 | Kannattavuus ja autokanta..... | 29 |
| 4.2 | Raskoneen taso..... | 29 |
| 4.3 | Auditointi..... | 30 |
| 4.4 | Organisaatio..... | 31 |
| 4.5 | Laatujärjestelmä ja ympäristöpolitiikka..... | 32 |
| 4.6 | Seinäjoen toimipiste ja palvelulupaus..... | 33 |
| 4.7 | Koulutus ja osaaminen..... | 34 |
| 4.7.1 | Työntekijän perehdyttäminen..... | 34 |
| 4.7.2 | Työvaatetus..... | 35 |
| 4.8 | Korjaamorakennus, tilat ja ulkoalueet..... | 35 |
| 4.8.1 | Myymäla- ja asiakastilat..... | 38 |
| 4.8.2 | Varaosat ja – myynti..... | 41 |
| 4.9 | Sijainti..... | 43 |
| 4.10 | Korjaamon varustus..... | 44 |
| 4.11 | Huoltoauto..... | 46 |
| 4.12 | Mainonta..... | 46 |
| 5 | POHDINTA..... | 47 |
| | LÄHTEET..... | 48 |

LIITTEET

LIITE 1: Tietoliikennelaitteet ja ohjelmistot

LIITE 2: ISO 9001-laatusertifikaatti

LIITE 3: ISO 14001-ympäristösertifikaatti

LIITE 4: Ongelmajätökaavio

LIITE 5: Korjaamon pohjapiirros

LIITE 6: Alihankintasopimus

LIITE 7: Palautelomake

LIITE 8: Perusvarusteet

LIITE 9: Erikoistyökalut

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Korjaamopalveluiden organisaatiokaavio | 31 |
| Kuvio 2. Materiaalipalveluiden organisaatiokaavio..... | 32 |
| Kuvio 3. Laatu- ja ympäristöjärjestelmän tasot..... | 33 |
| Taulukko 1. Mainonnan muodot..... | 12 |

SANASTO

| | |
|----------------------|--|
| Auditointi | Selvitys siitä, kuinka hyvin laatujärjestelmän vaatimukset on yrityksessä toteutettu. |
| Laatujärjestelmä | Laatujärjestelmällä ohjataan yrityksen toimintatapoja |
| RTT | Raskoneen toimintatapakäsikirja (laatukäsikirja) |
| Vaatimusluokka | Vaatimusluokalla määritellään sopimuskorjaamon tason, jonka perusteella korjaamo toimii. |
| Ympäristöjärjestelmä | Ohjaa yrityksen ympäristöhuollon toimintatapoja |

1 RASKONE OY

Raskone Oy on Suomen suurin ajoneuvo- ja työkonetaluston kunnossapitoon erikoistunut yritys. Raskoneella on palvelupisteitä yhteensä 30 kappaletta 23:lla eri paikkakunnalla ympäri Suomea. Yrityksen monialaisesta osaamisesta kertoo se, että yrityksellä on merkkiedustuksia niin henkilöauto-, hyötyajoneuvo- kuin myös työkon- ja varustelupuolelta. Raskone Oy hoitaa muun muassa Helsinki-Vantaan lentokentän kaiken maalaitehuollon ja korjaukset. Raskone Oy -organisaatioon kuuluu Raskone Oy-korjaamopalvelujen lisäksi Easy Km -leasingpalvelut ja Pajakulma-päällirakennemuolto ja -valmistus. Seinäjoen Raskoneen palvelupisteellä vahvuuksia kiihtyvässä korjaamokilpailussa ovat koko konsernin mukaiset monimerkkiedustukset sekä 24 tunnin päivystys. Lisäksi muita vahvuuksia ovat pitkät aukioloajat sekä laaja ja toimiva huolto- ja varaosaverkosto. (Raskone Oy, [Viitattu 31.3.2010])

Seinäjoen palvelupiste sijaitsee Kapernaumin teollisuusalueella osoitteessa Teollisuustie 30. Seinäjoen toimipisteen merkkiedustuksiin kuuluvat Iveco-, MAN- sekä Renault-kuorma-autot, Focolift-nostolaitemuolto, Närko-päällirakennemuolto ja perävaihtumuolto, Wabco Service sekä Carrier-kylmälaitehuolto. Raskoneen Seinäjoen palvelupisteessä työskentelee kaksi työjohtajaa, varaosamies sekä yhdeksän asentajaa kahdessa vuorossa.

2 ASIAKASPALVELU JA MARKKINOINTI

2.1 Asiakaslähtöinen palvelu

Uusi huoltoedustus vaatii yritykseltä osaavaa asiakaspalvelua, joka mahdollistaa uuden edustuksen kilpailukyvyyn ja on kaikkein tärkein osatekijä hankittaessa yhteyksiä uusiin asiakkaisiin.

Asiakaspalvelulla on nykyään koko ajan suurempi merkitys kaikille yrityksille. Palvelun tarkoitus yrityksessä vaikuttaa yrityksen tai organisaation palvelun merkitykseen. Kaupan alan yrityksissä palvelussa yhdistyvät asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen ja tuotteiden saatavuus. Palvelu ei pelkästään koostu asiakkaan ja henkilökunnan vuorovaikutuksesta, vaan myös tuotevalikoimasta, kaupan siisteydestä ja järjestyksestä sekä henkilökunnan yleisestä toiminnasta. Ulkoisessa markkinoinnissa lupausten pitäminen ja toteutuminen ovat palvelutapahtuman tärkeimpiä tavoitteita. Monesti vaikka jokin yritys mainostaa ja hoitaa palveluaan hyvin täsmällisesti ja laadukkaasti, asiakas saattaa silti käyttää jotain toista yritystä. Tämä johtuu ihmisten erilaisuudesta ja siitä, millainen mielikuva hänellä on eri yrityksistä. Myös periaatteet ovat vahvasti mukana yrityksen valinnassa. Yrityksen tulee luoda asiakkailleen positiivisia mielikuvia palvelusta ja toimivuudesta. Asiakkaalle syntyneisiin odotuksiin tulee vastata, ja näin kasvattaa luottamusta asiakkaan ja yrityksen välillä. Yrityksen tulee kaikilla palvelun osa-alueilla korostaa asiakkaan näkemystä toiminnasta ja näin saada asiakas kokemaan yritys hänen omaksi osto- tai, tässä tapauksessa, huolto paikakseen. Ei siis tarvita muuta kuin luoda asiakkaalle mielikuva yrityksestä ykkösenä, parempana kuin muut. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 9.)

Palvelualan yrityksessä kaupankäynnin kohde on itse palvelutapahtuma. Asiakas maksaa ammattilaiselle osaamisesta ja palvelusta, nykyään ei enää riitä tekniset

taidot korjata tuote, vaan tarvitaan myös kommunikaatiotaitoja ja yrityksen asiakaspalvelijoiden oikeanlaista asennoitumista antamaan palvelua oikealla tavalla. (Korkeamäki ym. 2000, 11.)

Yrityksen edullisin tapa ylittää asiakkaan odotukset on erinomainen asiakaspalvelu. Toisaalta tämä on myös haasteellisin tapa. Yritysten välisessä kilpailussa erittäin hyvä ja laadukas palvelu on valttia koko ajan kehittyvässä yhteiskunnassamme. Palvelu on ihmisten tekemää osaamista omalla alallaan. Sitä ei pysty kopioimaan ja siksi yrityksen, jolla on hyvä maine palvelussa, tulee huolehtia henkilökuntansa palvelumotivaation säilyttämisestä. (Korkeamäki ym. 2000, 11.)

Asiakaslähtöisen palvelun peruslinjat tulisi määritellä jo liikeideassa. Näin asiakaspalvelu on helpompi siirtää käytäntöön oikeita menetelmiä hyödyntäen. Hyviä menetelmiä tähän ovat oikeat koulutukset, toimiva työhön perehdyttäminen ja toiminnan jatkuva seuranta. Jokaisella asiakaspalvelutehtävässä olevalla täytyy olla selkeä käsitys asiakkaiden oikeanlaisesta kohtelusta, jotta asiakaspalveluun suunnitellut tavoitteet tulee täytettyä. Nyky-yhteiskunnassa asiakas maksaa mieluummin hieman ekstraa miellyttävästä palvelusta kuin hieman vähemmän tyykeästä palvelusta. Jokainen palvelutapahtuma on erilainen ja tilannekohtainen. Asiakaspalvelun kehittäminen alkaa mietittäessä asiakkaan tärkeyttä yritykselle ja siellä palveleville henkilöille. Loppujen lopuksi asiakas on kuitenkin yleensä se joka palvelusta maksaa. (Korkeamäki ym. 2000, 12.)

2.2 Markkinointi

Markkinointi on keskeisin käsite yritystoiminnassa. Palveluyrityksissä jokaisen työntekijän tulee ajatella markkinointihenkisesti. Nykyään ankara kilpailu markkinaosuuksista ja asiakkaiden euroista erottaa aika pitkälle yritykset, joissa on systemaattista asiakastarpeista lähtevää markkinointia niistä yrityksistä, joissa sitä ei ole. Jokaisessa palvelutilanteessa asiakas kohtaa työntekijän eli asiakaspalvelijan. Tämän kohtaamisen tuloksena asiakas muodostaa käsityksen yrityksestä. Henki-

lökunnan tiedot, taidot, asenteet ja työmotivaatio sekä työpaikan ilmapiiri ovat hyvässä asiakaspalvelussa ratkaisevia. Asiakaspinnassa toimivan henkilön hyvin tehdyn työn kannalta on tärkeää, että henkilö tekee ennalta monia markkinointiin liittyviä asioita. (Korkeamäki ym. 2000, 71.)

Markkinointia käsitellään yrityksissä kaikissa sen vaiheissa, aina liikeidean suunnittelusta ja testauksesta asiakkaan jälkihoitoon asti. Huoltosopimus tai yrityksen perustamissuunnitelma voidaan tehdä pelkästään sen varassa, että yrityksen palveluille on kysyntää. Tällöin yrityksen tulee miettiä myös imagotavoitetta. Imagotavoitteessa päätetään, millaisen mielikuvan yritys haluaa itsestään antaa asiakkaalleen. Kun toiminta perustetaan, tulee miettiä, onko markkinoilla tilaa toiminnalle tai tuotteelle. Tällöin tullaan suunnittelemaan myös kilpailuetu, jolla asiakkaita pyritään saamaan. Yrityksen toiminnalle tulee asettaa oikeat kannatus- ja tulostavoitteet. (Korkeamäki ym. 2000, 71.)

Markkinointisuunnitelma kertoo, miten rahalliset tavoitteet tullaan tulevaisuudessa toteuttamaan vuositasolla. Yrityksen täytyy myös tehdä yksityiskohtaisia toimenpidesuunnitelmia viikko- ja kuukausitasolle. Toimenpidesuunnitelmilla tarkoitetaan erilaista mainontaa, kampanjoita, tapahtumia ja myynninedistämistoimenpiteitä, joilla pyritään saamaan lisää asiakkaita ja säilyttämään vanhoja ja toimenpidesuunnitelmat konkretisoidaan budjeteiksi ja tulostavoitteiksi. Asetettuja tavoitteita ja suunnitelmia seurataan systemaattisesti kassavirran, tunnuslukujen ja asiakaspalautteiden avulla. Tulosten perusteella voidaan tehdä toimintatapaan tarvittavia muutoksia. (Korkeamäki ym. 2000, 71.)

2.3 Mainonta

Mainonnan avulla kerrotaan asiakkaalle yrityksestä, sen markkinoimista palveluista ja tuotteista sekä näihin liittyvistä tarjouksista. Näitä tietoja asiakas voi sitten käyttää hyväkseen tehdessään ostopäätöksiä. Yrityksen näkyvin viestintäkeino on mainonta. Kilpailun ollessa kovaa, tulee asiakkaita palvella yksilöllisemmin ja sen

mukaan viestintää muutetaan. Silloin suunnitellaan pienemmille kohderyhmille juuri heidän tarpeitaan vastaavia kampanjoita. (Korkeamäki ym. 2000, 162.)

Mainonnalla on erilaisia muotoja, joilla tarkoitetaan keskenään samankaltaisia mainonnan muotoja. Ne ovat seuraavanlaisia:

1. Mediamainonta

- sanoma-, aikakausi- ja ammattilehti-ilmoittelu
- televisio-, elokuva- ja radiomainonta
- ulko- ja liikennemainonta

2. Suoramainonta

- osoitteellinen
- osoitteeton

3. Muu mainonta

- toimipaikkamainonta
- messumainonta
- sponsorointi
- www-sivut

Taulukko 1. Mainonnan muodot. (Korkeamäki ym. 2000, 162.)

Yritykset kilpailevat asiakkaiden huomiosta kilpailevien yritysten lähettämien viestien kanssa. Jos kampanjan halutaan toimivan ja onnistuvan tavoitteiden mukaisesti, tulee sen erottua muusta massasta. Tutkimuksen mukaan kuluttaja muistaa 2–3 % näkemistään mainoksista. (Korkeamäki ym. 2000, 165.)

Kampanjan suunnittelu on vahvalla pohjalla, jos se aloitetaan arvioimalla yrityksen kilpailutilanne. Tämän avulla suunnitellaan markkinointitapa, joka voidaan sitten

jakaa vuoden aikana useampaan kampanjaan. Yrityksen näkökulmasta kampanjalla suunnitellaan myyntiä ja ajoitetaan erilaisia kokonaisuuksia. Yksittäisissä kampanjoissa tulee näkyä yrityksen muu markkinointi ja niiden tulee sointua yhteen. Kampanjalle asetetaan tavoitteet ja se kestää vain rajoitetun ajan. Se kohdistetaan tietyille asiakasryhmälle. Kun kampanja on valtakunnallinen, se suunnitellaan yhteistyössä maahantuojan, tukkuliikkeen, valmistajan tai tavaratoimittajan kanssa. (Korkeamäki ym. 2000, 165.)

3 SOPIMUSKORJAAMON VAATIMUKSET

3.1 Sopimuskorjaamon vaatimusluokka

Sopimuskorjaamon vaatimusluokat on jaoteltu kolmeen eritasoiseen luokkaan. S1, S2 ja S3 ovat tasot, joissa kussakin pätee eri vaatimukset korjaamon varustelusta, laatu järjestelmästä ja muista erilaisista muutoseikoista. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 5.)

3.1.1 S1-taso

S1-tason sopimuskorjaamon on täytettävä kaikki valmistajan määrittelemät S1-tason sopimuskorjaamoon kohdistuvat vaatimukset. S1-vaatimustaso on kaikkein kattavin kolmesta vaatimusluokasta. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 5.)

3.1.2 S2-taso

S2-tason sopimuskorjaamoon kohdistuvat vaatimukset ovat vähäisemmät kuin S-1 tasoon kohdistuvat vaatimukset ja S2-tason sopimuskorjaamon on täytettävä kaikki kyseiset valmistajan määräämät vaatimukset. S2-taso poikkeaa S1-tasosta muutoseikkojen, kuten ulkoasun, myymälän ja piha-alueen suhteen, mutta varustuksen ja ammattitaidon on oltava samaa tasoa kuin S1-tason sopimuskorjaamolla. S2-tason sopimuskorjaamot voivat poiketa toisistaan, mutta niiden on täytettävä huoltosopimuksen mukaiset ehdot. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 5.)

3.1.3 S3-taso

S3-tason sopimuskorjaamoon kohdistuvat vaatimukset ovat vähäisimmät, mutta sen on täytettävä valmistajan antamat S3-tason vaatimukset. S3-taso voi välittää varaosia ja avustaa hätätapauksissa. S3-tason korjaamon koulutustaso ei tarvitse olla niin korkealla kuin kahdessa edellisessä vaatimustasossa. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 6.)

3.2 Sopimuskorjaamon toiminta ja organisaatio

Organisaation toimintaa sopimuskorjaamo kuvaa organisaatiokaavion avulla. Kaaviossa ilmoitetaan konsernin johto ja toiminnot. Organisaatiokaavion tulee olla esillä ja saatavilla kaikille työntekijöille. Yrityksen tulee nimetä vastuuhenkilö, joka ylläpitää organisaatiokaaviota. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 17.)

3.2.1 Henkilökunta, koulutus ja osaaminen

S2-tason sopimuskorjaamossa tulee jokaiselle työntekijälle laatia oma koulutusohjelma sekä ylläpitää työntekijäkohtaista koulutusrekisteriä. Lisäksi autovalmistaja edellyttää sopimuskorjaamolta peruskurssien suorittamista. Näin varmistetaan korjaamon palvelun korkea taso. Jatkuva oppiminen on työntekijän kannalta tärkeä osa hänen uraansa. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 17–18.)

Henkilökunnalta vaaditaan yhdenmukainen ja hyväksytty vaatetus. Vaatetuksen käyttö on työaikana pakollinen ja niiden tulee täyttää työturvallisuusvaatimukset. Vaatetuskulut kuuluvat korjaamolle. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 21.)

3.2.2 Työntekijän perehdyttäminen

Korjaamolta vaaditaan jokaiselle uuteen työhön siirtyvälle työntekijälle perehdyttämispakettia. Kunnollinen perehdyttäminen työhön nopeuttaa työntekijän työn omaksumista. Sopimuskorjaamon on huolehdittava uuden työntekijän oikeanlaisesta ja kunnollisesta perehdyttämisestä. Varsinkin työolot ja työn oikeanlaiseen suorittamiseen sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat on käytävä huolella läpi. Sopimuskorjaamon tulee laatia työntekijälle perehdyttämispaketti. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 18–19.)

3.2.3 Tietoliikenne

Sopimuskorjaamolta edellytetään tietoliikenneyhteyttä. Tietoliikenneyhteyden avulla autovalmistaja ja sopimuskorjaamo kommunikoivat ja pitävät yhteyttä. Sopimuskorjaamon on huolehdittava asianmukaisesta viruksentorjunnasta ja palomuurista. Autovalmistajan on huolehdittava, että korjaamolla on pääsy valmistajan vaatimiin ohjelmiin (LIITE 1: Tietoliikennelaitteet ja ohjelmistot). (Huoltokorjaamosopimus 2008, 19.)

S2-tasoisella sopimuskorjaamolla tulee olla sähköinen ajanvarausjärjestelmä, jolla pystytään näyttämään asiakkaalle täsmällinen ajankohta ajoneuvon korjaukselle. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 14.)

3.2.4 Identifiointi

Sopimuskorjaamon tulee viestinnässään ja identifioinnissaan noudattaa autovalmistajan graafista ohjetta. Sopimuskorjaamon on aina noudatettava autovalmistajan määrittämää graafista ohjetta. Logoa ei saa muokata sopimuskorjaamon omiin tarkoituksiin. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 19.)

3.2.4.1 Kiinteistöjen päätunnistus

Sopimuskorjaamo vastaa siitä, että autovalmistajan graafista ohjeistoa noudatetaan. Kaikkien tarvikkeiden ja kalusteiden tulee olla siistit sekä hyvässä kunnossa. Opasteiden ja mainospylonien pitää olla näkyvällä paikalla. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 20.)

Mainoskilvet tulee sijoittaa näkyvälle paikalle korjaamorakennukseen graafisen ohjeiston mukaisesti. Sopimuskorjaamon tulee käyttää vain valmistajan hyväksymiä kilpiä ja niiden muokkaaminen on kiellettyä. Sopimuskorjaamo vastaa kilpien hankinnasta, asennuksesta ja ylläpidosta. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 20.)

Lipputangoille tulee olla erillinen alue ja sopimuskorjaamolta vaaditaan vähintään yksi kolmen lipputangon rivi. Lipputankojen sijoitus tulee olla sellainen, että välteetään pysäköinti ja tavaroiden lastaaminen sekä purkaminen lipputankojen läheisyydessä. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 20.)

Korjaamolta vaaditaan mainospyloni, joka tulee sijoittaa sisäänajoalueen läheisyyteen. Mainospylonin suunnittelussa on noudatettava autovalmistajan graafista ohjeistoa. Sopimuskorjaamo vastaa pylonin hankinnasta, asennuksesta ja ylläpidosta. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 20.)

Opasteilla osoitetaan asiakkaille tiettyjä paikkoja korjaamossa. Sopimuskorjaamon tulee merkitä korjaamon sisällä tarvittavat opastekilvet, kuten työn vastaanotto ja varaosamyynti. Opasteiden ylläpidosta ja hankinnasta vastaa sopimuskorjaamo. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 20–21.)

3.2.5 Markkinointi ja viestintä

Sopimuskorjaamon on toiminnallaan ja mainonnallaan pyrittävä keräämään asiakkaita. Tarkoituksena on erottaa sopimuskorjaamo edukseen ympäristöstä ja auttaa

asiakasta löytämään huoltokorjaamo. Mainonnan hyviä välineitä ovat mainosikkunat, kyltit, opasteet ynnä muut edulliset mainokset. Sisätiloissa olevien mainosten tulee innostaa asiakasta kaupankäyntiin tuotteista ja palveluista. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 22.)

3.2.6 Asiakastytyväisyys

Sopimuskorjaamon tulee kehittää asiakastytyvääsyyttä. Asiakkaita tulee kannustaa aktiiviseen palautteen antamiseen, jolloin sopimuskorjaamo pystyy parantamaan palveluitaan eri osa-alueilla. Erilaiset toimenpiteet ja kehittämiset tulee dokumentoida ja pyydetessä lähettää autovalmistajalle. S2-tason sopimuskorjaamolla tulee olla palautteenantolaatikko asiakastilojen yhteydessä sekä sen tulee kehittää asiakaspalveluaan näiden tietojen perusteella. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 23–24.)

3.2.7 Liiketoimintaa koskevat asiat

Suomessa kaikenlainen korjaamotoiminta tulee olla lakien ja asetusten mukaista ja korjaamon tulee olla merkitty kaupparekisteriin. Korjaamotoiminta koostuu luvanvaraisista korjaustöistä ja lupaa vaatimattomista korjaus- ja huoltotöistä. Autovalmistaja vaatii uudelta sopimuskorjaamolta ilmoituksen yhtiömuodossa ja omistussuhteissa tapahtuneista muutoksista. Sopimuskorjaamolla tulee olla myös kaikki tarvittavat luvat kansallisten lakien ja asetusten sekä autovalmistajan asettamien velvoitteiden mukaan. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 24.)

Sopimuskorjaamon toimintaedellytyksiä voidaan kartoittaa seuraamalla taloudellista tilannetta. Toimintaedellytysten lisäksi taloudellista tilannetta seurataan liiketoimintaa koskevan investointipotentiaalin selvittämiseksi. Sopimuskorjaamon tulee täyttää autovalmistajan asettamat vaatimukset taloudellista tilaa koskien. Sopi-

muskorjaamon täytyy toimittaa autovalmistajalle tilinpäätökset ja tarvittavat raportit niitä pyydettyä. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 24.)

3.2.8 Ympäristöpolitiikka

Ympäristönsuojelu on tärkeä osa nykyaikaista ja kehittynyttä korjaamotoimintaa. Toimenpiteet auttavat korjaamoa parantamaan ympäristöasioiden hallintaa sekä kontrolloimaan toimintansa ympäristövaikutuksia. Näistä asioista huolehtiminen kuuluu nykyaikaisen sopimuskorjaamon jokapäiväiseen toimintaan. Sopimuskorjaamo voi myös omalta osaltaan edistää ympäristönsuojelua parantamalla jätteen uusiokäyttöä ja hyödyntämistä sekä pienentämällä jätekuormitusta. Ympäristötoimenpiteiden tulee noudattaa maakohtaisia lakeja. Autovalmistaja vaatii sopimuskorjaamolta voimassaolevaa ympäristösertifikaattia. Korjaamon tulee sitoutua ylläpitämään ja sertifioimaan ympäristöjärjestelmää. Ympäristöjärjestelmän tulee olla kansallisten standardien mukainen ja viranomaisten hyväksymä. Korjaamon tulee nimetä ympäristöjärjestelmän rakentamisesta ja ylläpitämisestä vastaava henkilö. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 24–25.)

3.2.9 Laatujärjestelmä

Valmistaja vaatii S2-tason sopimuskorjaamon sitoutumaan sertifioimaan ja ylläpitämään laatujärjestelmää. Laatujärjestelmän tulee olla standardien mukainen ja luokituslaitoksen hyväksymä. Sopimuskorjaamo nimeää vastuuhenkilön, joka vastaa laatujärjestelmän rakentamisesta ja ylläpidosta. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 6.)

3.2.10 Työnsuojelu

Työsuojeluasioissa sopimuskorjaamon tulee noudattaa maakohtaisia lakeja ja asetuksia. Työsuojelulla on tärkeä rooli työntekijöiden hyvinvoinnissa ja sillä voidaan ehkäistä työtapaturmia. Työnsuojelulla pyritään edistämään ja ylläpitämään työntekijän henkistä sekä fyysistä terveyttä ja turvallisuutta. Sopimuskorjaamon velvollisuus on huolehtia työntekijän työturvallisuutta koskevista asioista ja mahdollisesti pyrkiä kehittämään niitä. Työntekijöillä tulee olla mahdollisuus opetukseen ja ohjaukseen työturvallisuutta koskevissa asioissa sekä sopimuskorjaamon tulee järjestää mahdollisuus työterveyshuoltoon. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 25.)

3.2.1 Tuotteet ja valvonta

Sopimuskorjaamon tulee osallistua autovalmistajan tuotevalvontaan. Korjaamon tulee pyrkiä tarkkailemaan tuotteiden oikeanlaista käyttöä sekä antamaan neuvoja asiakkaille tuotteiden käytöstä. Valvonnan avulla pyritään parantamaan valmistajan tuotekehitystä. Tuotevalvonnan rooli tuotekehityksessä on erityisen tärkeä, koska tuotteiden tulee olla käyttäjilleen turvallisia. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 25.)

3.3 Korjaamorakennuksen tilat ja työpisteet

Autovalmistajan suosittelee että S2-tason sopimuskorjaamon korjaamorakennuksen tulisi olla läpiajettava. Läpiajettava halli on hinattavia ja raskaita laitteita silmällä pitäen paras mahdollinen vaihtoehto. Autovalmistaja vaatii S2-tason sopimuskorjaamolta vähintään kolmea raskaanajoneuvon korjauspaikkaa. Korjauspaikkojen koon suositellaan olevan leveydeltään vähintään 5,5–6 metriä ja pituudeltaan 15 metriä. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 7.)

S2-tasoinen korjaamosopimus tulee valmistajan mukaan olla varusteltuna työpesumahdollisuudella. Päällipesumahdollisuus ei ole pakollinen, vaan sen voi suorittaa alihankintana. Lisäksi vaatimuksena on, että pesutilat täyttävät kansalliset lait ja asetukset. Autovalmistaja vaatii korjaamolta osakorjaus- ja koneistustilat, mutta työn voi teettää myös alihankintana. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 7–8.)

3.3.1 Myymälä-, asiakas- ja toimistotilat

S2-tason sopimuskorjaamolla on suotavaa olla myymälä- ja asiakastilat, joissa asiakas voi odottaa ajoneuvonsa valmistumista. Asiakastilassa on hyvä olla esimerkiksi kahviautomaatti, jota ylläpitää sopimuskorjaamo. Töiden vastaanoton tulee olla erillään korjaamotiloista sekä tilojen tulee olla siistit ja järjestyksessä. Sopimuskorjaamon tulee myös nimetä vastuuhenkilön, joka huolehtii tilojen yleisestä siisteydestä. Korjaushinnaston tulee olla näkyvillä asiakastiloissa. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 11.)

Autonvalmistajan tuotteille tulee myymälätiloissa olla erillinen nurkkaus/tila, jossa ei ole muun merkin tuotteita. Tilassa tulee olla myös vitriini valmistajan tuote-esittelyjä varten. Korjaamon tulee nimetä henkilö, joka vastaa valmistajan tuotteiden esillepanosta ja myymälän siisteydestä. Valmistaja vaatii S2-tason sopimuskorjaamolta toimistotilat, jossa säilytetään luottamuksellisia laskuja, papereita ja muita materiaaleja. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 12.)

3.3.2 Ulkoalueet

Ulkoalueiden tulee olla riittävät kuorma-autokorjaamolle suhteutettuna korjaamon kokoon. Alueiden tulee olla siistit ja edustavat sekä kaikki vaatimustason mukaiset varusteet kuten mainospyloni, lipputangot ja valomainokset pitää löytyä tontilta. Piha-alueen suositellaan olevan päällystetty. Korjaamolla tulisi olla myös lukolla varustettu postilaatikko, johon asiakas voi pudottaa korjaukseen tulevan ajoneu-

von avaimet, kun korjaamo on kiinni. Korjaamolle tulee olla hyvät liikenneyhteydet sekä selkeä opastus. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 12–13.)

3.4 Sopimuskorjaamon varustus

3.4.1 Rakennuksessa olevat kiinteät laitteet

Sopimuskorjaamolla tulee olla autovalmistajan ajoneuvojen huoltoa ja korjausta varten sopivat laitteet. S2-tason sopimuskorjaamolla on oltava joko huoltokuilu tai pyöristä nostava nosturi. Huoltoa ja korjausta varten tulee olla nostolaitteet, siltanosturi tai vastaavaan toimintaan soveltuva nostin. Lisäksi sopimuskorjaamolla tulee olla kansallisten lakien ja asetusten mukainen pakokaasunpoistojärjestelmä. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 8.)

3.4.2 Työkalut ja testilaitteet

S2-tason sopimuskorjaamolta vaaditaan kaikki normaalit työkalut (LIITE 8: Perusvarusteet) sekä kaikki autovalmistajan vaatimat erikoistyökalut. Sopimuskorjaamolla tulee olla myös valmistajan määrittelemät testilaitteet ja adapterit (LIITE 9: Erikoistyökalut). Lisäksi testilaitteissa tulee olla uusimmat ohjelmistopäivitykset. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 8–9.)

3.4.3 Huolto- ja korjausohjemateriaali

Autovalmistajan huolto- ja korjausohjemateriaalin saa korjaamo korvausta vastaan valmistajalta itseltään. Sopimuskorjaamon velvollisuutena on hankkia kaikki tarvittavat lisenssit, laitteet ja ohjelmistot sekä korjaamolla pitää olla suora yhteys val-

mistajan tarjoamiin tietopankkeihin, sähköisiin järjestelmiin sekä verkkoihin pitääkseen tiedon ajan tasalla. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 9.)

3.4.4 Huoltoauto

Koska valmistaja vaatii korjaamolta 24 tunnin huoltopäivystyksen, vaaditaan korjaamolta näin ollen myös huoltoauto tien päällä olevia korjauksia ja varaosakuljetuksia varten. Huoltoauton varustuksessa tulee olla kaikki tarvittavat työkalut sekä yleisimmin kuluvat osat. Lisäksi huoltoauton tulee täyttää autovalmistajan vaatimat graafiset määräyksen ajoneuvon ulkonäön suhteen. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 9.)

3.5 Varaosavarasto

Varastotilat tulee olla samassa rakennuksessa muiden toimintojen kanssa. Korjaamosta on eristettävä erillinen tila varaosavarastolle ja tilojen on oltava riittävän suuret sekä varustettu asianmukaisilla hyllystöillä. Suuret komponentit kuten peltiesat ja puskurit tulee säilyttää niille soveltuvissa tiloissa. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 10.)

Varaosien määrä tulisi valmistajan mukaan olla optimaalinen suhteutettuna kuluutukseen ja autokantaan alueella. Varaosien määrien tulee olla sopivat vastaamaan huoltovalmiutta ja normaalissa huollossa käytettäviä osia tulee löytyä aina hyllystä. Tällaisia osia ovat muun muassa öljynsuodattimet, ilman- ja raitisilmasuodattimet, polttoainesuodattimet, hydrauliletkut ja -liittimet sekä muut yleisosat, joita työkoneiden huollossa tarvitaan. Valmistajalta saa korjaamokohtaisia suosituksia varaosien varastoinnista. Niitä varaosia, joiden kiertonopeus on suurempi kuin kolme kertaa vuodessa, on varastoitava tuotteittain. Korjaamon on toimitettava valmistajalle raportti varaston kokonaisarvosta, valmistajan osien arvosta, niiden kiertonopeudesta ja myynnistä nimikkeittäin. Korjaamon tulee myös osallistua valmistajan

varaosien kampanjoihin. S2-tason sopimuskorjaamolta vaaditaan sähköinen korjaamo- ja varastonhallintajärjestelmä. (Huoltokorjaamosopimus 2008. 10.)

3.5.1 Varaosat ja myynti

Varaosien käytöstä ja myynnistä autonvalmistaja on antanut ohjeita. Sopimuskorjaamon tulee käyttää valmistajan alkuperäisiä varaosia takuun alaisissa ja kampanjakorjauksissa sekä autonvalmistajan maksamissa huolto- ja korjaussopimuksissa. Normaaleissa korjaustöissä tulee käyttää joko alkuperäisiä tai alkuperäistä vastaavia, samanlaatuisia osia. S2-tason sopimuskorjaamon tulee myydä autonvalmistajan varaosia asiakkaille, joista vähintään 30 % tulee olla alkuperäisosa. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 10–11.)

Korjaamon tulee korjauslaskussa eritellä varaosat alkuperäisiin, alkuperäistä vastaaviin sekä muihin tarvikkeisiin. Alkuperäistä vastaavilla varaosilla tulee olla ulkopuolisen tutkimuslaitoksen myöntämä todistus vastaavuudesta. Varaosien myynti tulee olla eriytettyä korjaamotoiminnasta ja asiakkaalle pitää käydä selväksi varaosamyyntitiskin sijainti. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 11.)

3.5.2 Varaosien palautusjärjestelmä

Vuosittain voidaan palauttaa varaosia annetun ohjeen mukaisesti. Palautusjärjestelmän avulla varmistetaan sopimuskorjaamon oikeiden tuotteiden pitäminen varastossa sekä annetaan edellytykset ylläpitää tehokasta asiakaspalvelua. Sopimuskorjaamon tulee nimetä henkilö, joka vastaa palautettavista varaosista. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 11.)

3.6 Sopimuskorjaamon toiminta ja palvelut

Sopimuskorjaamon tulee sitoutua tekemään työt autovalmistajan ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Korjaamolla on kuitenkin vastuu tekemistään töistä sekä korjaamo takaa työnsä laadun. Korjauksissa tapahtuvista virheistä vastaa sopimuskorjaamo. Vastuu korjauksista ei siirry autovalmistajalle. Sopimuskorjaamon tulee täyttää maakohtaiset, hyväksytyt kauppatavat sekä sen tulee varmistaa korkeatasoinen asiakastyytyväisyys. S2-tason sopimuskorjaamon tulee olla auki vähintään 10 tuntia vuorokaudessa sekä sovittaessa myös arkilauantaisin. Lisäksi sopimuskorjaamolta vaaditaan 24H-huoltopäivystystä. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 14–15.)

3.7 Käyttöturva ja takuu

Autovalmistajalla on valittavana ajoneuvoihinsa erilaisia käyttöturvia, joiden avulla ajoneuvon huolto sekä korjaukset helpottuvat omalta osaltaan. Sopimuskorjaamot voivat tarjota asiakkailleen autovalmistajan käyttöturvaa. Käyttöturvaa kuuluvat esimerkiksi huoltosopimus sekä huolto- ja korjaussopimus. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 15.)

Sopimuskorjaamo on velvollinen suorittamaan takuunalaisia korjauksia. Autovalmistaja antaa ajoneuvoilleen perustakuun, jota voi pidentää moottorin ja voimansiirron osalta lisäturvan avulla. (Huoltokorjaamosopimus 2008, 16.)

3.8 Erilaiset autovalmistajan määrittämät kampanjat

Autovalmistajalla on kahta erityyppistä kampanjaa: liikenneturvallisuuskampanjat sekä tekniset kampanjat. Sopimuskorjaamon on sitouduttava suorittamaan valmistajan tiedotteilla ilmoitetut kampanjat. Varsinkin liikenneturvallisuutta koskevat kampanjat on suoritettava mahdollisimman nopeasti, koska kysymyksessä on tur-

vallisuus. Korjaamon on informoitava valmistajalle kampanjoiden edistymisestä. Korjaamon tulee varata kampanjoita varten riittävästi varaosia ja tekemään varsinkin liikenneturvallisuuskampanjan mukaiset korjaukset nopeasti. (Huoltokorjaamotosopimus 2008, 16.)

4 TOTEUTUS

Työ aloitettiin tutustumalla autovalmistajan tuotteisiin, työkaluihin ja vaatimuksiin. Näiden pohjalta pystyttiin päättämään vaatimustaso. Vaatimustason perusteella korjaamo alkaa toteuttaa ilmoitettuja vaatimuksia. Sopimuskorjaamon vaatimukset vaihtelevat vaatimustasojen mukaan ja näin myös kustannukset voivat olla aivan erilaiset kahden saman merkin sopimuskorjaamon välillä. Uutta huoltoedustusta suunniteltaessa tulee myös miettiä mainontaa ja liiketoimintasuunnitelmaa.

4.1 Kannattavuus ja autokanta

Kannattavuuden näkökulmasta katseltuna on tärkeää tutustua alueella olevaan kyseisen merkin ajoneuvokantaan ja tältä pohjalta lähteä miettimään merkkihuollon tarvetta paikkakunnalla. Tämän jälkeen voi lähteä suunnittelemaan tärkeintä osuutta sopimuksesta eli vaatimustasoa. Tämän päätöksen pohjalta päästään tekemään tarvittavia investointeja sekä suorittamaan auditointia, jossa päästään tietoisuuteen nykytilanteesta.

Seinäjoen alueella on kyseisen auton omistajia noin 66 kappaletta, mikä ei ole oikein paljon. Toisaalta kyseessä on kuorma-automerkki, joten kanta ei tietenkään voi olla henkilöautokannan tasolla. Tämä on tärkein tieto, minkä perusteella lähdetään suunnittelemaan kaikkia edustukseen liittyviä asioita.

4.2 Raskoneen taso

Kävimme läpi Raskoneella vaatimusluokkia ja tulimme siihen tulokseen, että S2-tason huoltosopimus on paras vaihtoehto näistä. Koska Raskone on monimerkki-korjaamo, ei sen kannata pyrkiä S1-tason huoltokorjaamosopimukseen, koska

tällöin muiden merkkien edustamisen taso saattaisi laskea. Toinen syy tähän on investoinneilla. S1-tason edustus vaati enemmän investointeja, jotka kuitenkin enimmäkseen ovat vain ulkonäköön ja muutoseikkoihin liittyviä. S3-tason sopimuskorjaamo on yleensä pieni, muutaman hengen työllistävä korjaamo, jossa korjataan kuitenkin paljon kyseisen merkin autoja. S3-tason sopimuskorjaamo perustetaan usein myös jonkin kuljetusyrityksen oman kaluston huoltoon ja korjaukseen.

4.3 Auditointi

Auditoinnilla tarkoitetaan arviointia asioista, jotka tulee vaatimuksien mukaan olla kunnossa huoltokorjaamolla. Auditointi on laadun mittaamista erilaisin keinoin. Yrityksen laatu järjestelmää pidetään yllä erilaisten auditointien avulla. Auditointi voidaan suorittaa joko ulkoisesti, jossa jokin ulkopuolinen taho käy tarkastamassa yrityksen jonkin osa-alueen vaatimukset ja niiden toteutuksen, tai sisäisesti. Yrityksissä yleisesti tulisi pitää yllä jatkuvaa sisäistä auditointia, jolloin pystytään huolehtimaan siitä, että vaadittavat asiat ovat jatkuvasti kunnossa. Sisäisten auditointien avulla pystytään jatkuvasti kehittämään yrityksen toimintoja paremmiksi eri osa-alueilla. *”Ilman mittareita mielipiteet, selittelyt ja politikointi pääsevät temmeltämään, päätöksenteosta tulee perusteetonta ja organisaatio menettää elinvoimansa”.* (Heikkilä 2003, 9.)

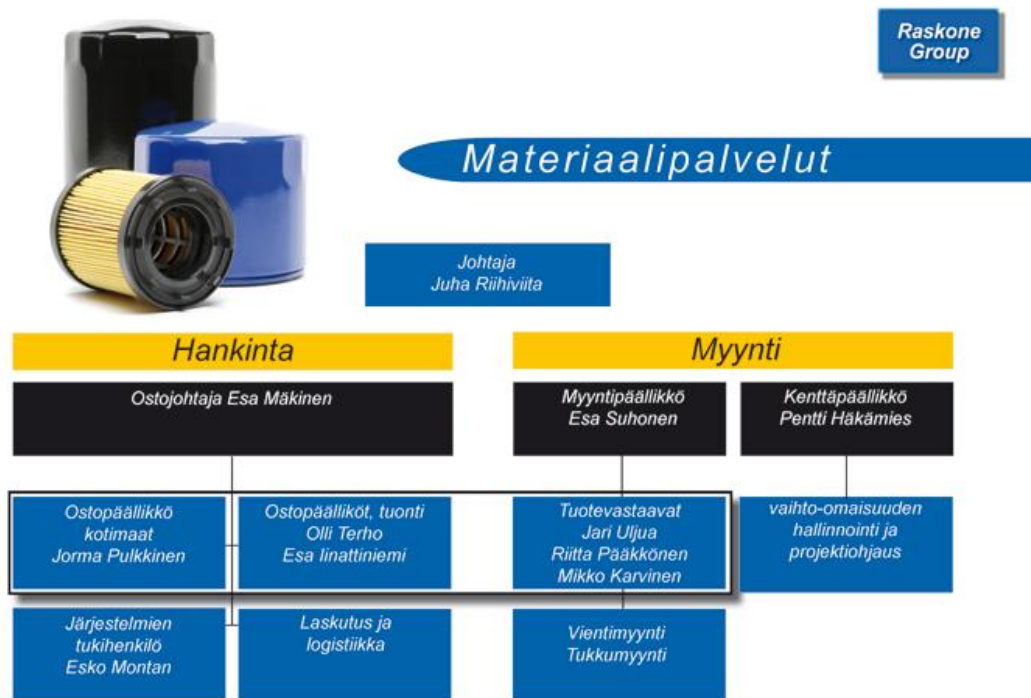
Yrityksen sisällä suoritettiin oma auditointi, jossa käytiin läpi S2-tason vaatimuksia ja sen mukaan päästiin selville tarvittavista työkaluista, kylteistä sekä mainoksista. Osa tasovaatimuksista on suuntaa antavia ja sovellettavia, joita tullaan toteuttamaan parhaimmalla mahdollisella tavalla palvelen sopimuskorjaamon tavoitteita, tarkoituksia ja toimintaa sekä asiakkaiden tarpeita. Osa vaatimuksista tulee noudattaa kirjaimellisesti. Näissä tapauksissa kyseessä on laatuun, ajoneuvojen turvallisuuteen tai muuhun vastaavaan liittyviä asioita.

4.4 Organisaatio

Raskoneen korjaamopalvelut ovat osa isompaa Raskone-organisaatiota. Organisaatiokaavio löytyy Raskoneen omasta intranetistä ja se on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Organisaatiokaaviosta käy ilmi yrityksen johto sekä alueelliset johtajat ja heidän alueensa. Organisaatio sisältää korjaamopalvelut (KUVA 1.) ja materiaali-palvelut (KUVA 2.).



Kuvio 1. Korjaamopalveluiden organisaatiokaavio. (Raskone intranet, [Viitattu 20.3.2010].)



Kuvio 2. Materiaalipalveluiden organisaatiokaavio. (Raskone intranet, [Viitattu 20.3.2010].)

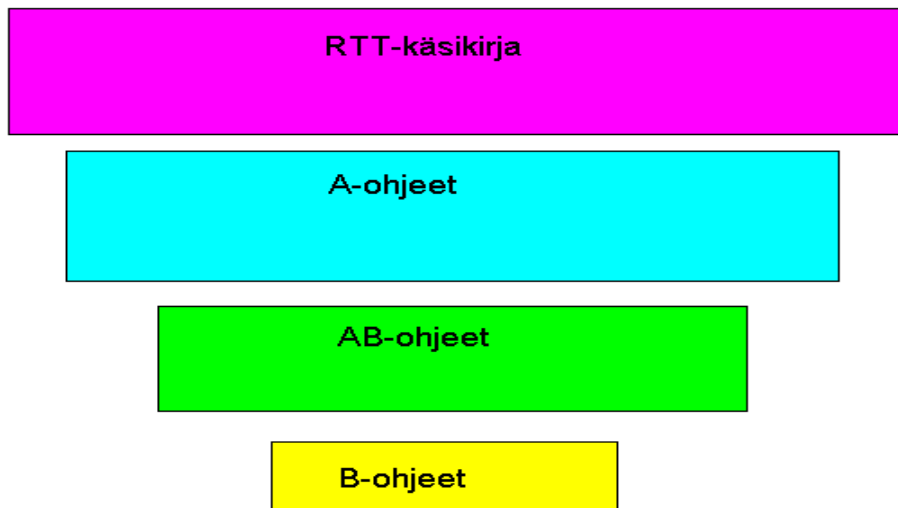
Korjaamopalvelut ovat autojen ja työkonien korjaukseen keskittynyt organisaatio. Materiaalipalveluihin kuuluvat yrityksen sisäinen varaosahankintajärjestelmä, joka tuo maahan eri valmistajien varaosia ja tarvikkeita, sekä myyntipalvelut, johon kuuluvat tuotteiden myynti ja hallinnointi.

4.5 Laatu- ja ympäristöpolitiikka

Raskoneella on käytössä ISO 9001 -standardin vaatimukset täyttävä järjestelmä (LIITE 2: ISO 9001 -laatusertifikaatti). Raskone Oy:n keskeisin tavoite laatu- ja palvelutavoitteiden rinnalla on ympäristövastuun kantaminen. Yritys sai SFS:n ympäristösertifikaatit hyötyajoneuvojen kunnossapitoalalla ensimmäisenä Suomessa (LIITE 3: ISO 14001 -ympäristösertifikaatti).

Raskoneen laatu- ja ympäristöjärjestelmän rakenteessa on neljä porrasta (KUVIO 1.), joista ylimmäisenä on RTT-käsikirja, eli Raskoneen toimintatapa -käsikirja.

Tässä kirjassa, jonka löytää Raskoneen omasta sisäisestä intranetistä, löytyy pääprosesseja yleisesti. Seuraavaksi RTT:n alapuolella on A-ohjeet, joissa annetaan yleisohjeet kaikille korjaamoille, prosessikuvaukset ja tarkennukset niille. Näiden jälkeen ovat AB-ohjeet, joissa on selvitetty korjaamokohtaisia ohjeita tarkemmin. Ohjeista löytyy muun muassa pelastussuunnitelma sekä varastointiohje. Viimeisenä alimpana ovat B-ohjeet, jotka koskevat pelkästään yhden korjaamon yhtä työpistettä. Laatu- ja ympäristöjärjestelmän selaus on helppoa ja nopeaa koska intranetin avulla sinne pääsy on vaivatonta ja siellä kaikki ohjeet ovat linkitetty toisiinsa, jolloin selaaminen on helppoa. (Penttilä 2008, 22.)



Kuvio 3. Laatu- ja ympäristöjärjestelmän tasot.

4.6 Seinäjoen toimipiste ja palvelulupaus

Raskone Oy on arkisin avoinna klo 06.00–21.00 sekä sovittaessa myös lauantaina. Aukioloajat löytyvät myös Raskoneen nettisivuilta. Raskone antaa asiakkaalleen työn vastaanotto-vaiheessa selvän palvelulupauksen, jossa luvataan ajoneuvon valmistuvan tiettyyn aikaan mennessä. Käytännössä on todettu, että on aina parempi luvata työnkestoksi enemmän ja valmistua ajoissa kuin se, että luvataan nopea valmistuminen ja myöhästetään siitä. (Raskone Oy, [Viitattu 20.3.2010].)

4.7 Koulutus ja osaaminen

Raskoneen henkilöstö on asiantuntevaa ja työhönsä hyvin koulutettua väkeä. Jokainen työntekijä on suorittanut tarvittavat koulutukset toimenkuvaansa varten. Näin voidaan tarjota laadukasta ja osaavaa palvelua asiakkaille. Työntekijöille tul- laan tekemään jossain vaiheessa koulutusrekisterit, joista voidaan seurata työntekijöiden suorittamia kursseja ja koulutuksia. Tätä koulutusrekisteriä en pysty itse tekemään vaan sen tekee korjaamopäällikkö, mutta se ei valmistu tämän aikataulun mukaisesti. Tästä syystä en saanut koulutusrekisteriä liitettyä työhön.

Autovalmistajan kurssien hinta on 300 €+Alv/hlö/vrk (Huoltokorjaamosopimus 2008, 51). Peruskurssit S1 suorittaa aluksi kaksi raskaankaluston asentajaa, työnjohtaja sekä varaosamies. S1-kursseja on yhteensä 14 kappaletta ja osa niistä kestää 2 päivää. Toisaalta osa asentajista on jo käynyt joitain kursseja, kuten jar- rukurssin ja testerikurssin. Autovalmistajan huolto-osasto järjestää varaosamiehiä ja työnjohtajia varten aluehuoltopalavereita, joissa käydään läpi auton tekniikkaan ja varaosiin liittyviä asioita. Aluehuoltopalaveri todennäköisesti tul-taisiin järjestämään jossakin vaiheessa.

4.7.1 Työntekijän perehdyttäminen

Raskoneella käytetään konsernin suunnittelemaa perehdytyskansiota uudelle työntekijälle, jossa hänelle kerrotaan korjaamon tavoista ja toiminnoista. Ohjeessa kerrotaan Raskoneen tapa hoitaa ympäristöhuoltoa, jätteiden keräystä, (LIITE 4: Ongelmajätökaavio) ympäristöasioita, työturvallisuusohjeita sekä sammuttimien paikkoja.

4.7.2 Työvaatetus

Raskone käyttää työvaatetuksena Lindströmin suunnittelemaa ja valmistamaa työvaatetta (KUVA 1.). Lindström valmistaa suurimmalle osalle maamme korjaamoista vaatetuksen ja ne ovat työturvallisuuden kannalta hyväksytyjä. Vaatetus on yhdenmukainen, asentajilla sinipunaiset asennushaalarit ja työnjohtajilla sekä varaosamiehillä sinipunainen paita ja housut. Kaikilta löytyy omalla nimellä varustettu kyltti vaatteista. Työkenkinä käytetään Jalaksen valmistamia, hyväksytyjä turvakengkiä. Kaikissa turvakengissä on kärkeisuoja ja joissain myös nauaanastumissuoja.



Kuva 1. Työvaatetus.

4.8 Korjaamorakennus, tilat ja ulkoalueet

Raskoneen Seinäjoen toimipisteen halli on suunniteltu raskaita ajoneuvoja silmällä pitäen. Siellä on kaksi läpiajettavaa paikkaa ja neljä kuorma-auton korjauspaikkaa (LIITE 5: Korjaamon pohjapiirros). Korjaamon ovet ovat sähköohjatut haitarivet ja niillä on korkeutta yli 4,2 metriä. Raskone on pääasiallisesti kuorma-auto- ja työ-

konekorjaamo, joten sen halliratkaisut ovat kaiken kaikkiaan hyvät uudelle huolto-merkille. Rakennuksessa on yhteensä noin 830 m², josta 530 m² on korjaamotilaa, mukaan lukien kevyen kaluston korjauspaikat, öljymonttu, osakorjaustila ja pesupaikka. Hallissa on 2 lattiapaikkaa, joista toisessa on renkaista nostava nosturi sekä 20 metriä pitkä huoltokuilu. Näiden lisäksi pesupaikkaa voidaan käyttää korjaukseen. Raskoneella on myös tarvittavat laitteet työpesulle. Moottorin osille ja muille metalliosille tarkoitettu pesukone sijaitsee hallin takaosassa pesupaikan vieressä. Päällirakenteita ja alustan pesua varten on oma pesupaikka, johon mahtuu kuorma-auto. Paikka on asianmukaisesti rakennettu ja hyvin viemäroity (KUVA 4 ja KUVA 5.).



Kuva 2. Raskaankaluston korjaamo-osa.



Kuva 3. Kevyen kaluston korjaamo-osa.

Osakorjaus- ja koneistustilat sijaitsevat hallissa kevyen kaluston korjaamopaikkojen vieressä. Hitsauspaikka löytyy hallin keskeltä monttupaikan vierestä. Koneistustyöt Raskone hoitaa alihankintana, yleensä Seinäjoen moottorihiomolla (LIITE 6: Alihankintasopimus).

Myymäla-, asiakas- ja toimistotiloja korjaamolla on noin 75 m², josta 50 m² on työnvastaanotto ja asiakastiloja, 10 m² toimistotilaa ja 15 m² yläkerran tauko- ja kokoustilaa. Varaosa- ja varastotiloja korjaamolla on yhteensä noin 100 m², josta noin puolet sijaitsee alakerrassa työnvastaanoton takana. Näiden tilojen lisäksi rakennuksessa on vajaa 130 m² öljyvarasto-, paineilmalaitteisto-, lämpöhuone- sekä eteistilaa.

4.8.1 Myymälä- ja asiakastilat

Raskoneella korjaamotiloista on eriytetty asiakas- ja myymälätila, jossa sijaitsee asiakasta palveleva kahviautomaatti. Varaosamyynti ja työn vastaanotto on merkitty selvästi kyltillä tiskin yläpuolella (KUVA.). Toimistotila sijaitsee varaosa- ja työnohjohtotiskin takana sijaitsevassa korjaamopäällikön toimistossa. Se on lukittu tila, jossa voidaan säilyttää kaikki luottamukselliset laskut ja dokumentit. Kahviautomaatin täytöstä ja huollosta vastaa työn vastaanotto ja varaosamyynti. Asiakastilojen pöydällä on yleensä pidetty palautelomakkeita (LIITE 7: Palautelomake), joihin asiakas voi kirjoittaa kokemuksia palvelusta ja työstä. Näin Raskoneella pystytään seuraamaan palvelun tasoa ja kehittämään toimintoja tarvittaessa. Tilojen siisteydestä huolehtii Lassila & Tikanoja-siivouspalvelu, joka siistii tilat päivittäin. Tekstiilien pesusta ja vaihdosta huolehtii Lindström, joka vaihtaa matot ja muut tekstiilit viikon välein.



Kuva 4. Varaosamyynti ja työn vastaanotto

Autovalmistaja vaatimus lasivetriinistä asiakastiloissa, jonne valmistajan tuotteita laitetaan esille, sijaitsisi joko asiakkaille tarkoitettujen istuimien vieressä tai WC:n vieressä, jossa nykyään on naulakko (KUVA.).



Kuva 5. Lasivetriinin sijoitus.

Raskoneen piha-alueet ovat tilavat ja sinne on helppo päästä isojen liittymien takia. Raskone sijaitsee samalla tontilla Itellan varikon kanssa, joten liittymät on suunniteltu raskasta kalustoa silmällä pitäen. Piha on asfaltoitu. Asiakkaita varten ulko-oven vieressä on lukollinen postilaatikko, johon asiakas voi tuoda ajoneuvonsa avaimet milloin hänelle parhaiten sopii ja auto on aamulla valmiina töitä varten.

Autovalmistajan vaatima mainoskilpi sijoitetaan rakennuksen julkisivuseinälle muiden kylttien viereen Wabcon valotaulun yläpuolelle tai siirretään Wabcon kylttiä ylemmäs, jolloin jää sopiva tila Iveco- ja MAN-kylttien viereen (KUVA 8.). Mainoskylttien hinnat ovat koosta ja valmistajasta riippuen noin 1000–3000 €. Esimerkiksi

Allneon Oy:n valmistama 1-puolinen, 1x1-metrinen kotelovalomainos maksaa noin 1000 €. Mainospylonin sijainniksi tulee parkkipaikkojen ja tien välinen ruohikkoalue (KUVA 9.). Mainospyloni maksaa huomattavasti enemmän kuin pelkkä valotaulu, suurin piirtein 10 000 € asennettuna.



Kuva 6. Valmistajan mainoskyltin sijainti.



Kuva 7. Mainospylonin sijoitus.

4.8.2 Varaosat ja varaosamyynti

Raskoneen varaosavarasto sijaitsee työn vastaanoton varaosamyynnin takana, korjaamotilojen vieressä (KUVA 10.). Se sijaitsee samassa rakennuksessa muiden toimintojen kanssa ja on varaosien liikkumisen kannalta suunniteltu hyvin. Varas-
tosta on ovet korjaamolle sekä varaosamyyntiin. Huolloissa eniten käytetyt vara-
osat, kuten öljynsuodattimet, sijaitsevat heti korjaamon puolen oven vieressä, mis-
tä ne ovat nopeasti noudettavissa. Isommille varaosille on tilat yläkerrassa, jonne
menee korjaamohallista portaat. Siellä sijaitsevat eri valmistajien pelti- ja muo-
viosat sekä isommat alustan osat.



Kuva 8. Varaosavarasto.

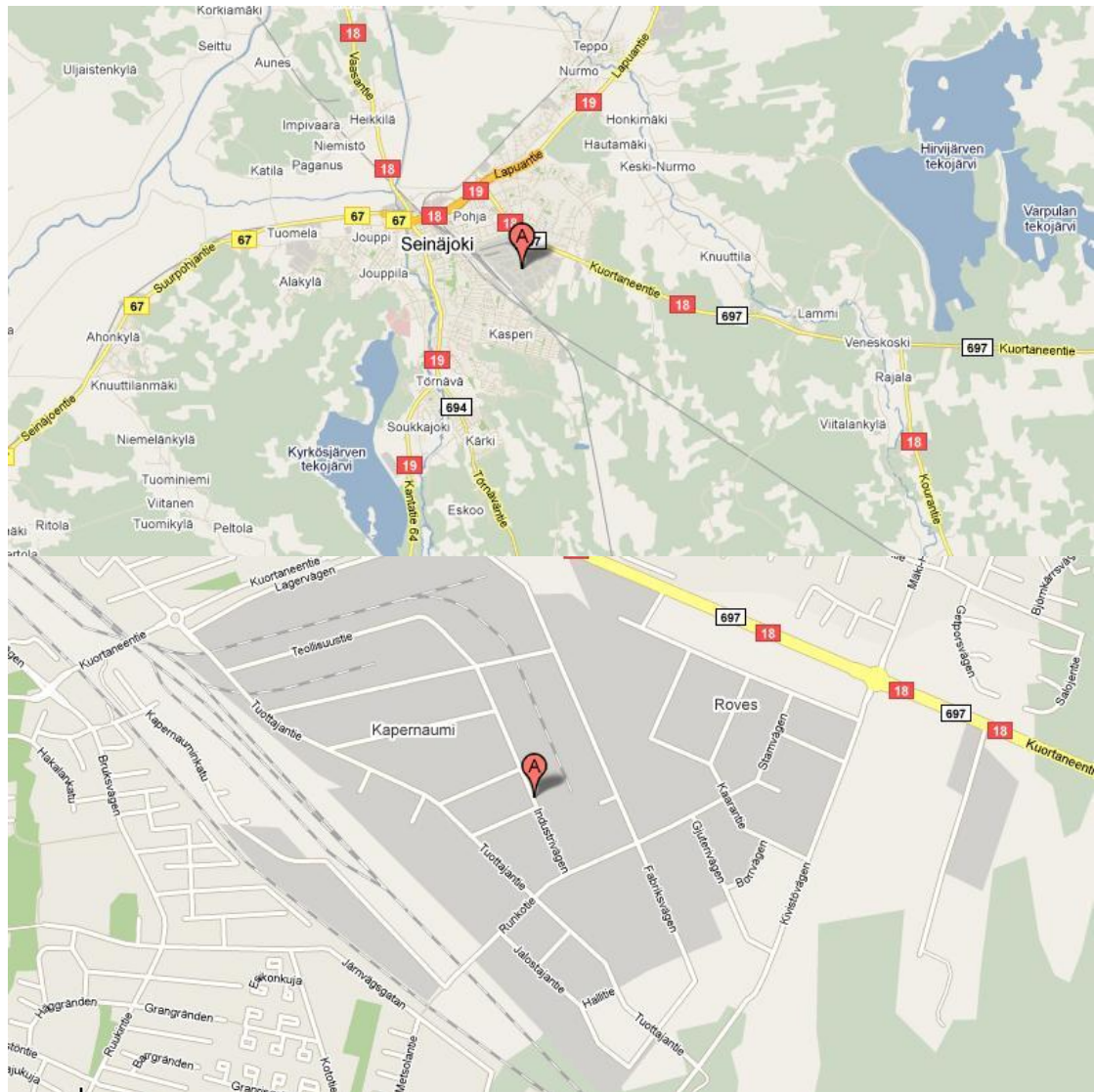
Varaosahyllyt ovat metalliset, koottavat teräshyllyt, jotka on suunniteltu kovaan käyttöön. Hyllypaikat ovat merkitty nykyisen laatu järjestelmän mukaisesti niin, että varaosaohjelma näyttää suoraan oikean hyllyn, mistä mikin osa löytyy.

Raskone käyttää sähköistä varaosa- ja korjaamo-ohjelmaa. Ohjelma on nimeltään Automaster, joka on maamme ehkä yleisimmin käytetty korjaamo- ja varaosajärjestelmä. Automasterin varaosajärjestelmällä voidaan käsitellä varaosien ostoa, myyntiä ja inventaariohallintoa. Järjestelmällä voidaan seurata eri tuotteiden inventaariotasoa ja ohjelma luo ennalta asetettujen tilausrajojen perusteella ostoehdotuksia automaattisesti. Eri toimittajien hinnat esimerkiksi samasta varaosasta voidaan päivittää järjestelmään automaattisesti. Automaster-ohjelman tekemällä laskulla tulee automaattisesti erittely kaikista käytetyistä varaosista, lukuun ottamatta pientarvikkeita.

Varaosien varastoinnissa tulee miettiä todellista varaosien tarvetta huoltokorjaamossa. Varaosia hankittaessa hyllyyn tulee tutkia kyseisen merkin kantaa alueellamme ja sitä, kuinka uusia ajoneuvot ovat. Monesti vanhemmille ajoneuvoille pienempiä huoltoja suorittavat myös asiakkaat itse. Seuraavaksi selvitettiin merkin normaaleissa ja suuremmissa huolloissa käytettävät varaosat ja tarvikkeet. Merkillä on kahta erityyppistä huoltoa: välihuolto ja perushuolto. Välihuollot suoritetaan 20 000 km:n välein ja niihin kuuluvia töitä ovat muun muassa moottoriöljyn vaihto ja polttoainesuodattimien vaihto. Perushuoltoon kuuluvat välihuoltotöiden lisäksi voimansiirron öljyjen vaihto ja muutama muu erillinen työvaihe. Alkuun siis hyllyyn tultaisiin tilaamaan normaalin huollon kannalta tärkeät osat, kuten kaikki erimalliset öljyn ja polttoaineen suodattimet. Kuorma-autoissa käytetään samanlaisia osia joka merkissä, esimerkiksi kaikki rasvanipat ja ilmaputket ovat standardoituja ja näin ollen ovat samanlaisia merkistä riippumatta. Lisäksi korjauksen kannalta varastoon tulee tilata ainakin valmistajan alustan osia, kuten ohjausvarsia, välivarsia, raidetangon päitä ja akseliston osia sekä joitain jousipakkoja ja -pusseja. Myös kaikkia perinteisiä kuluvia osia, kuten jarrukenkiä, -paloja ja -rumpuja olisi hyvä olla hyllyssä. Käytännössä suodattimia tulisi ehkä olemaan hyllyssä noin 10 kpl kutakin kerrallaan. Jarrupaloja, hihnoja ja muita kuluvia osia olisi hyvä olla muutamia aina varastossa. Jousipakkoja ja muita isoja osia voi olla yksi tai kaksi kappaletta varastossa. Osien varastoinnissa alakertaan tehdään noin 20 hyllytason tila pienemmille varaosille, kuten suodattimille ja sähköosille sekä yläkertaan saman verran isommille osille, kuten jousipakoille ja peltiosille.

4.9 Sijainti

Raskoneen sijainti on oikein hyvä raskasta kalustoa ajatellen. Kapernaumin teollisuusalue on suunniteltu raskaalle liikenteelle, joten liittymät ovat selkeitä ja tilavia (KUVA 3.). Seinäjoen raskas liikenne kulkee enimmäkseen Törnävältä Kasperin läpi ja Kapernaumin kautta, joten sijainti on mitä mainioin.



KUVA 9. Raskoneen sijainti. (Eniro, 2010, [Viitattu 17.3.2010].)

4.10 Korjaamon varustus

Korjaamon varustus on jaoteltu kolmeen luokkaan: kiinteisiin laitteisiin, työkaluihin sekä testi-/diagnostiikkalaitteisiin. Raskoneella on, kuten jo aiemmin mainittiin, huoltokuilu (monttu), joka on lähes täyspitkän yhdistelmän pituinen eli noin 20 m pitkä. Tämä helpottaa huomattavasti työskentelyä perävaunujen kanssa. Lisäksi korjaamolta löytyy pyöristä nostava raskaanajoneuvon Hyweman valmistama nosturi. Varustukseen kuuluu myös valmiiksi pakokaasunpoistojärjestelmä ja se on asetusten mukaan hyväksytty järjestelmä.

Raskoneelta löytyy kaikki valmistajan vaatimat perustyökalut ja -varusteet. Joitain perustyökaluja on paljon enemmän kuin yksi, koska jokaisella asentajalla on oma työkaluvaunu, jossa on peruskorjaamiseen vaadittavat laitteet, kuten vasara, hylsysarja, kiintoavainsarja, ruuviväänninsarja ja pulttipyssy. (LIITE 8: Perusvarusteet)

Erikoistyökalut ovat työkaluja, jotka autovalmistaja on valmistanut ja suunnitellut erikseen jotain työtä varten. Erikoistyökaluihin kuuluu esimerkiksi erilaisia ajoitus työkaluja, ulosvetimiä sekä moottorin pyöritystyökaluja. Koska työkalut on suunniteltu pelkästään yhteen ja ainoaan tarkoitukseen, niiden hinta on suurempi kuin normaalien työkalujen. Yleensä erikoistyökalu- ja diagnoosilaitteistohankinnat ovat suurin rahanreikä korjaamolle uutta edustusta suunniteltaessa. (LIITE 9: Erikoistyökalut)

Autovalmistajan vaatimat erikoistyökalut käytiin läpi, minkä jälkeen päästiin tutki- maan niiden hintoja ja tarkastelemaan, mitä vaadittavia erikoistyökaluja Rasko- neella jo on. Valmiita löytyi ainoastaan diagnoosilaitte, johon täytyy vielä hankkia eri moottoreille tulevat ohjelmistot. Näin ollen laskettiin, että erikoistyökalujen hin- naksi muodostui noin 19 200 €. Työkalujen hinnat löytyivät suoraan Raskoneen omasta varaosaohjelmasta varaosanumeroiden avulla. Työkalujen toimittajia oli muutama vaihtoehto, joista edullisimmat valitsemalla saatiin edellä mainittu sum- ma. Mikäli edustus päätetään hankkia, työkalujen tilaaminen on helppoa ja nope- aa. Erikoistyökalut saapuvat muutaman päivän sisällä.

Testauslaitteiden ja diagnoosilaitteiden hankinta on nykyään pakollinen hankinta sopimuskorjaamolle, mikäli haluaa pysyä teknisessä kehityksessä mukana. Auto- valmistaja vaatii muutamia erilaisia merkkikohtaisia testilaitteita ja adaptereita. Myös toinen autovalmistaja käyttää samaa vikadiagnostiikkalaitetta, joten se löytyy jo valmiiksi yrityksestä. Muita valmiiksi olemassa olevia laitteita olivat:

- jarrudynamometri ja jarrusovitustestiohjelmisto
- savukaasutesteri

- analogisen ja digitaalisen piirturin ja nopeusrajoittimen tarkastustyökalut
- ilmastointihuoltolaite.

Tilattavien laitteiden listalla olisi siis oikeastaan vain toinen kannettava tietokone ja siihen moottorivalmistajan ET-testiohjelma, Insite-testiohjelma, lisälämmittimen CO₂-mittari sekä kahden eri automaattivaihteistovalmistajan vianhakuohjelmat. Huolto- ja korjausohjemateriaali tulevat sopimuksen myötä sähköisesti autovalmistajan tietokannasta, josta niitä voidaan katsoa.

4.11 Huoltoauto

Raskone-konsernin yksi tärkeimmistä palvelulupauksista on 24 tunnin huoltopäivystys, joten myös huoltoauto korjaamolta löytyy valmiiksi. Huoltoauto on Ford-merkkinen pakettiauto, jonka varustukseen kuuluu kaikki perustyökalut ja laitteet. Ajoneuvo on varusteltu sen mukaan, että myös suuremmat korjaukset onnistuvat tien päällä. Lisäksi korjaamolta löytyy Toyota-merkkinen henkilöauto varaosien hakuja ja kuljetusta varten. Toyotalla kuljetetaan tarvittaessa asiakkaita, varaosia sekä tarvikkeita. Näin huoltoauto on paremmin paikalla ja aina valmiina lähtöön.

4.12 Mainonta

Mainonta aloitetaan todennäköisesti suoramainonnalla lähettämällä mainoksia suoraan kuljetusyriyksille, jolloin asiakkaiden tietoisuus tavoitetaan parhaiten. Mainoksessa kerrotaan uuden merkin edustuksesta, huolloista, hieman hinnoista sekä tarjouksista. Lisäksi paikallislehtiin, kuten Ilkkaan ja Pohjalaiseen, tullaan laittamaan jonkinlainen mainos. Myös alan lehdissä mainostetaan uutta edustusta, jolloin tavoitetaan laajempi asiakaskunta. On tärkeää mainostaa valtakunnallisesti sekä painottaa 24 tunnin huoltopäivystystä.

5 POHDINTA

Raskoneella on lähes kaikki valmiudet ja mahdollisuudet uuden autovalmistajan huoltoedustuksen saamiseksi. Uuden merkin edustus vaatii tietenkin jonkin verran sijoituksia. Uskon, että sijoittaminen kannattaa ja merkin omistajat ovat kiinnostuneita kilpailuttamisesta. Koska merkin huollolla ei aiemmin ole ollut kilpailijaa, Raskoneen edustus ei todennäköisesti tule olemaan ainakaan haitaksi yritykselle, varsinkin jos töiden hinnat saadaan kohdilleen. Toisaalta taas merkin kanta Seinäjoen alueella on aika pieni ja todennäköisesti asiakkaat tuntevat toisensa. Näin ollen korjauksen ja huollon tulee heti alusta alkaen toimia lähes täydellisesti ja siten saada sana kiertämään ja tuomaan asiakkaita lisää. Kaikkein paras mainontatapa on ns. ”puskaradio” eli asiakas kertoo toiselle asiakkaalle kokemuksistaan korjaamon palvelua kohtaan ja voinee jopa kehua yritystä hieman.

Työ suoritettiin enimmäkseen tekemällä havaintoja Raskoneen toiminnasta ja tilanteesta yhteistyössä työnjohdon, varaosien ja korjaamopäällikön kanssa. Raskoneella on kyseisen merkin edustus jo eri toimipisteessä, jolloin heiltä saamien tietojen perusteella pääsimme suunnittelemaan mainosten sijoitteluja, varaosia ja muiden vaatimusten mahdollista toteuttamista.

6 LÄHTEET

Eniro internetsivut. Ei päiväystä. [WWW-dokumentti]. Karttakeskus. [Viitattu 17.3.2010]. Saatavissa: <http://kartat.eniro.fi/>

Heikkilä, H. 2003. Laatu, laadun mittaaminen, auditointi, laatujärjestelmät. [Kurssimateriaali]. Jyväskylä: TietoEnator. [Viitattu 17.3.2010]. Saatavana: <http://www.mit.jyu.fi/opetus/kurssit/jot/2005/kalvot/qij.pdf>

Huoltokorjaamosopimus. 19.5.2008. Julkaisematon.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Penttilä, J. 2008. Laatu- ja ympäristöjärjestelmän päivitys: Raskone Oy Seinäjoen korjaamo. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Tekniikan yksikkö. Opinnäytetyö.

Raskone Oy. Ei päiväystä. [WWW-dokumentti]. Raskone Oy. [Viitattu 31.3.2010]. Saatavissa: Raskone Oy intranet. Yrityksen sisäinen järjestelmä.

Raskone-yhtymän internetsivut. Ei päiväystä. [WWW-dokumentti]. Raskone Oy. [Viitattu 31.3.2010]. Saatavissa: <http://www.raskone.fi/>