



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

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	22.11.2005
Tekijä	Teemu Raitis	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	89
Otsikko	Teollisuusyrityksen palveluliiketoiminnan arviointi		
Ohjaaja	KTT Hannu Salmela		

Tiivistelmä

Yritysten keskittyminen ydinprosesseihinsa on aikaansaanut kehityssuunnan, jossa toiminnan tehostamista haetaan tukiprosesseja ulkoistamalla. Toisaalta tämä kehityssuunta on tarjonnut aiemmin puhtaana prosessissa tarvittavien laitteiden toimittajina toimineille yrityksille mahdollisuuden laajentaa liiketoimintaansa myös laitteisiin liittyvien palveluiden tarjontaan. Käytännössä monet aiemmin vain koneita valmistaneet teollisuusyritykset ovat alkaneet tarjota asiakkaalleen toimittamansa koneen kunnossapitoon ja käyttöön liittyviä palveluita.

Tutkielman tavoitteena on tutkia palveluliiketoimintaan laajentavien teollisuusyritysten arviointia. Tutkimuskysymyksiä muodostettaessa arvioinnin näkökulmat jaettiin palveluliiketoiminnan strategiseen merkitykseen, menestystekijöihin ja mahdollistavaan infrastruktuuriin. Palveluliiketoiminnan teoriakatsauksen perusteella tunnistettiin seitsemän tarkempaa aihealuetta, joihin arviointikriteerit on jaettavissa. Strategian arviointi jaettiin yleisiin palveluliiketoiminnan strategista merkitystä sekä palveluliiketoiminnan lisäarvon tuottoa tarkasteleviin kriteereihin. Menestystekijöistä teoriakatsauksessa esiin nousivat palveluiden laatuprosessi, uusien palveluiden kehitysprosessi ja yrityksen kyky tunnistaa muita palveluliiketoiminnan menestystekijöitä. Infrastruktuurin arviointi jaettiin organisaation ja tietojärjestelmien aihealueisiin.

Tutkimuksen lähestymistapa on kvalitatiivinen. Tutkimusmenetelmä on aineistolähtöinen teorian kehitys, jossa aineistoa kerätään vaiheittaisen case-tutkimuksen avulla. Case-tutkimuksen kohteeksi valittiin kolme suomalaista teollisuusyritystä, jotka kaikki sopivat tutkielmalle asetettuun rajaukseen. Vaikka kaikkien kolmen yrityksen taustat ovat valmistuskeskeisessä liiketoiminnassa, niistä jokainen on laajentanut liiketoimintaansa palveluiden tarjontaan. Pääasiallisena tietolähteenä tutkimuksessa olivat teemahaastattelut, joiden kysymykset muodostettiin teoriakatsauksessa tunnistettua aihealuejakoa noudattaen.

Vaikka palveluliiketoimintaan laajentaminen koettiin strategisesti merkittäväksi kaikissa yrityksissä, vain yhdessä palvelut muodostivat yli puolet liikevaihdosta. Menestystekijöiden näkökulmasta teollisuusyritysten palveluliiketoimintaa arvioivat kriteerit osoittautuivat hyvin toimiviksi. Laatuprosessiin ja palveluiden kehitysprosessiin liittyvät kriteerit osoittivat selkeitä eroja yritysten välillä. Infrastruktuurin ja erityisesti tietojärjestelmien osalta keskeisin havainto oli yritysten kehittymättömyys mahdollistavan teknologian hyödyntämisessä.

Käytännön kontribuutiona tämä tutkimus tarjoaa seitsemän kysymystä, joiden avulla voidaan arvioida palveluliiketoimintaan laajentanutta teollisuusyritystä.

Asiasanat	palveluliiketoiminnan menestystekijät, palveluinfrastruktuuri
Muita tietoja	