



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Liiketaloustiede, logistiikka	Päivämäärä	14.3.2011
Tekijä(t)	Anssi Nieminen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	83 s.
Otsikko	PALVELUN ELINKAARIMALLIEN TARKASTELU ELÄKEVAKUUTUSSOPIMUKSEN YDINPROSESSIEN AVULLA		
Ohjaaja(t)	KTT, TkT Juuso Töyli KTM, Hanne-Mari Hälinen		

Tiivistelmä

Palvelut ovat monimutkaisuudeltaan ja luonteeltaan hyvin erilaisia. Onkin luonnollista, että kirjallisuudessa on esitetty erilaisia palvelun elinkaarimalleja, mutta palveluiden monimuotoisuuden takia ei ole selvää yksimielisyyttä, millainen palvelun elinkaari todella on. Tässä tutkielmassa tarkastellaan palvelun elinkaarta eläkevakuutus sopimuksen ydinprosessien avulla. Tutkimuksessa pyritään ensimmäiseksi tutkimaan, millainen on eläkevakuutus sopimuksen elinkaari ja toiseksi, mitä erityispiirteitä tämä elinkaarimalli mahdollisesti tuo jo olemassa olevien palveluiden elinkaarimalleihin verrattuna.

Tutkielman kirjallisuuskatsauksessa tutustutaan palvelukäsitteen lisäksi vakuutuksen määrittelyyn sekä vakuutuksen asemointiin palvelukentässä. Vakuutuksilla on nimittäin tiettyjä ominaispiirteitä, joita muilla palveluilla ei ole. Palvelun ja vakuutuksen käsitteiden määrittämisen jälkeen kirjallisuuskatsauksessa tarkastellaan palveluiden elinkaarimalleja. Mallien esittäminen on olennaista, koska ne antavat suuntaviivoja eläkevakuutus sopimuksen elinkaarimallin muodostamiseen ja tarjoavat tämän lisäksi viitekehysten, johon tätä uutta mallia voidaan verrata.

Tutkimus on suoritettu laadullisia menetelmiä käyttäen yksittäisenä tapaustutkimuksena, jonka kohteena on suomalaisen henkivakuutusyhtiön tarjoama eläkevakuutus sopimus. Aineisto puolestaan on kerätty haastatteluiden, havainnoinnin sekä yrityksen tuottamien dokumenttien avulla. Analyysin päämenetelmänä on ollut havainnoinnista ja haastatteluista kerätyn materiaalin avulla piirretyt prosessikaaviot ja -kuvaukset.

Aineiston ja sen analyysin avulla on pystytty rakentamaan eläkevakuutus sopimuksen elinkaarimalli. Mallin runko koostuu tutkimuksessa havaituista kahdeksasta ydinprosessista, jotka edelleen jakaantuvat pienemmiksi ja monilukuisemmiksi alaprosesseiksi. Erityisinä huomioina havaittiin, että malli on luonteeltaan iteratiivinen eli vaiheet toistuvat useaan kertaan eläkevakuutus sopimuksen elinkaaren aikana, mutta malli on samalla myös epälineaarinen eli vaiheet eivät välttämättä aina toteudu samassa järjestyksessä.

Asiasanat	palvelut, elinkaarimallit, prosessit, vapaaehtoinen eläkevakuutus
Muita tietoja	