



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

Aine	Kansainvälinen liiketoiminta, Logistiikka	Päivämäärä	30.10.2002
Tekijä	Salkorinne Sini-Tiina	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	92
Otsikko	Tilauksiin ja toimituksiin liittyvien informaatiovirtojen suorituskyvyn analyysi		
Ohjaaja(t)	KTT Lauri Ojala		

Tiivistelmä

Tämä tutkielma on case -yrityksen, Nokia Networks:in, tilauksiin ja toimituksiin liittyvien informaatioprosessien suorituskyvyn analyysi. Tutkielma keskittyy case -yrityksen kolmen asiakkaan tilauksien käsittely- ja toimituksien järjestelyprosessien informaation käsittelyyn. Tutkielman tavoitteena oli luoda syvämpi ymmärrys näiden prosessien suorituskyvystä.

Näiden prosessien suorituskykyä analysoidaan osana asiakaslähtöistä tilaus-, toimitusketjua ja suorituskyvyn katsotaan koostuvan asiakaslähtöisyydestä ja tehokkuudesta. Myös prosesseissa mukana olevien yksiköiden välisellä yhteistyökyvyllä katsotaan olevan vaikutus prosessien suorituskykyyn ja on siksi mukana analyysissä.

Tutkimuksen empiirinen aineisto on kerätty kyselykaavakkein ja haastatteluin vuoden 2002 alussa. Tutkimuksen kohdeyksiköihin kuuluivat kaikki ne yksiköt jotka ovat mukana käsittelemässä kolmen näyteasiakkaan tilauksia ja toimituksia, sekä asiakkaiden itsensä puolelta, mutta myös Nokia Networks: in logistiikka- sekä myyntiorganisaatiosta. Kyselyt keskittyivät mittamaan kohdeprosessien tehokkuutta, asiakaslähtöisyyttä sekä prosesseissa mukana olevien yksiköiden välistä yhteistyökykyä. Kyselyissä käytettiin monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä seurantalomaketta, jonka avulla päästiin käsiksi todellisiin toimenpiteisiin.

Tutkielman tulokset viittaavat kohdeprosessien olevan sekä asiakaslähtöisiä että tehokkaita käsiteltäessä ongelmattomia tilauksia. Yksiköiden välistä yhteistyökykyä koskevat tulokset kertovat, että nämä yksiköt eivät pysty tehokkaasti käsittelemään ongelmallisia tilauksia ja niiden toimituksia. Myöskään järjestelmien joustavuus, asiakkaiden tarpeiden vaatiessa erityisiä toimenpiteitä, ei ole suuri. Ongelmallisten tilausten ja erikoisten asiakastarpeiden käsittely vaatisi joustavampia työtapoja.

Vaikka toimintojen asiakaslähtöisyys on pitkään korostunut kirjallisuudessa, tämä tutkielma viittaa siihen ettei yrityksen operatiivinen henkilökunta ole täysin selvillä asiakkaiden tarpeista ja asiakkaita välittömästi palvelevien yksiköiden toiminnasta. Tämä on yksi tulevaisuuden kehityksen kohde.

Tutkielman tuloksia käytetään hyväksi Nokia Networks:in tilaus- ja toimitusprosessien kehityksessä, mutta myös Porin Yliopistokeskuksen IYI (Ihminen, Yritys ja Internet) – projektissa.

Asiasanat	Logistiikka, Tilaus –toimitusketjut, Suorituskyky, Tehokkuus, Asiakaslähtöisyys, Yksiköiden välinen yhteistyökyky
Muita tietoja	