

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Jouni Halonen	
Työn nimi Asiakkuuksien hallinnan kehittäminen – Case Kuopion alueen kauppakamari	
Päiväys 21.3.2017	Sivumäärä/Liitteet 52/1
Ohjaaja(t) Ulla Pekkarinen, Minna Tarvainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion alueen kauppakamari	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö tehtiin Kuopion alueen kauppakamarin toimeksiannosta, tarvepohjaisena kehittämistyönä. Työ pohjautuu toimeksiantajan tarpeeseen oppia tuntemaan paremmin jäsenorganisaatioita ja niiden toiveita, ja sitä kautta palvella jäsenistöä parhaalla mahdollisella tavalla. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakkuuksien hallintaa erityisesti jäsenkontaktointia resursoimalla, ja sitä kautta tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja aktivoita heitä mukaan kauppakamarin toimintaan. Työn tarkoituksena oli segmentoida kauppakamarin jäsenistö erilaisiin asiakasryhmiin, rakentaa näille ryhmille omat hoitomallit sekä koota hoitomallien perusteella systemaattinen ja aikataulutettu asiakaskontaktointin vuosikello.</p> <p>Opinnäytetyö rakentuu teoriaosuudesta, toimeksiantajan edustajan tarvekartoitushaastattelusta sekä varsinaisesta kehittämissuunnitelmasta. Teoreettinen viitekehys perustuu pääasiassa kirjallisiin lähteisiin asiakkuuksien hallinnan yleistettävistä periaatteista ja nonprofit-organisaatioiden erityispiirteistä markkinoinnissa ja asiakkuuksien hallinnassa. Teoriataustoituksen jälkeen tarkennetaan toimeksiantajan kehittämistarpeita jäsenvastaavan teemahaastattelun avulla ennen kehittämissuunnitelmaan siirtymistä.</p> <p>Työn tuloksena syntyi toimeksiantajan tarpeisiin laadittu asiakkuuksien hallinnan kehittämissuunnitelma, joka sisältää kokonaisstrategiasta johdetun asiakasstrategian, jäsenistön segmenttijaon, hoitomallit segmenteille sekä visualisoidun asiakaspolun ja asiakaskontaktointin vuosikellon. Lisäksi kehittämissuunnitelmassa esitettiin ehdotuksia segmenttien ja hoitomallien integroinnista uudistuvaan CRM-järjestelmään, sekä niiden jatkuvasta kehittämisestä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö antaa toimeksiantajalle mahdollisuuden hyödyntää olemassa olevia resursseja maksimaaliseksi jäsenistön parhaaksi. Työn avulla pystytään ohjaamaan kauppakamarin resursseja tarvelähtöisesti, ja aktivoimaan palvelutarpeita omaavia jäseniä mukaan toimintaan. Kasvaneen jäsenaktiivisuuden ansiosta on mahdollista kasvattaa jäsenistön sisäisiä verkostoja, luoda yhteistyötä ja kauppasuhteita, lisätä toimielinten vaikuttavuutta, ja siten toimeksiantajan missiota mukaillen, luoda edellytyksiä alueen elinkeinoelämän menestymiselle.</p>	
Avainsanat Asiakkuuksien hallinta, asiakkuuksien johtaminen, asiakasstrategia, asiakassegmentointi, asiakkuuksien hoitomalli	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Jouni Halonen			
Title of Thesis Development of CRM – case Kuopio Region Chamber of Commerce			
Date	21.3.2017	Pages/Appendices	52/1
Supervisor(s) Ulla Pekkarinen, Minna Tarvainen			
Client Organisation /Partners Kuopio Region Chamber of Commerce			
<p>Abstract</p> <p>This thesis was commissioned by the Kuopio Region Chamber of Commerce and it is based on the client's need to gain an insight into its member organisations and their expectations, and thus to serve them in the best possible way. The aim of thesis was to develop customer resource management especially by resourcing member contacting, and thereby to recognise the needs of customers and activate them according to the Chamber of Commerce activities. The purpose of the thesis was to segment the Chamber of Commerce membership to different customer groups, to form customer care models for segments and compile a systematic customer contacting annual calendar.</p> <p>The thesis consists of a theoretical part, a theme interview with the client's representative, and an actual development plan. The theoretical framework is based mainly on different literary theories of the customer resource management, and the special characteristics of nonprofit organisations in marketing and CRM. After that the client's development needs are specified by means of a theme interview conducted with the client's Service Manager.</p> <p>The result of the thesis is a CRM Development plan, which includes a customer strategy, membership segments, customer care models, a visualized patch to the customer, and a customer contact annual calendar. In addition, the development plan presents proposals for the integration of the segments and a new CRM system.</p> <p>The development plan gives the client an opportunity to take advantage of existing resources maximally for the membership's best. The plan helps to guide the resources of the Chamber of Commerce based on needs, and activate the members accordingly to initiate action. Due to the increased activity of membership, it is possible to increase the internal networks of members, to establish cooperation and trade relations, to increase the effectiveness of the Chamber of Commerce organs, and therefore to create the conditions for success in the business sector of Eastern Finland.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Customer resource management, Customer strategy, customer segmenting, customer care model</p>			