

Kunnossapito- ja huoltotehtävät

Teknolohiateollisuuden koneita, laitteita ja metallituotteita valmistavat yritykset tekevät paljon investointituotteita eli lopputuotteita muiden yritysten tarpeisiin. Hyviä esimerkkejä Suomessa valmistettavista tuotteista ovat esimerkiksi paperikoneet, nosturit ja suurkeittölaitteet. Yhteistä kaikille näille tuotteille on se, että ne on tehty kestävään jatkuvassa käytössä vuosia jopa vuosikymmeniä. Paraskaan tuote ei kuitenkaan kestä jatkuvaa rasitusta ilman kunnossapitoa. Tuotteissa on usein kuluvia osia, jotka pitää vaihtaa määräajoin. Samalla suoritetaan tuotteen huolto eli tarkastetaan laite ja varmistutaan sen virheettömästä toiminnasta. Kunnossapitoasentajat suorittavat tuotteiden kausihuollot ja takaavat näin tuotteen toimivuuden. Jos laitteen omistaja ei huolehdi kunnossapidosta ja huoltoa ei suoriteta huolto-ohjelman mukaisesti, on mahdollista, että laite rikkoutuu. Tällöin kunnossapitoasentajien tehtävänä on korjata laite mahdollisimman nopeasti, jotta asiakkaan normaali liiketoiminta voisi jatkua viivytyksettä.

Teknolohiateollisuuden yritykset tarjoavat yhä kokonaisvaltaisempia palveluja asiakkailleen. Enää ei toimiteta pelkästään laitetta vaan palvelu, jossa tuote suunnitellaan, valmistetaan ja toimitetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Palveluun kuuluu myös tuotteen toiminnasta huolehtiminen eli kunnossapito- ja huoltopalvelut koko tuotteen elinkaaren ajan. Kunnossapito on yksi teknolohiateollisuuden voimakkaimmin kasvavista liiketoiminta-alueista, jossa ammattitaitoisille ja asiakaspalveluhenkisille osaajille riittää runsaasti mielenkiintoisia työtehtäviä.

Työnkuva

Kunnossapitoasentajien tehtävänä on huoltaa asiakkaiden laitteet ennakkohuoltosuunnitelmien mukaisesti sekä korjata laitteissa mahdollisesti ilmenevät viat. Tyypillisesti kunnossapitoasentajat ovat yhteydessä useisiin eri asiakkaisiin ja kiertävät heidän luonaan huoltaen asiakkaalle toimitetut laitteet huoltosuunnitelmien mukaisesti. Toinen vaihtoehto on, että yritys ottaa vastatakseen asiakkaansa tuotantolaitoksen kaikesta huoltotarpeesta, jolloin vastuualueena ovat asiakkaan kaikkien laitteiden huoltotoimenpiteet. Kunnossapitoasentajan kannalta ero on merkittävä. Jos kunnossapito hoidetaan vieraillemalla asiakkaiden luona, työssä ollaan jatkuvasti liikkeessä. Jos taas vastataan tietyn tuotantolaitoksen huoltotoimenpiteistä, on työalueena asiakkaan tuotantolaitos.

Työtehtävien kannalta toimintatavalla ei ole juurikaan merkitystä. Kunnossapitoasentajan on hallittava niin laitteiden ennakkohuoltojen suorittaminen kuin vikojen korjaaminenkin tarvittaessa. Vastattaessa koko tuotantolaitoksen huoltotoimenpiteistä huoltotehtävät ovat usein monipuolisempia, sillä vastuualueeseen kuuluu yrityksen itse valmistamien tuotteiden lisäksi myös muiden valmistajien tuotteet sekä useimmiten myös kaikki muu huoltotoiminta aina pistorasioiden korjaamisesta monimutkaisiin tuotantolaitteisiin saakka. Tosin myös asiakkaiden luona tehtävässä huoltotyössä on yleistymässä suuntaus, jossa huolletaan oman yrityksen valmistamien tuotteiden lisäksi myös vastaavat muiden valmistajien tuotteet.

Oppimishalu ja monipuolinen ammatillinen osaaminen ovat hyvän kunnossapitoasentajan ominaisuuksia. Huollettavien laitteiden kirjo on valtaisa. Jo pelkästään kunnossapitoasentajan työnantajayrityksellä saattaa olla kymmeniä erilaisia tuotteita, joiden kunnossapito tulee hallita. Kun huollettavana on lisäksi myös muiden valmistajien tuotteita, ovat kunnossapitoasentajien osaamisvaatimukset suuret. Koska uusia tuotteita tulee jatkuvasti markkinoille, edellyttää työ opiskelua. Suurin osa oppimisesta tapahtuu työn ohessa, mutta kunnossapitoasentajille järjestetään myös koulutustilaisuuksia.

Kunnossapitoasentajan tehtävä vaatii laaja-alaista osaamista. Hyvä perusosaaminen tarvitaan niin mekaanisten metallitöiden (mm. hitsaus ja levytyöt) kuin elektroniikan ja sähkötekniikan alalta. Koska kaiken työssä tarvittavan tiedon hallitseminen ei ole mahdollista, kunnossapitoasentajat erikoistuvat usein jonkun tietyn laitesarjan tai tietyn osaamisalueen, kuten elektroniikan asiantuntijoiksi. Näin kunnossapitotehtävät voidaan jakaa henkilöiden erikoisosaamisalueiden mukaisesti. Vaikka työn

osaamisvaatimukset ovat suuret, on kunnossapitoasentajilla myös tukitoimintoja. Tarvittaessa apua saa laitteiden piirustusten lisäksi myös muilta kunnossapitoasentajilta tai tekniseltä tuelta.

Vianmääritys on haasteellista ja vaatii kokemusta

Kunnossapitotoiminnassa pyritään ennakoivan huollon periaatteeseen eli laitteet huolletaan kunnossapito-ohjelman mukaisesti, jotta välttyttäisiin laitteiden rikkoutumisilta sekä rikkoutumisten aiheuttamilta ongelmilta. Valveutuneet asiakkaat ymmärtävät ennakoivan huollon merkityksen, jolloin laitteissa ilmenee harvoin vikoja. Osa asiakkaista toimii kuitenkin siten, että huolto suoritetaan vasta kun laite on mennyt rikki. Rikkoutuneiden laitteiden korjaaminen tekee kunnossapitoasentajan työstä haasteellista. Laitteen rikkouduttua vika pitäisi pystyä paikantamaan ja korjaamaan mahdollisimman pian. Ennen korjausta pitää vielä kyetä tekemään realistinen huoltotoimenpiteen kustannusarvio, jotta asiakas voi punnita onko laitteen korjaaminen järkevää vai ei. Vianmäärityksen ja korjaamisen tulisi sujua nopeasti, jotta asiakkaan normaali toiminta voisi jatkua. Koska huollettavana on paljon erilaisia tuotteita, jotka voivat vioittua monella eri tavalla, ei vian määrittäminen aina ole helppoa. Vian etsintä ja korjaaminen vaatii ammattitaitoa, joka kehittyy vain kokemuksen myötä. Ongelmanratkaisukyvyistä ja innovatiivisuudesta on työssä paljon apua. Innovatiivisuudesta on hyötyä esimerkiksi silloin, kun tuotetta ei voida välittömästi korjata sopivan varaosan puuttuessa. Joskus on mahdollista kuitenkin ohittaa viallinen toiminto siten, että laite saadaan toimimaan osittain mikä sekin on parempi kuin täysin toimimaton laite.

Turvallisuuden on kiinnitettävä jatkuvasti huomiota

Turvallisuusasiat on osattava huomioida erityisesti vikojen korjauksen yhteydessä. Erityisesti tehtäessä sähkötöitä kunnossapitoasentajan oma ja myös laitetta käyttävien henkilöiden turvallisuus on vaarassa, jos sähkötöitä ei tehdä turvallisuusohjeita noudattaen. Tämän vuoksi sähköisiä huoltotoimenpiteitä tekevien kunnossapitoasentajien on suoritettava kolmen vuoden välein sähkötyölupa. Vastuu kunnossapito- ja huoltotehtävissä on suuri. Kunnossapitoasentaja vastaa siitä, että huolto on tehty oikein ja laite on turvallinen myös huoltotoimenpiteiden jälkeen.

Dokumentoinnin avulla kohti entistä laadukkaampia tuotteita

Kun laite on huollettu, suoritetaan huoltotoimenpiteiden dokumentointi. Asiakkaalle ja myös huoltokoordinaattorille tehdään selvitys huoltotoimenpiteistä ja niiden kustannuksista. Tehtyjen huoltotoimenpiteiden ja erityisesti korjattujen vikojen kirjaaminen ylös on tärkeää, jotta yritykselle välittyy tietoa valmistamansa tuotteen mahdollisista heikkouksista. Tämä tiedon avulla tulevat tuotteet voidaan suunnitella entistä laadukkaammiksi.

Työn ominaispiirteet

Kunnossapitoasentajan työ on asiakaspalveluammatti, joten asiakaspalvelun kultainen ohjesääntö 'asiakas on aina oikeassa' soveltuu hyvin myös tähän työhön. Kunnossapitoasentajan on aina muistettava, että hän edustaa itsensä lisäksi myös yritystä. Itse asiassa asiakas ja laitteen myynyt yritys ovat eniten yhteydessä toisiinsa juuri kunnossapitoasentajien välityksellä. Tietyksi laitteen suunnittelu, myynti ja asennusvaiheessa yritysten välillä on paljon vuorovaikutusta, mutta tästä eteenpäin pääasiassa kunnossapitoasentajat ovat yhteydessä asiakasyritykseen. Täten pitkällä aikavälillä mielikuvat yrityksestä muodostuvat suurelta osin juuri kunnossapitotoiminnan ja -asentajien kautta. Hyvät ihmissuhdetaidot ovat ammatissa tarpeen, jotta asiakkaat pysyvät tyytyväisinä. Erityisesti laitteen rikkoutumisen yhteydessä asiakas on usein turhautunut ja purkaa turhautuneisuutensa kunnossapitoasentajaan. Myös tällaisissa tilanteissa on kyettävä säilyttämään malttinsa ja toimittava niin, että asiakas saa hyvää palvelua. Toisaalta työ on myös palkitsevaa, sillä asiakkaat osaavat arvostaa hyviä ja nopeita huoltopalveluja.

Työssä on hyvä muistaa, ettei kunnossapitoasentaja edusta yritystään pelkästään huoltotapahtumien yhteydessä. Usein kunnossapitoasentajilla on yrityksen logolla varustettu auto ja työvaatteet, jotka jäävät helposti ihmisten mieliin niin hyvässä kuin pahassakin.

Vaikka työ on itsenäistä, myös yhteistyötä tarvitaan

Yhteistyötä kunnossapitoasentajan tehtävissä tehdään asiakkaiden lisäksi myös teknisen tuen, huoltotehtävien koordinaattorin, muiden huoltoasentajien ja markkinoinnin kanssa. Markkinoinnin työtä helpotetaan ilmoittamalla sellaisista asiakkaista, joiden laitteet alkavat olla elinkaarensa loppupuolella tai tarvitsevat modernisointia. Tällöin markkinointi ottaa kunnossapitoasentajien vinkkien perusteella yhteyttä asiakkaaseen ja tarjoaa uutta tuotetta vanhentuneen tilalle.

Huollettavasta tuotteesta riippuen kunnossapitoasentajat työskentelevät joko yksin, pareina tai ryhmissä. Myös yksin työskentelevillä on usein mukana nuorempi kunnossapitoasentaja, joka totuttelee työtehtäviin kokeneemman asentajan opastamana.

Työtahti määräytyy huolto-ohjelmien mukaisesti

Työtä tehdään yrityksestä riippuen yhdessä, kahdessa tai kolmessa vuorossa. Osalla yrityksistä on ympärivuorokautinen päivystys, minkä johdosta kunnossapitoasentajan työhön saattaa kuulua myös päivystysvuoroja. Kunnossapitoasentajan päiväohjelma määräytyy huoltotehtävien koordinaattorin laatimien huolto-ohjelmien mukaisesti. Jokaiselle päivälle on määritetty huollettavat laitteet, joiden lisäksi on kyettävä hoitamaan äkilliset tapaukset eli korjaamaan vioittuneet laitteet. Huolto-ohjelman mukaisessa aikataulussa on pysyttävä, jotta kunnossapitotoimenpiteet voidaan tehdä ajallaan. Väliillä kuitenkin vikailmoituksia saattaa tulla runsaastikin (esimerkiksi ukkoset aiheuttavat tyypillisesti toimintahäiriöitä sähkölaitteisiin), jolloin vikojen korjaaminen ja huolto-ohjelmassa pysyminen edellyttää joustavuutta ja valmiutta jäädä töihin vielä työvuoron päätyttyäkin.

Matkustus lisää vapautta

Matkustustarve riippuu siitä, vastataanko asiakkaan koko tuotantolaitoksen huoltopalveluista vai kierretäänkö asiakkaiden luona huoltamassa sovitut tuotteet huolto-ohjelman mukaisesti. Kun vastataan koko tuotantolaitoksen huoltopalveluista, matkustustarvetta ei ole. Sen sijaan kunnossapitokäynnit asiakkaiden luona edellyttävät luonnollisesti matkustamista. Käytännössä matkustaminen rajoittuu kuitenkin yleensä melko suppealle alueelle eli kunnossapitoasentajan toimialueena saattaa olla esimerkiksi tietty kaupunki tai kunta. Juuri matkustaminen tekee työstä vapaata ja itsenäistä. Vaikka työssä matkustetaan paljon, ei työn vuoksi tarvitse olla pitkiä jaksoja poissa kotoa vaan kotiin pääsee aina heti työvuoron päätyttyä.

Keskeisimmät tehtävät

- Tuotteiden määräaikaishuoltojen suorittaminen huolto-ohjelmien mukaisesti
- Tarvittaessa vian määrittäminen ja korjaaminen
- Kustannusarvion laadinta
- Huoltodokumenttien teko
- Uusien tuotteiden toiminnan opiskelu

Osaaminen ja taidot

Ammatillinen osaaminen

- Ajokortti on työssä useimmiten välttämätön
- Elektroniikan osaaminen
- Mekaniikan osaaminen
- Sähkötekniikan ja automaation osaaminen
- Tuotetuntemus
- Turvallisuusasioiden huomioiminen
- Vianmäärittäystaidot

Taidot

- Analyttisyys
- Asiakastarpeiden huomioiminen
- Englannin kieli
- Ennakkoluulottomuus
- Huolellisuus
- Innovatiivisuus
- Joustavuus
- Mentorointikyky
- Neuvottelutaito
- Oma-aloitteisuus
- Ongelmanratkaisukyky
- Oppimiskyky
- Päätöksentekokyky
- Suunnitelmallisuus
- Tavoitteisiin sitoutuminen
- Tekninen suuntautuneisuus

Koulutus ja ura

Valtaosa teknologiateollisuuden valmistamista koneista, laitteista ja metallituotteista toimii sähköisesti. Kunnossapitoasentajilla on siis oltava niin metalli-, sähkö- kuin elektroniikka-alan osaamistakin. Kunnossapitoasentajan tehtävässä menestymiseen parhaan taustan antavat sähköalan sekä kone- ja metallialan toisen asteen ammatilliset opinnot. Tehtävässä tulisi hallita molemmat osaamisalueet. Kunnossapitoasentajan työtehtäviin pyrittäessä opintojen suuntaaminen siten, että saavutetaan hyvä perusosaaminen molemmilla osaamisalueilla, on järkevää. Toinen hyvä vaihtoehto on kouluttautua työn ohessa molempien osaamisalueiden ammattilaiseksi.

Hyväksi kunnossapitoasentajaksi kehittyminen vaatii erittäin hyvää tuotetuntemusta sekä kokemusta vianmäärityksestä. Tämän vuoksi vastavalmistuneet työskentelevät usein aluksi yrityksen tuotantotyötehtävissä, missä opitaan tuntemaan valmistettavien ja huollettavien tuotteiden rakenne ja ominaisuudet läpikotaisin. Tämän jälkeen siirrytään kokeneen kunnossapitoasentajan työpariksi, jolloin hankitaan kokemusta mm. vianmäärityksestä. Oppilaitoksista juuri valmistuneetkin kykenevät useimmiten suorittamaan tuotteiden määräaikaishuollot ohjeiden mukaisesti, mutta huolto-ohjelmasta poikkeavien kunnossapitotoimenpiteiden teko saattaa tuottaa vaikeuksia.

Kunnossapitoasentajan tehtävät antavat hyvät valmiudet siirtyä työtehtäviin, joissa vaaditaan hyvää tuotetuntemusta. Esimerkiksi siirtyminen tuotannon kokoonpano- ja asennustehtäviin sekä tuotteiden modernisointitehtäviin onnistuu helposti. Lisäkoulutuksen myötä eteneminen myös kunnossapitotehtävien koordinaattoriksi tai teknisen tuen työtehtäviin on mahdollista. Niin kunnossapito- kuin tuotekehitystehtävätkin edellyttävät hyvää tuotetuntemusta ja ongelmanratkaisukykyä, joten suunnittelusta kiinnostuneet ja kouluttautumishaluiset osaajat voivat pyrkiä myös tuotekehitystehtäviin.