
**RAPORTOINTIPALVELUN KEHITTÄMINEN
PALVELUPYYNTÖJEN KVANTITATIIVISEN
TUTKIMUKSEN AVULLA**




Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Visamäki, kevät 2016

Timo Ojala

Timo Ojala



VISAMÄKI

Liiketalouden koulutusohjelma

Laskentatoimen ja rahoituksen suuntautumisvaihtoehto

Tekijä	Timo Ojala	Vuosi 2016
Työn nimi	Raportointipalvelun kehittäminen palvelupyyntöjen kvantitatiivisen tutkimuksen avulla	

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää kehittämisen kohteita saapuneiden palvelupyyntöjen avulla. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä toimi palvelukeskusmalli, jonka ajatuksena on tuottaa kustannussäästöjä ja tehokkuutta keskittämisen avulla. Samalla saadaan tuotettua asiakkaille asiakasystävällisempää- ja laadukkaampaa palvelua.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineistona käytettiin asiakastuen palvelupyyntöjä 1.4.2014–31.3.2015 ajalta. Aineisto jaettiin kuuteen aihealueeseen ja saaduista tiedoista muodostettiin Pivot-taulukoita ja taulukoiden arvoista muodostettiin kuvaajia.

Saatujen tulosten perusteella asiakastuen palvelupyyntöjen määrä kasvoi tasaisesti tarkastellulla aikavälillä. Palvelupyyntöjä tuli suurin määrä vuoden vaihteen aikoihin. Eniten palvelupyyntöjä tuli koskien seurantakohteiden perustamista. Raportointia koskevia palvelupyyntöjä tuli henkilöstöhallinnon osalta huomattavasti enemmän kuin taloushallinnon puolelta. Palvelupyynnöistä suurin osa koski SAP BI -raportointia, mutta pyyntöjä oli paljon myös SAP HCM- ja SAP FICO -raportoinnin puolelta.

Jatkossa kehittämisessä kannattaa miettiä keskittämisen myötä mahdollistunutta tietotekniikan hyödyntämistä. Henkilöstöhallinnon raportoinnista kannattaa tarjota lisää raporttien lähetys- ja koulutuspalveluja SAP HCM -raportoinnin osalta.

Avainsanat Raportointi, kehittäminen, palvelutarjoama, palvelukeskusmalli

Sivut 29 s. + liitteet 3 s.

VISAMÄKI

Degree programme in Business Economics

Author	Timo Ojala	Year 2016
Subject of Bachelor's thesis	Development of reporting service with the help of quantitative research of service requests	

ABSTRACT

The purpose of the study was to find out subjects of development with the help of service requests. The study was commissioned by The Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR.

The theoretical framework of the study consisted of The Shared service Centre model which should produce cost savings and effectiveness with the help of concentration. At the same time it is possible to produce more customer friendly and more high-quality services to the customer.

The study was conducted as a quantitative study. The data used in this research consisted of the customer support service requests during the 1.4.2014-31.3.2015 period. The data was separated into six different subject areas. Based on the results, Pivot charts were formulated and made into diagrams.

The volume of getting results service request steadily increased in the examined period. The largest amount of service requests came in turn of the year. Most service requests concerned the establishment of cost accounting units. Significantly more HR reporting service requests than finance reporting service requests were received. Most service requests concerned SAP BI reporting but there was also a high number of SAP HCM and SAP FICO reporting requests.

In the future, the client should consider developing the concentration by enabling the use of information technology. Human Resource Management should offer more delivering of reports and training in respect of SAP HCM reporting.

Keywords Reporting, development, supply of services, The Shared service Centre model

Pages 29 p. + appendices 3 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tavoitteet, aiheen rajausta ja tutkimusongelma	3
1.2	Keskeiset käsitteet	3
1.2.1	Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus	3
1.2.2	Raportointipalvelu	4
1.2.3	CGI (Consultants to Government and Industry)	4
1.2.4	Kieku-tietojärjestelmä	4
1.2.5	Asiakastukijärjestelmä ja asiakastuen palvelupyynnöt	4
2	RAPORTOINTIPALVELU	5
2.1	Asiakaslähtöinen toimintamalli	5
2.2	Yrityskeskäinen toimintamalli	5
2.3	Palvelun laadun kehittäminen	7
2.4	Raportointipalvelu Palkeissa	7
2.5	Raportointipalvelun raportoinnissa käytettävät ohjelmat	8
2.5.1	Taloushallinnon raportointi	9
2.5.2	Henkilöstöhallinnon raportointi	9
3	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	10
3.1	Tutkimuksen viitekehys	10
3.2	Tutkimusmenetelmä	10
3.3	Tutkimuksen kulku	10
3.4	Aineiston analysointimenetelmät	11
3.5	Tutkimuksen luotettavuus	11
4	PALVELUPYYNTÖJEN MÄÄRÄT	12
4.1	Palvelupyyntöjen määrät yhteensä kuukausitasolla	12
4.2	Palvelupyyntöjen määrät aihealueittain	13
4.2.1	Aihealueet	13
4.2.2	Palvelupyynnöt yhteensä aihealueittain	14
4.2.3	Seurantakohteita koskevat palvelupyynnöt	14
4.2.4	Taloushallinnon raportoinnin palvelupyynnöt	15
4.2.5	Henkilöstöhallinnon raportoinnin palvelupyynnöt	16
4.2.6	Kehitysideat	17
4.2.7	Käyttöoikeuspyynnöt	18
4.2.8	Jakopalkkoja koskevat palvelupyynnöt	18
4.3	Raportointia koskevien palvelupyyntöjen määrät järjestelmittain	19
4.3.1	Henkilöstöhallinnon palvelupyyntöjen määrät järjestelmittain	20
4.3.2	Taloushallinnon palvelupyyntöjen määrät järjestelmittain	22
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	24
6	YHTEENVETO	26
	LÄHTEET	27

Liite 1 KÄYTTÖÖNOTTOJEN AIKATAULU

Liite 2 KIEKU-SEURANTAKOHDEMALLI

1 JOHDANTO

Raportointipalvelu on toiminut Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksessa vuodesta 2014 lähtien. Asiakkailta raportointiin liittyviä pyyntöjä tulee enimmäkseen asiakastuen palvelupyyntöjen välityksellä. Osa pyynnöistä tulee puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Pyynnöt käsittelevät sekä talous- että henkilöstöhallinnon raportteja. Raportointipalvelun tehtävänä on tuottaa raportteja asiakkaille sekä kouluttaa ja auttaa käyttäjiä raportointiohjelman käytössä.

Opinnäytetyön tutkimuksen toimeksiantaja on Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus eli Palkeet, jossa työskentelee yli 700 työntekijää. Palkeiden toiminta koostuu taloushallinnon prosesseista, henkilöstöhallinnon prosesseista, tuki- ja ylläpitopalveluista sekä asiantuntijapalveluista. (Tervetuloa Palkeisiin! 2015) (Kuva 1)

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit ja Palkeiden palveluvalikoima



Kuva 1. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit ja Palkeiden palveluvalikoima (Tervetuloa Palkeisiin! 2015)

Raportointiryhmässä työskenteli vuonna 2015 yhteensä 8 henkilöä. Asiakkaina toimii valtion virastoja ja rahastoja. Valtiolle on tulossa käyttöön kaikille virastoille Kieku-tietojärjestelmä, josta raportointi tapahtuu asiakkaiden omassa käytössä olevien järjestelmien lisäksi. (Käyttöönottojen läpiviemi 2015)

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen toiminta tapahtuu valtion taloudessa palvelukeskusmallin mukaisesti. Palvelukeskusmallin tavoitteena on tuottaa kustannussäästöjä, tehokkuutta ja laatua toimintoihin. Raportointipalvelu toimii osana palvelukeskusta. Palvelukeskusmallin mukaan raportointipalvelussa on saatu keskitettyä raportoinnin osaaminen yhteen paikkaan ja näin voidaan tarjota asiakkaille parempaa ja laadukkaampaa palvelua ja tuotteita. Tutkimuksen tavoitteena on löytää raportointipalvelusta palvelukeskusmallin mukaisia kehittämisen kohteita sekä huomioita asiakkaiden toimittamista palvelupyynnöistä. (Tervetuloa Palkeisiin! 2015; Singh, P. & Craike, A. 2008, 228)

Kieku-tietojärjestelmän käyttöönotossa asiakkaita on tulossa vuoden 2016 loppuun asti lisää (Käyttöönottojen aikataulu 2015). (Liite 1) Tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää nykyisten käyttäjien useimmiten toimittamien palvelupyyntöjen määriä aihepiireittäin. Havaintojen pohjalta selvitetään, pitäisikö raportointia kehittää ja keskittää tulevaisuudessa joidenkin tiettyjen aihealueiden osalta.

Raportointipalvelun kehittäminen on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen asia. Asiakasvirastoja on vuoden aikana tullut lisää tuotantoon, ja asiakkaita on tulossa vielä lisääkin. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten raportointia voitaisiin kehittää jatkossa asiakkailta tulleiden pyyntöjen määrien analysoinnin avulla. Analysointi ja kehittämistoimenpiteet käynnistetään ennen kaikkien asiakkaiden tuotannossa oloa. Tässä työssä analysoidaan asiakastuen palvelupyyntöjen määriä tilastollisesti eri aihealueittain ja järjestelmittain. Analysoitujen tulosten perusteella voidaan miettiä mahdollisia kehittämisen kohteita verrattuna tämän hetkisiin palveluihin.

Opinnäytetyön aiheen valinnassa yhtenä tekijänä on se, että työskentelen raportointiryhmässä ja sitä kautta raportoinnin kehittäminen kuuluu osana omaa toimenkuvaani. Samalla on mielenkiintoista nähdä määrällisesti tiivistettynä, minkä tyyllisiä pyyntöjä vuoden aikana on tullut.

Palkeissa toimii raportointipalveluryhmä, jonka toiminnan kehittämistä opinnäytetyössä tutkitaan. Palvelu kattaa Kieku-tietojärjestelmällä tuotettavan talous- ja henkilöstöhallinnon raportoinnin. Raportointipalvelu on tuoteistettu, ja se tuotetaan yhtenäisen mallin mukaisesti. Raportointipalvelu on toiminut omana ryhmänä palvelukeskuksessa vuodesta 2014 alkaen. Tällä hetkellä tarjolla on järjestelmästä saatavia peruseräraportteja sekä erikseen tarpeen mukaan räätälöitäviä raportteja.

Palvelupyyntöjä tuli asiakastuen kautta opinnäytetyön tutkimuksessa tarkasteltavalla aikavälillä 1.4.2014–31.3.2015 yhteensä 2648 kappaletta. Raportointipalvelussa muutoksia palvelupyyntöjen määrässä tutkimuksessa käytetyllä aikavälillä tuo asiakasmäärän kasvu sekä vuoden 2015 alusta tullut uudenlainen jakopalkkaratkaisu. Asiakasvirastoja on tullut tutkittavalla aikavälillä lisää tuotantoon huhti- ja lokakuussa vuonna 2014 sekä tammi-kuussa vuonna 2015.

1.1 Työn tavoitteet, aiheen rajaus ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on käydä palvelupyynnot läpi rajatulta ajanjaksolta ja analysoida niiden määrää kuukausitasolla sekä analysoida tietoa määristä ohjelmittain ja aihealueittain. Määrien perusteella tehdään johtopäätöksiä raportointipalvelun kehittämiseksi. Tavoitteena on saada tietoa raportoinnin kehittämismahdollisuuksista, kuten mihin ohjelmiin asiakkaiden raportointipyynnot yleisimmin kohdistuvat, ja keskittyvätkö palvelupyynnot jollekin ajankohdalle vuoden aikajaksolla.

Aiheen rajauksessa keskitytään tutkimusaineistossa asiakastuen palvelupyyntöjärjestelmästä rajatun ajanjakson 1.4.2014–31.3.2015 palvelupyynnotiin. Tutkimusajan rajauksessa vaikutti 1.4.2014 osalla asiakkaista alkanut Kieku-järjestelmän käyttöön otto sekä raportointiryhmän muodostuminen samoihin aikoihin. Vuoden aikajaksolla saadaan käsitys, onko kuukausittaisia vaihteluita kuinka paljon riippuen kuukaudesta. Tutkimuksessa keskitytään vain palvelupyynnotiin ja jätetään huomioimatta puhelimitse ja sähköpostilla tulevat yhteydenotot. Palvelupyynnot viedään Excel-taulukoon ja käydään läpi yksitellen ryhmitellen ne eri aihealueittain. Erittelyn jälkeen tutkitaan pyyntöjen määriä kuukausittain ja aihealueittain tekemällä niistä taulukoita ja kuvaajia käyttäen Excel taulukon tietoja. Taulukoiden tietojen perusteella tehdään johtopäätöksiä siitä, mihin asioihin jatkossa kannattaa panostaa raportointipalvelun kehittämistä ajatellen.

Tutkimusongelmissa selvitetään kuinka suuri on palvelupyyntöjen määrä ja miten ne kohdistuvat aihealueittain ja järjestelmittain? Onko raportointipalvelussa kehittämistarpeita palvelupyyntöjen määrän perusteella?

1.2 Keskeiset käsitteet

Keskeisissä käsitteissä käydään läpi tutkimuksen kannalta olennaisia käsitteitä. Niiden avulla saadaan käsitys, missä ympäristössä tutkimuksessa toimitaan. Samalla selviää pääasialliset järjestelmät, mitä tutkimuksessa on käytetty.

1.2.1 Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus

”Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus on valtiovarainministeriön hallinnonalaan kuuluva virasto, jonka tehtävä on tuottaa talous- ja henkilöstöhallinnon tuki- ja asiantuntijapalveluja valtion virastoille, laitoksille ja talousarvion ulkopuolisille rahastoille sekä eduskunnalle ja sen alaisuudessa, valvonnassa ja yhteydessä toimiville yksiköille siten kuin niistä on palvelusopimuksissa sovittu.”(Valtioneuvoston asetus Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta 2.4.2009/229)

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus eli Palkeet tarjoaa tuotteistettuja talous- ja henkilöstöhallinnon perus- ja lisäpalveluja sekä asiantuntijapalveluja. Asiakkaina ovat valtionhallinnon virastot ja laitokset,

joissa on yhteensä yli 80 000 palkansaajaa. Palvelukeskusmalli on keskeinen osa valtion tukitoimintoihin liittyviä tuottavuustoimenpiteitä. (Tervetuloa Palkeisiin! 2015)

1.2.2 Raportointipalvelu

Raportointipalvelu sisältyy Palkeiden palveluvalikoimassa talouspalveluihin. Raportointipalvelu on toiminut Palkeissa vuodesta 2014 alkaen. Palvelu kattaa Kieku-tietojärjestelmällä tuotettavan talous- ja henkilöstöhallinnon raportoinnin sekä asiakkaiden perehdytyksen Kieku-tietojärjestelmällä tuotettaviin raportteihin. Raportointipalvelu on tuoteistettu ja se tuotetaan yhtenäisen mallin mukaisesti. (Kieku-raportointipalvelu 2015)

1.2.3 CGI (Consultants to Government and Industry)

CGI tarjoaa asiakkailleen palveluja it:n ja liiketoimintaprosessien kehittämisen tueksi. CGI suunnittelee, toteuttaa ja ylläpitää yritysjärjestelmiä SAP-teknologian avulla eri toimialoille. SAP-toteutukset tehostavat liiketoimintaprosesseja ja tuottavuutta. CGI toimittaa asiakkaille SAP-toteutusten lisäksi sovellushallintaa ja ulkoistusratkaisuja konsultointineen. (CGI n.d.)

1.2.4 Kieku-tietojärjestelmä

Valtiokonttorin Kieku-hanke alkoi 2008, ja hankkeessa toteutettiin Kieku-ratkaisu, jossa käyttöön otettiin valtionhallinnon yhteinen SAP-pohjainen Kieku-tietojärjestelmä, mikä koostuu SAP- ja CGI-ohjelmistoista ja palveluista. Kieku-tietojärjestelmän avulla toteutetaan valtionhallintoon yhtenäisempiä toimintatapoja. (Mikä Kieku? 2015)

1.2.5 Asiakastukijärjestelmä ja asiakastuen palvelupyynnöt

Asiakastukijärjestelmä (AT) toimii asiakkaiden ja Palkeiden välisenä palvelukanavana. AT:n kautta ollaan yhteydessä myös Palkeissa talon sisäisesti eri palveluryhmien välillä. Asiakastukijärjestelmästä löytyy palveluryhmälle toimitetut palvelupyynnöt yksilöitynä omalla tunnuksella. (Asiakastuki (AT) 2016)

2 RAPORTOINTIPALVELU

Raportointipalvelua halutaan kehittää. Tavoitteena on saada aikaiseksi parempaa ja laadukkaampaa palvelua. Kehittämisen apuna voidaan käyttää asiakaslähtöistä toimintamallia sekä yrityskeskeistä toimintamallia (Grönroos 2009, 60; Pyykkönen 2012).

2.1 Asiakaslähtöinen toimintamalli

Asiakaslähtöisessä toimintamallissa yritys suunnittelee, tarjoaa ja tuottaa omia palveluita niin, että asiakkaita voidaan palvella ja heille saadaan tarjottua kokonaisvaltaista palvelutarjoomaa (Grönroos 2009, 60).

Raportointipalvelussa asiakkaille on tarjolla taloushallinnon ja henkilöstöhallinnon puolelta raportointipalvelua, koulutusta ja tukea Kieku järjestelmässä tapahtuvaan raportointiin.

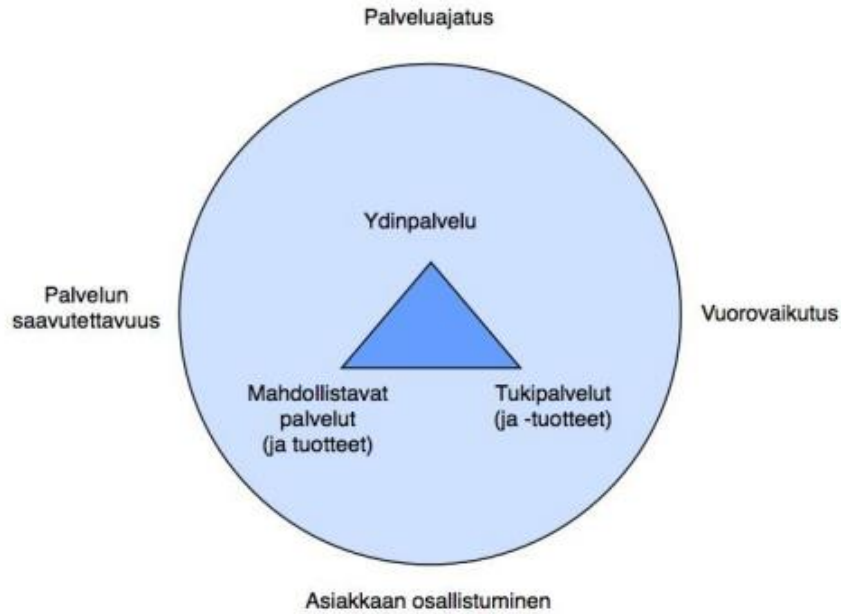
2.2 Yrityskeskeinen toimintamalli

Yrityskeskeisen mallin mukaan selvitetään ensin asiakkaan tarpeet. Tämän jälkeen yritys suunnittelee ja toteuttaa tehdyn selvityksen mukaisesti tarpeet täyttävän palvelun asiakkaille. (Pyykkönen 2012)

Yhtenä palvelumallina toimii palvelutarjooma. Grönroos käyttää palvelujen tuotantojärjestelmän nimityksenä käsitettä laajennettu palvelutarjooma. Palvelutarjoomassa toiminta lähtee liikkeelle palveluajatuksesta, missä ydinpalvelu on toiminnan pääasiallinen tehtävä. Ydinpalvelun lisäksi toiminnassa ovat avustavat palvelut ja tukipalvelut, jotka helpottavat ydinpalvelun kuluttamista, tuovat lisäarvoa ja erottavat palvelun mahdollisista kilpailijoiden palveluista.

Palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa ja asiakkaan osallistuminen ovat kolme perustekijää palvelutarjouksessa.

Nämä palvelun tekijät yhdessä muodostavat laajennetun palvelutarjooman. (Kuva 2)



Kuva 2. Laajennettu palvelutarjooma (Grönroos, 2009, 227.)

Palvelun saavutettavuuteen vaikuttavia asioita ovat resurssien määrä ja taidot henkilökunnan osalta. Miten palveluja tarjotaan aikataulullisesti, ja kuinka kauan suoritukseen käytetään aikaa. Missä toimipaikat ja palvelupisteet sijaitsevat ja kuinka ne on sisustettu. Onko palvelussa käytettävissä millaisia työkaluja, koneita, asiakirjoja ja muita tarvittavia välineitä. Osallistuuko prosessiin samanaikaisesti useita asiakkaita ja millaisella osaamisen tasolla. (Grönroos 2009, 226.)

Vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa koostuu vuorovaikutusviestinnästä työntekijöiden ja asiakkaiden kesken. Tähän vaikuttaa työntekijöiden käyttäytyminen, sanomiset, tekemiset, asennoituminen asiakasta kohtaan sekä vuorovaikutus myös muita prosessissa mukana olevia asiakkaita kohtaan. Lisäksi vaikuttaa vuorovaikutus teknisten resurssien kuten työkalujen ja koneiden kanssa sekä käytössä olevien järjestelmien kanssa. (Grönroos, 2009, 228.)

Asiakkaan osallistuminen vaikuttaa osaltaan asiakkaan saamaan palveluun. Asiakkaan toimista riippuen palvelua voidaan parantaa ja saada näin lisäarvoa tai heikentää palvelua antamalla puutteellisia tai vääriä tietoja asiakkaan tarpeista. (Grönroos, 2009, 229.)

Laajennetun palvelutarjooman kehittämistä varten tarvitaan uutta analyysia resurssien määrällisestä ja laadullisesta tarpeesta (Grönroos, 2009, 230).

2.3 Palvelun laadun kehittäminen

Palvelualalla asiakastyytyväisyyden parantaminen on jatkuvana kehityskohteena. Asiakastyytyväisyyden parantamisessa yksi tapa on tehdä tutkimus valitusta aiheesta, mitä analysoidaan ja tutkimustulokset raportoidaan avainhenkilöille. (Järvelin, Kvist., Kähäri & Räikkönen 1992, 88.)

Palvelujen laadun kehittämisen kannalta tehokkain ja turvallisin työskentelytapa on projekti. Kehitysprojekteja tehtäessä on aiheellista tehdä palvelutarpeiden osalta taustatutkimusta. Kehitysprojektien tarkoituksena on karvoittaa uusia palvelutuotteita ja saada asiakkaalle palvelusta lisäarvoa. (Rissanen 2005, 27, 217.) Hyvin toteutunut kehitysprojekti tuo lisäarvoa asiakkaan lisäksi hankkeelle ja muille edunsaajille (Rissanen 2006, 104).

Raportointipalvelun laadun kehittämisen apuna käytetään tämän tutkimuksen myötä saatuja tuloksia.

2.4 Raportointipalvelu Palkeissa

Raportointipalvelu on Palkeiden itsenäinen asiakkaille tarjottava palvelu, joka sisältyy Palkeiden palveluvalikoimassa talouspalveluihin. Talouspalveluiden alla raportointipalvelu sisältyy suunnitelmista tuloksiin ja kirjauksesta tilinpäätökseen prosesseihin. Palvelu pitää sisällään Kieku-tietojärjestelmällä tuotettavan talous- ja henkilöstöhallinnon raportoinnin sekä seurantakohteiden ylläpidon. Lisäksi raportointipalveluun on keskitetty Palkeiden palveluryhmissä tapahtuvia konsernitason taloushallinnon tehtäviä (Kirjauksesta tilinpäätökseen 2016). Raportointipalvelusta asiakkaat saavat osaavaa tuntemusta ja apua raporttien ottamiseen ja raporttien sisältöihin. (Kieku-raportointipalvelu 2015)

Raportointipalveluun asiakkaat ovat yhteydessä ensisijaisesti asiakastukijärjestelmän kautta, joka toimii palvelukanavana asiakkaiden ja Palkeiden välillä. Lisäksi käytössä on myös sähköposti sekä puhelin. (Kieku-raportointipalvelu 2015) Palvelupyynnöt saapuvat raportointiryhmän käsiteltäväksi asiakastukijärjestelmään. Jos palvelupyyntö on ratkaistavissa raportointiryhmässä, se ratkaistaan ja ilmoitetaan asiakkaalle. Jos palvelupyyntö koskee teknistä ongelmaa, mikä ei ole raportointiryhmän ratkaistavissa, niin palvelupyyntöä koskien tehdään palvelupyyntö Kieku sovellusvastaavalle, Kieku-tietojärjestelmän ratkaisupäällikölle tai toimittajalle. Kun ongelmaan on saatu ratkaisu, ilmoitetaan asiasta asiakkaalle. (Paukamainen 2015.)

Palvelun sisältö koostuu Kieku-raportointipalvelu –esitteen mukaan kolmesta pääalueesta:

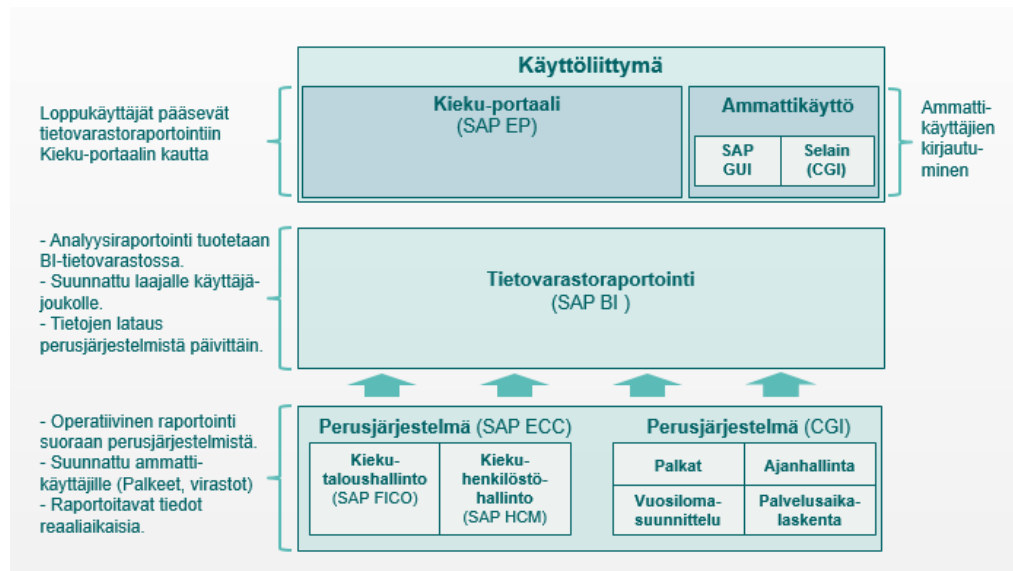
Raportoinnin tuki on peruspalvelu, mikä tarjoaa asiakkaalle neuvonnan ja opastuksen Kiegun raportointimoduulien käyttöön sekä raportoinnin sisälön tuen.

Raportointi lisäpalveluna tarjoaa asiakkaille tuotteistetun, asiakkaiden tarpeisiin muokatun raporttipaketin tuottamisen säännöllisesti sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisten yksittäisten raporttien tuottamisen.

Perehdytys lisäpalveluna -palvelussa tarjotaan asiakkaan tarpeisiin räätälöity perehdytys raportointiin sekä Palkeiden koko asiakaskunnalle tarjottavat yhteiset perehdytystilaisuudet.

2.5 Raportointipalvelun raportoinnissa käytettävät ohjelmat

Kieku-tietojärjestelmä otettiin valtiolle käyttöön Kieku hankkeen myötä. Kiekussa on kahdenlaisia perusjärjestelmäohjelmia. (Kuva 3) SAP ECC-perusjärjestelmä pitää sisällään SAP FICO- ja SAP HCM-ohjelmat. CGI-perusjärjestelmään kuuluu CGI Palkat, CGI Ajanhallinta, CGI Palveluaikalaskenta sekä CGI Vuosilomasuunnittelu. Lisäksi käytössä on analyysiraportointia varten raportointityökalu Business Intelligence eli SAP BI. (Kieku-ratkaisun sisältö 2015)



Kuva 3. Raportointi Kieku-tietojärjestelmässä. (Koulutusmateriaali BI talousraportointi E5 2016)

SAP FICO-ohjelma muodostaa taloushallinnon puolen järjestelmän, missä käsitellään taloushallinnon eri osaprosessien tietoja. Eri osaprosesseja ovat tulojen käsittely, menojen käsittely, kirjanpito ja sisäinen laskenta. (Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely 2014)

SAP HCM-ohjelma on henkilöstöhallinnon puolen perusjärjestelmä, johon tallennetaan ja ylläpidetään henkilöiden perustiedot. (Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely 2014)

CGI Palkat sovelluksella lasketaan palkkakustannukset. (Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely 2014)

CGI Ajanhallinta sovelluksessa tallennetaan työajansuunnittelu ja tarvittaessa työaika manuaalisesti. Normaalisti työajan tiedot tulevat CGI Ajanhallintaan kulunvalvonnan kautta. (Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely 2014)

CGI Palveluaikalaskenta sovelluksella lasketetaan henkilöiden palveluaikojen kestoja eri laskentatyyppien avulla. (Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely 2014)

CGI Vuosilomasuunnittelu sovelluksella tehdään lomajaksojen ja lomapöytäkirjojen esittäminen ja hyväksyminen. (Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely 2014)

SAP BI-raportointityökalulla voidaan ajaa sovelluksesta löytyviä henkilöstö- ja taloushallinnon raportteja. (Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely 2014)

2.5.1 Taloushallinnon raportointi

Kiekussa taloushallinnon raportointia tehdään Kieku-taloushallinto SAP FICO sekä Kieku-raportointi SAP BI sovelluksissa (Kieku-ratkaisun sisältö 2015). Taloushallinnon raportoinnissa Kiekun ulkopuolisista järjestelmistä palvelupyyntöjä voi tulla koskien Rondo 8 taloushallinnon ohjelmasta saatavia tietoja.

2.5.2 Henkilöstöhallinnon raportointi

Henkilöstöhallinnon prosesseissa Kieku-tietojärjestelmistä raportoidaan Kieku-henkilöstöhallinto SAP HCM, Kieku-raportointi SAP BI, CGI Palveluaikalaskenta, CGI Lomakäsittely, CGI Ajanhallinta ja CGI Palkat sovelluksilla. SAP HCM ohjelmasta otetaan mm. vapaasti haku- ja lomakausraportteja (Kieku-ratkaisun sisältö 2015). Henkilöstöhallinnon raportointia tehdään osalle asiakkaista myös Kiekun ulkopuolisilla ohjelmilla. Samoin pyyntöjä voi tulla koskien M2 matkustuspalvelun ohjelmaa.

3 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksen viitekehys ja tutkimusmenetelmä. Lisäksi kerrotaan tutkimuksen kulusta ja aineiston analysointimenetelmistä. Lopuksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuus.

3.1 Tutkimuksen viitekehys

Palvelukeskusmalli (Shared Service Centre, SSC) toimii tutkimuksen viitekehysenä. Singhin ja Craiken (2008, 228) mukaan palvelukeskusmallissa keskitetään palvelut ja toiminnot samaan paikkaan tuottaakseen palveluita asiakkaille taloudellisesti ja laadukkaasti.

Palvelukeskusmallin tavoitteena on tuottaa kustannussäästöjä ja tehokkuutta toimintoihin sekä asiakaspalvelun ja laadun parantaminen. (Partanen 2005, 47-49)

Palvelukeskusmalli valtiontaloudessa syntyi tarpeesta tehostaa valtion talous- ja henkilöstöhallintoa. Valtioneuvosto linjasi vuonna 2006 virastojen osalta palvelukeskuksen palvelujen hyödyntämisestä ja vuonna 2014 linjausten mukaisiin tavoitteisiin on päästy. (Palkeet vuosikertomus 2014 2015)

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä työssä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta eli määrällistä tutkimusta, jota voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Usein määritetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai ilmiöissä tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan usein selvitettyä nykytilanne, mutta ei syitä sen olemassa oloon. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein ja se kuvaa ilmiötä numeerisen tiedon pohjalta. (Heikkilä 2014.)

3.3 Tutkimuksen kulku

Palvelupyynnöt tulevat Palkeisiin asiakastukijärjestelmän eli AT:n kautta. Jokainen palvelupyyntö saa yksilöllisen numeron ja se menee suoraan asiakkaan määrittelemään palveluryhmään tai vaihtoehtoisesti se tarvittaessa ohjataan asiasisällön perusteella oikeaan palveluryhmään. Tutkimuksessa käsitellään raportointipalvelun palveluryhmään kohdistetut ja ohjatut palvelupyynnöt rajatulta aikaväliltä.

Tutkimuksessa otettiin palvelupyyntöjärjestelmästä rajatun ajanjakson 1.4.2014–31.3.2015 palvelupyynnöt. Palvelupyynnöt käytiin yksitellen läpi ja vietiin Excel taulukkoon tilastointia varten aihealueittain ja järjestelmittäin. Erittelyn jälkeen palvelupyyntöjen määriä tutkittiin kvantitatiiv-

visen tutkimuksen menetelmän avulla järjestelmittäin ja aihealueittain. Tilastojen ja taulukoiden perusteella tehtiin johtopäätöksiä ja niiden pohjalta kehitettävistä asioista tehtiin huomioita, mihin asioihin jatkossa kannattaisi panostaa raportointipalvelua ajatellen.

3.4 Aineiston analysointimenetelmät

Tutkimuksessa analysoinnin apuna käytettiin Excel taulukkolaskentaohjelmaa, jota voi käyttää raportointityökaluna. Excelin kanssa voidaan järjestää, muotoilla ja laskea dataa funktioiden, Pivotin ja makro-ohjelmointikielen avulla. Excelin avulla saadaan tuotettua informatiivisia ja visuaalisia raportteja. Excelillä tehtyjen raporttien avulla voidaan kuvata ja havaita laajoja kokonaisuuksia, kehityssuuntia sekä nähdä poikkeuksia tilastoissa. Tässä työssä analysoinnin apuna käytettiin datan keräämisen lisäksi myös Excelistä löytyvää Pivot-työkalua, millä saadaan tehtyä datasta yhteenvetoja. (Suominen 2015, 7, 15)

Aineistoa analysoitiin tutkimalla manuaalisesti palvelupyynnöt asiakastuki-järjestelmästä yksitellen läpi niin, että palvelupyynnöt saatiin eriteltyä määrällisesti sekä järjestelmäkohtaisesti omiin aihealueisiin Excel-tilaukkaan. Saaduista datatiedoista muodostettiin taulukoita ja niistä kuvaajia sekä laadittiin Excelissä Pivot-tilaukoita. Pivot-tilaukoiden tiedoista tehtiin myös kuvaajia. Palvelupyynnömmääriä analysoitiin aihealueittain, ajankohdittain sekä järjestelmittäin. Lukujen ja kuvaajien perusteella tehtiin johtopäätöksiä ja johtopäätösten pohjalta raportointipalveluun kehittämisehdotuksia.

3.5 Tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan pitää luotettavana menetelmänä määrällisten tulosten analysoinnissa, kunhan tutkimusaineiston määrä on riittävän suuri ja edustava. Tutkimuksessa haluttiin saada selville palvelupyyntöjen määriä ja niiden painotuksia määrällisesti eri kriteereillä, mistä tiedot saadaan parhaiten analysoitua kvantitatiivisella tutkimuksella. (Vilpas 2013.)

Tutkimuksessa keskityttiin toimeksiantajan pyynnöstä vain palvelupyyntöjen kautta tulleisiin pyyntöihin. Palvelupyyntöjä tulee raportointipalveluille myös puhelimitse ja sähköpostilla, mitä tässä tutkimuksessa ei ole otettu huomioon. Suurin osa pyynnöistä tulee kuitenkin palvelupyyntöjärjestelmän kautta, joten tutkimuksessa olevat määrät antavat hyvän ja kattavan kuvan palvelupyyntöjen jakautumisesta aihealueittain ja järjestelmittäin.

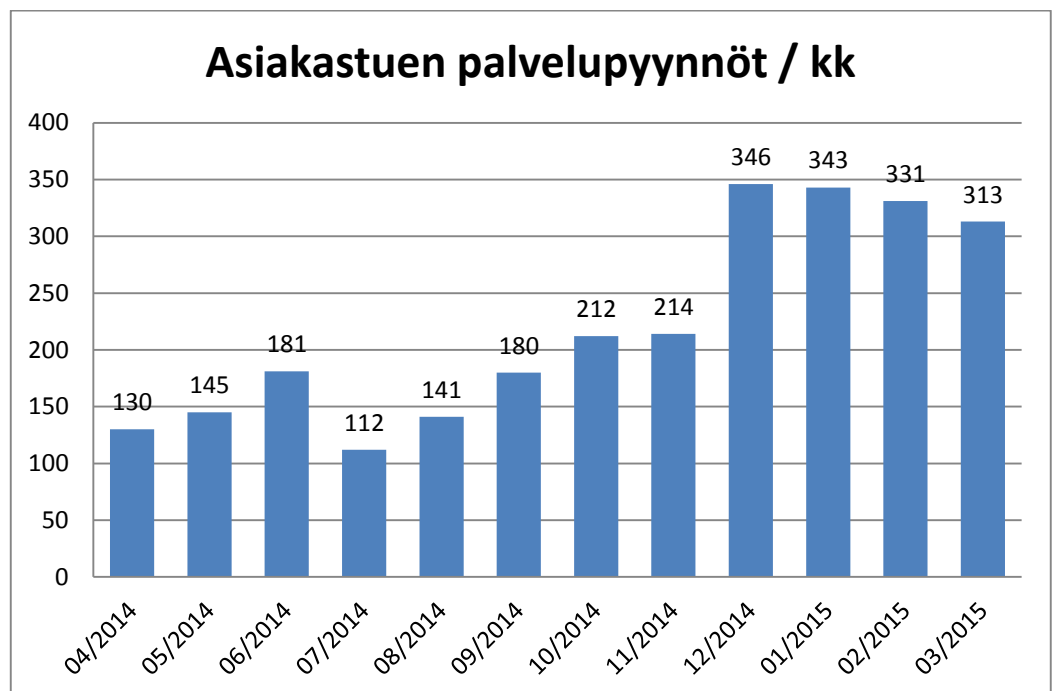
4 PALVELUPYYNTÖJEN MÄÄRÄT

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksessa käytettyjä asiakastukijärjestelmään tulleiden palvelupyyntöjen määriä. Palvelupyyntöjä käsitellään määrällisesti kuukausittain, aihealueittain ja järjestelmittain. Palvelupyyntöjen määristä on tehty kuviot havainnollistamaan lukuja.

4.1 Palvelupyyntöjen määrät yhteensä kuukausitasolla

Asiakastuen kautta tulleita palvelupyyntöjä tutkimuksessa oli valitulla aikavälillä yhteensä 2648 kappaletta. Tutkimuksessa olleella aikavälillä kuukausitasolla palvelupyyntöjen määrä kasvoi ensimmäisen kolmen kuukauden aikana ollen pienimmillään huhtikuussa 130 kpl ja suurin määrä oli kesäkuussa 181 kpl. Heinäkuussa pyyntöjen määrä oli tutkimuksen aikavälillä alimmillaan 112 kpl. Elokuusta eteenpäin pyyntömäärien kasvu on ollut tasaista lokakuuhun asti. Marraskuun osalta pyynnöt olivat lokakuun tasolla. Joulukuussa palvelupyyntöjä oli suurin määrä 346 kpl. Tammikuussa pyyntöjä oli lähes saman verran kuin joulukuussakin 343 kpl ja helmi- sekä maaliskuussa yli 300 kappaletta. (Kuvio 1)

Joulukuun palvelupyyntömäärä on poikkeuksellisen suuri verrattuna muihin vuoden 2014 kuukausiin. Vuoden 2015 alusta jakopalkkojen käsittely siirtyi raportointipalvelun tehtäväksi. Vuoden 2015 luvuissa on mukana talon sisäisen toimintamallin mukaan jakopalkkoja koskevia tarkastuksia varten tulleita palvelupyyntöjä noin 50 kappaletta kuukaudessa, mikä kasvattaa palvelupyyntöjen määrää merkittävästi.



Kuvio 1. Asiakastuen palvelupyynnöt kuukausittain

4.2 Palvelupyöntöjen määrät aihealueittain

Tutkimuksessa pyynnöt rajattiin aihealueittain kuuteen eri osaan. Seuraavaksi on selitetty mitä palvelupyöntöjä eri aihealueisiin kuuluu. Sen jälkeen löytyy kuvaaja palvelupyöntö määristä aihealueittain. Näiden jälkeen ovat kuvaajat eriteltyinä aihealueittain kuukausitasolla palvelupyöntöjen saapumiskuukauden mukaisesti.

4.2.1 Aihealueet

Aihealueissa on kerrottu tarkemmin mihin eri aihealueisiin palvelupyöntö on jaoteltu. Jaottelu on tehty sen mukaan, mitä palvelupyöntö parhaiten koskee. Jos palvelupyöntö ei sopinut jo olemassa oleviin aihealueisiin, siitä tuli oma aihealueensa. Alla tutkimuksessa olevat aihealueet:

Seurantakohteilla tarkoitetaan Kiekun SAP FICO-ohjelmaan perustettavien valtion yhteisen taloustiedon seurantakohdemallin mukaisia taloushallinnon seurantakohteisiin liittyviä palvelupyöntöjä (Kieku ja seurantakohdemalli 2015). (Liite 2) Seurantakohteilla seurataan asiakasvirastojen taloutta. Seurantakohteiden tallentaminen Kiekun SAP FICO-järjestelmään on keskitetty raportointipalveluille.

Henkilöstöhallinnon raportoinnilla (Heha raportointi) tarkoitetaan palvelupyöntöjä, jotka käsittelevät Kiekun henkilöstöhallinnon eri ohjelmista asiakkaille otettavia raportteja henkilötiedoista, tunteista sekä palvelusuhteen tilasta. Lisäksi mukana ovat palvelupyöntöt, joilla on annettu ohjeita raporttien ottamiseksi.

Taloushallinnon raporteilla (Taha raportointi) tarkoitetaan palvelupyöntöjä, jotka käsittelevät taloudenseuraamiseen tarkoitettuja raportteja ja data tietoja SAP BI-, SAP FICO- ja Rondo 8-ohjelmista. Palvelupyöntöillä on pyydetty valmiita raportteja tai apua raporttien ottamiseen.

Jakopalkoilla tarkoitetaan Kieku-järjestelmässä tapahtuvaa palkkakustannusten kohdistamista työaikakirjausten perusteella. (Kiekun palkkakustannusten kohdistamisessa tehtävät muutokset 2016 2015) Mukana on myös asiakkaiden neuvontaan ja selvittelyyn liittyvät palvelupyöntöt koskien jakopalkkoja. Vuoden 2015 puolella käsitellään myös Palkeiden palkanmaksuryhmästä palvelupyöntöillä toimitettavien palkkakustannusten aineistot.

Kehitysideoissa on asiakkaiden esittämiä kehitysideoita koskien raportteja sekä raportointijärjestelmiä. Kehitysideoita kerätään ylös ja ne toimitetaan Kieku-tietojärjestelmän ratkaisupäällikölle tiedoksi. Palvelupyöntöillä tulleet kehitysideat toteutetaan, jos idea katsotaan olennaiseksi kehitykseksi järjestelmän käytön osalta. (Paukamainen 2015)

Käyttöoikeuksilla tarkoitetaan käyttäjille pyydettyjen eri Kieku-järjestelmiä koskevien käyttöoikeuksien palvelupyöntöjä. Käyttöoikeuksia koskevia palvelupyöntöjä tulee tilanteissa, kun raportteja ei näy tai raportit eivät avaudu henkilöiden nykyisillä käyttöoikeuksilla.

4.2.2 Palvelupyynnöt yhteensä aihealueittain

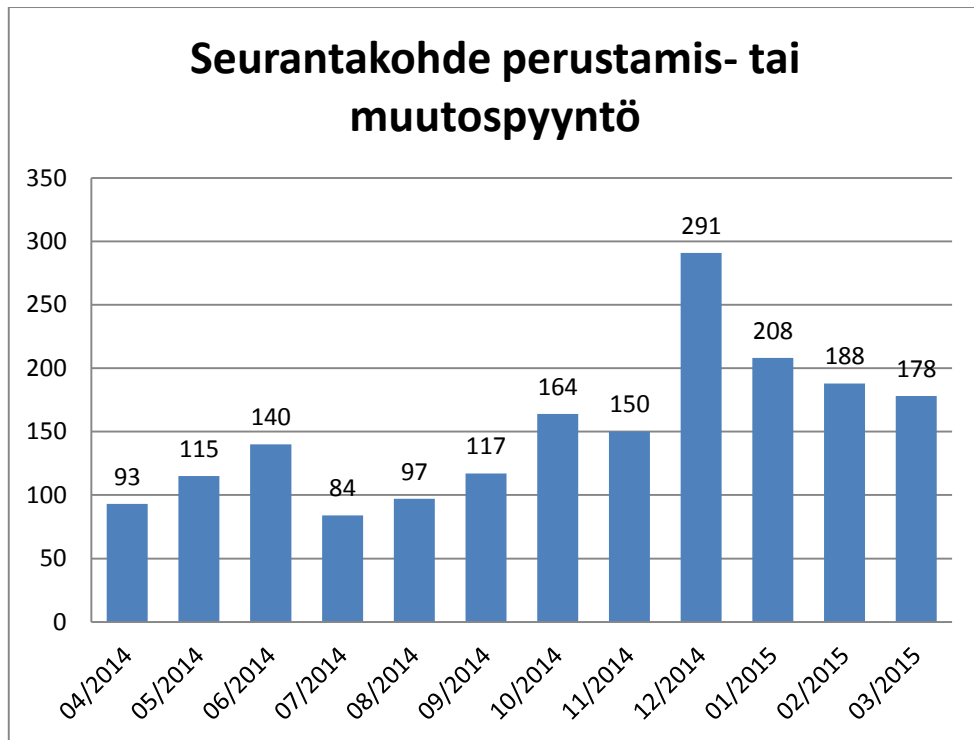
Määrällisesti eniten palvelupyyntöjä tuli koskien seurantakohteita 1825 kappaletta. Henkilöstöhallinnon raportoinnista pyyntöjä tuli 561 kappaletta. Jakopalkkoihin liittyviä pyyntöjä oli 161 kappaletta. Taloushallinnon raportoinnin pyyntöjä oli 88 kappaletta. Kehitysideoita oli 10 kappaletta ja käyttöoikeuksiin liittyviä pyyntöjä 3 kappaletta. (Kuvio 2)



Kuvio 2. Palvelupyynnöt yhteensä aiheittain ajalla 04/2014 – 03/2015

4.2.3 Seurantakohteita koskevat palvelupyynnöt

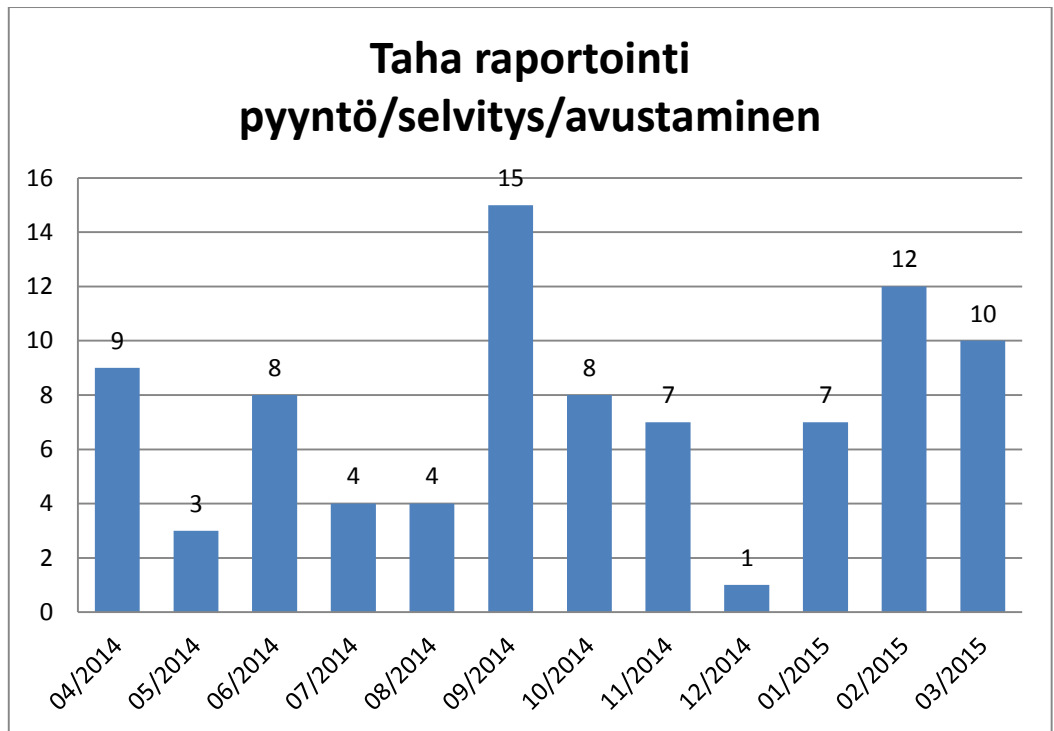
Seurantakohteisiin liittyviä palvelupyyntöjä on tullut kuukausittain alle sadasta kappaleesta melkein kolmeensataan kappaleeseen. Alhaisimmillaan seurantakohtepyyntöjä on tullut 07/2014 yhteensä 84 kappaletta. Selvä piikki pyynnöissä on joulukuussa (yhteensä 291 kappaletta), jolloin määrä yli kaksinkertaistui tarkastelujakson alkuun nähden ja melkein kaksinkertaistui kahteen edelliseen kuukauteen verrattuna. Joulukuun suureen määrään vaikuttaa joulukuussa toimitettavat seuraavan vuoden seurantakohteita koskevat palvelupyynnöt. (Kuvio 3)



Kuvio 3. Seurantakohteiden perustamis- tai muutospyynnöt

4.2.4 Taloushallinnon raportoinnin palvelupyynnöt

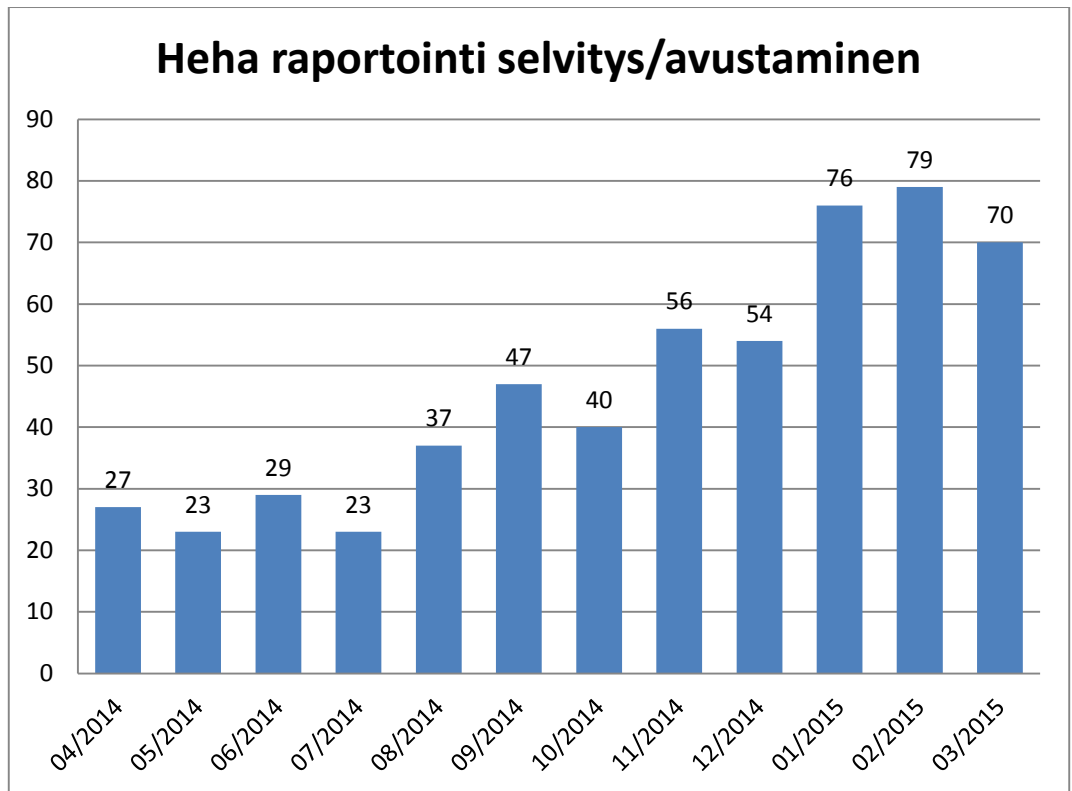
Taloushallinnon raportointiin liittyviä palvelupyyntöjä tuli tarkastelujakson aikana vaihtelevasti. Alimmillaan pyyntöjä tuli joulukuussa 1 kappaletta ja enimmillään syyskuussa 15 kappaletta. Palvelupyyntöjä tuli hieman enemmän huhtikuussa, kesäkuussa, syyskuussa, helmikuussa ja maaliskuussa. (Kuvio 4)



Kuvio 4. Taloushallinnon raportoinnin palvelupyynnöt

4.2.5 Henkilöstöhallinnon raportoinnin palvelupyynnöt

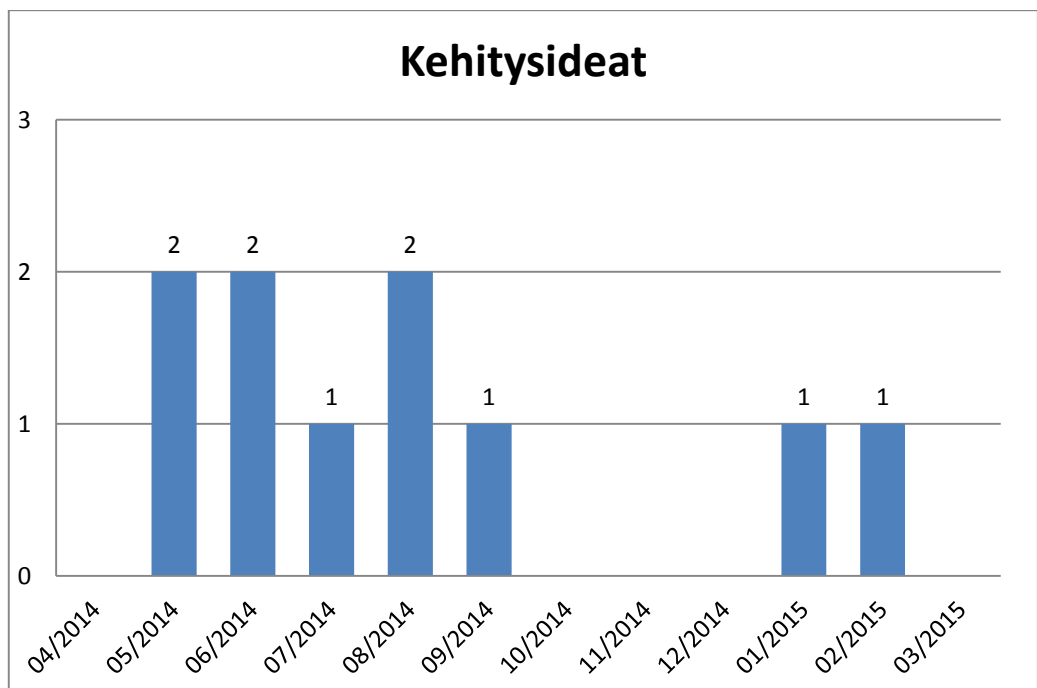
Henkilöstöhallinnon raportointiin liittyviä palvelupyyntöjä tuli tarkastelujakson aikana nousujohteisesti. Vähiten pyyntöjä tuli touko- ja heinäkuussa yhteensä 23 kpl. Enimmillään pyyntöjä tuli helmikuussa yhteensä 79 kappaletta. Tarkastelujakson lopussa vuonna 2015 palvelupyyntöjen määrä on yli kaksinkertaistunut verrattuna tarkastelujakson alkuun. Vuoden 2014 loppuun verrattuna pyyntöjen määrä on lähes puolitoistakertainen. (Kuvio 5)



Kuvio 5. Henkilöstöhallinnon raportoinnin palvelupyynnöt

4.2.6 Kehitysideat

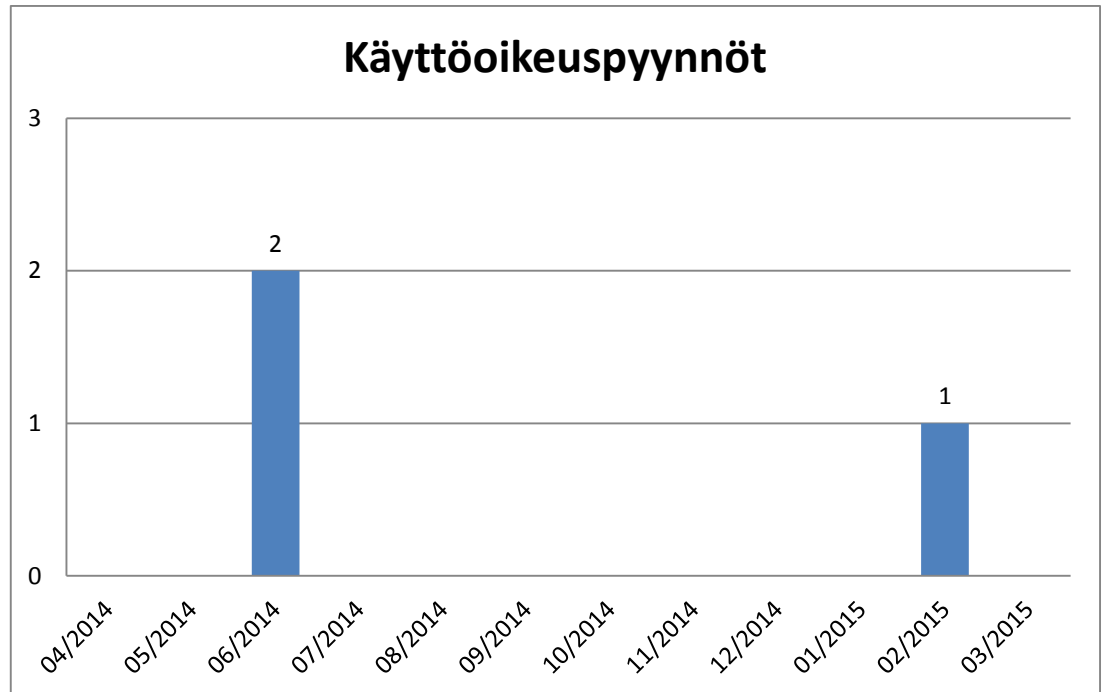
Kehitysideoita tuli yhteensä 10 kappaletta jaottuen tasaisesti tarkastelujaksolle. Kuukausitasolla kehitysideoita tuli enimmillään kaksi kappaletta kuukaudessa ja osasta kuukausista ei yhtään kappaletta. (Kuvio 6)



Kuvio 6. Kehitysideat

4.2.7 Käyttöoikeuspyynnöt

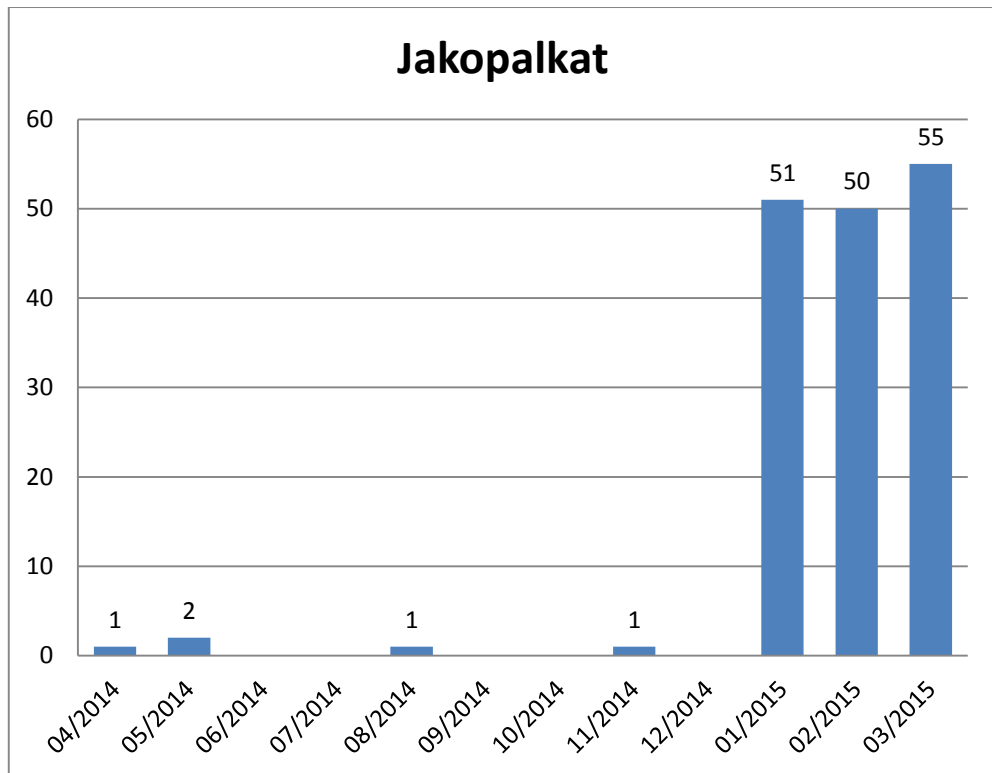
Käyttöoikeuspyyntöjä tuli raportointiin tarkastelujaksolla yhteensä 3 kappaletta. Käyttöoikeuksia koskevat pyynnöt ovat satunnaisia yksittäisiä kappaleita. (Kuvio 7)



Kuvio 7. Käyttöoikeuspyynnöt

4.2.8 Jakopalkkoja koskevat palvelupyynnöt

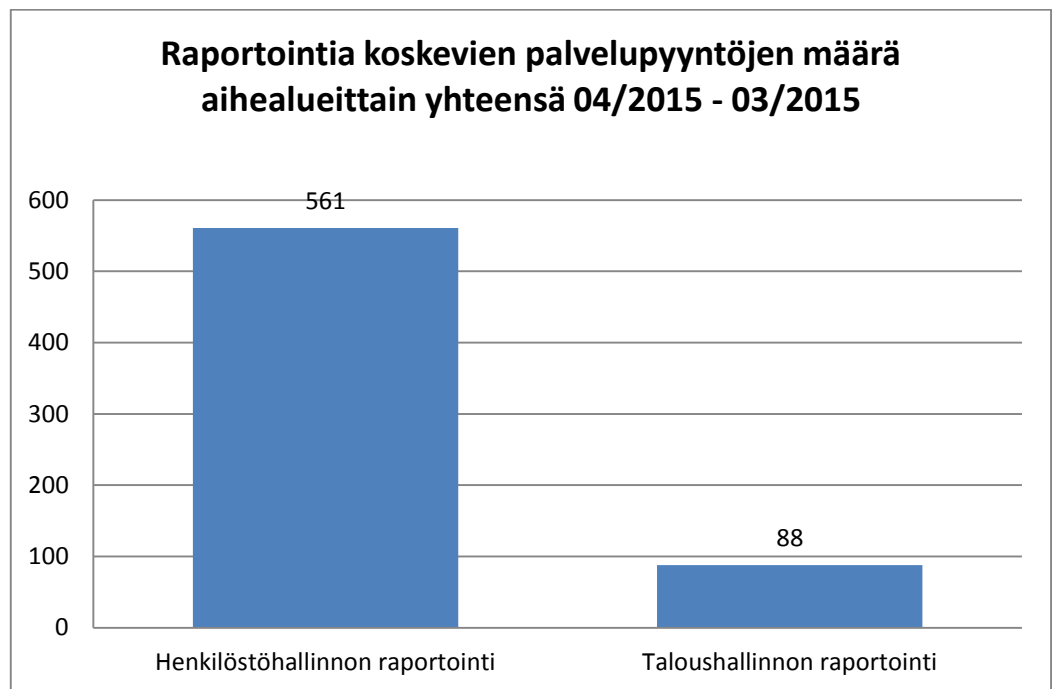
Jakopalkkoja koskevia palvelupyöntöjä tuli tarkastelujakson aikana 161 kappaletta. Vuoden 2014 puolella palvelupyöntöjä tuli satunnaisesti yhteensä 5 kappaletta ja vuoden 2015 puolella palvelupyöntöjä tuli yli 50 kappaletta kuukaudessa. Vuoden 2015 palvelupyynnöt muodostuivat pääasiassa Palkeiden sisäisen toimintatavan mukaisista palvelupyynnöistä. (Kuvio 8)



Kuvio 8. Jakopalkat

4.3 Raportointia koskevien palvelupyyntöjen määrät järjestelmittäin

Raportoinnin osalta palvelupyynnöt tutkittiin sen mukaan mihin järjestelmään pyynnössä ollut raporttipyyntö tai ongelma liittyi. Raportteihin liittyviä pyyntöjä oli yhteensä 649 kappaletta. Pyynnöt jakautuivat henkilöstöhallinnon järjestelmien 561 kappaleeseen ja taloushallinnon järjestelmien 88 kappaleeseen. (Kuvio 9)

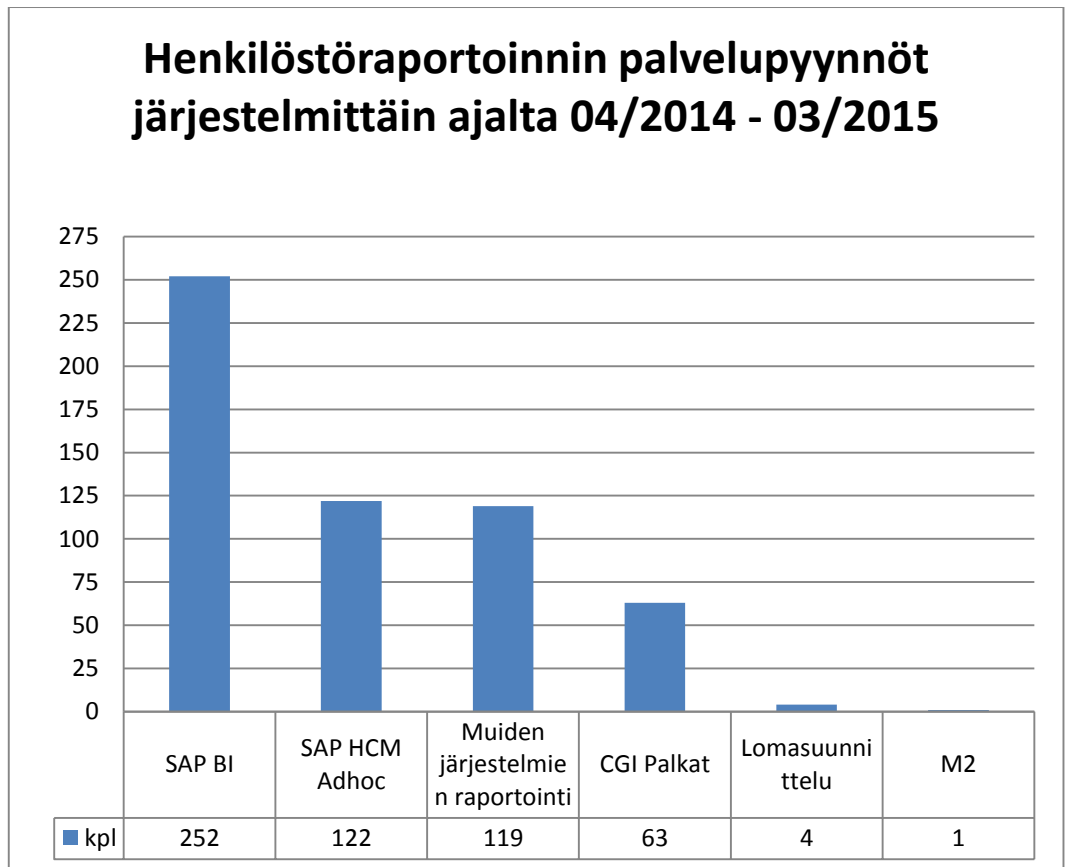


Kuvio 9. Raportointia koskevien palvelupyyntöjen määrä aihealueittain

4.3.1 Henkilöstöhallinnon palvelupyyntöjen määrät järjestelmittäin

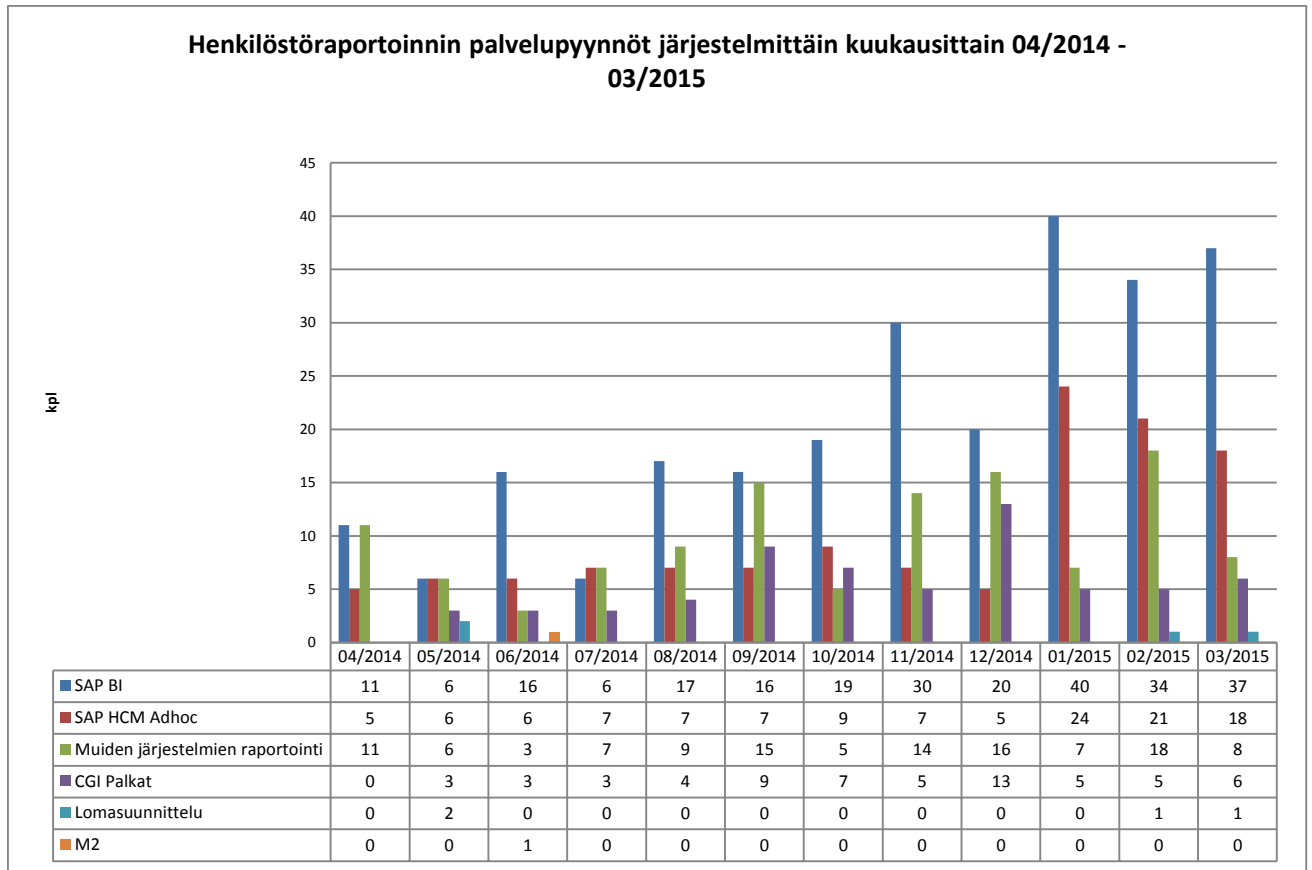
Seuraavaksi käydään läpi henkilöstöhallinnon palvelupyyntöjen määrät. Pyynnöt on eritelty järjestelmittäin yhteensä sekä kuukausittaisilla määrillä järjestelmittäin.

Järjestelmittäin yhteensä erittelyssä henkilöstöhallinnon pyynnöt jakautuivat seuraavasti. Eniten palvelupyyntöjä tuli koskien SAP BI-raportointia yhteensä 252 kappaletta. SAP HCM-raportoinnin Adhoc-järjestelmää koskien kyselyitä tuli yhteensä 122 kappaletta. Muiden järjestelmien raportointipyyntöjä tuli yhteensä 119 kappaletta. CGI Palkat järjestelmästä pyyntöjä tuli yhteensä 63 kappaletta. Lomasuunnittelusta pyyntöjä tuli 4 kappaletta. M2-järjestelmää koskien pyyntöjä tuli 1 kappale. (Kuvio 10)



Kuvio 10. Henkilöstöraportoinnin palvelupyynnöt järjestelmittain

Kuukausittain järjestelmittain yhteensä erittelyssä Raportointipyynnöt ja-
kautuivat tarkastelujakson aikana kuukausittain eri ohjelmien välillä seuraavaan kuvaajan (Kuvio 11) mukaisesti.

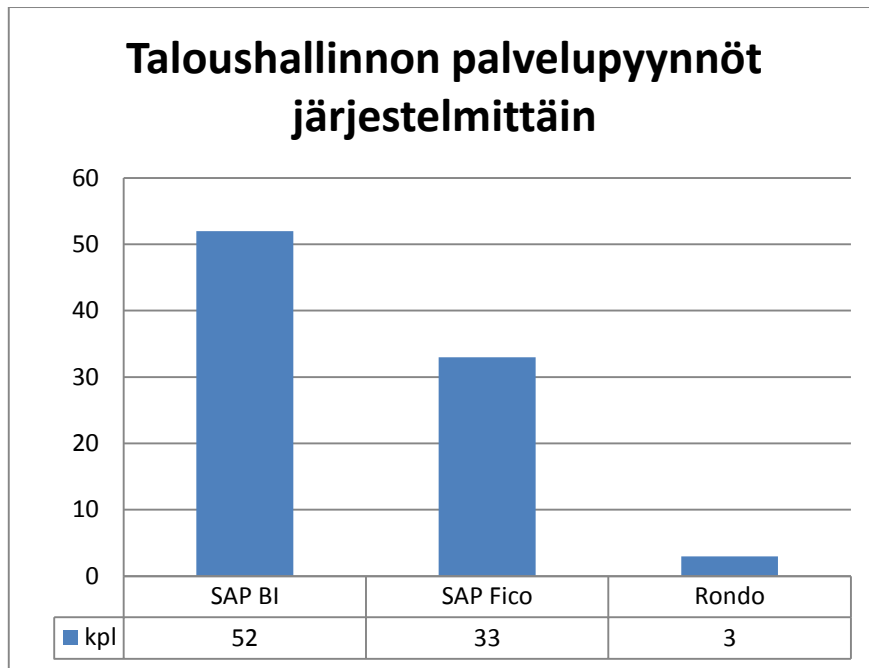


Kuvio 11. Henkilöstöraportoinnin palvelupyynnot järjestelmittain kuukausittain 04/2014 – 03/2015

4.3.2 Taloushallinnon palvelupyyntöjen määrät järjestelmittain

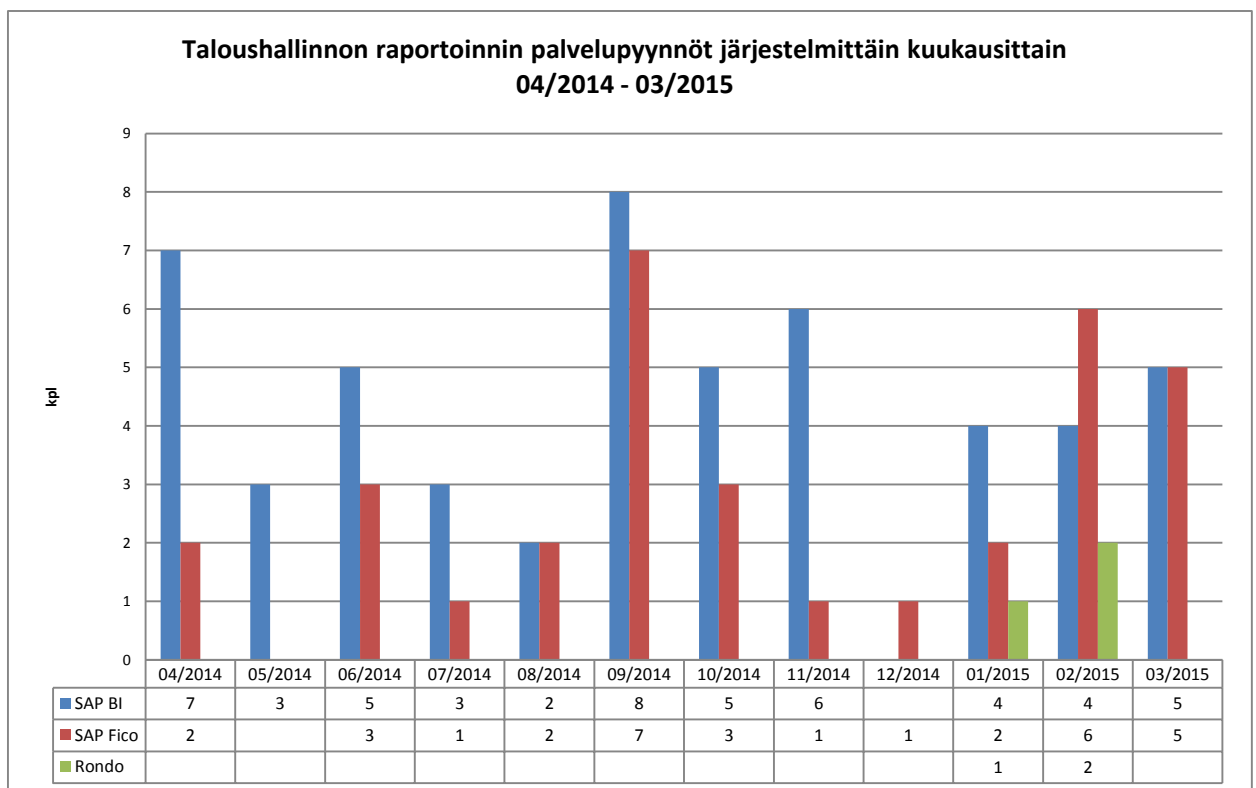
Seuraavaksi käydään läpi taloushallinnon palvelupyyntöjen määrät. Pyynnot on eritelty järjestelmittain yhteensä sekä kuukausittaisilla määrillä järjestelmittain.

Järjestelmittain yhteensä erittelyssä taloushallinnon pyynnot jakautuivat seuraavasti. SAP BI-raportoinnin kyselyitä tuli yhteensä 52 kappaletta. SAP FICO-raportoinnin pyyntöjä tuli 33 kappaletta. Rondo 8 liittyviä raportointipyntöjä tuli yhteensä 3 kappaletta. (Kuvio 12)



Kuvio 12. Taloushallinnon palvelupyynnöt järjestelmittain

Kuukausittain järjestelmittain erittelyssä raportointipyynnöt jakautuivat tarkastelujakson aikana kuukausittain eri ohjelmien välillä seuraavan kuvaajan mukaisesti. (Kuvio 13)



Kuvio 13. Taloushallinnon raportoinnin palvelupyynnöt järjestelmittain kuukausittain 04/2014 – 03/2015

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Raportointipalveluun tulleiden palvelupyyntöjen määrä kasvoi kvartaaleittain tasaisesti ja vuoden vaihteessa määrä kolminkertaistui kuukausitasolla pienimpään kuukauden määrään verrattuna. Varsinkin vuoden lopussa sekä vuoden ensimmäisten kuukausien osalta palvelupyyntöjen määrä oli huomattavasti korkeampi kuin muulloin. Vuoden 2015 kuukausien osalta näytti siltä, että palvelupyyntöjen määrien kasvu ei ollut vain hetkellistä vaan pyyntöjä näyttäisi tulevan kuukausittain saman verran myös jatkossakin. Palvelupyyntöjen määrän jatkuva kasvaminen on hyvä ottaa huomioon miettiessä raportointipalvelun kehittämistä ja resurssien miettimistä jatkossa.

Tutkimuksen tulosten perusteella suurin osa raportointiryhmään tulevista palvelupyynnöistä koskee seurantakohteita. Seurantakohteiden määrissä varsinkin vuoden vaihteessa palvelupyyntöjen määrä kasvoi huomattavasti, mihin kannattaa kiinnittää huomiota jatkossa. Seurantakohteiden osalta palvelukeskusmallin mukaisella keskittämällä saadaan seurantakohteiden tallentamisessa luotua tehokkuutta palvelupyyntöjen määrien kasvaessa sekä ylläpidettyä osaamista ja ammattitaitoa. Tehokkuudella saadaan luotua kustannussäästöjä käytetyn ajan ja kustannusten kanssa. Palvelupyyntöjen määrän lisääntyminen tutkimuksen aikajaksolla antaa aihetta uusien työskentelymallien miettimiseen ja kehittämiseen. Jatkossa voitaisiin hyödyntää keskittämisen tuomia mahdollisuuksia. Yhtenä vaihtoehtona on miettiä teknisten apuvälineiden käyttöä enemmän tallennuksessa, jotta saadaan ylläpidettyä hyvää laatua ja palvelutasoa palvelupyyntöjen määrien kasvusta huolimatta.

Taloushallinnon raportoinnissa BI-raportit olivat pääasiassa palvelupyynnöissä esillä. Taloushallinnon raporttien puolella palvelupyyntöjä tuli paljon myös SAP FICO-raportoinnin puolelle. Vuoden alkupuolella tuli 3 raportointipyyntöä koskien Rondo. Nämä pyynnöt voivat selittyä kausittaisella tarpeella vuoden vaihteeseen liittyen ja silloin tarvittaviin tilastojen saamiseen.

Tutkimuksessa esiin tulleiden tulosten perusteella kannattaa raportointipalvelua kehittäessä ottaa huomioon henkilöstöraportointia koskevien palvelupyyntöjen tasaisesti vuoden aikana nouseva määrä. Suurin osa pyynnöistä koski BI-raportointia, mutta pyyntöjä tuli myös SAP HCM-raportoinnin puolelta runsaasti. Sen perusteella BI-raportointi on edelleen pääasia, johon pitää ja kannattaa keskittyä jatkossa, mutta samalla pitäisi ottaa huomioon SAP HCM-raportointipyyntöjen määrä ja raportoinnin tarpeet henkilöstöhallinnon raportoinnissa. Tarkastelujakson ajalla 1.1.2015–31.3.2015 SAP HCM-raportointipyyntöjen määrä moninkertaistui verrattuna vuoden 2014 määriin. SAP HCM kyselyiden määrä pysyi samalla tasolla viimeiset kolme kuukautta, joten lukujen perusteella näyttää siltä, ettei kyseessä ole vain satunnainen piikki määrissä.

Muista henkilöstöhallinnon pyynnöistä huomiota herätti se, että CGI Palloista on tullut palvelupyyntöjä joulukuussa kaksinkertaisesti muita kuukausia enemmän. Henkilöstöhallinnon raportoinnissa myös muiden järjestelmien raportointia koskevia palvelupyyntöjä on tullut pitkin vuotta tasaisesti. Tutkimuksen aikana syyskuusta helmikuuhun saakka oli palvelupyyntöjä tullut keskimäärin muita kuukausia enemmän.

Kehitysideoita koskevien palvelupyyntöjen määrän perusteella voidaan todeta, että ideoita tulee tasaisesti koko vuoden osalta. Näiden pohjalta raportointia on mahdollista kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi.

Käyttöoikeuksien osalta palvelupyyntöjä tuli satunnaisesti yksittäisiä kappaleita vuoden aikana. Käyttöoikeuspyyntöjen määrien perusteella raportointipalvelussa kehittämiselle ei ole tarvetta käyttöoikeuksiin liittyen.

Vuoden 2015 alusta jakopalkkoja koskevien palvelupyyntöjen määrä kasvoi suuresti johtuen uudesta jakopalkkojen käsittelyn toimintamallista. Tämä näkyy myös palvelupyyntöjen kokonaismäärissä kasvuna vuoden 2015 puolella.

Henkilöstöhallinnon raportointia ja taloushallinnon raportointia koskevien palvelupyyntöjen määrät erosivat suuresti toisistaan. Palvelupyyntöjen määrien perusteella taloushallinnon raportit ovat käyttäjille helpompia käyttää ja koulutuksella on saatu käyttäjille riittävä taito raporttien ottamiseen. Henkilöstöhallinnon raporteissa on ollut käyttäjillä enemmän kysyttävää ja selvítettävää raportointiryhmälle tulleiden palvelupyyntöjen määriä katsottaessa. Syynä palvelupyyntöjen määrään voi olla liian vähäinen koulutus ja vaillinainen osaaminen eri raporteihin SAP BI- ja SAP HCM-raporteilla. Tällöin asiakkaiden on ollut tarvetta olla yhteydessä raportointipalveluihin raporttien ja ohjeiden saamiseksi.

Vaikka raportointipalvelussa pääpaino raporteihin liittyvien palvelupyyntöjen osalta keskittyykin BI-raportointiin, niin muita ohjelmia kuten SAP FICO- ja SAP HCM-ohjelmia ei pidä unohtaa. SAP FICO- ja SAP HCM raportoinnin osalta asiakkaiden puolelta löytyy kysyntää, ja niiden osalta on tarvetta tarjota raportointi- ja koulutuspalveluja asiakkaille. Mahdollisten palvelujen lisäysten myötä on tarvetta ylläpitää ja varata resursseja sekä osaamista jatkossakin.

6 YHTEENVETO

Raportointipalvelu on uusi kehittyvä palvelu Palkeissa. Raportointipalvelu luo palvelukeskusmallin mukaisia kustannussäästöjä ja tehokkuutta keskitämällä toiminta yhteen paikkaan. Samalla saadaan varmistettu laadukasta ja asiakkaita hyvin palvelevaa toimintaa.

Raportointipalvelu tarjoaa asiakkaille palvelutarjooman mukaisia palveluita, joita ovat raportoinnin tuki peruspalveluna, raportointi lisäpalveluna sekä perehdytys lisäpalveluna. Raportointipalvelun lisäksi raportoinnin palveluryhmässä tehdään palvelukeskusmallin tavoitteiden mukaisesti keskitetysti seurantakohteiden perustaminen SAP FICO-järjestelmään.

Raportointipalvelun jatkon kehittämisen sekä hyvän asiakaspalvelun tuottamisen kannalta on tarpeellista analysoida, mihin aihealueisiin liittyen palvelupyynnöitä raportointipalveluihin asiakkailta tulee. Tutkimuksessa palvelupyyntöjen tarkastelujaksoksi valittiin vuoden mittainen jakso 1.4.2014–31.3.2015, että saataisiin kattava kuva vuoden palvelupyyntöjen määrästä eri kuukausittain ja mahdollisista pyyntömäärien keskittymistä osalle kuukausista.

Yleisesti ottaen palvelupyyntöjen määrät kasvoivat vuoden aikana tasaisesti ja suurimmat määrät olivat vuoden vaihteessa. Vuoden 2015 osalta palvelupyyntöjen määrät pysyivät tasaisesti runsaana. Huomioitavana asiana vuoden 2015 puolella alkoi tulla jakopalkkojen käsittelyn uudistuksen myötä jakopalkkoja koskevia palvelupyynnöitä Palkeiden palkkahallinnosta merkittävä määrä kuukausitasolla.

Raportointipalveluun tulevista pyynnöistä suurin osa koski seurantakohteiden perustamista. Henkilöstöhallinnon raportteja koskevia pyynnöitä oli paljon enemmän verrattuna taloushallinnon raporttien palvelupyyntöihin.

Palvelupyynnöt jakoutuivat useammalle eri aihealueelle ja eri raportointiohjelmien välille. Henkilöstöhallinnon osalta eniten raportoinnin palvelupyynnöitä tuli SAP BI-järjestelmästä. Myös SAP HCM-järjestelmästä oli paljon palvelupyynnöitä. Taloushallinnon puolella SAP BI-järjestelmää koskevia palvelupyynnöitä oli jonkin verran enemmän kuin SAP FICO-järjestelmää koskevia pyynnöitä.

Tutkimusongelmien osalta tutkimuksessa saatiin selvitys palvelupyyntöjen määrästä sekä mille aihealueille ja järjestelmille pyynnöt keskittyivät. Raportointipalvelun kehittämisen kannalta pitää miettiä, miten pystytään tuottamaan laadukasta palvelua asiakkaille palvelupyyntöjen jatkuvan määrän kasvamisen myötä. Suurin osa raportointia koskevista palvelupyynnöistä oli henkilöstöhallinnon puolelta, minkä perusteella jatkossa kannattaa panostaa henkilöstöhallinnon puolen raportoinnin kehittämiseen. Tällä hetkellä henkilöstöhallinnon raportoinnista palvelupyyntöjen määrän perusteella kannattaa miettiä enemmänkin asiakkaille SAP HCM-raportoinnin puolelta tarjottavia raportteja ja koulutuksia nykyisten ja tulevien asiakkaiden osalta.

LÄHTEET

Asiakastuki (AT) 2016. Sisäiset palvelut. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. [intranet] Viitattu 27.4.2016.
[http://palkki.palkeet.fi/Sisaisetpalvelut/Asiakastuki\(AT\)/Sivut/default.aspx](http://palkki.palkeet.fi/Sisaisetpalvelut/Asiakastuki(AT)/Sivut/default.aspx)

CGI. n.d. Kumppanit. CGI. Viitattu 10.4.2016
<http://www.cgi.fi/kumppanit/sap>

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY pro Oy

Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P. & Räikkönen, J., 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kieku ja seurantakohdemalli. 2015. Valtiokonttori. Viitattu 27.4.2016.
<http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7B2EAF2274-0855-4684-AC47-21822B1E7BF9%7D/92300>

Kieku-raportointipalvelu. 2015. Esittely materiaalit. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. [intranet] Viitattu 15.2.2016
http://palkki.palkeet.fi/Palkeet/esittelymateriaalit/Documents/Kieku_raportointipalvelu.pdf

Kieku-ratkaisun sisältö 2015. Virastoille ja laitoksille. Valtiokonttori. Viitattu 10.3.2015
http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Kiekun_kayttoonotto_valtionhallinnossa/Mika_Kieku/Kiekuratkaisun_sisalto

Kiekun palkkakustannusten kohdistamisessa tehtävät muutokset 2016 2015. Kiekun palkkakustannusten kohdistamisessa tehtävät muutokset 2016. Valtiokonttori. Viitattu 15.3.2016.
[http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kiekun_palkkakustannusten_kohdistamisess\(54669\)](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kiekun_palkkakustannusten_kohdistamisess(54669))

Kiekun toiminnallisuudet, Yleisesittely. 2014. Valtiokonttori. Viitattu 27.4.2016
<http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7BCE7E26C1-8A15-4A44-875F-5774C5EA4468%7D/92953>

Kirjauksesta tilinpäätökseen. 2016. Prosessit. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. [intranet] Viitattu 29.4.2016
http://palkki.palkeet.fi/prosessit/palvelutuotannon_prosessit/kirjauksesta_tilinpäätökseen/Sivut/default.aspx

Koulutusmateriaali BI talousraportointi E5. 2016. Valtiokonttori. [intranet]
Viitattu 15.2.2016

<http://www.valtiokonttori.fi/download/noname/%7B0F423032-C1F1-4FFE-AD35-BA9765B4DC79%7D/93258>

Käyttöönottojen aikataulu 2015. Kiekun käyttöönotto valtionhallinnossa.
Käyttöönottojen aikataulu. Viitattu 28.4.2016

http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Kiekun_kayttoonotto_valtionhallinnossa/Mika_Kieku/Kayttoonottojen_aikataulu

Käyttöönottojen läpivienti 2015. Kiekun käyttöönotto valtionhallinnossa.
Käyttöönottojen läpivienti. Viitattu 28.4.2016.

http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Kiekun_kayttoonotto_valtionhallinnossa/Mika_Kieku/Kayttoonottojen_lapivienti

Mikä Kieku? 2015. Virastoille ja laitoksille. Valtiokonttori. Viitattu 15.3.2016

http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Kiekun_kayttoonotto_valtionhallinnossa/Mika_Kieku

Palkeet vuosikertomus 2014. 2015. Toiminta ja talous. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. [intranet] Viitattu 15.4.2016.

http://palkki.palkeet.fi/Palkeet/Toimintajatalous/Documents/Palkeet_vuosikertomus_2014.pdf

Partanen, V. 4/2005: Taloushallinnon palvelujen tuottaminen palvelukeskusmallissa, Tilisanomat s.47-49

Paukamainen, S. 2015. Raportoinnin tuki ja ylläpito prosessikuvaus. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. [intranet]

http://tyotilat.alh.fi/tt2/palkeetkirjanpito/Jaetut%20asiakirjat/400_Kirjanpito_yhteinen/Kirjanpito%20ja%20sisäinen%20laskenta%20-%20prosessiohje/Prosessikuvaukset/Raportoinnin%20tuki%20ja%20ylläpito.pdf

Pyykkönen, R. 2012. Palveluajattelun kehittyminen – teoreettinen tarkastelu

Rissanen, P. 2012. ESR-projektien taloushallinnon kehittäminen Kiipulasäätiossä

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd

Singh, P. & Craike, A. 2008. Shared services: towards a more holistic conceptual definition. *International Journal of Business Excellence*, Vol. 3, No. 3

Suominen, S., Suominen, J. 2015. *Laatua raportointiin Excelillä*. Jyväskylä: Docendo Oy

Tervetuloa Palkeisiin!. 2015. Sisäiset palvelut. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. [intranet] Viitattu 5.5.2016.
[http://palkki.palkeet.fi/Sisaisetpalvelut/Osaamisenhallinta/Documents/Tervetuloa taloon_.pptx](http://palkki.palkeet.fi/Sisaisetpalvelut/Osaamisenhallinta/Documents/Tervetuloa%20taloon_.pptx)

Valtioneuvoston asetus Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta 2.4.2009/229

Vilpas 2013. *Kvantitatiivinen tutkimus*. Metropolia. Viitattu 20.1.2016
<http://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

KÄYTTÖÖNOTTOJEN AIKATAULU

Tulevat käyttöönotot

Kirjanpitoyksikkö tai rahasto	Kieku-tuotanto alkaa
Erä 6: oikeusministeriö, ulosottolaitos, syyttäjälaitos, Oikeusrekisterikeskus, Rikosseuraamuslaitos, Luonnonvarakeskus, Maatalouden kehittämisrahasto, Maatalouden interventiorahasto, eduskunta (ml. oikeusasiamiehen kanslia), ulkoministeriön henkilöstöhallinnon osuus, valtioneuvoston kanslia (ml. oikeuskanslerinvirasto), Valtiontalouden tarkastusvirasto	Lokakuu 2016

Tapahtuneet käyttöönotot

Kirjanpitoyksikkö tai rahasto	Kieku-tuotanto alkanut
Valtiokonttori, Valtion asuntorahasto	1.1.2011
Suomen Akatemia	1.4.2011
Maahanmuuttovirasto	1.5.2012
Pelastusopisto	1.5.2012
Valtiovarainministeriön hallinnonala, erä 1: valtiovarainministeriö, Verohallinto, Palkeet ja Valtion vakuusrahasto	1.1.2013
Sisäasiainministeriön hallinnonala, erä 2: sisäasiainministeriö, Häätäkeskuslaitos, Hallinnon tietotekniikkakeskus ja Palosuojelurahasto	1.4.2013
Valtiovarainministeriön hallinnonala, erä 2: Tilastokeskus, aluehallintovirastot, Väestörekisterikeskus, Valtion Eläkerahasto, valtion taloudellinen tutkimuskeskus	1.10.2013
Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus	1.3.2014
Rajavartiolaitos	1.4.2014
Erä 1: Puolustusministeriö, Puolustushallinnon rakennuslaitos, ulkoasiainministeriö, ympäristöministeriö, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, öljysuojarahasto	1.4.2014
Erä 2: Tulli	1.10.2014
Erä 2: Poliisihallitus	1.1.2015
Erä 3: maa- ja metsätalousministeriö, Evira, Maaseutuvirasto, Maanmittauslaitos, opetus- ja kulttuuriministeriö, Kan-	1.4.2015

Raportointipalvelun kehittäminen palvelupyyntöjen kvantitatiivisen tutkimuksen avulla

sallisarkisto, Museovirasto, Suomenlinnan hoitokunta, Opetushallitus, Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO, Tasavallan presidentin kanslia	
Erä 4: sosiaali- ja terveysministeriö, Ilmatieteen laitos, Säteilyturvakeskus, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Geologian tutkimuskeskus, Suomen ympäristökeskus	1.10.2015
Erä 5, ryhmä 1: Liikenteen turvallisuusvirasto, Viestintävirasto, Patentti- ja rekisterihallitus, Innovaatiorahoituskeskus Tekes, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Energiavirasto, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, työ- ja elinkeinoministeriö, Valtion televisio- ja radorahasto, Valtion ydinjätehuoltorahasto (talouspalvelut)	1.1.2016
Erä 5, ryhmä 2: ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus, liikenne- ja viestintäministeriö, Liikennevirasto	1.4.2016

KIEKU-SEURANTAKOHDEMALLI

Kieku-seurantakohdemalli

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Seurako/ valtio	Kirjan- pito- yksikkö	LKP-tili	Toiminta- yksikkö	TakP-tili	Valtutus	Projekti	Toiminto	Suorite	Alue/ kunta	Kump- pani	Seuranta- kohde 1	Seuran- takohde 2	Varalla 1	Varalla 2
Kieku	Yhtys	Pääkirja- tili	Kustannuspaikka Tulosyksikkö Segmentti	Rahoitus- rivi	Sisäinen tilaus	Projekti (PRR-osa)	Toiminto alue	Rahasto	Alue/ kunta	Kump- paniyhtiö	Seuranta- kohde 1	Seuranta- kohde 2	Seuran- takohde 3	Seuran- takohde 4
P/V	P	P	V/P (tuotto- ja kululleilla)	V/P	V/P	V	V/P	V	V	V/P	V	V	Ei käy- tössä	Ei käy- tössä
Laskenta- toimen alue	Ulkoisen	Ulkoisen	Sisäinen Ulkoisen Ulkoisen	Ulkoisen	Muu ulkoisen	Sisäinen	Sisäinen	Sisäinen	Muu sisäinen	Ulkoisen	Muu sisäinen	Muu sisäinen	Muu sisäinen n	Muu sisäinen n
Pituus	4	8 (5+3)	10	15	10	24	10	10	3	4	8	8	10	10

- 1) Kirjanpitoyksikkö (Kirjanpitoyksikkö)
- 2) LKP-tili (Liikekirjanpidon tilit)
- 3) Toimintayksikkö (Virastot ja sisäinen organisaatio)
- 4) TakP-tili (Talousarviokirjanpidon tilit)
- 5) Valtutus (Valtutus)
- 6) Projekti (Virasto, useamman viraston, valtakunnalliset)
- 7) Toiminto (Ydintoimintojen hierarkia ja tuki/toimintojen ylitaso)
- 8) Suorite (Viranomais-suorite, maksullinen toiminnan suoritteet)
- 9) Alue/Kunta (Kunta 3 mro + maat SAP:n vakiokoodi)
- 10) Kumppanikoodi (Valmius konsernilaskentaan, sisäinen laskutus)
- 11) Seurantakohde 1 (Vapaa 1, viraston omaan käyttöön)
- 12) Seurantakohde 2 (Vapaa 2, viraston omaan käyttöön)
- 13) Seurantakohde 3 (Varalla 1, virastokohainen, ei käytössä)
- 14) Seurantakohde 4 (Varalla 2, yhteinen, ei käytössä)
- 15) Henkilö (Käytössä ainoastaan henkilöstöhallinnossa)

- Valtiotasoinen
- Kirjanpitoyksikkökohtainen
- P = pakollinen
- V = vapaaehtoinen

VALTIOKONTTORI

kieku