



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

Oppiaine	Liiketaloustiede, laskentatoimi	Päivämäärä	21.5.2008
Tekijä(t)	Kaisa Kiviranta	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	105
Otsikko	Taloushallinnon tietojärjestelmä teknisen tukkukaupan asiakaslähtöisyyden edistämässä		
Ohjaaja(t)	KTL Asta Manner, KTL Ulla-Maarit Valve		

Tiivistelmä

Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten taloushallinnon tietojärjestelmän avulla voidaan edistää asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyyttä ja taloushallinnon tietojärjestelmiä koskevien aiempien tutkimusten ja kirjallisuuden avulla on luotu näkökulma, jonka avulla tarkastellaan taloushallinnon tietojärjestelmää asiakaslähtöisyyden edistämässä. Asiakaslähtöinen yritys keskittyy asiakkaiden tarpeiden ja halujen täyttämiseen, mikä edellyttää markkinatiedon keräämistä, levittämistä sekä reagoimista tähän tietoon. Se pyrkii luomaan ylivoimaista asiakasarvoa, minkä uskotaan edistävän kilpailuedun ja keskimääräistä paremman pitkän tähtäimen kannattavuuden saavuttamista. Kaikkien yritysten tulisi olla jossain määrin asiakaslähtöisiä, mutta asiakaslähtöisyyttä on erityisesti korostettava differointi- ja prospectorstrategiassa. Tutkielma esittelee taloushallinnon tietojärjestelmäkokonaisuuden, johon kuuluvat tietotekniikka, taloushallinnon organisaatio, valvonta sekä laskentatekniikat ja raportointi.

Tutkielma on kvalitatiivinen tutkimus, ja tutkimusote on toiminta-analyttinen. Tutkimusmetodi on case-tutkimus. Empiirisen aineiston keräämisessä käytettiin osallistuvaa havainnointia, teemahaastatteluja ja dokumenttiaineistoja. Tutkimuksen case-yritys on teknistä tukkukauppaa harjoittava pk-yritys. Tutkielma tukee case-yrityksen tulevaa taloushallinnon tietojärjestelmävalintaa syvällisellä case-yrityksen toimintojen ja asiakassuhteiden tarkastelulla.

Tutkielma esittää, miten case-yritys voi tehostaa asiakkaalle eniten arvoa tuottavia toimintoja, joita ovat myynti ja markkinointi sekä varastointi ja jakelu. Tietotekniikan suurin hyöty on markkinatiedon tehokkaampi rekisteröinti ja jakaminen. Lisäksi tietotekniikan avulla voidaan nopeuttaa myyntiä, varmistaa toimitusvarmuus ja ammattitaitoinen henkilöstö, edistää markkinointia ja tehostaa jakelua. Valvonnalla voidaan varmistaa laadukkaat tuotteet. Taloushallinnon laskentatekniikat ja raportointi ovat tärkeitä asiakaslähtöisyyden kontrolloinnissa. Asiakaskannattavuuslaskennalla voidaan case-yrityksessä selvittää kannattavimmat asiakassuhteet, joihin tulisi panostaa eniten. Differointi- ja prospectorstrategiaa noudattavan case-yrityksen yhtenä keinona asiakasarvon luomisessa on erinomainen palvelu. Palvelukustannusten määrä vaikuttaa siten merkittävästi asiakkaiden kannattavuuteen. Merkittävä riippuvuus suurimmista asiakkaista aiheuttaa riskin yrityksen kannattavuudelle ja toiminnan jatkuvuudelle. Nämä asiakkaat ovat kuitenkin referenssiasiakkaita ja mahdollistavat case-yrityksen oppimisen, joten luopuminen kannattamattomuuden vuoksi ei ole mahdollista. Case-yritys voi kuitenkin pyrkiä ohjaamaan asiakkaan toimintaa kannattavampaan suuntaan.

Asiasanat	taloushallinto, tietojärjestelmät, asiakaslähtöisyys, tukkukauppa, strategia
Muita tietoja	