

Juho Hälinen

Uuden auton varusteluprosessi ja sen kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinööriytyö

26.4.2014

Tekijä(t) Otsikko	Juho Hälinen Uuden auton varusteluprosessi ja sen kehittäminen
Sivumäärä Aika	25 sivua 26.4.2014
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen
<p>Opinnäytetyön työn tarkoitus on kuvata uuden auton varusteluprosessi ja kehittää parannusehdotuksia uusien autojen varusteluprosessin tehostamiseksi Delta Auto Oy:n Espoon toimipisteessä. Varusteluprosessissa on havaittu olevan puutteita eri osa-alueissa, minkä takia prosessi ei ole tehokas kaikilta osin. Osatavoitteena on pohtia, miten lisävarusteiden myyntiä voidaan parantaa. Tarkoitus oli koota tietopaketti, jota voidaan käyttää lisävarustemyynnin tukena.</p> <p>Työn teoreettisena viitekehystenä käytetään prosessiteoriaa. Prosessiteoriaa käsitellään työssä esittämällä sen määritelmä, kuvataan prosessi, tarkastellaan prosessin laatuun liittyviä asioita. Prosessin toimintojen kehittäminen voi tapahtua, kun prosessi on määritelty ja tavoitteet on asetettu. Uuden auton varusteluprosessi liittyy keskeisesti jälkimarkkinointiin, joten teoriaan liittyy asiakkuuden arvon muodostuminen ja sitä kautta yrityksen kannattavuus. Porterin arvoketjumalli kuvataan lyhyesti, jotta varusteluprosessi voidaan liittää osaksi yrityksen kokonaisprosessia.</p> <p>Tutkimusosuus käsittää nykyisen uuden auton varusteluprosessin kuvaamisen ja siinä havaittujen puutteiden esiintuomisen. Varusteluprosessi kuvataan sarjana aktiviteetteja (toimintoja) lähtien tilauksesta ja päättyen auton luovuttamiseen asiakkaalle.</p> <p>Kehittämisideat esitetään pohtimalla asiakassuhteen muodostumista ja sitä miten suhteen pysyvyydestä tulee huolehtia. Parannusehdotukset kuvataan varusteluprosessin vaiheiden mukaisesti.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin ja osa parannusehdostuksista on jo otettu käyttöön. Myynti- ja huoltojärjestelmien välinen tietojen välitys on tarkoitus ottaa tuotantoon lähitulevaisuudessa.</p>	
Avainsanat	asiakassuhde, arvoketju, arvon muodostus, prosessi, varusteluprosessi

Author(s) Title Number of Pages Date	Juho Hälinen A new car delivery process and development of the process 25 pages 26 April 2014
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and transport Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Principal lecturer
<p>The main aim of the thesis is to describe a delivery process of a new car at Delta Auto Oy in Espoo. The second objective is to find out development ideas of the new car delivery process. The idea to select delivery process to thesis subject is based on my working experience at Delta Auto Oy. The second objective is to collect an information package for car parts that can be used to support after sales activities.</p> <p>Theoretical section includes description of the process theory and Porter's value change model. The process theory is used as the basis to explore a current delivery process of the new cars. Value added process is essential for customer relationships.</p> <p>In research section, it is described current delivery process and its activities. The delivery process is explored investigating the process, quality, and time schedule. The findings are that Qualitybook of Delta Auto Oy includes mainly the descriptions and guide for sales process. The order of new car delivery is handled manually, and normally the orders are sent to service too late.</p> <p>The development ideas are proposed in section four. Some of the proposed ideas are accepted, and delivery process is now efficient. Customer satisfaction and long relationships are important for car sales company. The collected information can enhance the customer relationships between sales, and after sales.</p> <p>The main aim and second objective were achieved. However, information delivery from sales systems to service system are accepted, but it is not yet currently working properly.</p>	
Keywords	Delivery process, Customer relationship, Process, New Car, Service, Value chain

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tavoitteet ja tarkoitus	1
1.2	Toimeksiantaja	1
1.3	Autotehtaat	2
1.4	Rajaukset ja aikaisemmat opinnäytetyöt	3
2	Prosessi	4
2.1	Yrityksen toiminta ja arvoketjun muodostuminen	4
2.2	Prosessin määritelmä	5
2.3	Prosessin kuvaus	6
2.4	Prosessin hyödyt ja tavoitteet	6
2.5	Prosessin laatu	7
2.6	Prosessin toimintojen kehittäminen	7
3	Uuden auton varusteluprosessi Delta Auto Espoossa	9
3.1	Varusteluprosessi	9
3.2	Nykyinen toimintamalli	10
3.3	Tietojärjestelmä	11
3.4	Varusteltavan auton työmääräys	13
3.4.1	Varustelussa käytettävien tarvikkeiden tilaus	13
3.4.2	Varustelussa käytettävien tarvikkeiden toimittajat	14
3.4.3	Uuden auton toimitus toimipisteeseen	14
3.4.4	Uuden auton varustelu	14
3.4.5	Uuden auton luovutus	15
4	Varusteluprosessin kehittämissuunnitelma	16
4.1	Työtilausten toimittaminen	16
4.2	Asiakastyytyväisyyden parantaminen	16
4.3	Varusteluprosessin kehitettävät osa-alueet	17
4.3.1	Työtilauksen toimitus	17
4.3.2	Tarvikkeiden varastointi	17
4.3.3	Tarkastus toimipisteessä	18
4.3.4	Varustelun työmääräyksen laskutus	19
4.4	Automyynnin ja jälkimarkkinoinnin tietokantojen yhdistäminen	20
4.5	Lisävarusteiden myynnin tehostaminen	20

4.6	Asiakkaan kontaktointi	22
5	Yhteenveto	23
	Lähteet	24

1 Johdanto

1.1 Työn tavoitteet ja tarkoitus

Tämän työn tarkoitus on kehittää ja parantaa uusien autojen varusteluprosessia Delta Auto Espoon toimipisteessä. Varusteluprosessissa on havaittu olevan puutteita eri osa-alueissa, minkä takia prosessi ei ole tehokas kaikilta osin. Tarkoituksena on kuvata prosessin eri vaiheita ja pyrkiä kartoittamaan ongelmakohtia. Ongelmakohtiin pyritään löytämään ratkaisuja käyttämällä hyväksi omia ideoita ja muissa toimipisteissä hyväksi todettuja keinoja. Tavoitteena on antaa selkeä ohje siitä, miten prosessista saadaan tehokkaampi ja säästetään samalla useiden työntekijöiden aikaa.

Yhtenä osana työssä käsitellään lisävarustemyynnin tukemista sekä automyyntiä että jälkimarkkinoinnin osalta. Tarkoituksena on koota sellaista tietoa, jota voidaan käyttää lisävarustemyynnin edistämiseksi.

Autokaupassa kysyntä ja tarjonta voivat vaihdella suuresti viranomaistoimenpiteiden seurauksena. Autoveromuutokset ovat Suomessa vaikuttaneet vuosittain uusien ja vaihto-autojen myyntiin. Vuonna 2011 uusia henkilöautoja rekisteröitiin 126123 kappaletta, muutos 12,6% edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2012 rekisteröitiin 111251 kappaletta, vähennystä 11,8%. Vuonna 2013 uusia henkilöautoja rekisteröitiin 103450, vähennystä 7,0% (Trafic 2014: Ajankohtaista). Polttoaineiden verotus on puolestaan vaikuttanut diesel- ja bensiinikäyttöisten autojen kysyntään. Uutena ilmiönä erityisesti kaupungeissa on lisääntyvä sähköautojen kysynnän vähittäinen kasvu. Autokanta on kasvanut Suomessa tasaisesti; vuodesta 2003 vuoteen 2013 se kasvoi 600 000. (Autotalan tiedotuskeskus 2013).

1.2 Toimeksiantaja

Tämän työn toimeksiantaja on Delta Auto Espoo. Delta Auto Espoo on yksi Delta Auto Oy:n 26 toimipisteestä. Delta Auto Oy on Delta Motor Group Oy:n sisaryhtiö, joka toimii Mitsubishi- ja Kia-autojen maahantuojana. Delta Auto Espoo toimii Kia- ja Mitsubishi-autojen jälleenmyyjänä, minkä lisäksi se tarjoaa huoltopalveluja myös Fiat-, Alfa-romeo-, Lancia- ja Lada-autoille.

Delta Auto Espoossa työskentelee yhdeksän mekaanikkoa, kolme huoltomyyjää, kaksi varaosamyyjää ja neljä automyyjää sekä myyntisihteeri, huoltopäällikkö ja autotalon-päällikkö. Samoissa tiloissa toimii myös Delta Rent autovuokraamo ja Helpokatsastus-katsastusasema.

Delta Auto Espoossa varustellaan viikossa keskimäärin 7 uutta autoa. Kiireisimpinä aikoina varusteltavia autoja on 10:sta 20:een viikossa ja hiljaisempina viikkoina vain yhdestä viiteen autoa. Kuukausitasolla vaihtelua on jonkin verran, koska autot eivät yleensä saavu tasaisena virtana vaan isompia määriä tulee pari kertaa kuukaudessa. Joulukuu on hiljaisin kuukausi varustelun suhteen. On vaikea määrittää, mikä kuukausista olisi vilkkain varustelun suhteen, koska viimeisten vuosien aikana kuukausittaiset kappalemäärät varustelussa ovat vaihdelleet paljon. Tähän ovat varmasti vaikuttaneet ainakin ajoneuvon muutokset. Varustelusta vastaa pääsääntöisesti yksi työnjohtaja ja yksi mekaanikko. Kiireisinä aikoina voidaan käyttää myös useampaa mekaanikkoa muun työtilanteen sen salliessa. (Delta Auto Oy 2013.)

1.3 Autotehtaat

Kia Motors on perustettu vuonna 1944, jolloin sen nimi oli Kyung-sung Precision Industry ja valmisti polkupyörän osia käsityönä. Vuonna 1952 aloitettiin myös polkupyörien valmistus ja nimeksi vaihdettiin Kia Industrial Company. Moottoriajoneuvojen valmistus aloitettiin vuonna 1960, ja ensimmäinen henkilöauto valmistui vuonna 1974. Nykyinen nimi otettiin käyttöön vuonna 1990. Yhtiö siirtyi Hyundai Motorsin omistukseen vuonna 1998. Tänä päivänä Kia-Hyundai on yksi maailman viidenneksi suurimmasta autonvalmistajasta, ja Kia on nopeimmin kasvava automerkki Euroopassa. Kia-autoja valmistettiin alun perin Etelä-Koreassa, mutta vuonna 2006 aloitettiin autojen valmistus myös Slovakian Zilinassa.

Vuonna 2012 suomessa ensirekisteröitiin 6361 Kia-henkilöautoa, joista 2184 kappaletta oli Ceed-malleja. Ceed oli Suomen 8. myydyin automalli vuonna 2012. Kia antaa koko mallistolleen seitsemän vuoden tehdastakuun aina 150 000 kilometriin saakka ja takuuajasta ensimmäiset kolme vuotta on ilman kilometrirajoitusta. Kia mallistoon kuuluvat Sorento, Sportage, Optima, Ceed Sw, Cee'd 5d, Pro_Cee'd, Soul, Venga, Rio ja Picanto. Vuoden 2013 aikana julkaistaan vielä uusi Carens-malli ja Cee'd GT (Delta Auto Oy 2013)

Mitsubishi Motors Corporation on Japanin vanhin ja neljänneksi suurin autovalmistaja. Mitsubishi Motors Corporation on osa Mitsubishi Corporation-yritysryhmää. Ensimmäinen sarjavalmisteen auto valmistui vuonna 1917 ja oli samalla myös Japanin ensimmäinen sarjavalmisteen auto.

Vuonna 2012 Suomessa ensirekisteröitiin 1291 Mitsubishi-henkilöautoa, joista 785 kappaletta oli ASX-malleja. Mitsubishin kaikille henkilöautoille myönnetään 5 vuoden / 150 000 km:n täystakuu (pois lukien L200, jonka takuu on 3 vuotta / 100 000 km). Mitsubishi-mallisto käsittää seuraavat mallit: Pajero, Outlander, Outlander PHEV, ASX, Lancer Sports Sedan, Lancer Sportback, L200 ja iMiev-sähköauto (Delta Auto Oy 2013).

1.4 Rajaukset ja aikaisemmat opinnäytetyöt

Työssä keskitytään uuden auton varusteluprosessin kuvaamiseen ja prosessin kehittämiseen, joten työssä ei tarkemmin käsitellä uuden auton myyntiprosessia. Prosessikäsité kuvataan työssä yleisesti, jotta varusteluprosessi ja sen vaiheet voidaan liittää prosessiteoriaan.

Uuden auton varusteluprosessista on olemassa Theseus-tietokannassa Marko Krögerin (2011) laatima opinnäytetyö. Kröger toteaa, ettei varusteluprosessista ole juuri olemassa julkaistua tietoa. Kröger kuvaa omiin kokemuksiinsa perustuen varusteluprosessia ja siihen liittyviä ongelmia.

Samaan aikaan Pasi Sivonen (2011) on laatinut aihetta sivuavan opinnäytetyön. Sivosen työn pääpaino on varustelussa tarvittavien osien ja tarvikkeiden esikeräilyprosessin kehittämisessä.

2 Prosessi

Prosessiajattelu yleistyi vasta 1980-1990, jolloin alettiin kiinnittää entistä enemmän huomiota tuotteiden ja palveluiden laatuun. Tällöin ruvettiin rakentamaan laatuajattelun järjestelmiä, jotka osoittautuivat irrallisiksi ja vaativat paljon resursseja. Laatuajattelua ruvettiin myöhemmin yhdistämään erilaisiin johtamisjärjestelmiin, jolloin syntyi käsite prosessijohtamisesta. Prossien ja laadun yhteen niveltäminen syntyi Toyotan autotehtaassa. Japanilainen Ohno (1988: 1) kuvasi Toyotan tuotantoprossin, jota oli kehitetty vuodesta 1973, kun öljykriisi alkoi ja pakotti kiinnittämään huomiota toimintaprosesseihin ja laatuun. Hänen julkaisuaan pidetään alan perusteoksena. Lean-ajattelua on viety Suomessa 1990-luvulla eteenpäin (muun muassa Kajaste ja Liukko 1994 ovat tarkastelleet kehitystä Suomen metalliteollisuudessa).

Nykyäänkin prosessit liitetään yleensä laatuun ja laadunvalvontaan. Toiminnan laatua voidaan pohtia myös lean production -käsitteen avulla, vaikka käsite on syntynyt Japanin autoteollisuuden tuotannon pohjalta. Käsitettä on sittemmin sovellettu palveluiden tuottamiseen ja organisointiin. Lean-kuluttaminen käsitteenä kuvaa seuraavia asioita: 1) Ratkaise asiakkaan ongelma varmistaen tuotteen ja palveluiden toimivuus ja niiden yhteentoimivuus. 2) Vältä tuhlaamasta asiakkaan aikaa. 3) Toimita juuri se mitä asiakas haluaa. 4) Toimita siellä, missä se on vaadittu. 5) Toimita tuote ja palvelut siellä, missä ne on haluttu ja sovittuna aikana ja 6) Kehitä ratkaisuja, joilla vähennetään asiakkaan käyttämää aikaa ja turhiä häiriöitä (Womack ja Jones (2005: 2-4.) Periaatteet soveltuvat erityisen hyvin autojen myyntiin ja uusien autojen toimitusprosessiin.

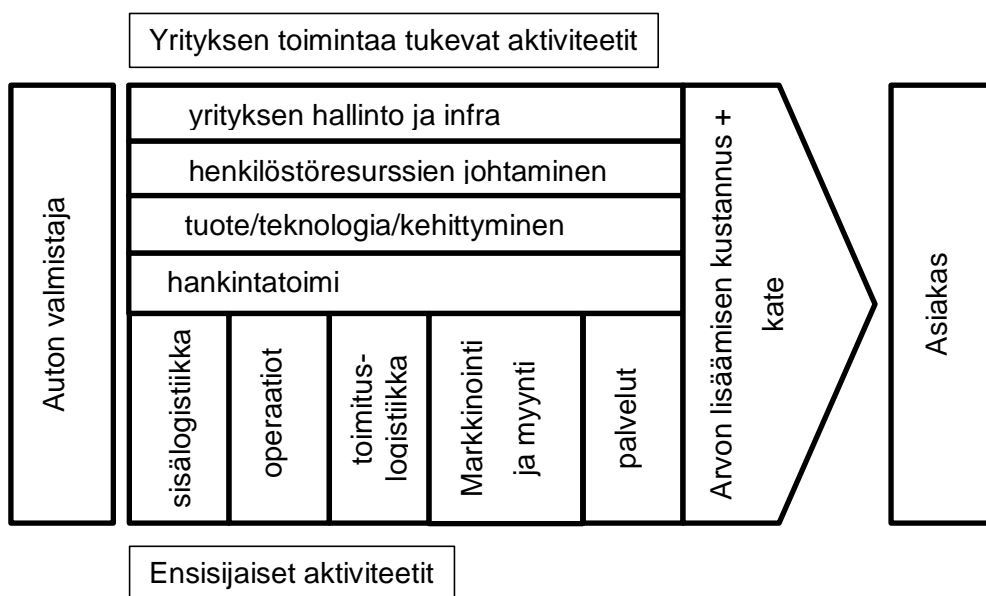
Tässä luvussa keskitytään prosessiajattelun esittämiseen ja tarkasteluun, miten se soveltuu tilaus-toimitusprosessin kuvaamiseen ja myöhemmin uuden auton varustelu-prosessin pohdintaan.

2.1 Yrityksen toiminta ja arvoketjun muodostuminen

Grönroos määritteli tutkimustyössään palvelujen johtamisen näkökulman muutoksen tuote-lähtöisestä hyötyajattelusta asiakaslähtöiseen ajatteluun (Grönroos 1997: 327). Palvelu on prosessi, johon sisältyy sarja aktiviteetteja. Olennaista on myös ymmärtää palveluiden tuottamisessa asiakkaan rooli ja merkitys. Autojen varustelu-prosessin yhteydessä asiakas toimii aktiivisesti prosessin alkuvaiheessa, kun asiakas tekee auton valinnan ja ostopäätöksen sekä sopii myyjän kanssa toimitusajankohdan. Varustelu-

prosessi voi alkaa, kun auton tilaus- ja toimitustiedot on toimitettu huoltoon. Yrityksen huollon henkilöstö vastaa varusteluun kuuluvien tarvikkeiden ja varusteiden hankkimisesta ajoissa, jotta auto voidaan varustaa sovittuun toimituspäivään mennessä.

Porter kuvasi arvoketjun ja jakoi yrityksen toiminnot ensisijaisiin ja toissijaisiin aktiviteetteihin. Autojen toimitusprosessissa varusteluprosessi kuuluu palveluihin. Kuvassa 1 esitetään Porterin arvoketju sovitettuna auton tilaus-toimitusprosessina. Porter kuvaa yrityksen johtamista ja operaatioita tukevat toiminnot (aktiviteetit) toissijaisiksi toimintoiksi. Ensisijaisina toimintoina Porter kuvaa tarvikkeiden ja tuotteiden toimituslogistiikan (sisälogistiikka), yrityksen operaatiot, toimituslogistiikan, markkinoinnin ja myynnin sekä palvelut (Porter 1985:66).



Kuva 1. Porterin arvoketjun mukainen kuvaus auton tilaus-toimitusprosessista (Porter, 1985: 55)

Yrityksen toiminta aiheuttaa arvonlisäyksen kustannukset ja katetavoitteet yrityksen myymille tuotteille. Arvonlisäystä voidaan tarkastella yrityksen ja asiakkaiden näkökulmasta. Yrityksen tuotanto ja palvelut muodostavat arvoketjun, josta asiakas on valmis maksamaan.

2.2 Prosessin määritelmä

Prosessi käsitteenä on eräänlainen sarja toimenpiteitä, jotka täytyy suorittaa saadakseen aikaan halutun lopputuloksen. Prosessi alkaa herätteestä, eli halutaan hankkia

jokin palvelu tai tuote. Prosessiin annetaan syötteitä eli sen tarvitsemia työpanoksia, joita kokonaisuutta voidaan kutsua prosessin toiminnaksi. Prosessilla on aina jokin lopputulos, esimerkiksi jokin tuote tai palvelu, ja prosessi saattaa tuottaa myös sivutuotteita. Prosessissa on yleensä mukana useampi ihminen, joten mitä selkeämpi prosessin määrittely on, sitä helpompi sitä on noudattaa. Prosessiajattelun päällimmäisenä tavoitteena onkin, että jokainen organisaatiossa toimiva ymmärtää koko prosessin toiminnan ja millä tavalla oma osuus vaikuttaa koko prosessin onnistumiseen. (Sahi 2006)

Liiketoimintaprosessi tarkoittaa sitä, että tietyt yrityksen toiminnot ovat järjestetty niin, että toiminta on mahdollisimman kannattavaa ja tehokasta. Prosessin toimintojen järjestämisessä tulee ottaa huomioon minkälaisia tiloja tarvitaan, ihmisten toiminnan ja prosessien sekä tietojen ja materiaalien todenaikaisuus, sillä tuotannossa raaka-aineden tulee olla paikalla oikeaan aikaan, mutta liian suuria varastoja ei kannata pitää. (Sahi 2006)

Asiakkaalle arvoa tuottavat prosessit ovat ydinprosesseja. Asiakkaan kannalta tärkeintä on tuotantoprosessin laadukkuus. Prosessin tehokkuus taas vaikuttaa prosessin kustannuksiin ja samalla tuotteen tai palvelun hintaan, jonka asiakas lopulta maksaa. (Sahi 2006)

2.3 Prosessin kuvaus

Prosesseja kuvataan erilaisilla kaavioilla, jotka kuvaavat miten toiminta etenee, ketkä tekevät mitkäkin prosessin eri vaiheet, missä järjestyksessä vaiheet suoritetaan, minkä verran aikaa kullekin vaiheelle annetaan, miten suoritusvastuu siirtyy henkilöltä toiselle eli kuka tekee ja mitä. (Hartvaara 2008)

2.4 Prosessin hyödyt ja tavoitteet

Prosessiajattelun tavoite on pienentää kustannuksia, tehostaa toimintaa ja kasvattaa tuotantoa. Kun näihin ensisijaisiin tavoitteisiin päästään, on helpompi saavuttaa parempi asiakastytyväisyys ja vähentää virheiden määrää. Prosessiajattelun avulla on helpompi paikantaa mahdollisia ongelmakohtia ja sellaiset kohdat, joista aiheutuu laadullisia ongelmia. Palveluprosessin ongelmia voivat olla esimerkiksi työntekijän huono asenne tai taitamattomuus. (Sahi 2006)

Kaupan alalla palvelun laatuun vaikuttaa suuresti, jos tuotetta ei ole saatavilla. Tämän vuoksi hankintajärjestelmien on oltava kunnossa ja tavarantoimittajan toimitukset mahdollisimman varmoja. Kuitenkin kun puhutaan esimerkiksi elintarvikkeista niin tulee osata vastata kysyntään mutta toimia samalla niin, etteivät tuotteet ehdi pilaantua. Toisin sanoen kysynnän ja tarjonnan tulee kohdata, mutta kysynnän arvioiminen saattaa olla hyvinkin hankalaa.

Tuotantotaloudessa tärkeää on, että raaka-ainetta on tarpeeksi varastossa, koska työntekijöiden palkka juoksee, vaikka raaka-ainetta ei olisikaan ja tuotteita ei valmistettaisi. Myös hyvin tärkeää on, että tarvittavat laitteet ja koneet toimivat, koska työn pysähtymisen aikana ei taaskaan tuoteta mitään, mutta silti työntekijöille on maksettava palkkaa. Tämän takia laitteiden huollon täytyy olla kunnossa ja vanhojen koneiden korjaamisen sijaan kannattaa tehdä kustannuslaskelmia siitä, kuinka nopeasti uusi kone maksaa itsensä takaisin ja onko sen hankkiminen kannattavaa.

2.5 Prosessin laatu

Prosessiajattelun avulla pystytään helpommin löytämään mahdolliset ongelmakohdat. Tällöin pystytään määrittämään ne kohdat, jotka heikentävät laatua, ja voidaan kehittää prosessia tehokkaammaksi. Palveluprosessin jokaisella osalla on merkitys ja prosessin laatu määräytyy sillä, kuinka hyvin prosessi onnistuu. Jos jokin prosessin osa-alueista epäonnistuu, saattaa lopputulos asiakkaan mielestä olla epäonnistunut. Esimerkiksi jos tuotantoprosessissa myöhästytään aikataulusta raaka-aineen huonon laadun tai toimitusvaikeuksien takia, niin on todennäköistä olettaa, että asiakkaan näkökulmasta prosessi on epäonnistunut. (Sahi 2006)

2.6 Prosessin toimintojen kehittäminen

Prosessin kehittäminen lähtee siitä, että määritellään ja kuvataan prosessi mahdollisimman tarkasti. Erilaisten kaavioiden tekeminen auttaa hahmottamaan prosessia. Prosessille on määritetty tavoitteet ja prosessin onnistumista voidaan mitata erilaisilla mittareilla. Mittausten tuloksia analysoimalla voidaan nähdä, onko prosessi toimiva vai onko siinä jotain ongelma-kohtia, joita tulisi kehittää. Käytännössä prosessia voidaan aina kehittää jonkin verran, sen takia on tärkeää valvoa ja seurata prosessia ja kerätä palautetta prosessista. (Sahi 2006)

Jotta prosessia voitaisiin kehittää, täytyy ensin tunnistaa ne kohdat, jotka kehitystä kaipaavat. Ongelman poistamiseksi täytyy löytää ongelman perimmäinen syy, jonka poistamisella varsinainen ongelman poistuu. Kuitenkin ongelmien tunnistaminen ja paikantaminen voi olla työlästä ja se tekee niiden poistamisesta hankalaa. Tästä syystä täytyy löytää oikeat keinot ja työkalut, jolla prosessia lähdetään kehittämään ja ongelmakohtia kartoittamaan.

Prosessissa toimivat henkilöt kiinnittävät yleensä huomiota sellaisiin asioihin, mitkä heidän mielestään eivät toimi kunnolla. Prosessin toimivuutta tarkasteltaessa kannataakin haastatella prosessissa mukana olevia henkilöitä ja pyytää heitä kertomaan, mikä heidän mielestään toimii ja mikä ei. Hyvänä keinona ongelmien kartoittamiseen voidaan järjestää esimerkiksi aivoriihi, jossa kaikki prosessissa mukana olijat saavat kertoa omia mielipiteitään epäkohdista.

Kaikkia prosessin epäkohtia ei kannata välttämättä lähteä heti kehittämään, vaan järkevää on pohtia, mitkä osat ovat arvoa tuottavia ja saavutetaanko niiden kehittämisellä taloudellisia säästöjä. Käytännössä kaikki kehitykset, jotka nopeuttavat prosessia voidaan katsoa olevan kannattavia ja tuottavan taloudellisia säästöjä ainakin työntekijöiden palkoissa. (Moisio 2008)

3 Uuden auton varusteluprosessi Delta Auto Espoossa

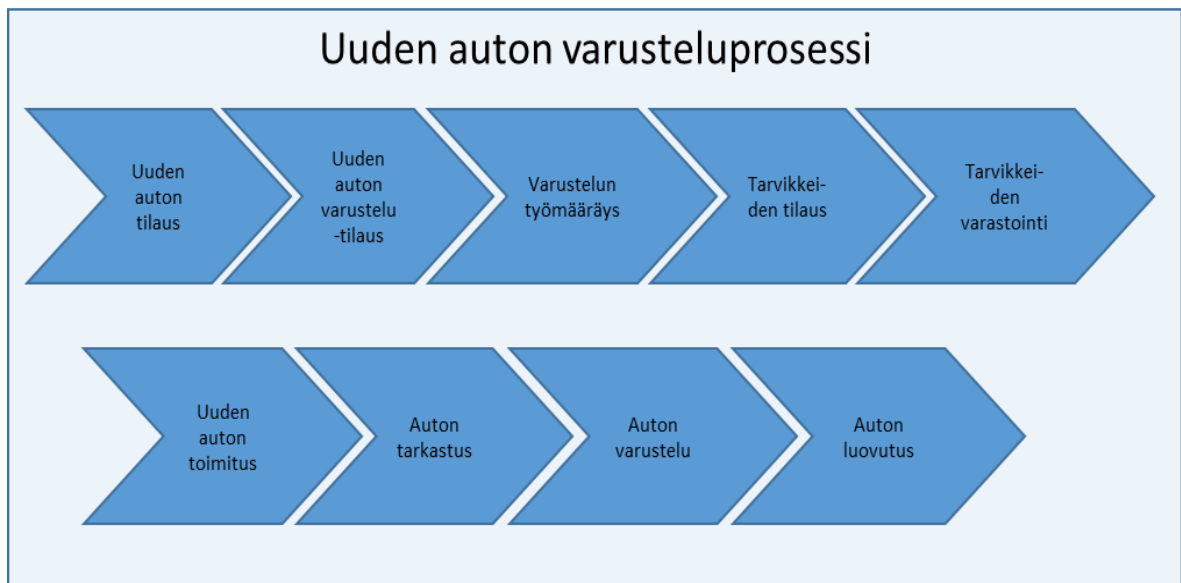
3.1 Varusteluprosessi

Uuden auton varusteluprosessia voidaan kutsua tuotantoprosessiksi. Prosessin herätteenä toimii se, kun asiakas tekee päätöksen uuden auton hankinnasta ja tekee automyyjän kanssa kaupan uudesta autosta ja siihen mahdollisesti asennettavista lisävarusteista. Prosessin jatkumisen kannalta tärkeimpänä syötteenä voisi sanoa olevan työtilaus uuden auton varustelusta. Kun automyyjä toimittaa työtilauksen huoltoon, siitä laaditaan työmääräys auton varustelua varten. Työmääräyksen laatii uusien autojen varustelusta vastaa huoltotyönjohtaja. Työmääräykseen perustuen laaditaan tilaus tarvikkeista. Tilaus toimitetaan edelleen varustetoimittajille, jos se sisältää useille toimittajille kohdistettuja tilauksia. Työtilaus, työmääräys ja tarvikkeiden tilaus talletetaan käytössä olevaan tietojärjestelmään. Tilattujen varusteiden saavuttua ne varastoidaan odottamaan varustelun aloittamista.

Auton saavuttua myyntipisteeseen se varustellaan eli lisävarusteet asennetaan ja auto laitetaan luovutuskuntoon asiakasta varten. Varustelusta ja auton luovutuskuntoon saattamisesta vastaa huoltotyönjohto ja varsinaisen varustelun tekevät huoltotyöntekijät. Prosessin viimeisinä vaiheena automyyjä luovuttaa auton asiakkaalle sovittuna aikana. Huoltotyöstä vastaava henkilö toimittaa luovuksen yhteydessä asiakkaalle auton hoitotarvikepaketin. Paketin luovutuksen yhteydessä asiakas on ensimmäisen kerran yhteydessä huollon henkilöstöön.

Prosessin onnistumisen kannalta on tärkeää, että kaikki nämä osa-alueet toimivat kitkattomasti, koska jos prosessia ei ole saatu päätökseen ja auto ei ole valmis sovittuun luovutuspäivämäärään mennessä, niin prosessi voidaan katsoa epäonnistuneeksi. Kuvassa 2 on esitetty uuden auton tilaus-toimitusprosessi vaiheineen. Asiakas ja automyyjä sopivat kaupanteon yhteydessä auton tilauksen, johon merkitään kaikki tarvittavat ominaisuudet ja varusteet. Varustelutilaus laaditaan samassa yhteydessä, jolloin asiakas voi sen hyväksyä. Uusien autojen varustelusta vastaava huoltotyönjohtaja laatii varustetilauksen ja lähettää sen toimittajille. Varusteiden saavuttua tilaus tarkistetaan ja varusteet viedään varastoon odottamaan auton saapumista. Uusi auto toimitetaan teh-

taalta kuljetusliikkeen autolla myyntipisteeseen, jossa sen vastaanottaa automyyjä ja tiedottaa auton saapumisesta varustelusta vastaavalle huoltotyönjohtajalle. Huoltotyönjohtaja varaa huollosta ajan auton varustelua ja luovutushuoltoon varten. Varustelun ja huoltotöiden jälkeen auto on valmis luovutettavaksi asiakkaalle. Huoltotyönjohtaja informoi automyyjiä auton luovutukseen valmistumisesta.



Kuva 2. Varusteluprosessin vaihemalli

Kuvassa 2 on kuvattu uuden auton varusteluprosessi vaiheittain. Varusteluprosessi alkaa uuden auton tilauksen yhteydessä, jolloin asiakas päättää, mitä varusteita autoon halutaan asennettavan. Automyyjä toimittaa työtilauksen huolto-osaston varusteluvastaavalle, joka tekee varustelun työmääräyksen saadun tilauksen pohjalta. Työmääräyksestä selviää mekaanikolle, mitä varusteita autoon täytyy asentaa ja varaosa-osasta osaa työmääräyksen perusteella tilata tarvittavat tarvikkeet. Tilatut tarvikkeet varastoidaan ja merkitään auton tiedoilla. Kuljetusyhtiö SE-Mäkinen toimittaa auton toimipisteeseen ja varusteluvastaava tarkastaa auton vuorokauden sisällä saapumisesta. Tämän jälkeen autoon asennetaan sovitut varusteet ja huolehditaan, että auto on valmis luovutettavaksi sovittuun aikaan mennessä.

3.2 Nykyinen toimintamalli

Uusien autojen varusteluprosessiin ei ole tällä hetkellä olemassa tarkkaa ohjetta siitä, miten tulisi toimia. Ohjeen tulisi löytyä Delta Auton laatukäsikirjasta, mutta kyseisessä osiossa on hyvin suppea ohjeistus, joka koskee lähinnä automyyntiosastoa. Osan pro-

sessin osa-alueista on todettu toimivan kohtalaisen hyvin, mutta useissa osa-alueissa on myös paljon kehitettävää.

Uuden auton työtilauksesta selviävät sekä asiakkaaseen että auton varusteluun ja luovutukseen liittyvät tiedot:

- asiakkaan yhteystiedot
- automyyjän nimi
- auton merkki ja malli sekä varustelutaso, moottorityyppi ja vaihteistotyyppi
- auton rekisterinumero ja valmistenumero
- kaupan yhteydessä sovitut paikallisesti asennettavat lisävarusteet
- auton luovutuspäivämäärä ja kellonaika.

Ohjeistuksena on, että uuden auton työtilaus toimitettaisiin samassa vaiheessa, kun auton tilaus tehdään. Yleisenä käytäntönä kuitenkin on, että automyyjä toimittaa työtilauksen varusteluun tulevasta autosta vasta siinä vaiheessa, kun tiedetään, että auto on saapumassa toimipisteeseen lähipäivinä. Automyyjät ja työnjohtajat saavat tiedon uusien autojen saapumisesta sähköpostilla SE-Mäkinen-kuljetusyhtiöltä. Joissakin tapauksissa työnjohtaja joutuu kuitenkin pyytämään työtilausta automyyjältä useampaan otteeseen, ja auto saattaa saapua toimipisteeseen ennen kuin työtilaus on toimitettu.

Työtilauksen puuttuminen auton saapumishetkellä aiheuttaa sen, että varustelussa tarvittavia tarvikkeita ei ole tilattu valmiiksi. Työtilanteesta riippuen saattaa käydä niin, että auton sovittua luovutuspäivämäärää joudutaan muuttamaan, koska työtilausta ei ole toimitettu etukäteen.

3.3 Tietojärjestelmä

Prosessin vaiheiden seuraamiseksi ja ajoituksen järjestelyitä varten käytettävissä tulee olla toimiva tietojärjestelmä. Toimivan tietojärjestelmän käyttö helpottaa uusien autojen tilausten, toimitusten ja varustelutoimintojen ohjausta ja tarvittaessa kehittämistä. Delta Auto Oy käyttää sekä korjaamon että automyyntin osalta Automaster-tietojärjestelmää. Samaa järjestelmää käytetään myös maahantuonnin puolella. Kuvassa 3 esitetään työmääräyksen perustietolomake. Lomakkeella voidaan hakea työmääräyksiä ja perustaa uusia työmääräyksiä ja ajanvarauksia.

Työmääräykset - ESPOO NIITTYKUMPU

Tiedosto Muokkaa Näytä Toiminto Ohje

Huolloneuvoja Työmääräykset Suunnittelu Kapasiteetti Sijaisauto eService Luovutushuollon hallinta

Hakuehdot

TM numero Asiakasnumero

Rekisterinumero Asiakkaan nimi

Valmistenumero Erikoistunnus

Laskunumero Liiketap.tyyppi

Takuuanomus Vastaanottaja

Takuuanom. tila Osasto

Allhank.tilaus Hakutunnus

Ernäkölasku Hakutunnus 2

Hall. laskunro Huoltopvm

Vain avoimet työmääräykset

Näytä Toimipiste

250 riviä Espoo Niittykumpu

Vain takuita sisältävät työmääräykset

Vain TM joilla on poimittomia tuotteita

Vain TM joilla on JT tuotteita ja postit. varastosaldo

Ei hyvitystapahtumia

Hee poistolokista

Vain TM joilla on kohdistamattomia varauksia

Vain TM:t joilla kultaamattomia huomautuksia

Hag Tyhiää Oletushaku Viimeisimmät

Allhank.tilaus	TM numero	Laskutusvalm	Toimipiste	Rekisterinro	As.nro	Asiakkaan nimi	Erikoistunnus	Valmistenumero
----------------	-----------	--------------	------------	--------------	--------	----------------	---------------	----------------

Kuva 3. Työmääräyslomake

Kuvassa 4 on työmääräys, johon on merkitty tehtävät työkokonaisuudet työvaiheineen ja tarvikkeineen.

25420, EPY-425 - Työmääräys - Työmääräys - ESPOO NIITTYKUMPU

Tiedosto Muokkaus Näytä Työmääräys Rivit Asiakas Ajoneuvo Liittymät Laskutus Takuu Toiminto Ohje

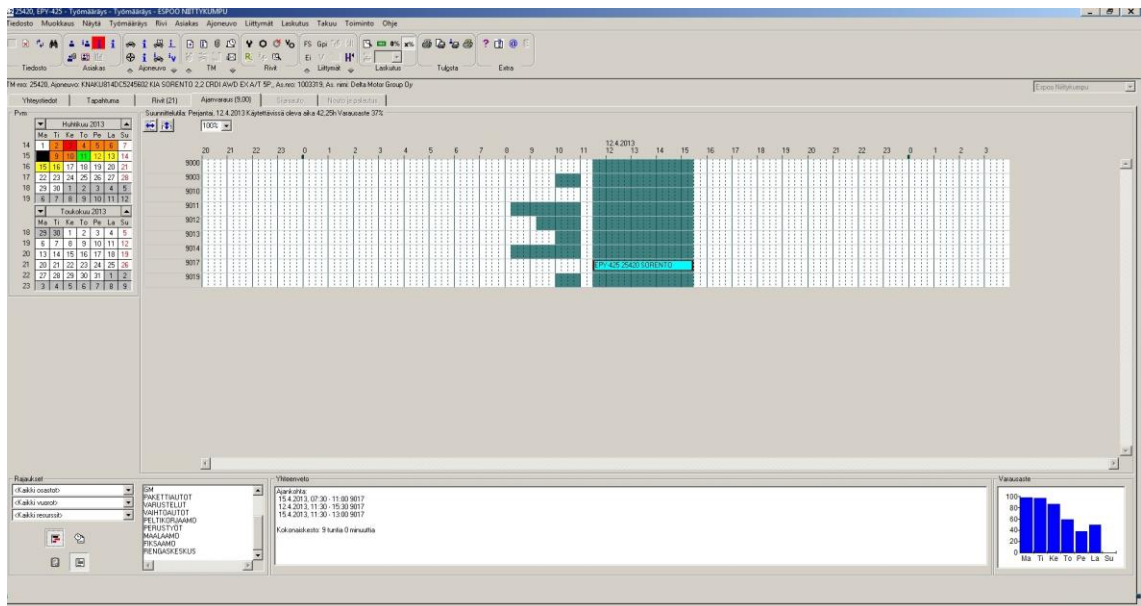
Tiedosto Asiakas Ajoneuvo TM Rivit Liittymät Laskutus Tulgsta Extra

TM-nro: 25420, Ajoneuvo: KNAKU814DC5245602 KIA SORENTO 2.2 CRDI AWD EX A/T 5P., As. nro: 1003319, As. nimi: Delta Motor Group Oy

Yhteyshenkilö	Tapahtuma	Rivit (21)	Ajanvaraus (9,00)	Sijaisauto	Nouto ja palautus
T	Myyjä	AD PT A			Nimike
x	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		JOB: 1.
x	9011 = HOKKONEN VIKTOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	STD, KI0081-TEHDASKAMPANJ, Kamp. KI0081 Hehkureleen tarkistus ja tarvittaessa vaihto. KTS ohjeet Hotlinestä tai IntraSta Huon
x	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	C050-11010610, 1, 720, KAMP.KI0081; HEHKURELEEN TARKISTUS
t	9011 = HOKKONEN VIKTOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	JOB: 2. LUOV MAHD PIAN
x	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		KUNGS SARJA ANNETAAN HUOLLONTISKILTÄ LUOVUTUKSEN YHTEYDESSÄ
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	55012, 07, KUNGS AUTOILIJAN SETTI, 10
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	99-013500, 02, MOOTTORIÖLJY TÄYSSYNTYEETTINEN PRO 5W-40 (BULK), 14
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	99-20-001, 99, LASINPESUNESTE ANNOS (VOLTERA), 79
x	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		JOB: 3. VETOKOUKKU IRROITETTAVA CL-XM211
t	9011 = HOKKONEN VIKTOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	CL-00000, 1, 799, VETOKOUKUN ASENNUS
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	37402L, 02, VETOKOUKKU SORENTO (XM) 2010-, 32
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	J21500547, 02, SÄHKÖSARJA SORENTO 2010- 13 NAP, 32
x	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		JOB: 4. WEBASTO OHJELMOITAVALLA KAKELLA CL-XM621
t	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	CL-00000, 1, 799, WEBASTO ASENNUS JAN
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	KW 1314637A, 02, WEBASTO TELESTART T100 KAUKOSÄÄDIN JA AJASTIN, 37
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	KW 1314815A, 02, WEBASTO THERMO TOP EVD 5 KW D, 37
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	KW 813251, 104, WEBASTO LISÄASENNUSSRJ SORENTO DIES TT EVD, XX
x	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		JOB: 5. NASTAT ORKKIS ALUILLA
t	ENK35 = HÄLINEN JUHO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	S4450815SUV, 1, 750, MAASTOAUTON PYÖRIEN VAIHTO
v	ENK33 = KALLIOKOSKI JANNE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	DTWKCS02, 09, TALVIPYÖRÄPÄK, CONTI 235/65R17 NASTA ALU SORENTO XM, 120

Kuva 4. Täytetty työmääräys

Kuvassa 5 on työmääräyksen ajanvaraustiedot uuden auton varustelua varten. Ajanvarauksella varataan varustelulle tarvittava aika.



Kuva 5. Ajanvarauslomake

3.4 Varusteltavan auton työmääräys

Jokaisesta uuden auton varustelusta tehdään työmääräys Automaster-järjestelmään. Auto perustetaan järjestelmään myyntisihteerin toimesta. Työmääräykseen merkitään selkeästi päivämäärä ja kellonaika, jolloin auto on tarkoitus luovuttaa asiakkaalle. Työmääräykseen merkitään myös myyjän ja asiakkaan nimet.

Ensimmäisenä työkokonaisuutena jokaiselle varusteltavalle autolle merkitään luovutushuolto, jonka jälkeen jokaisesta paikallisesti asennettavasta lisävarusteesta tehdään oma työkokonaisuutensa. Yksittäiselle lisävarusteelle laaditaan selkeä työvaihe, josta selviää lisävarusteen asennuksesta veloittettava aika. Yleisimmin käytetyt lisävarusteet löytyvät Automaster-järjestelmästä valmiina paketteina, jossa on tarvittava työvaihe ja tarvikkeet. Kun kaikki tarvittavat lisävarusteet on listattu työmääräykseen, toimitetaan työmääräys varaosamyyjälle, joka tilaa tarvittavat tarvikkeet.

3.4.1 Varustelussa käytettävien tarvikkeiden tilaus

Varaosamyyjä tarkistaa tilattavien tarvikkeiden oikeellisuuden ja tilaa tarvikkeet varaosarekisterinumerolla merkittyinä. Yleisemmin käytettäviä tarvikkeita, kuten moottorinlämmittimiä ja niiden asennussarjoja, löytyy melko kattavasti myös omasta varastosta.

Hinnakkaammat tarvikkeet, kuten vetokoukut, talvirengaspaketit ja Webastot, tilataan aina autokohtaisesti.

3.4.2 Varustelussa käytettävien tarvikkeiden toimittajat

Varustelussa käytettävät tarvikkeet tulevat useilta eri toimittajilta: Vetokoukut ja johtosarjat toimittaa pääosin Kovil Oy, joissakin tapauksissa käytetään myös alkuperäisiä vetokoukkuja ja johtosarjoja. Moottorinlämmittimet, asennussarjat, sisäpistokkeet ja johtosarjat ovat Calix-merkkisiä. Delta Motor Group Oy toimii Calixin maahantuojana. Talvirengaspaketit toimittaa Delta Tyres And Wheels, joka toimii Delta Motor Groupin sisaryhtiönä. Webasto-tarvikkeet toimittaa Kaha Oy Ab. Kia- ja Mitsubishi-autojen alkuperäistarvikkeet toimittaa maahantuojana, Delta Motor Group Oy. Varustelussa käytettäville tarvikkeille ei ole varsinaisesti olemassa määrättyä säilytyspaikkaa, vaan kun varusteet saapuvat toimipisteeseen, niin niitä ei oikeastaan laiteta mihinkään, vaan ne jäävät varaston lattialle.

3.4.3 Uuden auton toimitus toimipisteeseen

Uudet autot kuljettaa kuljetusliike SE-Mäkinen Hangosta toimipisteeseen. SE-Mäkinen ilmoittaa sähköpostitse aina lähiaikoina toimitettavista autoista. Ilmoituksesta ei selviä tarkkaa päivämäärää vaan milloin auto on viimeistään toimipisteessä. Jokainen toimipisteeseen saapuva uusi auto pyritään tarkastamaan mahdollisimman nopeasti. Tähän asiaan on jo kiinnitetty huomiota ja asia on parantunut, mutta siihen täytyy kiinnittää vielä enemmän huomiota, niin että kaikki autot tarkistetaan vuorokauden sisällä saapumista.

3.4.4 Uuden auton varustelu

Auton varustelu aloitetaan mahdollisimman pian siitä, kun auto saapuu toimipisteeseen, jotta auto olisi valmiina viimeistään vuorokautta ennen luovutusta. Varustelija asentaa lisävarusteet ja suorittaa auton luovutushuollon. Luovutushuolto pitää sisällään auton ulko- ja sisäpuhdistuksen sekä antennipiiskan asennuksen ja rekisterikilpien kiinnityksen.

Lisävarusteet asennetaan aina asennusohjeiden mukaisesti, jotka tulevat yleensä tarvikkeiden mukana. Jos ohjeita ei ole tarvikkeiden mukana, niin ne löytyvät Deltan intranetistä tai valmistajan verkkosivuilta.

Jos auto on seissyt yli kolme viikkoa siitä, kun se on varusteltu satamassa, niin on suoritettava myös luovutushuollon lisähuoltotoimenpiteet:

- Rengaspaineet on tarkistettava.
- Moottoriöljynmäärän ja muiden nesteiden määrät on tarkistettava.
- Akkukaapelien kiinnitys ja akun varaustila on tarkistettava.
- Kellon, päivämäärän ja radion asetukset on tarkistettava.
- Huoltomuistutin on nollattava ja asetettava oikea huoltoväli testerillä.
- Avoimet tehdaskampanjat, päivitykset ja vikakoodit on tarkistettava ja tarvittaessa suoritettava vaadittavat toimenpiteet.
- Auton toimivuus on todettava kunnollisella koeajolla.

Lisähuoltotoimenpiteistä laaditaan toimenpidelista, joka jätetään autonomistajalle autoon huoltotyönjohdon tarkistettua toimenpiteet.

3.4.5 Uuden auton luovutus

Kun auto on varustelu ja viimeistelty, niin auto viedään myymälähalliin odottamaan luovutusajankohtaa. Myyjä tarkistaa, että auto on kunnossa ja kaikki tilatut lisävarusteet on asennettu ja lisävarusteiden omat takuuasiakirjat löytyvät autosta.

Myyjä sopii luovutuksen ajankohdan asiakkaan kanssa. Luovutustilaisuuteen on hyvä varata aikaa noin yksi tunti. Myyjä esittelee auton ja opastaa auton käyttöön liittyvissä asioissa. Luovutuksen yhteydessä myyjä esittelee asiakkaalle myös huolto-osaston ja asiakkaalle annetaan huolto-osaston toimesta autotarvikesetti ja huollonajanvarauksen käyntikortti sekä onnitellaan uuden auton hankinnan johdosta. Jos mahdollista, niin pyritään sopimaan myös ensihuollon ajankohta.

4 Varusteluprosessin kehittämissuunnitelma

Tässä luvussa keskitytään tarkastelemaan varusteluprosessin kehittämis- ja parantamiseksi. Edellisessä luvussa kuvattu varusteluprosessi nykymuodossaan sisältää vaihteita, joita voidaan parantaa ja kehittää. Kehittämisen tavoitteena on parantaa prosessin sujuvuutta ja siten lisätä asiakastytyväisyyttä. Kehittämistarpeet olen itse todennut omassa työssäni varusteluvastaavana.

4.1 Työtilausten toimittaminen

On erityisen tärkeää, että työtilaukset toimitetaan mahdollisimman aikaisin, jotta auto saadaan luovutettua sovittunana ajankohtana. Työtilauksen myöhäinen toimittaminen saattaa aiheuttaa sen, että tarvittavia tarvikkeita ei saada toimitettua riittävän ajoissa. Auton luovutuksen viivästyttäminen saattaa aiheuttaa yritykselle ylimääräisiä kuluja ja asiakassuhde saattaa heikentyä, jos asiakas heti alussa pettyy huollon toimintaan. Varustelussa tarvittaville tarvikkeille ei ollut aiemmin määrättyä säilytyspaikkaa, mikä vaikeuttaa tarvikkeiden löytymistä ja niiden saapumisen havaitsemista. Selkeällä varustoinnilla tarvikkeet löytyvät helposti ja on helppoa tarkistaa, että kaikki tarvittavat tarvikkeet ovat saapuneet. Näin ollen varustelijan ei tarvitse käyttää turhaa aikaa tarvikkeiden etsimiseen, kun ne ovat ennalta määrättyllä paikalla. Uusien autojen tarkastus on suoritettava vuorokauden sisällä auton saapumisesta toimipisteeseen. Jos näin ei toimi, niin mahdollisista myöhemmin havaituista virheistä vastaa auton vastaanottanut toimipiste. Tästä saattaa aiheutua yritykselle ylimääräisiä kuluja, jotka ovat helposti vältettävissä, kun autot tarkastetaan ajallaan.

4.2 Asiakastytyväisyyden parantaminen

Mäntynevan (2002: 51) mukaan asiakaspysyvyys takaa asiakkuuden jatkumisen. Auto-kaupassa asiakaspysyvyys on lähtökohtaisesti olemassa, sillä asiakkaan hankkiessa uuden auton, asiakassuhde kestää hyvin hoidettuna 3–5 vuotta tai jopa kauemmin. Uuden auton varusteluprosessin sujuvuus ja aikataulujen pitävyys varmistavat asiakkaan tyytyväisyyden. Asiakkaan kokemus arvo voidaan yrityksen näkökulmasta nähdä osana kannattavuutta. Kun asiakastytyväisyys on kunnossa, uskollisuus ja asiakassuhteen kesto luovat perustan asiakassuhteen kannattavuudelle ja asiakkaan tuoman arvon yrityksen liiketoiminnalle pitkällä tähtäimellä. Varusteluprosessin toimivuus var-

mistaa asiakassuhteen jatkuvuuden. Siksi on tärkeää kehittää prosessia ja tarkastella sen toimivuutta toimipaikoittain ja viedä eri toimipaikoissa kehitettyjä ratkaisuja osaksi ketjun toimintamallia.

4.3 Varusteluprosessin kehitettävät osa-alueet

Koska auton varusteluprosessi koskee monia eri osastoja, kuten automyyntiä, työnjoh-toa ja varaosa-osastoa, on hyvin tärkeää, että prosessi toimii kitkattomasti. Tästä syys-tä prosessin toimimattomia osia on syytä kehittää siten, että ne toimisivat paremmin ja tehokkaammin. Suurimmat ongelmat on havaittu työtilauksen toimituksen, tarvikkeiden varastoinnin ja auton tarkastuksen osalta. Näitä osa-alueita on omien ja muiden koke-musten perusteella pyritty kehittämään ja parantamaan. Tässä luvussa kuvataan pro-sessin eri vaiheita ja miten niiden tulisi toimia. Tässä kehityssuunnitelmassa on otettu huomioon myös tiettyihin valmistajien laatuvaatimuksiin liittyvät tekijät, varsinkin auton tarkastuksen kohdalla. Yhtenä osiona otetaan kantaa siihen, miten jälkimarkkinointi-osaston tulisi kontaktoida uusien autojen asiakkaita asiakastyytyväisyyden ja mahdolli-sen lisämyynnin parantamiseksi. Lisäksi on koottu sellaista tietoa, joka kiinnostaa mo-nia asiakkaita, mutta se tieto ei ole kovin helposti automyyjän tai huoltomyyjän saatavil-la.

4.3.1 Työtilauksen toimitus

Työtilaus täytyy toimittaa heti kaupan tekohetken jälkeen, jotta varaus saadaan tehtyä mahdollisimman nopeasti ja tarvikkeet tilattua. Työtilauksesta tulee näkyä ainakin seu-raavat tiedot: asiakkaan nimi, asiakkaan puhelinnumero, myyjän nimi, auton rekisteri-numero, paikallisesti asennettavat lisävarusteet, luovutuspäivämäärä ja -kellonaika. Työtilaus toimitetaan joko sähköisesti tai paperiversiona. Työtilauksen toimitusta sähköisesti käsitellään luvussa 4.2.

4.3.2 Tarvikkeiden varastointi

Varustelussa tarvittavat tarvikkeet tulee olla helposti löydettävissä ja selkeästi merkitty-jä auton rekisterinumerolla. Näille tarvikkeille on varattu oma hyllyväli, jossa on oma lokero jokaiselle autolle. Kaikki auton varustelussa tarvittavat tarvikkeet, lukuun otta-matta talvirenkaita, ennakkokerätään tähän hyllyyn odottamaan varustelun aloitusta.

Jokainen lokero merkitään auton rekisterinumerolla ja poimintalistalla, josta selviävät kaikki varusteet osanumeroineen. Kaikki tarvikkeet tarkistetaan, että ne ovat oikeat juuri kyseiseen autoon ja täsmäävät työtilauksen kanssa. Talvirenkaat varastoidaan rengashyllyyn ja jokainen rengas merkitään näkyvästi rekisterinumerolla. Kun kaikki tarvikkeet ovat saapuneet ja ne on tarkastettu, merkitään se myös työmääräykseen. Näin säästetään paljon aikaa, kun varustelijan ei tarvitse etsiä tarvikkeita vaan ne ovat helposti saatavilla.

4.3.3 Tarkastus toimipisteessä

Jokainen toimipisteeseen saapuva uusi auto tarkistetaan heti auton saavuttua toimipisteeseen tai viimeistään vuorokauden sisällä saapumisesta. Tarkoituksena on varmistua siitä, että autoon ei ole tullut kuljetusvaurioita, ja ettei autosta puutu mitään. Jokaisessa uudessa autossa on mukana tarkastuslomake, joka täytetään samalla, kun auto tarkastetaan. Tarkastuslomake säilytetään autossa auton luovukseen asti, minkä jälkeen se arkistoidaan takuukortin ja luovutuskaavakkeen kanssa. Tämä koskee kaikkia autoja, myös Delta Motor Group Oy:n työsuhdeautoja ja esittelyautoja, koska auton luovutus- huolto- ja tarkastuslomake on yksi takuuauditointien tarkastuskohdista. Taulukossa 1 luetellaan tarkistuksessa **tehtävät toimenpiteet**.

Taulukko 1. Kia-auton tarkistuskohteet

Tarkistuskohde	Tarkistuksen toimenpiteet
Auton ulkopinnat	Ulkopintojen tulee olla siistit ja ilman vaurioita tai valmistusvirheitä.
Renkaat	Auton alle laitettut renkaat ovat kunnossa.
Vanteet	Vanteet ovat ehjät ja puhtaat.
Pölykapselit	Jos autoon kuuluvat pölykapselit, ne ovat ehjät ja puhtaat.
Sisätilat	Auton sisätilat ovat siistit ja ehjät, lattiamatot löytyvät tavaratilasta.
Tavaratila	Tavaratila on siisti ja ehjä.
Antenni	Autoon valinnaisena kuuluva antenni on laitettu joko paikoilleen tai se on tarvikelokerossa.
Talvi- tai kesärenkaat	Riippuen toimitusajankohdasta, auton mukana toimitetaan talvi-tai kesärenkaat, jotka on laitettu suojapusseihin, jos ne on tilattu.
Moottoritila	Auton moottoritila on siisti ja kaikki laitteet ovat kiinni ja kunnossa.
Avaimet ja avaimenperä	Auto on varustettu kaksilla avaimilla. Avainta varten toimitetaan yksi avaimenperä.
Käyttöohje	Autosta löytyy mallia vastaava käyttöohjekirja.
Huoltokirja	Huoltotoimenpiteitä varten asiakirjakansiossa on huoltokirja.
Asiakirjakansio	Autosta löytyy asiakirja kansio tarvittavia asiakirjoja varten.
Auton toiminta	Auto käynnistyy ja käy normaalisti.

Mahdollisista kuljetusvaurioista on ilmoitettava kuljetusyhtiölle ja muista virheistä tai puutteista Uuttera Oy:lle vuorokauden sisällä auton saapumisesta toimipisteeseen. Jos virheistä ei ilmoiteta ajallaan, jää vastuu jälleenmyyjälle.

Espoon myyntipiste myy ja huoltaa Mitsubishi autoja. Uusien Mitsubishi-autojen tarkistuskohteet ovat samoja kuin Kia-autoissa, ja lisäksi auton varustelusta riippuen tarkistuskohteisiin on lisätty navigointiin ja karttapalveluihin liittyvät kohteet. Taulukossa 2 luetellaan Mitsubishi autoille tehtävät tarkistukset ennen luovutusta asiakkaalle.

Taulukko 2. Mitsubishi auton tarkistuskohteet

Tarkistuskohde	Tarkistuksen toimenpiteet
Auton ulkopinnat	Ulkopintojen tulee olla siistit ja ilman vaurioita tai valmistusvirheitä.
Renkaat	Auton alle laitetut renkaat ovat kunnossa.
Vanteet	Vanteet ovat ehjät ja puhtaat.
Pölykapselit	Jos autoon kuuluvat pölykapselit, ne ovat ehjät ja puhtaat.
Sisätilat	Auton sisätilat ovat siistit ja ehjät, lattiamatot löytyvät tavaratilasta.
Tavaratila	Tavaratila on siisti ja ehjä.
Antenni	Autoon valinnaisena kuuluva antenni on laitettu joko paikoilleen tai se on tarvikelokerossa.
Talvi- tai kesärenkaat	Riippuen toimitusajankohdasta, auton mukana toimitetaan talvi- tai kesärenkaat, jotka on laitettu suojausseihin, jos ne on tilattu.
Moottoritila	Auton moottoritila on siisti ja kaikki laitteet ovat kiinni ja kunnossa.
Avaimet ja avaimenperä	Auto on varustettu kaksilla avaimilla. Avainta varten toimitetaan yksi avaimenperä.
Käyttöohje	Autosta löytyy mallia vastaava käyttöohjekirja.
Huoltokirja	Huoltotoimenpiteitä varten asiakirjakansiossa on huoltokirja.
Navi-ohjekirja	Jos auto on varustettu navigointilaitteella, sen ohjekirja on sijoitettu asiakirjakansioon.
MAP-ajoturvakortti	MAP-ajoturvakortti on kansiossa ja MAP-tarra on liimattu oikeaan takasivulasiin
Asiakirjakansio	Käyttöohje ja huoltokirja sekä muut asiakirjat on sijoitettu kansioon. (Tarkistuslomake).
Auton toiminta	Auto käynnistyy ja käy normaalisti, akku testataan Mitsubishin omalla testilaitteella.

4.3.4 Varustelun työmääräyksen laskutus

Kun uusi auto on saatu varusteltua, toimittaa varustelija työmääräyksen työnjohdolle valmiiden töiden lokeroon. Työnjohtaja tarkistaa, että jokainen työkokonaisuus on merkitty tehdyksi ja auton ajokilometrit löytyvät työmääräyksestä. Työmääräys avataan automaster-ohjelman työmääräyssovelluksella seuraavalla tavalla: tarkistetaan vielä, että työmääräys vastaa työtilausta, muutetaan työtyyppi uuden auton varusteluksi jokaiselle työkokonaisuudelle, merkitään jokaiselle työkokonaisuus- ja työvaiheriville sen asentajan numero, joka varustelun on suorittanut, poistetaan jokaiselta työvaiheriviltä

rivialennukset, tarkistetaan tarvikkeiden alennusprosentit, tarkistetaan työvaiheiden laskutusajat ja lisätään lopuksi pientarvikelisiä.

Kun kaikki yllämainitut kohdat on tehty, voidaan työmääräys laskuttaa. Jos kyseessä on asiakkaalle luovutettava auto, ilmoitetaan auton valmistumisesta automyyjälle sähköpostitse. Jos auto on Delta Motor Group Oy:n työsuhdeauto, niin toimitetaan laskusta kopio myyjälle.

4.4 Automyyntin ja jälkimarkkinoinnin tietokantojen yhdistäminen

Tarkoituksena on yhdistää järjestelmä siten, että työtilauksen ajanvaraus voidaan lähettää sähköisesti samalla kun automyyjä tekee auton tilauksen. Automaster-järjestelmässä on valmiina sovellus tällaista toimenpidettä varten, ja se otetaan testi-käyttöön Delta Auto Espoon pisteeseen heti, kun järjestelmä on toiminnassa. Sähköisen työtilauksen ajanvarauksena hyötynä on se, että sen voi tehdä vaivatta auton tilauksen yhteydessä ja se tallentuu järjestelmään. Kun työtilaus on tallentunut järjestelmään, niin se on huomattavasti helpompi löytää sieltä kuin nykyään käytössä oleva paperiversio.

4.5 Lisävarusteiden myynnin tehostaminen

Vuorovaikutus asiakkaan ja yrityksen välillä muodostuu, kun asiakas solmii kauppasopimuksen ja myyjä toimittaa työtilauksen huolto-osastolle. Huolto-osasto voi varustelu-prosessin yhtenä osana miettiä lisävarusteiden esittelyä ja hyötyjä, ja siten tehdä lisää myyntiä kannattavasti. Storbacka ym. (1999: 23-25) ovat pohtineet asiakkuuden arvon muodostusta ja esittäneet tekijöitä, joilla voidaan luoda arvoa asiakkaalle ja kannattavuutta yritykselle. Voidaan perustellusti väittää, että arvon tuotanto on yhteistyötä myyjien, huollon ja asiakkaiden kesken. Myynti- ja huoltojärjestelmien toimivuus ja tietojen välittyminen järjestelmien välillä mahdollistavat toiminnan vuorovaikutuksen tehokkuuden, kun tietoja talletetaan vain yhteen kertaan.

Lähes jokaiseen uuteen autoon saadaan kaupanteon hetkellä myytyä ainakin talvirengaspaketti. Monet ihmiset ovat myös halukkaita asennuttamaan moottorilämmittimen ja sisätilanpistokkeen autoonsa. Kuitenkin on monia, jotka eivät halua syystä tai toisesta mitään lisävarusteita autoonsa. Tällaisissa tapauksissa olisi hyvä olla jotain faktatietoa

esimerkiksi moottorilämmittimen hyödyistä ja vaikutuksista moottorin kestoikään ja polttoainetaloudellisuuteen.

Asiakkaille, jotka eivät pysty käyttämään sähköpistoketta parkkipaikallaan, on hyvä antaa tietoa polttoainekäyttöisestä Webasto-lämmittimestä. Monilla ihmisillä saattaa olla vääristynyt mielikuva siitä, mihin autoihin polttoainekäyttöisen lämmittimen voi asentaa. Kaikkiin Kia- ja Mitsubishi-autoihin lukuun ottamatta I-Miev-täyssähköautoa on mahdollista asentaa polttoainekäyttöinen lisälämmitin. Tällaisten lisälämmittimien myynti on kasvanut Delta Auto Espoossa huomattavasti viimeisen vuoden aikana.

Moottorin esilämmitys vähentää moottorin kulumista, vähentää moottorin päästöjä jopa 15-30% ja pienentää polttoaineen kulutusta ensimmäisten kilometrien aikana. Moottorinlämmittimiä on olemassa erilaisia. Yleisimmät ovat letkulämmitin, säteilylämmitin ja moottorilohkon lämmitin. Letkulämmitin asennetaan yleensä jäähdyttimen alavesiletkuun, ja se lämmittää jäähdytysnestettä. Säteilylämmitin asennetaan öljypohjaan, ja se lämmittää ja notkistaa moottoriöljyä. Lohkolämmitin asennetaan moottorin lohkon, ja se lämmittää jäähdytysnestettä. Tänä päivänä monet asiakkaat ovat hyvin kiinnostuneita autostaan ja usein kuulee kysyttävän, että minkä tyyppisen moottorilämmittimen mihinkin autoon voi asentaa. Koska tämä tieto ei aina ole helposti löydettävissä, esitellään kaikki. Taulukoista 3 ja 4 selviää kaikissa Mitsubishi- ja Kia-malleissa käytettävät moottorilämmitin tyypit, Automaster-pakettikoodit ja lämmittimen valmistaja.

Taulukko 3. Mitsubishi-lämmittimien tyypit

MALLI	TYYPPI	PAKETTIKOODI	VALMISTAJA
OUTLANDER 2,0B	SÄTEILY	DL-GF111	CALIX
OUTLANDER 2,2D	LETKU	DL-GF113	CALIX
ASX 1,6B	LETKU	DL-GF111	CALIX
ASX 1,8D	LETKU	DL-GF112	CALIX
LANCER 1,6B	LETKU	DL-CX114	CALIX
PAJERO 3,2D	LETKU	DL-BK111	CALIX
L200	LETKU	DL-KB111	CALIX

Taulukko 4. Kian lämmittimien tyypit

MALLI	TYYPPI	PAKETTIKOODI	VALMISTAJA
-------	--------	--------------	------------

RIO 1,2B	LETKU	CL-UB111	CALIX
RIO 1,4B	SÄTEILY	CL-UB112	CALIX
RIO 1,1D	SÄTEILY	CL-UB113	DEFA
RIO1,4D	LOHKO	CL-UB114	CALIX
CEED 1,4/1,6D	LOHKO	CL-JD111	CALIX
CEED 1,4/1,6B	SÄTEILY	CL-JD112	CALIX
VENGA 1,4/16B	SÄTEILY	CL-YN111	CALIX
VENGA 1,4/16D	LOHKO	CL-YN112	CALIX
PICANTO 1,0B	LETKU	CL-TA111	CALIX
PICANTO 1,2B	LETKU	CL-TA112	CALIX
SOUL 1,6B	SÄTEILY	CL-AM111	CALIX
SOUL 1,6D	LOHKO	CL-AM112	CALIX
SPORTAGE 1,6	SÄTEILY	CL-SL111	CALIX
SPORTAGE 2,0B	LOHKO	CL-SL112	CALIX
SPORTAGE 2,0D	LETKU	CL-SL113	CALIX
SPORTAGE 1,7D	LOHKO	CL-SL114	CALIX
OPTIMA 1,7D	LOHKO	CL-TF111	CALIX
SORENTO	LETKU	CL-XM111	CALIX

4.6 Asiakkaan kontaktointi

Delta Auton pyrkimys on tarjota parasta paikallista palvelua jokaiselle asiakkaalle. Tästä syystä jokaiseen uuteen asiakkaaseen otetaan yhteyttä siinä vaiheessa, kun hänen autonsa tiedetään saapuvan lähiaikoina. Tarkoituksena on ilmoittaa asiakkaalle, että hänen uusi autonsa on saapunut ja tullaan varustelemaan pian. Asennettavat lisävarusteet käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyritään tulemaan tietoisiksi asiakkaan tarpeista, jos jotain on saattanut unohtua kaupantekohetkellä. Jos asiakas ei ole halunnut moottorilämmitintä autoonsa, niin pyritään selvittämään syy siihen. Asiakkaalle kerrotaan myös huollon palveluista, kuten esimerkiksi renkaiden kausisäilytyksestä.

Asiakkaan kontaktoinnilla pyritään antamaan asiakkaalle sellainen kuva, että hänen tarpeistaan ollaan kiinnostuneita ja asiakas kokee saavansa hyvää henkilökohtaista palvelua.

5 Yhteenveto

Tämän työn tarkoituksena on kehittää ja parantaa uusien autojen varusteluprosessia Delta Auto Espoon toimipisteessä. Työssä kuvataan ja pohditaan prosessin eri vaiheita ja ongelmakohtia. Ongelmakohtia pyritään ratkaisemaan käyttämällä hyväksi omia ideoita ja muissa toimipisteissä hyväksi todettuja keinoja. Tavoitteena on kehittää prosessia tehokkaammaksi sellaisilla parannuskeinoilla, joilla saadaan säästettyä aikaa prosessin eri vaiheissa. Työssä käsitellään myös lisävarustemyynnin tukemista sekä automyyntin että jälkimarkkinoinnin osalta. Työssä annetaan sellaista tietoa, jota voidaan käyttää lisävarustemyynnin edistämiseksi.

Työssä esitettyjä kehitysehdotuksia on otettu käyttöön ja ne on todettu hyvin toimivaksi. Kommunikaatio automyyntin ja huolto-osaston välillä on parantunut ja työtilaukset toimitetaan pääosin hyvissä ajoin, mikä säästää huolto-osastolta aikaa ja vaivaa, kun tilauksia ei tarvitse aina pyytää erikseen. Tavaroiden selkeällä varastoinnilla on saatu säästettyä varustelijoilta aikaa, mikä näkyy myös korjaamon tehokkuudessa, ja varasto on pysynyt siistimpänä, kun tavaroita ei ole levällään lattialla. Uusien autojen tarkastukset hoidetaan tehokkaasti ja huolellisesti saman päivän aikana, kun auto saapuu toimipisteeseen. Autot voidaan luovuttaa ajallaan ja näin annetaan asiakkaalle luotettava kuva huollon toiminnasta. Tämä edesauttaa luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä.

Automyyntin ja jälkimarkkinoinnin tietokantojen yhdistäminen on suunniteltu, mutta järjestelmä ei ole vielä toiminnassa. Tarkoituksena on, että järjestelmä saadaan käyttöön lähitulevaisuudessa ja sitä päästään testaamaan.

Tätä työtä tehdessä olen huomannut, että näinkin yksinkertaiselta kuulostavan prosessin kehittäminen saattaa olla hyvinkin aikaa vievää. Vaikka toiminnassa tapahtuvat muutokset eivät ole kovin suuria niin sanoisin, että pienilläkin muutoksilla voidaan saada aikaan erinomaisia lopputuloksia. Yhtenä asiana mainittakoon, että oma näkemys jostain asiasta saattaa olla erilainen kuin toisen ihmisen ja toisten ihmisten mielipiteiden kuunteleminen ja pohtiminen antaa aivan toisenlaisen näkökulman asioihin. Jos tekisin tämän työn uudestaan niin kiinnittäisin enemmän huomiota toisten ihmisten mielipiteisiin.

Lähteet

Delta Auto Oy. 2013. Sisäinen myyntiraportti. Luettu 4.10.2013.

Grönroos, Chirstian. 1997. From marketing mix to relationship marketing – towards a paradigm shift in marketing. Management Decision. Vol.35. No.4 ss. 322-339.

Hartvaara, Mea. 2008. Miten ja miksi prosesseja mallinnetaan? Teknillinen korkeakoulu Lahden keskus. <http://www.lpt.fi/tykes/news_doc/prosessit_mea-hartvaara.pdf>. 28.11.2008. Luettu 15.10.2013.

Kajaste Veikko ja Liukko Timo. 1994. Lean-toiminta suomalaisten yritysten kokemuksia. Metalliteollisuuden Kustannus Oy. Tampere. Tammer-Paino Oy

Kröger, Marko. 2011. Uuden auton varusteluprosessin kehittäminen Avain Vaunun Kuopion toimipisteessä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26605/Kroger_Marko.pdf?sequence=1>. Maaliskuu 2011. Luettu 15.10.2013

Moisio, Jussi. 2008. Prosessien ja toiminnan jatkuva parantaminen. Qualitas Fennica Oy. <http://www.ims.fi/sites/default/files/article_attachments/Prosessien_ja_toiminnan_jatkuva_parantaminen_seka_laaturyokalut..pdf>. Helmikuu 2008. Luettu 26.4.2013

Mäntyneva, Mikko. 2002. Kannattava markkinointi. Helsinki: WSOY.

Ohno, Taiichi. 1988. Toyota Procution System: Beyond Large-Scale Production. Productivity, Inc. New York. (alkuperäinen japanin kielinen versio julkaistu 1978).

Porter M.E. (1980) Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors, New York: Free Press

Sahi, Anne. 2006. Liiketoimintaprosessit, ydinprosessit ja tukiprosessit. <<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0303012/1106227851022/1106577077518/1107020071174/1149232283787.html>>. 17.10.2006. Luettu 5.10.2013.

Sivonen P. (2011) Auton varustelu ja osien esikeräys, Metropolia ammattikorkeakoulu, http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29178/Opinnaytetyo_PasiSivonen.pdf?sequence=1

Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.

Trafi. 2014. Ajankohtaista. Ajoneuvojen ensirekisteröinnit jatkavat laskuaan – pieni-
päästöisten henkilöautojen osuus noussut. Verkkodokumentti.
http://www.trafi.fi/tietoa_trafista/ajankohtaista/2459/ajoneuvojen_ensirekisteroinnit_jatkavat_laskuaan_-_pienipaastoisten_henkiloautojen_osuus_noussut. Luettu 29.1.2014.

Womack James P. and Jones Daniel T. 2005. Lean Consumption. Harvard Business
Review. ss. 1-13. (<http://www.johnbesaw.com/LEAN.HBR.pdf>)