



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Aine	Laskentatoimi	Päivämäärä	28.3.2003
Tekijä(t)	Kaisa Raitimo	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	118
Otsikko	Taloushallinnon palvelukeskuksen muodostaminen ja sen toiminnan vaikutukset uudistuvassa taloushallinto-organisaatiossa CASE: Fortum & Neste Engineering Oy		
Ohjaaja(t)	KTT Vesa Partanen KTM Erkki Vuorenmaa		

Tiivistelmä

Tämä tutkimus on toiminta-analyyttinen case-tutkimus, jossa pääasialliset tutkimuskohteet ovat sekä taloushallinnon palvelukeskuksen muodostamisen aiheuttama *muutosprosessi* taloushallinto-organisaatiossa että palvelukeskuksen muodostamisen ja toiminnan *vaikutusten analysointi* uudistuvassa taloushallinto-organisaatiossa. Palvelukeskuksen toiminnan vaikutukset on tutkimuksessa teemoiteltu odotettujen ja toteutuneiden hyötyjen, sekä toisaalta odotettujen ja toteutuneiden haittojen ja ongelmien mukaisesti. Myös odottamattomia hyötyjä ja haittoja sekä ongelmia on tunnistettu. Tutkimuksen empiirisessä osassa on käytetty case-esimerkkinä Fortum-konsernia sekä tähän konserniin kuuluvaa yksittäistä konserniyhtiötä, Neste Engineering Oy:tä. Taloushallinnon uudelleen organisointia ja siitä seuranneita vaikutuksia on täten kuvattu sekä koko konsernin tasolla että yksittäisen hajautettuna toimivan taloushallinto-osaston kannalta.

Fortumissa taloushallinnon palvelukeskuksen muodostamiseen tähtäävä työ aloitettiin vuonna 1996 ja palvelukeskus on ollut tällä hetkellä toiminnassa neljä vuotta aina vuoden 1999 alusta lähtien. Kyseisessä konsernissa palvelukeskuksen muodostaminen sai alkunsa taloushallinnon toimintojen huonoista tuloksista benchmarking-tutkimuksessa ja tavoitteena oli toimintojen uudelleen organisoimisen avulla palvelukeskus-konseptille tyypillisesti koko taloushallinto-organisaation toiminnan tehostaminen, laadun parantaminen ja kustannussäästöt. Näihin tavoitteisiin pyrittiin rakennemuutoksen jälkeen myös tiukentamalla konsernin ohjeistusta useissa laskentatoimen tuottamaan informaatioon liittyvissä seikoissa sekä tietojärjestelmien yhdenmukaistamisella. Koko konsernin tasolla kustannussäästöjen todettiin toteutuneen odotetusti, mutta yksittäisessä konserniyhtiössä ei oltu havaittu kustannusten alentumista palvelukeskuksen toiminnan myötä. Pääasiallisista tavoitteista myös laadun parantuminen ja toiminnan tehostuminen olivat toteutuneet. Ongelmien osalta erityisesti työntekijöiden muutosvastarinta koettiin tämän tutkimuksen case-esimerkissä palvelukeskuksen muodostamisen ja toiminnan suurena haittapuolena.

Palvelukeskus-konseptin on tutkimustulosten perusteella todettu olevan organisaatiorakenteen muutoksena annettu vastaus liiketoiminnan tämän hetken trendeihin ja niiden asettamiin haasteisiin, sillä case-esimerkin taloushallinnon palvelukeskuksen toiminnassa todella heijastuu asiakassuuntautuneisuuden ohella korkea laatu ja tehokkuus sekä omassa toiminnassa että pyrkimyksenä edesauttaa myös hajautettua taloushallinnon osaa pääsemään näihin tavoitteisiin. Kaiken kaikkiaan taloushallinnon palvelukeskuksen muodostamisella ja toiminnalla on siis todettu tehostettavan koko palveluttavan yritysryhmän tai konsernin taloushallinto-organisaation toimintaa korkean laadun, kustannussäästöjen, tehokkuuden sekä taloushallinnon roolimutoksen edistämisen nimissä.

Asiasanat	Taloushallinnon palvelukeskus
Muita tietoja	