



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

Oppiaine	LTT, Johtaminen ja organisointi	Päivämäärä	6.2.2008
Tekijä(t)	Susanna Seppälä	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	78
Otsikko	Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton kriittiset menestystekijät loppukäyttäjän näkökulmasta		
Ohjaaja(t)	KTT Arto Suominen, KTM Essi Saru		

#### Tiivistelmä

Toiminnanohjausjärjestelmän (ERP) avulla yritys voi saavuttaa merkittävää kilpailuetua, kun kaikki liiketoiminnan kannalta tärkeät tiedot ovat koko organisaation käytettävissä samassa järjestelmässä. Moni yritysjohtaja mieltää toiminnanohjausjärjestelmän tietojärjestelmäksi, jonka käyttöönotto aiheuttaa yritykselle vain teknologisia haasteita. ERP-järjestelmän implementointi muuttaa kuitenkin oleellisesti organisaation tapaa toimia. Jos organisaatiossa ei ole huolellisesti valmistauduttu tuleviin muutoksiin, seurauksena on muutoksen kieltäminen, muutosvastarinta ja niistä aiheutuva kaaos. Jos muutosjohtaminen onnistuu, yrityksellä on mahdollisuudet onnistua toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotossa, jolloin ERP-järjestelmällä saavutetaan niitä liiketoiminnan parannuksia, joita järjestelmäinvestoinnilla haetaan.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää tärkeimmät tekijät, joilla yritys voi vaikuttaa toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton onnistumiseen loppukäyttäjän näkökulmasta. ERP:n onnistunut implementointi loppukäyttäjän kannalta luo perustan järjestelmän tarkoituksenmukaiselle ja tehokkaalle käytölle operatiivisessa työssä, jolloin kyseisellä käyttäjäryhmällä on olennainen rooli järjestelmän käyttöönoton onnistumisessa. Tutkimuksessa pyritään lisäksi selvittämään toiminnanohjausjärjestelmästä saavutettavia hyötyjä ja haittoja, mitä kysymyksiä liittyy toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoon ja miten määritellään onnistunut projektin käyttöönotto. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja tutkielman painopiste oli case-yrityksestä kerätyn aineiston tulosten analysoinnissa ja tulkinassa.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että loppukäyttäjän näkökulmasta toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton kriittiset menestystekijät olivat laadullinen koulutus, tiedon oikeellisuus, prosessien uudelleensuunnittelu loppukäyttäjien tarpeet huomioiden, projektiryhmän kokoonpano ja asiantuntevuus, kommunikointi ja johdon sitoutuminen projektille allokoituihin resursseihin. Järjestelmän eduiksi mainittiin mm. järjestelmän reaaliaikaisuus, tiedon läpinäkyvyys, tiedon määrällinen lisääntyminen ja erilaiset raportointimahdollisuudet. Negatiivisia puolia olivat rutiinityön lisääntyminen, järjestelmässä oleva väärä tieto ja sen aiheuttama lisätö sekä järjestelmän joustamattomuus. Kaikkien tutkimuksessa esitettyjen toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton kriittisten menestystekijöiden voidaan katsoa kuuluvan muutosjohtamisen osaluokiksi. Järjestelmähankkeessa onnistuminen vaatii pätevän muutosjohtajan, joka ihmisten johtamisen taidollaan luo hyväksyvän ilmapiirin muutokselle organisaation kaikille tasoille.

Asiasanat	toiminnanohjausjärjestelmä, muutosjohtaminen, loppukäyttäjät, menestystekijät
Muita tietoja	