

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Mikko Tikkanen

Työn nimi: CRM-sovelluksen käyttöönoton hyötyjen arviointi

Osasto: Tuotantotalous

Vuosi: 2010

Paikka: Helsinki

Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto
84 sivua, 18 kuvaa, 10 taulukkoa, 10 liitettä

Tarkastaja: Professori Timo Pirttilä

Hakusanat: CRM, customer relationship management, asiakkuuden hallinta, hyötyjen arviointi, mittaaminen

CRM-järjestelmän avulla pyritään yleisesti tehostamaan liiketoimintaprosesseja. Yrityksestä, kuin myös toimialasta riippuen hyödyt sekä tavoitteet vaihtelevat jonkin verran. Usein CRM-järjestelmän avulla saavutettavien hyötyjen mittaaminen ja arviointi organisaatiossa koetaan hankalaksi ja täten todellinen hyötyjen arviointi jää suppeaksi.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa etuja, joita CRM-järjestelmän käyttöönotto on todellisuudessa tuonut yrityksille. Tutkimus kulminoituu laskentamalliin, jonka avulla CRM käytön hyödyt konvertoidaan konkreettiseksi rahasummaksi.

Tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Kun yritys suunnitteli CRM-sovelluksen käyttöönottoa, mitkä olivat järjestelmälle asetetut tavoitteet?
2. Onko yritys saavuttanut CRM-järjestelmälle asetetut tavoitteet?
3. Onko yritys saavuttanut odottamattomia hyötyjä CRM-järjestelmän käytön avulla?
4. Mitkä ovat CRM-järjestelmän tärkeimmät kehityskohteet käyttökokemusten perusteella?

Tutkimus perustuu CRM-kirjallisuuden avulla luotuun teoriaviitekehukseen. Teoriaviitekehysten pohjalta luotiin ideaalimalli ja mallin pohjalta web-survey -kysely. Kyselyn tulosten perusteella toteutettiin haastatteluja, joilla pyrittiin saamaan tutkimustuloksiin syvyyttä.

ABSTRACT

Author: Mikko Tikkanen

Title: Evaluating the Advantages of Implementing a CRM-Solution

Department: Industrial Engineering and Management

Year: 2010

Location: Helsinki

Master's Thesis. Lappeenranta University of Technology
84 pages, 18 figures, 10 tables, 10 appendices

Examiner: Professor Timo Pirttilä

Keywords: CRM, customer relationship management, customer management, evaluating advantages, measuring

In general, CRM solution is implemented to enhance the efficiency of business processes. Advantages and goals vary depending on the company and also the industry. A lot of the times, measuring the advantages that CRM yields in an organization, is complicated. Therefore, measuring and evaluating the real benefits is left behind and not done correctly.

The purpose of this study is to map the benefits that CRM implementation has actually yielded. The study culminates to the theoretical model which converts the gained advantages to money.

During the course of the study, the following questions are answered:

1. When a company was planning to implement a CRM solution, what were the defined goals?
2. After the CRM implementation, has a company reached the predefined goals?
3. Has a company reached something extra with CRM?
4. After using CRM for some time, has a company detected any defects in terms of the CRM concept that should be improved?

The theoretical foundation of the study is on CRM literature. Based on the literature, a theoretically ideal CRM situation was developed. The next step - a web survey - was generated which is based on the ideal case. Finally, personal interviews were conducted to gain more detailed information and deeper understanding of the websurvey results.