



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Kansainvälinen liiketoiminta	Päivämäärä	28.5.2006
Tekijä	Maria Alahuhta	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	61
Otsikko	Yksityispankkipalveluiden tuotteistaminen. Case: Op-Private -liiketoimintamalli		
Ohjaaja	Elina Peltö, KTM		

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on *selvittää, miten Op-Private -liiketoimintamalli on tuotteistettu Turun Seudun Osuuspankissa ja mitä tuotteistamisella tavoitellaan*. Yksityispankkipalveluiden tuotteistamista tarkastellaan asiantuntijapalveluiden, tuotteistamisen ja yksityispankkipalveluita käsittelevän teorian kautta. Tutkimuksen kolme osaongelmaa ovat 1) mitä asiantuntijapalveluiden tuotteistamisella tarkoitetaan, 2) miten yksityispankkipalvelut on tuotteistettu Op-Private -liiketoimintamallissa, ja 3) mitä hyötyjä tuotteistamisesta on Op-Private -liiketoimintamallissa. Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, joka on tehty haastatteleamalla Turun Seudun Osuuspankin varainhoitajaa sekä hyödyntämällä Op-ryhmän tuottamaa materiaalia ja ohjeistusta liiketoimintamallia varten.

Yleisesti asiantuntijapalveluiden tuotteistamisella tarkoitetaan asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittelyä, suunnittelua, kuvaamista, kehittämistä ja tuottamista siten, että asiakashyödyt maksimoituvat, ja yrityksen tulostavoitteet saavutetaan. Tuotteistamisesta voidaan puhua, kun on muodostettu kokonaisuuksia, joita voidaan räätälöidä asiakkaalle. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen on prosessi, johon kuuluu valmisteleva työ, tuotteiden muodostaminen, markkinointi sekä arviointi ja seuranta. Tämä tutkielma keskittyy tarkastelemaan kahta ensimmäistä, sisäisen tuotteistamisen, vaihetta. Op-Private -liiketoimintamallin tuotteistamisessa valmisteleva osuus pohjaa Op-2002 -strategiaan. Palvelut syntyvät prosesseina ja Op-Private tarjoaa valmiin palveluprosessin ja -konseptin, joka on valmiiksi suunniteltu kartoittamaan asiakkaan tarpeet ja vastaamaan niihin. Merkittävin muutos yksityispankkipalveluprosessille on ns. mallisalkun tulo, joka tuotteistaa strategisesta varallisuudenhoidosta pankin omaisuudenhoitotavan. Liiketoimintamalli tuotteistaa myös osan vuorovaikutuksesta asiakkaalle tuotettavan raportoinnin ja asiakassuhteen hoitotavan muodossa.

Turun Seudun Osuuspankissa tuotteistamisesta on hyötyä niin asiakkaille, asiantuntijoille kuin koko pankille. Tärkeimmät tuotteistamiselle asetetut tavoitteet ovat pankin profiilin nostaminen varallisuudenhoitajana, kyky hoitaa paremmin varakasta asiakaskuntaa, sekä estää asiakkaiden ja heidän varallisuutensa siirtyminen kilpailijoille. Op-Private tekee varallisuudenhoidosta kilpailukykyisempää, tehokkaampaa ja ammattimaisempaa tuotetuen avulla, kirkastamalla varallisuudenhoidon merkityksen liiketoiminnassa, allukoimalla resursseja uudelleen ja yhdenmukaistamalla toimintaa. Malli varmistaa, että yksityispankkipalveluissa hyödynnetään täysimääräisesti pankin ja Op-ryhmän kompetensseja sekä yhteistyöverkostoja, ja siten palvellaan asiakasta kokonaisvaltaisesti.

Asiasanat	tuotteistus, asiantuntijapalvelut, pankkipalvelut, omaisuudenhoitoyhtiöt, sijoituspalvelut, osuuspankit
Muita tietoja	