



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

Aine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	30.4.2003
Tekijä(t)	Katja Huovinen	Matrikkelinumero	8572
		Sivumäärä	89
Otsikko	Asiakkuudenhallinta ja digitaalinen televisio		
Ohjaaja(t)	Reima Suomi		

Tiivistelmä

Asiakkuudenhallinta (CRM, Customer relationship management) on noussut yhdeksi tämän päivän yritysten tärkeimmistä menestystekijöistä. Asiakkuudenhallinta on liiketoimintastrategia, jonka tavoitteena on ymmärtää, ennakoida sekä johtaa organisaation sen hetkisten että potentiaalisten asiakkaiden tarpeita.

1.9.2000 digitaaliset lähetykset alkoivat pääkaupungin, Tampereen ja Turun seudulla. Suomessa käyttöönotettiin DVB MHP -standardi. Koska MHP on avoin, periaatteessa kuka tahansa voi luoda ohjelmistoja (ohjelmointikielensä Java) ja sisältöä digi-tv-ympäristöön, ja niitä voitaisiin ajaa missä tahansa MHP-yhteensopivassa vastaanottimessa. Digitaalisella televisiolla on paljon yleisesti tunnettuja hyötyjä, mutta kuluttajien tietoisuus digitaalisesta televisiosta ja sen hyödyistä on vähäistä, mikä on hidastanut digitaalisen television käyttöönottoa. Toinen hidastava tekijä on se, että digitaalisen television paljon puhutut lisäarvopalvelut ovat suurelta osin vielä kehitysvaiheessa.

Digitaalisen television ansaintamalleja on pohdittu laajasti ja on todettu niiden olevan hyvin moninaiset eikä ole nähtävissä yhtä oikeaa tapaa menestyä digitaalisen television toimintaympäristössä. On kuitenkin hyvin todennäköistä, että mainonta ja ohjelmiin liittyvät lisäarvopalvelut ovat tärkeässä roolissa, kun digitaalisen television kannattavuutta luodaan pidemmällä aikatahtimella.

Asiakkuudenhallintaan digitaalinen televisio tarjoaa yhden tukevan median. Digi-tv:n etuna asiakkuudenhallintaa ajatellen on se, että sen rajoitteiden vuoksi palveluiden käyttöliittymien tulee olla helppokäyttöisiä, mikä edesauttaa palveluiden käyttöönottoa. Digitalisoinnin jälkeen vuorovaikutteisten palveluiden käyttämiseen jää vain yksi este: näiden palveluiden käyttämiseen tarvitaan paluukanava. Tällä hetkellä on tarjolla vain yksi paluukanavavaihtoehto eli modeemi. On kuitenkin odotettavissa, että käyttäjämäärien kasvaessa ja MHP-standardin levitessä muualle maailmaan, laitevalmistajat tulevat tarjoamaan muitakin paluukanavavaihtoehtoja.

Asiasanat	Asiakkuudenhallinta, digitaalinen televisio
Muita tietoja	