

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Tuotantotalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Mirko Moilanen	
Työn nimi Asiakastarvekartoitus liiketoiminnan kehityksen tueksi	
Päiväys	Sivumäärä/Liitteet
Ohjaaja(t) Päivi Vestala	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Samesor Oy	
Tiivistelmä Opinnäytetyön aiheena oli tehdä asiakastarvekysely yrityksen liiketoiminnan kehityksen tueksi. Työn toimeksiantajana toimi Kuopiolainen rullamuovaiskoneita valmistava Samesor Oy. Työn tavoitteena oli löytää yritykselle liiketoiminnan kehityksen suuntia asiakastarvekyselyn avulla. Työn teoriaosuus on jaettu kahteen pääluokan, liiketoiminnan kehittämiseen ja asiakastarpeen selvittämiseen. Ensimmäisessä pääluvussa liiketoiminnan kehittämistä pohjustetaan kolmella eri aiheella, jotka ovat liiketoimintastrategia, tuotekehitys ja palveluliiketoiminta. Kaikista käydään läpi, mitä ne tarkoittavat terminä, mitä ne sisältävät ja millä tavalla ne liittyvät liiketoiminnan kehittämiseen. Toisessa pääluvussa käydään läpi miksi kannattaa selvittää asiakkaiden tarpeita ja millä tavoin niitä selvitetään. Tutkimustehtävänä oli selvittää Samesor Oy:n asiakkaiden tarpeita ja heidän mielipiteitä yrityksestä ja yrityksen tuotteista, yrityksen liiketoiminnan kehittämiseksi. Tutkimuksessa toteutettiin asiakastarvekysely, joka tehtiin Webropol-kyselyohjelmiston avulla ja linkki kyselyyn lähetettiin asiakkaiden sähköposteihin. Kysely lähetettiin 300:lle vastaajalle. Kyselyn tulokset esitettiin kuvioissa ja taulukoissa, ja analysoimalla vastaukset, löydettiin uusia asiakastarpeita ja liiketoiminnan kehityssuuntia yritykselle.	
Avainsanat Liiketoimintastrategia, tuotekehitys, palveluliiketoiminta, asiakastarve	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Industrial Engineering and Management			
Author(s) Mirko Moilanen			
Title of Thesis Customer needs survey to support the company's business development			
Date		Pages/Appendices	
Supervisor(s) Päivi Vestala			
Client Organisation /Partners Samesor Oy			
Abstract The subject of this final thesis was to make a customer needs survey to support company's business development. The client of the work was Samesor Ltd, which is located in Kuopio and manufactures roll forming machines. The main goal of the work was to find ways to develop their business through a customer needs survey. The theory part of the work is divided in two main chapters; business development and identifying customer needs. In the first main chapter business development is divided into three different subjects, which are business strategy, product development and service business. All subjects are reviewed as terms, what they include and how they connect to business development. In the second main chapter it is discussed, why it's worthy to identify customer needs and how to identify them. The research object was to identify Samesor Ltd's customers' needs and their opinions about the company and its products to develop the company's business. The research was executed as a customer needs survey, which was performed with Webropol software and the link to the survey was sent to customers' emails. The survey was sent to 300 respondents. The survey's results were presented in figures and charts, and by analyzing the results there were found out new customer needs and business development ways for the company.			
Keywords Business development strategy, product development, service business, customer need			