



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

Aine	Kansantaloustiede	Päivämäärä	3.1.2003
Tekijä(t)	Nieminen Olli	Matrikkelinumero	8429
		Sivumäärä	85
Otsikko	Palvelukeskusmalli talousteorian valossa – tapaustutkimus		
Ohjaaja(t)	KTT Paavo Okko, VTM Kari Saukkonen		

Tiivistelmä

Kiristynyt kilpailutilanne ja tuottavuuden nostamisen halu ovat pakottaneet yritykset hakemaan kustannussäästöjä operatiivisen liiketoiminnan lisäksi myös niiden tukitoiminnoista. Yhtenä vaihtoehtona on tiettyjen tukitoimintojen, kuten esimerkiksi taloushallinnon tai asiakastuen ulkoistaminen. Ulkoistamisella yritys voi saavuttaa ennen kaikkea kustannussäästöjä sekä strategisia etuja keskittymällä ainoastaan ydinliiketoimintaan. Ulkoistaminen voi tapahtua joko täysin organisaation ulkopuoliselle taholle tai vaihtoehtoisesti organisaation sisäisesti palvelukeskusmallin avulla.

Palvelukeskusmallissa yritysrakenteen sisälle perustetaan erillinen yksikkö, palvelukeskus, jonne keskitetään joitakin yrityksen operatiivisten yksiköiden ydinliiketoiminnan ulkopuolisista tukitoiminnoista. Mallin taustalla vaikuttaa perinteinen talousteoreettinen vastakkainasettelu markkinoiden ja hierarkian välillä, eli kysymys on siitä, tehdäänkö jokin toiminto itse vai ulkoistetaanko se. Aihetta käsitellään tutkielmassa yrityksen teorian, organisaatioteorian ja liiketoimikustannusteorian avulla. Näiden teorioiden valossa yrityksen tulisi lähtökohtaisesti ulkoistaa kaikki ne toimintonsa, joissa käytetyn pääoman spesifisyys ja ulkoinen epävarmuus on alhaista sekä tapahtumamäärät korkeita, jolloin toiminnon suorittamisesta muodostuu rutiininomainen. Edellytyksenä on lisäksi, että toiminto ei ole yrityksen liiketoiminnan kannalta kriittinen eli kyseessä ei ole sen ydinliiketoiminta. Taloushallinnon rutiininomaisten toimintojen ulkoistaminen on täten talousteoreettisesta näkökulmasta erittäin hyvin perusteltua.

Tutkielmassa verrattiin tapaustutkimuksena TietoEnator Oyj:n taloushallinnon jaetun palvelukeskuksen toiminnan tehokkuutta ulkopuoliseen vertailuaineistoon. Ostolaskuprosessin havaittiin sijoittuvan vertailuaineuksen keskiarvojen tienoille, kun taas myyntilasku- ja matka- ja kululaskuprosessi ovat vertailuaineistoon nähden erittäin tehokkaita.

Asiasanat	Markkinat ja hierarkiat, make or buy, ulkoistaminen, palvelukeskus
Muita tietoja	SALAINEN