

1. Johdanto: Ongelman määrittäminen ja tutkimuskysymykset

Kirjallisuuskatsaus

2. Katsaus
liiketoimintaprosesseihin

3. Katsaus
ohjelmistotuotannon
prosesseihin

4. Asiakaspalvelujärjestelmä
ohjelmistotuotteena

5. Organisaation digitaalinen
transformaatio

6. Tutkimusmenetelmä

Empiirinen tutkimus

7. Kontakti L:n
asiakasprosessin tavoitetilä

8. Kontakti
L:n asiakasprosessin nykytilä

9. Tutkimuskysymyksiin
vastaaminen

10. Johtopäätökset ja ehdotukset jatkotutkimukseen