



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

Oppiaine	Liiketaloustiede, logistiikka	Päivämäärä	16.12.2007
Tekijä	Lasse Sakari Metso	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	143
Otsikko	Asiakasvuorovaikutus kolmannen osapuolen logistiikkapalveluissa – Tutkimus Combitrans Oy:n rakennusteollisuuden asiakassuhteista		
Ohjaajat	KTT Lauri Ojala, KTM Hanne-Mari Hälinen		

#### Tiivistelmä

2000-luvun logistiikkapalvelualalla on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota asiakkuudenhallintaan sekä toimivaan asiakasvuorovaikutukseen kilpailuetua tavoiteltaessa. Eyefortransportin vuoden 2006 tutkimus osoitti, että jopa 78 % Euroopan logistiikka-alan ammattilaisista pitää tällä hetkellä asiakassuhteiden hallinnan puutteita merkittävänä tai erittäin merkittävänä ongelmana.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on perehtyä logistiikkapalveluyrityksen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen sekä tutkia asiakasvuorovaikutuksen merkitystä liikesuhteen kehittymiselle. Tutkimuksen ensimmäisenä osaongelmana on rakentaa olemassa olevan teorian avulla analyttinen malli asiakkaan ja logistiikkapalveluyrityksen välisestä vuorovaikutussuhteesta. Toisena osaongelmana on testata mallin käytännön soveltuvuutta tutkimalla joukkoa logistiikkaoperaattori Combitrans Oy:n rakennusteollisuuden asiakassuhteita. Teoreettisena viitekehysenä on käytetty soveltuvien osien välisen vuonna 1997 rakentamaa prosessimallia liikesuhteen kehittymisestä, ja mallia on tässä tutkimuksessa edelleen täydennetty logistiikka-alan ajankohtaisella tutkimustiedolla.

Mallin testaus suoritettiin laadullisena monitapaustutkimuksena. Tutkimuskohteiksi valittiin kolme Combitrans Oy:n rakennusteollisuuden asiakassuhdetta ja aineiston keruun menetelmäksi puoli-strukturoitu haastattelu. Aineisto kerättiin haastatteleamalla yhteensä 18 henkilöä eri kohdeorganisaatioista. Kaikki haastattelut litteroitiin ja koodattiin. Tutkimustapauksista kirjoitettiin ensin itsenäiset kuvaukset löydöksineen, jonka jälkeen niitä vertailtiin toisiinsa ristikkäisanalyysin avulla.

Empiirinen tutkimus osoitti, että teoriaosassa luodun mallin osatekijöillä on yhteys sekä toisiinsa että liikesuhteen kehittymiseen. Yritysten välisiä vastuualueita ja rooleja ei usein määritellä tarpeeksi selvästi, mikä voi aiheuttaa ongelmia operatiivisessa toiminnassa. Combitransille keskeisiä ongelmia ovat tällä hetkellä liikesuhteiden osapuolten heikko kustannustietoisuus omista toiminnoistaan sekä asiakkaiden lyhyen tähtäimen kustannusajattelu kehitysasioissa. Combitransin pitäisi kyetä tuottamaan asiakkailleen enemmän analyttistä tietoa koko tilaus-toimitusketjusta, jotta kehitysinvestointien kannattavuus voitaisiin perustella. Kommunikaation avoimuudella sekä henkilökohtaisilla suhteilla on erittäin keskeinen merkitys liikesuhteen onnistumisessa ja kehittämisessä.

Asiasanat	ulkoistaminen, toimitusketjut, suhdemarkkinointi, asiakkuudenhallinta
-----------	---