

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä Juuso Mikkonen	
Työn nimi Kannustepalkkiojärjestelmä osuvimmille osajille Opset Oy:lle	
Päiväys	09.05.2016
Sivumäärä/Liitteet	27/2
Ohjaaja Risto Kiuru	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Opset Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda kannustava ja oikeudenmukainen kannustepalkkiojärjestelmä henkilöasiakasliiketoiminnan puolelle toimeksiantajalle Opset Oy:lle. Työn tavoitteena oli motivoida henkilöstöä, parantaa yrityksen tulosta sekä tukea yritystä vision toteutumisessa vuoden parhaimmaksi työpaikaksi vuonna 2018. Toimeksiantajayritys Opset Oy on ehkä monille tuttu Suomen suurimman finanssiryhmän OP:n kautta ja nimikin viittaa edelliseen. Opset tukee OP Ryhmän menestystä eri liiketoiminnan alueilla tuottamalla laadukkaita ja kustannustehokkaita palveluratkaisuja. Yrityksen toimihenkilöt kontaktoivat aktiivisella soittotyöllä OP:n nykyisiä ja uusia asiakkaita sekä tekevät laadukkaita ajanvarauksia niin yritys- että henkilöasiakaspuolelle yksittäisiin pankkeihin. Kannustepalkkiojärjestelmän avulla päästään win-win tilanteeseen, jossa molemmat organisaatiot hyötävät toisistaan. Opsetin toiminta tehostuu ja tulos paranee, jolloin pankeille tehdään enemmän ajanvarauksia ja tästä palvelujen tarjoamisesta yritys laskuttaa pankkeja. Pankit puolestaan saavat uusia asiakkaita ja lisämyyntiä laadukkaiden ajanvarausten myötä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin vapaamuotoisena kehittämisprosessina nojaten teoriassa toimivan tulospalkkiojärjestelmän kehittämisen eri vaiheisiin. Työn teoriasta keskittyi kuvailemaan motivaatioon liittyviä tekijöitä, erilaisia palkitsemismuotoja ja suorituksen johtamista. Työhön ei liittynyt varsinaista tutkimusta. Kehittämisprosessin aikana kuitenkin kyselin ja kuuntelin Kuopion yksikön henkilöasiakaspuolen toimihenkilöiden ajatuksia ja mielipiteitä, millainen kannustemalli heidän mielestään olisi toimiva kyseisessä organisaatiossa. Yhdistin omat näkemykseni muun henkilöstön kanssa teoriaa apuna käyttäen. Lopputuotoksena syntyi ehdotelma kannustavasta, realistisesta ja oikeudenmukaisesta palkkiojärjestelmästä. Järjestelmä otetaan testattavaksi ensi syksynä Kuopion yksikössä, jonka jälkeen se levitetään mahdollisesti myös muihin yksiköihin.</p> <p>Opinnäytetyön lopussa pohdin onnistumistani kehittämisprosessissa ja arvioin työn lopputulosta. Lisäksi mietin mitä jatkotutkimusmahdollisuuksia työlle voisi olla ja mitä haittavaikutuksia palkkiojärjestelmä voi tuoda mukanaan kohdeyritykselle. Omasta mielestäni onnistuin työssäni, sillä ehdottamani järjestelmä otetaan testattavaksi ja se on yksi osa organisaation vision toteutumista. Työ oli myös ajankohtainen, koska kyseisessä organisaatiossa ei vielä ollut minkäänlaista palkkiojärjestelmää.</p>	
Avainsanat Kannustepalkkiojärjestelmä, motivointi, palkitseminen, Opset Oy	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Juuso Mikkonen			
Title of Thesis Reward system for a case company Opset Oy			
Date	09.05.2016	Pages/Appendices	27/2
Supervisor Risto Kiuru			
Client Organisation /Partner Opset Oy			
<p>Abstract</p> <p>The objective of this thesis was to create an encouraging and fair incentive reward system to the client business side of the client company Opset Oy. The goal was to motivate the staff, to improve the result of the company, and support the accomplishment of the company's vision to become the best work place of the year 2018. The client company Opset Oy is part of Finland's biggest financial group OP. Opset supports OP Group's success in different areas of the business by producing high-quality and cost-effective service solutions. The company's employees contact OP's current and new clients with active call work, and do high-quality time bookings for both corporate and private customers with individual banks. The aim of the incentive system is to create a win-win situation where both organizations will profit. The operations of Opset is to become more efficient and the results will get improve, in which case more time bookings will be done to the banks, and from this offering of services the company will charge the banks. On the other hand, the banks will get new clients and generate more sales through the high-quality time bookings.</p> <p>The thesis was executed as a free-form development process leaning on the theory of the different stages of developing a working incentive reward system. The theory background of the thesis focuses on describing the motivational factors, different ways of rewarding, and the leading of a work performance. No actual research was involved in the thesis. However, during the development process the thoughts and opinions of the private customer unit employees of the Kuopio branch were asked to learn what kind of an incentive model would work in the particular organization. The author combined his own views with the personnel's views and with the help of theory, a suggestion was given on an encouraging, realistic, and fair reward system. The system will be tested the following fall in the Kuopio unit, after which it will be possibly introduced to other units as well.</p> <p>At the end of the thesis the development process and the end result of the thesis are assessed. In addition, the thesis discusses what further research opportunities there could be for this project and what side effects the incentive system might bring with it to the target company. In the author's opinion, the thesis was a success, because the suggested system will be tested and it contributes to making the company's vision come true. The thesis was also timely, because in the case company there has not yet been any kind of an incentive system.</p>			
Keywords Incentive system, motivating, rewarding, Opset Oy			