



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

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	14.1.2004
Tekijä(t)	Jussi Pitkänen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	71
Otsikko	Asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttöönotto. Case: Auria, Turun Puhelin Oy		
Ohjaaja(t)	KTT Reima Suomi		

Tiivistelmä

Työn tarkoituksena on tuoda esiin asiakaslähtöisen ajattelutavan merkitys nyky-yritykselle sekä asiakkuudenhallintainvestoinnin onnistumisen kannalta merkittävien tekijöiden löytäminen, erityisesti tietoteknisestä näkökulmasta. Työ on toteutettu laadullisena tapaustutkimuksena, kohdeyrityksenä Turun Puhelin Oy. Empiriaosan aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla sekä kohdeyrityksen ja järjestelmätoimittajan omaa lähdemateriaalia hyödyntämällä. Aineisto analysoitiin teemoittelua hyväksikäyttämällä.

Teoriaosa koostuu kolmesta pääluvusta, joissa käsitellään asiakkuudenhallintaa ja asiakkuuksien merkitystä yleisellä tasolla, asiakkuudenhallinnan ja tietotekniikan suhdetta sekä asiakkuudenhallintaprojektin menestystekijöitä. Empiriaosassa esitellään kohdeyritys, haastateltujen henkilöiden taustatietoja sekä empiiriset tutkimustulokset. Johtopäätökset-luvussa empiriaosan havaintoja verrataan lähdekirjallisuudessa painotettuihin seikkoihin.

Asiakkuudenhallinnan avulla pyritään ensisijaisesti lisäämään asiakkaiden uskollisuutta yritystä kohtaan ja sitä kautta kasvattamaan yrityksen arvoa, koska pitkäaikaisten asiakkaiden on todettu olevan kaikkein kannattavimpia. Tietotekniikka tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta myös uhkia asiakkuudenhallinnan toteuttamiselle. Asiakkuudenhallintajärjestelmien käyttöönotto onkin vaativa ja pitkäjänteinen prosessi, mikä valitettavan usein epäonnistuu.

Asiakkuudenhallinta lähtee liikkeelle strategiasta eikä päinvastoin. Yritysjohdon tulee ymmärtää tämä asiakkuudenhallinnan strateginen merkitys sekä tietotekniikan luomat mahdollisuudet ja uhat. Oikeanlainen organisaatorakenne ja -kulttuuri tukevat asiakkuudenhallinnan tavoitteita. Vaativuudesta johtuen, asiakkuudenhallintaprojektit tulee rajata selkeästi, ja käyttäjien riittävään kouluttamiseen tulee kiinnittää voimakkaasti huomiota. Viime kädessä asiakkuudenhallinnan vaikutusten mittaamista on kehitettävä, jotta hyödyt havaittaisiin paremmin.

Asiasanat	Asiakkuudenhallinta, CRM, asiakkuudenhallintajärjestelmä, tietotekniikkainvestointi
Muita tietoja	15 kuviota, 6 taulukkoa, 1 liite