

# 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  
liiketoimintaprosessin  
tavoitetila

8. Kontakti L:n  
liiketoimintaprosessin nykytila

9. Tutkimuskysymyksiin  
vastaaminen

## 10. Johtopäätökset ja ehdotukset jatkotutkimukseen