



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

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	19.6.2007
Tekijä(t)	Jani Tuominen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	80
Otsikko	Epäsuoran asiakastiedon hallinta tietojärjestelmissä		
Ohjaaja(t)	KTT Jonna Järveläinen, KTT Jussi Puhakainen, FM Timo Kestilä		

Tiivistelmä

Yritykset keräävät asiakastietoa tietojärjestelmiinsä yhä kiihtyvällä vauhdilla tarkoituksenaan ymmärtää asiakkaitaan paremmin ja parantaa näin asiakassuhteitaan. Usein tiedon määrän lisääntyminen tuo kuitenkin mukanaan monia ongelmia, joiden ratkaisemiseksi yritykset ovat hankkineet uusia järjestelmiä. Nämä eivät kuitenkaan aina ole auttaneet varsinaiseen ongelmaan, joka johtuu tiedon määrän räjähdysmäisen kasvun mukanaan tuomasta tiedon laadun heikkenemisestä.

Laajentuneet ja monipuolistuneet markkinointikanavat edellyttävät useilta yrityksiltä kykyä hallinnoida asiakassuhteitaan paremmin. Usein asiakassuhteet ovat epäsuoria, jolloin yrityksillä ei välttämättä ole käytettävissään parasta mahdollista tietoa asiakkaistaan. Asiakastiedon merkitys kasvaa, jolloin koko tietoavaruudesta pitää pystyä poimimaan tärkeimmät ja kulloinkin merkittävimmät tekijät.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakassuhteiden hallintaan sekä järjestelmä- että prosessitasoilla. Lisäksi tavoitteena oli kuvata asiakastiedon merkitys yritysten liiketoiminnassa sekä tarkastella lähemmin yhden yksittäisen yrityksen CRM-järjestelmää ja sen käyttäjien näkemyksiä järjestelmän käytöstä.

Empiriaosassa tutkimusmetodinä käytettiin tapaustutkimusta, joka on suosittu lähestymistapa yhtä yksittäistä tapausta koskevissa tutkimuksissa, ja soveltui hyvin myös tähän tutkimukseen. Suurin osa aineistosta kerättiin sähköpostikyselyillä, joiden lisäksi käytössä olivat avoimet haastattelut sekä osallistuva havainnointi.

Tapaustutkimus osoitti, että pelkkä tietojärjestelmä ei ole tae hyvälle asiakkuudenhallinnalle, vaan tarvitaan myös panostusta prosesseihin ennen ja jälkeen järjestelmän. Tiedon kulkeminen järjestelmään voi tapahtua (tai olla tapahtumatta) useilla eri tavoilla, eikä kenelläkään välttämättä ole kokonaisvastuuta järjestelmän tiedon laadusta koko yrityksen kattavasti. Lisäksi yrityksen johdon sitoutuminen asiakastiedon tärkeyteen sekä riittävien resurssien allokointi tehtäviin ovat merkittäviä vaikuttajia.

Huono tiedon laatu tai käytön haluttomuus ovat harvoin suoria IT-ongelmia, vaan usein peräisin muualta. Käyttäjille pitää olla selvää, mitkä ovat heidän vastualueensa järjestelmän käytössä, ja mistä on saatavissa tukea ja koulutusta mahdollisiin ongelmatilanteisiin.

Asiakastiedonhallinta ja sen menestyksellä hyödyntäminen liiketoiminnassa on mahdollista lähes kaikissa yrityksissä, mutta se vaatii avarakatseisuutta ja muutoksia usein juuttuneisiin näkemyksiin.

Asiasanat	Asiakkuudenhallinta, laatujohtaminen, tietämyksenhallinta, tietojärjestelmät
Muita tietoja	