

**SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU**

Liiketalous, Varkaus

Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto

Liiketalouden koulutusohjelma, Yrityspalvelutuotanto ja asiakkuuksien hallinta

Tekijä(t)

Merja Backman

Työn nimi

Raportoinnilla ja asiakkuuden hallinnalla kannattavuutta ja arvoa case: Call Waves Solutions Finland Oy

Työn laji

Päiväys

Sivumäärä

Opinnäytetyö

13.5.2011

54 +

Työn ohjaaja(t)

Toimeksiantaja

Virpi Oksanen

Call Waves Solutions Finland Oy

Tiivistelmä

Työn taustana on Call Waves Solutions Finland Oy:n halu kehittää asiakasohjautuvaa projektiorganisaatiota. Yhdeksi kehittämisen kohteeksi on huomattu yrityksessä toiminnan ohjaus prosessien, mittareiden ja raportoinnin osalta. Opinnäytetyö oli kehittämistehtävä, ja tavoitteena tällä työllä oli selvittää yksittäisen toimeksiannon avulla raportoinnin tarvetta ja tietojärjestelmien vaikutusta raportointiin. Tavoitteena oli selvittää myös, miten asiakkuuden hallinnalla ja raportoinnilla voidaan tuottaa asiakkuuteen kannattavuutta ja arvoa. Ideana oli lähestyä raportointia asiakkuuden hallinnassa eri näkökulmista, ei ainoastaan teknisenä osa-alueena.

Työn empiirisessä osassa käytettiin laadullista aineistonhankintamenetelmää: avointa haastattelua. Käytössä ei ollut tarkkoja kysymyksiä, jolloin asioissa oli mahdollista edetä eri tilanteissa vapaasti keskustellen. Tarkastelun kohteena oli yrityksen sisäinen näkökulma raportointiin. Työn teoreettinen viitekehys sisältää erilaisia asiakkuuden hallinnan näkökulmia, joiden avulla voidaan lähestyä raportoitavan asiakastiedon tarvetta, sisältöä ja käyttöä yrityksissä asiakaslähtöisesti.

Raportoinnin käyttöä vaikeuttaa tietojen haku ja yhdistely eri järjestelmistä ja tietolähteistä. Raportointia haluttaisiin esimerkiksi hyödyntää suunnittelussa ja ennustettavuudessa työvuorosuunnittelussa. Tämä mahdollistaisi kannattavuuden parantamisen kannattavalla palvelukapasiteetin käytöllä ja arvon lisääntymisen toimivalla asiakaspalvelulla. Call Waves Solutions Finland Oy joutuu jatkamaan kehitystyötä ja selvittämään tarkemmin, millaisia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja raportoinnin hyödyntämisen parantamiseksi on tarjolla esimerkiksi tietojärjestelmien osalta.

Avainsanat

arvo, asiakkuuden hallinta, kannattavuus, tieto, tietojärjestelmät, raportointi

Huomioitavaa

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES  
Unit of Business and Administration, Varkaus  
Degree Programme, option  
Degree Programme in Business and Administration,  
Entrepreneurship and Customer Relations Management

Author(s)

Merja Backman

Title of study

Profitability and value by focusing on the reporting and customer relationship management, Call Waves Solutions Finland Oy

Type of project

Date

Pages

Thesis

13.5.2011

54 +

Supervisor(s) of study

Executive organisation

Virpi Oksanen

Call Waves Solutions Finland Oy

Abstract

This thesis is based on the development of customer directed project organisation of Call Waves Solutions Finland Oy. The improvement of the process operations, the reporting and the operation indicators was one of the development targets. This thesis was a development project aiming to find out the needs of reporting and the influence of information technology on the reporting systems. Furthermore, the purpose was to find out how the company could increase profitability and bring value to the customer. The idea was to approach the reporting from a different perspective within the field of customer relationship management, and not to consider it from the technical point of view only.

The empirical part consists of open interviews during which it was possible to discuss the matters freely without exact questions. The subject of the interviews was the company's internal viewpoint to reporting. The theoretical framework of the thesis consists of different aspects of the customer relationship management, with the help of which it is possible to estimate the need, content and use of the customer data in a customer oriented way.

The acquisition and combination of knowledge from various systems and sources causes difficulties in the reporting. The company would like to use reporting for planning and predicting work shifts. The well-designed use of service capacity and the improvement of customer service would, in turn, improve profitability and bring value to the customer. Call Waves Solutions Finland Oy will continue the development work by solving how they can better benefit from reporting and by finding out what alternatives, for example, the information systems would offer for reporting.

Keywords

value, customer relationship management, profitability, information, information system, reporting

Note