

Division of Service and Business Processes

Helsingin kauppakorkeakoulussa tarkastettiin 24.11.1997 KTL Markku Tinnilän väitöskirja "Division of Service and Business Processes". Vastaväittäjänä oli professori Chris Edwards Cranfieldin yliopistosta Englannista ja kustoksena professori Ari P.J. Vepsäläinen.

Uusi tarkastelutapa tuo tehoa liiketoimintaan

Väitöstutkimuksessaan Tinnilä tarkastelee liiketoimintaprosessien ja palvelujen kehittämistä.

Liiketoimintaprosessien radikaali uudistaminen eli Business Process Re-engineering on eräs viime vuosien kuumia aiheita liikkeenjohtoa koskevassa keskustelussa. Kiinnostus selittyy väitteillä, joiden mukaan yritykset ovat saavuttaneet jopa 80 prosentin säästöjä ajassa ja kustannuksissa järjestämällä toimintaansa uudelleen, siirtymällä hierarkkisista tehtäväkeskeisistä organisaatioista prosessiorganisaatioon.

Tutkimuksessa tarkastellaan palvelujen kehittymistä ja eriytymistä. Esimerkiksi pankkien toiminnassa on siirrytty konttorikeskeisestä ajattelusta toisaalta yksinkertaisten tehtävien itsepalveluautomaatioon esimerkiksi rahan nostamisessa, toisaalta henkilökohtaiseen asiakaspalveluun esimerkiksi finanssineuvonnassa. Tällaista eriytymistä tarkastellaan tutkimuksessa normatiivisen mallin avulla.

Samankaltaista toiminnan eriytymistä nähdään myös teollisissa yrityksissä. Esimerkkinä tutkimuksessa tarkastellaan hissitilausten toimittamisen eriytymistä Kone Elevators -yksikössä. Yrityksessä on kehitetty erityyppisten hissien toimittamiseen erikoistuneita prosesseja.