

Natasa Anttila-Rautio

Yksinkertaista.

– Net Promoter Score -mallin käyttöönotto

Metropolia ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen

Opinnäytetyö

Marraskuu 2014

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Natasa Anttila-Rautio Yksinkertaista. – Net Promoter Score -mallin käyttöönotto 1 sivu 4.12.2014
Tutkinto	Ylempi ammattikorkeakoulututkinto; tradenomi (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen
Ohjaaja	Lehtori Pia Hellman
<p>Opinnäytetyö toteutettiin Tekla Oy:n Trimble Energy & Public Administration (E&P) -liiketoimintayksikössä toimintatutkimuksena eli muutosjohtamishankkeena vuosina 2012–2014. Tavoitteena oli asiakastutkimuksen uudistaminen, toimintatapojen yksinkertaistaminen, valmistautuminen muihin tuleviin muutoksiin ja tutkijan oma ammatillinen kehittyminen.</p> <p>Teoreettinen viitekehys käsitti asiakaskokemusjohtamisen, strategisen johtamisen ja muutosjohtamisen. Nämä kaikki tukevat Net Promoter Scoren (NPS) valintaa uudeksi työkaluksi, sillä se toimii yksinkertaisena mittarina erilaisissa johtamistilanteissa. Tutkimus ei käsittele asiakastutkimuksen tuloksia, vaan keskittyy organisaatiossa läpivietyyn muutokseen eli uuden työkalun käyttöönottoon.</p> <p>Hankkeen tuloksena syntyi yksinkertaistettu asiakastutkimus, jonka ansiosta resursseja voidaan suunnata valmistelusta toteutukseen. Muutos onnistui osallistamalla henkilökuntaa monipuolisesti ja laajasti pitkän ajanjakson kuluessa. Tämä onnistuneesti toteutettu muutoshanke valmistaa myös tuleviin muutoksiin.</p>	
Avainsanat	muutosjohtaminen, asiakaskokemusjohtaminen, strateginen johtaminen, NPS, Net Promoter Score

Author Title Number of Pages Date	Natasa Anttila-Rautio Simplify. – Implementation of a Net Promoter Score tool 1 page December 4, 2014
Degree	Master of Business Administration
Degree Programme	Entrepreneurship and Business Competence
Instructor	Pia Hellman, Senior Lecturer
<p>This thesis was made for Tekla Corporation's 'Trimble Energy & Public Administration' business area as a change management initiative in years 2012–2014. The objective of a qualitative action research was set to accomplish was the renewal of the customer survey process, simplification of current working methods, preparation for possible future changes and the researchers personal professional growth.</p> <p>The theoretical framework included customer experience management, strategic management and change management, which all supported a Net Promoter Score (NPS) tool to be the future indicator to measure customer experiences. However, the focus of the thesis was not on the customer survey results, but rather on how to manage change in an organization and how to implement a new tool for use.</p> <p>As a result of the study, a simplified customer survey process was developed. The organization can now increasingly focus on the implementation phase instead of the planning phase. The objectives were achieved by encouraging the personnel to partake broadly from across all fields of the organization over a long period of time. This successful change also helped to create a positive mindset for future changes.</p>	
Keywords	change management, customer experience management, strategic management, NPS, Net Promoter Score

Opinnäytetyön raportointi ja julkaisu

Opinnäytetyön tutkimusraportti on julkaistu

- [esityksenä Slidesharessa](#) ja
- [videoina Youtubessa](#).

Julkaisut löytyvät napsauttamalla linkkejä tai hakusanalla ”Yksinkertaista”.

Lisäksi tämä dokumentti toimii niihin johdattavana asiakirjana Theseus-julkaisuarkistossa.