

# Yhteistyönä toteutettavien palvelutoimitusten uusi aalto



## Yhteispalvelujen uusi aika

Unit4:n tutkimus osoittaa, että julkisorganisaatiot kamppailevat kiivaammin kuin koskaan haasteiden tulvassa tuottaakseen elintärkeitä kansalaispalveluita:

- Tehtävänään lisätä tehokkuutta vuosi vuodelta
- Vastaten väestön kasvaviin vaatimuksiin
- Kustannussäästöavoitteiden paineessa
- Palautumassa pandemian taloudellisista vaikutuksista
- Kasvavan inflaation ja nousevien energianhintojen varjossa
- Sopeuttamassa palveluita vastaamaan kansalaisten muuttuviin vaatimuksiin
- Palvelemissa ikääntyvän väestön tarpeita

Organisaatioiden on ratkaistava useita haasteita samalla kun ne maksimoivat tehokkuuttaan, reagointikykyään ja innovointimahdollisuuksiaan.

Yhteispalveluiden harkitsemista pönkittävät nyt tekijät, jotka asettavat kollegoiden ja kansalaisten kokemuksen etusijalle.



### Yhteistyöllä paremmat resurssit

Yhteispalvelualoitteet voivat johtaa parempaan palvelun laatuun, tekniseen osaamiseen ja **monipuolisempaan osaamiseen**.



### Innovaatio lisää työntekijöiden tyytyväisyyttä

Monet yhteispalvelut etsivät keinoja virtaviivaistaa prosesseja käyttämällä **edistyneitä automaatiotyökaluja** kuten ohjelmistorobotiikkaa (RPA) ja generatiivista tekoälyä (Gen AI).



### Älykkään automaation omaksuminen

Julkisen sektorin organisaatioilla, jotka käyttävät älykästä **prosessiautomaatiota** yhteispalveluissa, on tehokkaammat prosessit ja ne innovoivat palveluita.



### Vastuullisen sijoittamisen (ESG)-tavoitteiden edistäminen

Yhteispalvelualoitteet voivat tukea vastuullisen sijoittamisen **(ESG) tavoitteita** vaikuttamalla myönteisesti loppuasiakkaaseen ja edistämällä kestävyttä ja innovaatioita.



## Esteiden voittaminen

Hankkeet jäävät usein aloittamatta, eivät saavuta odotettuja tuloksia tai niillä on vaikeuksia pysyä mukana liiketoimintavaatimusten muuttuessa.

## Syitä yhteispalveluiden epäonnistumiselle

- Yleiset vaikeudet liiketoiminnan muutoshankkeissa johtuvat usein tavasta, jolla hanketta alunperin lähdettiin kehittämään
- Epäselvät tai epärealistiset tavoitteet eivät saa sidosryhmien tukea
- Käynnistys- ja käyttökustannukset aliarvioidaan usein tai niitä ei oteta huomioon
- Puutteellinen hyötyjä koskeva kommunikointi saattaa vähentää keskittymistä ja rasittaa päättäjät-toimittaja-suhteita
- Onnistunut suhteiden ja sopimusten hallinta edellyttää avoimuutta koskien palvelutasoa ja muutoksen edistymistä
- Eriasteista sitoutumista, energiaa ja resursseja tarvitaan varmistamaan, että aloite saa vauhtia
- Kokemus projektinjohtamisesta ja suhteiden hallinnasta on onnistumisen edellytys
- Onnistuneissa yhteispalveluissa etusijalla ovat nopeus ja joustavuus

## Teknologia – onnistumisen ratkaiseva osatekijä

Tarve integroida erilaisia työkaluja ja räätälöityjä järjestelmiä on aiemmin tehnyt yhteispalveluihin siirtymisestä haastavaa, mutta paikallishallinnot voivat nyt hyödyntää pilvialustoja skaalatakseen ylös ja alas nopeasti.

## Yhteenveto

Uusissa yhteispalvelumalleissa teknologia on ratkaisevan tärkeää niiden toimivuudelle eikä kallis integraatioeste. Pilviratkaisujen ansiosta julkishallinnon organisaatiot voivat nyt skaalata nopeasti ja joustavasti yhteispalvelualoitteita tinkimättä toiminnallisuudesta.



Jos haluat lisätietoja, lataa Unit4:n toimeksiantama tutkimus – PAC Research-tutkimus täältä.

Lisätietoja:  
[unit4.com/fi](https://unit4.com/fi)

Copyright © Unit4 N.V.  
Kaikki oikeudet pidätetään. Tämän asiakirjan sisältämät tiedot ovat vain yleisluontoisia tietoja, sillä ne ovat yhteenvetona muodossa ja voivat muuttua. Kaikki mainitut kolmannen osapuolen nimet tai tavaramerkit ovat omistajiensa rekisteröityjä tai rekisteröimättömiä tavaramerkkejä. IG231130FI

**UNIT4**  
In business for people