

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Jimi Nenonen	
Työn nimi Liiketoimintaprosessien kehittäminen Case Mediateko Oy	
Päiväys	28.11.2014
Sivumäärä/Liitteet	38
Ohjaaja(t) Jari-Pekka Jääskeläinen, Anneli Juutilainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Mediateko Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Yrityksen liiketoimintaprosessien kehittäminen ja mittaaminen on välttämätöntä, jotta yritys pystyy vastaamaan markkinoiden ja asiakkaiden alati muuttuviin tarpeisiin. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on käydä läpi pääpiirteissään Mediateko Oy:n liiketoiminnan kannalta tärkeimmät prosessit ja rakentaa yritykselle ensimmäinen versio Balanced Scorecardista.</p> <p>Opinnäytetyön case-yrityksenä toimii MT Mediateko Oy, joka keskittyy tarjoamaan asiakkailleen kodin ulkopuolisen mainonnan ratkaisuja valtakunnallisesti eri vapaa-ajan kohteissa. Mediateko myy asiakkailleen ratkaisut avaimet käteen periaatteella ja siksi yrityksen toimintaan liittyy paljon eri prosesseja myynnin, tuotannon ja asennuksen näkökulmasta. Jotta yrityksen asiakkaalle tarjoama palvelu olisi laadukasta, tulee jokaisen osa-alueen toimia moitteettomasti ja siksi yrityksen toimintaa ja prosesseja on pyrittävä mittaamaan ja kehittämään jatkuvasti.</p> <p>Tämän työn ensimmäisessä teoriaosassa käydään läpi liiketoimintaprosesseihin ja prosessiajatteluun liittyviä käsitteitä ja niiden kehittämisen työvaiheita. Toisessa teoriaosassa tarkastellaan Balanced Scorecard-mittariston perusteita ja malleja, sekä käyttöönottoprosessia, jotka perustuvat pitkälti Kaplanin ja Nortonin alkuperäiseen Balanced Scorecard ajatteluun.</p> <p>Työn empiirisessä osassa esitellään case-yritys, sekä kuvataan yrityksen liiketoimintaprosessit pääpiirteissään. Lisäksi yhdessä yritysjohtajan kanssa yritykselle rakennetaan Balanced Scorecard käyttäen hyväksi haastatteluita ja empiiristä havainnointia. Työtä käytetään jatkossa hyväksi syvällisempiä analyysejä varten.</p>	
Avainsanat liiketoimintaprosessi, strategia, balanced scorecard, mittaristo	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Jimi Nenonen			
Title of Thesis Developing business processes Case Mediateko Oy			
Date	28.11.2014	Pages/Appendices	38
Supervisor(s) Jari-Pekka Jääskeläinen, Anneli Juutilainen			
Client Organisation /Partners MT Mediateko Oy			
<p>Abstract</p> <p>Developing business processes is necessary for a company so that it can respond to the changing needs of the market and its clients. The purpose of this thesis is to study the core business processes of Mediateko Oy and create a Balanced Scorecard for the company.</p> <p>Mediateko Oy focuses on providing its customers out of home advertising solutions nationwide. The company sells its media solutions on a turnkey basis and therefore business operations involve a lot of different processes in the sales, productions and installations point of view. In order to provide a high quality service every part of process should work properly. That is why the company's operations and business processes must strive to measure and improve continuously.</p> <p>The first theoretical part of this <i>thesis</i> focuses on the concepts of process thinking and developing business processes. The second part looks at the basics, models and the adapting process of the Balanced Scorecard.</p> <p>In the empirical part the case company Mediateko Oy is introduced and its business processes are described. A Balanced Scorecard for Mediateko Oy is created together with the company's management using a themed interview and empirical observation.</p>			
Keywords business process, strategy, balanced scorecard			