

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

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	26.06.2019
Tekijä(t)	Riku Lautjärvi	Matrikkelinumero	507810
		Sivumäärä	92
Otsikko	Koneteollisuuden laitevalmistajien digitaalinen palvelullistuminen – liiketoiminnan muutoksen avainhaasteet		
Ohjaaja(t)	KTT Marikka Heikkilä		

Tiivistelmä

Koneteollisuuden laitevalmistajat ovat tehneet merkittäviä investointeja digitaaliseen palvelullistumiseen, mutta monet niistä ovat epäonnistuneet tekemään näistä investoinneista onnistuneita. Tämän tutkimuksen tavoitteena on määrittellä digitaalinen palvelullistuminen ilmiönä, miten se vaikuttaa laitevalmistajien liiketoimintaan sekä tunnistaa ne avainhaasteet, joiden kanssa kyseiset yritykset kamppailevat. Palvelullistumista on tutkinut moni akateemikko, kuten on digitalisaatiotakin, mutta digitaalista palvelullistumista ei ole vielä tutkittu riittävästi. Lisäksi, vaikka yritykset kamppailevat tämän ilmiön kanssa, sen haasteita ei ole juurikaan tutkittu. Tämä tutkimus pyrkii täyttämään tämän tutkimusaukon.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tapaustutkimuksena, johon osallistui kaksi suurta laitevalmistajaa. Tutkimus sisälsi kirjallisuuskatsauksen olemassa olevista palvelullistumisen, digitalisaation sekä digitaalisen palvelullistumisen tutkimuksista, ja siinä käytettiin näitä eri tutkimusalueita digitaalisen palvelullistumisen ja sen haasteiden määrittelemiseksi. Empiirinen data avainhaasteisiin liittyen kerättiin haastattelemalla kuutta eri sidosryhmän edustajaa, kolmea kummastakin yrityksestä. Nämä sidosryhmät edustivat palvelu- ja tuoteliiketoimintaa sekä digitalisaatiota, sillä nämä nähtiin avainsidosryhminä digitaalisessa palvelullistumisessa.

Tutkimuksen tulokset näyttävät, että yritykset kohtaavat monia merkittäviä haasteita eri alueilla. Nämä haastealueet korreloivat aiemman kirjallisuuden löydösten kanssa. Eroavaisuuksia aiempiin tutkimuksiinkin löytyi, sillä tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, etteivät teknologiset haasteet ole yhtä merkittäviä kuin mitä aiemmat tutkimukset ovat nähneet. Suurimmat haasteet digitaalisessa palvelullistumisessa liittyvät tämän tutkimuksen mukaan prosesseihin ja toimintamalleihin koneteollisuuden toimialalla. Toimialaa ei ole rakennettu tukemaan digitaalisia palveluita, ja prosessit sekä toimintatavat eivät usein sovi yhteen uusien vaatimusten kanssa. Hajanaiset ja siiloutuneet organisaatorakenteet ovat myöskin yleisiä laitevalmistajille, joka vaikeuttaa merkittävästi digitaalisten palveluiden kehitystä. Digitalisaatio koskettaa koko organisaatiota, ja digitaalisten palveluiden kehittäminen vaatii, että sisäiset organisaatiot ovat linjassa keskenään ja osallistuvat synkronoidusti kehitykseen. Siiloutuneet organisaatiot tekevät tästä hyvin vaikeaa. Yritysten täytyy myöskin ymmärtää, että digitaalisia palveluita ei tulisi arvioida ainoastaan perinteisillä suorituskyky mittareilla kuten ROI:lla. Täytyy ymmärtää, että digitaalinen palvelullistuminen on pitkän tähtäimen strategia, ja epärealistiset lyhyen tähtäimen tavoitteet voivat johtaa epäonnistumiseen. Aikaisempien toimintatapojen muuttaminen on kuitenkin pitkä ja vaikea prosessi ja laitevalmistajien tulee olla valmistautuneita siihen.

Asiasanat	Palvelullistuminen, digitalisaatio, digitaalinen palvelullistuminen, laitevalmistaja, haaste
Muita tietoja	

TIIVISTELMÄ

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