



X

Oppiaine	Logistiikka	Päivämäärä	11.12.2008
Tekijä(t)	Jesse Jyläs	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	100
Otsikko	Uuden palvelun onnistunut tuotekehitysprosessi logistiikkayrityksessä.		
Ohjaaja(t)	KTM Harri Lorentz KTM Hanne-Mari Hälinen		

Tiivistelmä

Jotta yritys pysyy mukana kovassa globaalissa kilpailussa, täytyy organisaation kehittää jatkuvasti olemassa olevia palveluita, sekä innovoida uusia palveluratkaisuja asiakkailleen. Tämä tutkimus keskittyy uuden palvelun menestyksekkään kehitysprosessin luomiseen logistiikka-palveluita tarjoavalle yritykselle. Tutkimuksella pyritään saamaan selvyys siihen miten käytännössä varmistetaan kehitysprojektin onnistuminen. Tutkimuskysymykset ovat: Millainen on hyvä uuden palvelun kehitysprosessi? Miten kehittää menestyksekkäs uusi palvelu? Miksi tutkittujen tapausten kehitysprojekteissa onnistuttiin tai epäonnistuttiin? Teorian pohjalta luotiin propositioita, miten tuotekehitysprojekti tulisi hoitaa. Lopulta testattiin kulkivatko prosessit mallin mukaisesti ja tukivatko tutkimustulokset propositioita.

Tutkimuksessa tutkittiin kolmen eri kehitysprojektin toteutusta. Yhdessä projektissa tutkija toimi toimintatutkimuksen menetelmin haastattelemalla, havainnoimalla ja itse tekemällä. Kahta muuta projektia tutkittiin haastattelemalla mukana olleita henkilöitä. Tutkimusvaiheessa tehtiin cross case -analyysi, jossa vertailtiin kehitysprojekteja toisiinsa, teoriaan ja propositioihin. Asiakkaiden liittämällä kehitysprojektiin on merkittävä vaikutus kehitysprojektin onnistumiseen. Lisäksi projektin suunnitelmallisuus ja järjestelmällisyys parantavat onnistumista. Tutkimuksen mukaan tärkeimmät vaiheet kehitysprojektissa ovat strateginen suunnittelu, ideoiden tuottaminen ja seulonta, palvelukonseptin ja prosessien suunnittelu, liiketoiminta-analyysi sekä lanseeraus.

Kaikki projektin vaiheet eivät ole yhtä kriittisiä onnistumisen kannalta, vaan edellä mainittujen vaiheiden perusteellinen suorittaminen on tärkeää. Asiakkaat tulisi liittää kehitysprojektiin ainakin jollain tavalla ja toiminta heidän suhteensa tulisi olla ennakoivaa sekä aktiivista. Taloudellisten resurssien riittävä allokointi, yksiköiden välinen yhteistyö ja johdon tuki on kehitysprojektille erittäin tärkeää. Tulosten mukaan projektin kannattavuustarkastelun tulisi olla jatkuvaluontoista. Jos projektiin liittyy useita yksiköitä, niin yksikkörajat ylittävien tiimien muodostaminen on erittäin tärkeää. Lisäksi projektin tavoitteet tulisi olla kaikilla selkeästi tiedossa.

Asiasanat	logistiikka, NSD (new service development), uuden palvelun tuotekehitysprosessi
Muita tietoja	