



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

Oppiaine	Laskentatoimi	Päivämäärä	19.3.2008
Tekijä(t)	Mika Leino	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	92
Otsikko	Asiakas- ja tuotekannattavuus autokaupan huoltosopimuksissa		
Ohjaaja(t)	Professori Kari Lukka ja KTM Antti Pitkänen		

Tiivistelmä

Tämän työn tarkoituksena on tutkia autoliikkeen huoltosopimusten asiakas- ja tuotekannattavuutta sekä määrittää tapa, jolla kannattavuus voidaan luotettavasti selvittää. Tutkimuksessa mukana olleella case-yrityksellä oli ollut ongelmia heidän käytössä olleen laskentamenetelmänsä kanssa. Yritysjohto ei pystynyt täysin luottamaan käytössä olleeseen laskentamenetelmään, koska se oli aiemmin tuottanut virheellisiä kustannustietoja. Case-yrityksellä oli käytössään lisäyslaskennan sovellus. Välittömät kustannukset kohdistettiin suoraan laskentakohteille ja välilliset kustannukset kohdistettiin erilaisten yleiskustannuslisien avulla. Yritysjohto toivoi muutosta nykytilanteeseen ja ongelman ratkaisemiseksi kokeiltiin toimintolaskentaa. Toimintolaskennasta toivottiin myös saavan hyvän työkalun hinnoittelun apuvälineeksi.

Laskentajärjestelmän muutosprojekti päätettiin toteuttaa pilottiprojektina, koska vaiheittaisella etenemisellä kustannukset pysyvät kohtuullisina ja koko yritys ei ajaudu muutoksen kouriin. Lisäksi projekti voidaan keskeyttää havaittaessa mahdollisesti epäsovinnaisuus kyseiseen yritykseen. Pilotiksi päätettiin valita huoltosopimukset, koska case-yrityksen käytössä olleiden kustannuslaskentamenetelmien puutteellisuudet tulivat selvimmiksi juuri huoltosopimusten kohdalla. Tämän tutkimuksen tutkimusote on konstruktiivinen. Tutkimuksessa pyritään määrittelemään tapa, jolla case-yritys pystyy selvittämään huoltosopimustensa asiakas- ja tuotekannattavuutta. Aineistona käytetään historiatietoja huoltosopimuksista. Tutkimuksessa tullaan tarkastelemaan jo päättyneitä huoltosopimuksia. Case-yrityksen toimintojen kartoituksessa käytetään apuna havainnointia sekä yrityksen johdon kanssa käytyjä keskusteluja ja arviointeja. Toimintolaskentajärjestelmä tullaan implementoimaan kuusivaiheisen mallin avulla.

Tutkimuksessa tultiin siihen johtopäätökseen, etteivät perinteiset kustannuslaskentamenetelmät olleet tuottaneet luotettavaa informaatiota. Erityisenä ongelmana oli yhden huoltokerran aiheuttamat yleiskustannukset. Perinteiset menetelmät aliarvioivat näiden suuruuden, kun taas toimintolaskennan avulla saatiin luotettavaa informaatiota. Toimintolaskenta on luotettava laskentamenetelmä autokaupan huoltosopimusten asiakas- ja tuotekannattavuuden selvittämiseen. Toimintolaskenta olisi tutkimuksen perusteella sopiva laskentamenetelmä koko autokaupan käyttöön. Se voisi hyvin soveltaa huoltosopimusten kannattavuuksien selvittämisen lisäksi myös muihin autokaupan liiketoiminta-alueisiin. Toimintolaskenta soveltuu hyvin myös hinnoittelun apuvälineeksi.

Asiasanat	Toimintolaskenta, kannattavuus, autokaupan huoltosopimukset
Muita tietoja	