



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

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	10.10.2007
Tekijä(t)	Teemu Halenius, Olli Tuomela	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	131
Otsikko	Muutoksen hallinta CRM-tietojärjestelmän käyttöönotossa		
Ohjaaja(t)	KTT Jussi Puhakainen		

#### Tiivistelmä

Yritykselle CRM-tietojärjestelmän onnistunut käyttöönotto mahdollistaa erilaisten etujen ja hyötyjen saavuttamisen, jotka perustuvat järjestelmän tarjoaman asiakastiedon hallintaan ja sen jakamiseen organisaatiossa. Vaikka järjestelmän avulla voidaan saavuttaa etuja yritystoiminnan eri osa-alueilla, ei niitä kuitenkaan aina saavuteta täysin automaattisesti ja ilman ongelmia. Tämä tutkielma selvittää millä keinoin yritys voi hallita CRM-tietojärjestelmähankkeen synnyttämää muutostilannetta yrityksen pyrkiessä asiakaskeskeisempään toimintaan siten, että järjestelmälle asetetut tavoitteet ja sen mahdollistamat hyödyt ovat saavutettavissa.

Tässä tutkielmassa tutustutaan teorian avulla asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän hankinta- ja käyttöönottovaiheessa yrityksessä syntyviin kysymyksiin. Tutkimuksen kohdeyritykseksi valittiin kansainvälinen teknologiakonserni Teleste Oyj, jolle muutokset liiketoimintaympäristössä ovat vaatineet siirtymistä kokonaisvaltaisempaan asiakkuudenhallintaan ja toimintatapamuutoksia. Käynnistämällä CRM-tietojärjestelmähanke yritys pyrki reagoimaan näihin muutoksiin ja saavuttamaan liiketoiminnalleen lisäarvoa. Tämä tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena ja sen tärkeimpinä aineiston keruumetodeina toimivat kahteen eri ajanjaksoon sijoittuneet puolistrukturoidut haastattelut sekä kyselyt. Teoriassa esitetyjä malleja ja toimintatapoja verrattiin kohdeyrityksestä kerättyyn empiiriseen aineistoon.

CRM-tietojärjestelmähankkeen onnistumisen kannalta on oleellista, että yrityksen johto kykenee hallitsemaan järjestelmän aiheuttamat muutokset organisaatiokulttuurissa ja toimintatavoissa sekä käsittelemään henkilöstön keskuudessa mahdollisesti esiintyvää muutosvastarintaa. Oikeanlaisilla toimilla yrityksessä pystytään vaikuttamaan järjestelmää käyttävään henkilöstöön siten, että nämä sitoutuisivat järjestelmän käyttöön eivätkä vastustaisi sen aiheuttamaa muutosta. Tutkimuksen kohdeyrityksessä CRM-tietojärjestelmää kohtaan esiintyi muutosvastarintaa, koska käyttäjät eivät kokeneet siinä olevan riittävästi heille hyödyllisiä ominaisuuksia. Tämä johtui siitä, että yrityksen johto ei kyennyt hallitsemaan muutostilannetta eikä vakuuttamaan järjestelmän käyttäjiä sen käyttökelpoisuudesta.

Asiasanat	Asiakkuudenhallinta, tietojärjestelmät, muutosjohtaminen
Muita tietoja	