



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Liiketaloustiede, laskentatoimi	Päivämäärä	3.3.2008
Tekijä(t)	Aino Rankonen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	126
Otsikko	Taloushallinnon palvelukeskuksen perustamisen ja prosessien kehittämisen keskinäinen vaikutus, Case: Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri		
Ohjaaja(t)	KTT Vesa Partanen ja KTM Hanna Karlsson		

Tiivistelmä

Organisaatioiden on tuotettava palveluita ja tuotteita yhä kustannustehokkaammin, ja kartoitettava jatkuvasti keinoja toimintansa tehostamiseen. Ydintoimintaa tukevien toiminnan tukiprosessien tehostamisen kohdalla nouseva trendi on ollut tukiprosessien, kuten taloushallinnon keskittäminen palvelukeskuksiin. Palvelukeskuksella (Shared Service Center, SSC) tarkoitetaan organisaatiomallia, jossa yritys organisoii tietyt toiminnot ja palvelut suoritettavaksi keskitetysti sen sijaan, että toimintoja suoritettaisiin erikseen yrityksen jokaisessa yksikössä. Palvelukeskusmallin pääasialliset tavoitteet ovat kustannussäästöt, asiakaskeskeisyyden parantaminen sekä prosessien standardoiminen ja tehokas suorittaminen. Palvelukeskukseen siirrettävien prosessien kehittäminen on oleellinen osa palvelukeskuksen implementointia. Prosessien standardoinnilla ja kehittämisellä voidaan saavuttaa merkittäviä toiminnallisia ja taloudellisia hyötyjä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tarkastella, miten palvelukeskuksen perustamisen suunnittelussa tehdyt valinnat ja päätökset vaikuttavat prosessien kehittämiseen, ja erityisesti kuvailla ja analysoida, miten prosessien kehittäminen ja kehittämisprosessissa tehtävät vaikuttavat palvelukeskuksen perustamiseen. Kyseessä toimintatutkimus, joka jakautuu teoreettiseen ja empiiriseen osuuteen. Lähtökohdan tutkimukselle muodostavat palvelukeskuksen perustamista ja prosessien kehittämistä käsittelevä kirjallisuus ja tieteelliset lehtiartikkelit. Empiirisessä osuudessa aineistossa käsitellään Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirissä vuoden 2008 alussa toimintansa aloittaneen taloushallinnon palvelukeskuksen perustamishankkeen materiaalia, kuten prosessikuvauksia, kokousmuistioita, raportteja ja muita dokumentteja, sekä tutkijan tutkimuskohteessa tekemiä havaintoja. Empiirisessä osuudessa tutkitaan taloushallinnon palvelukeskuksen perustamisen ja prosessien kehittämisen ja niihin liittyvien päätösten keskinäistä vaikutusta.

Case-organisaatiossa palvelukeskuksen perustamisen suunnittelussa tehdyt päätökset palvelukeskuksen taloudellisista ja toiminnallisista tavoitteista, kuten kustannussäästötavoitteiden, sijainnin ja palvelukeskukseen siirrettävien prosessien päättäminen sekä prosessien kehittämiseen osallistuvien tahojen valinnat vaikuttivat prosessien kehittämiseen. Prosessien kehittämisprosessissa tehdyt päätökset, kuten prosessin suorittamistavan osalta tehtävät valinnat ja tietojärjestelmien hyväksikäyttö vaikuttivat palvelukeskustoiminnan tehokkuuteen, palvelukeskuksen sisäisiin, palvelukeskuksen ja muun taloushallinnon sekä palvelukeskuksen ja asiakkaiden välisiin rajapintoihin ja työnjakoon. Erityisesti rajapintojen muutokset vaikuttivat palvelukeskuksen prosessien tehokkuuteen, resursointiin, kustannustehokkuuteen ja sisäisten rajapintojen muutoksen kautta myös palvelukeskuksen lopulliseen organisointiin sekä palvelukeskuksen toiminnalliseen tehokkuuteen.

Asiasanat	Laskentatoimi, taloushallinto, prosessit, palvelukeskus, kehittäminen
Muita tietoja	