



Kehittämisen painopisteet 2023 - Valtion yhteiset talous- ja henkilöstöhallinnon ratkaisut

Palveluinfo 8.2.2023

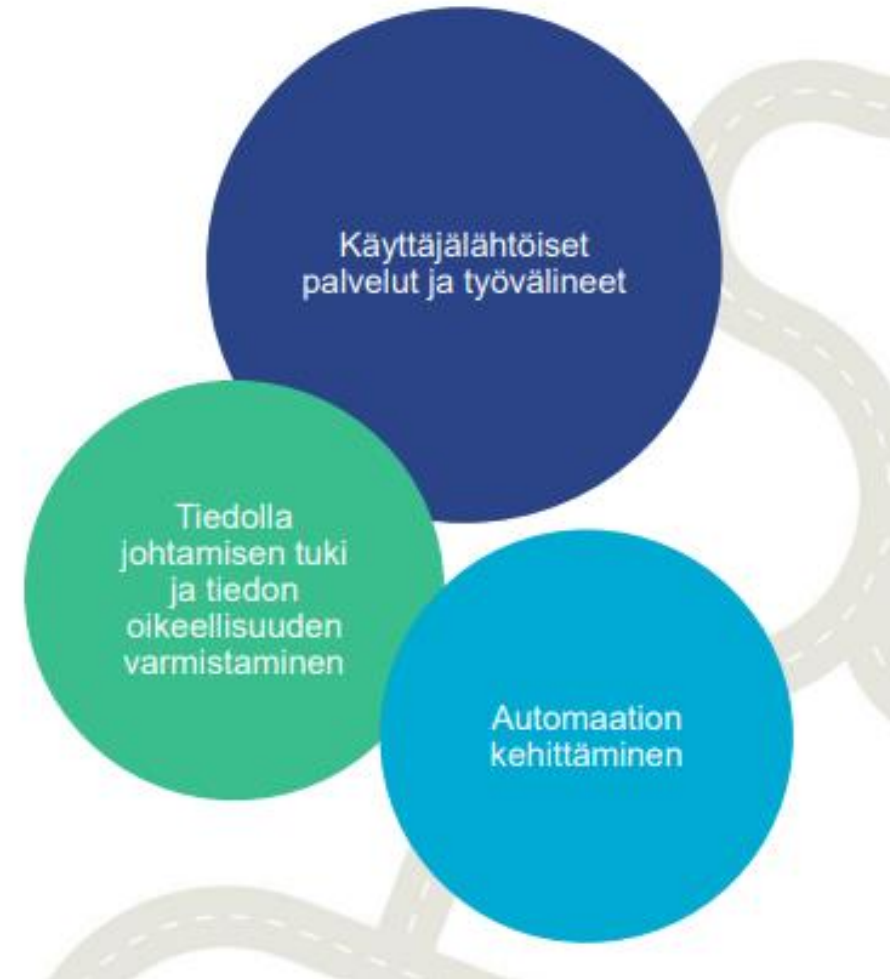


Yhteinen tiekartta ohjaa laajemman kehittämisen suuntaa



Tiekartan laajempi sisältö
julkaistu Palkissa ja
www.palkeet.fi -sivustolla

Asiakkaiden kehittämisodotusten painopisteet



4

Henkilöstöhallinnon
palvelut

Palvelujen käyttäjäkokemus
ja asiakaspalvelu
Asiakaskohtaiset projektit

19

Taloushallinnon
palvelut

3

Järjestelmä-
kehittäminen

8

Hankintatoimen
palvelut



Digitalisaation
toimeenpano

4

Tietojohtamisen
palvelut

4

Yhteentoimivuuden (kokonaisarkkitehtuuri)
ohjauksella tuetaan kokonaisuuden ohjausta

42 projektia
12/2022

Henkilöstöhallinto



Henkilöstöhallinto ja matkustaminen

2021-2026 henkilöstöhallinnon palvelujen kehittäminen tukee yhtenäisten prosessien, tietorakenteiden ja tietojärjestelmien mukaista toimintaa.

Tietoturvalliset ja taloudelliset toimintatavat ja jatkuvuuden varmistaminen.



HRM

- Digiloikka 2.0
 - VeroAPI
 - Kela-päivärahojen käsittely
 - ePalkkio
 - Automatisointi jatkuu
- Lisäpalvelujen käyttöönotot yhteistyössä asiakkaiden kanssa
- H4S4 kokonaisuuden esiselvitys käynnistyy

Matkustaminen

- MatkustusPRO –projekti
- eMatka
- eKuitti
- Lisäpalvelujen käyttöönotot yhteistyössä asiakkaiden kanssa

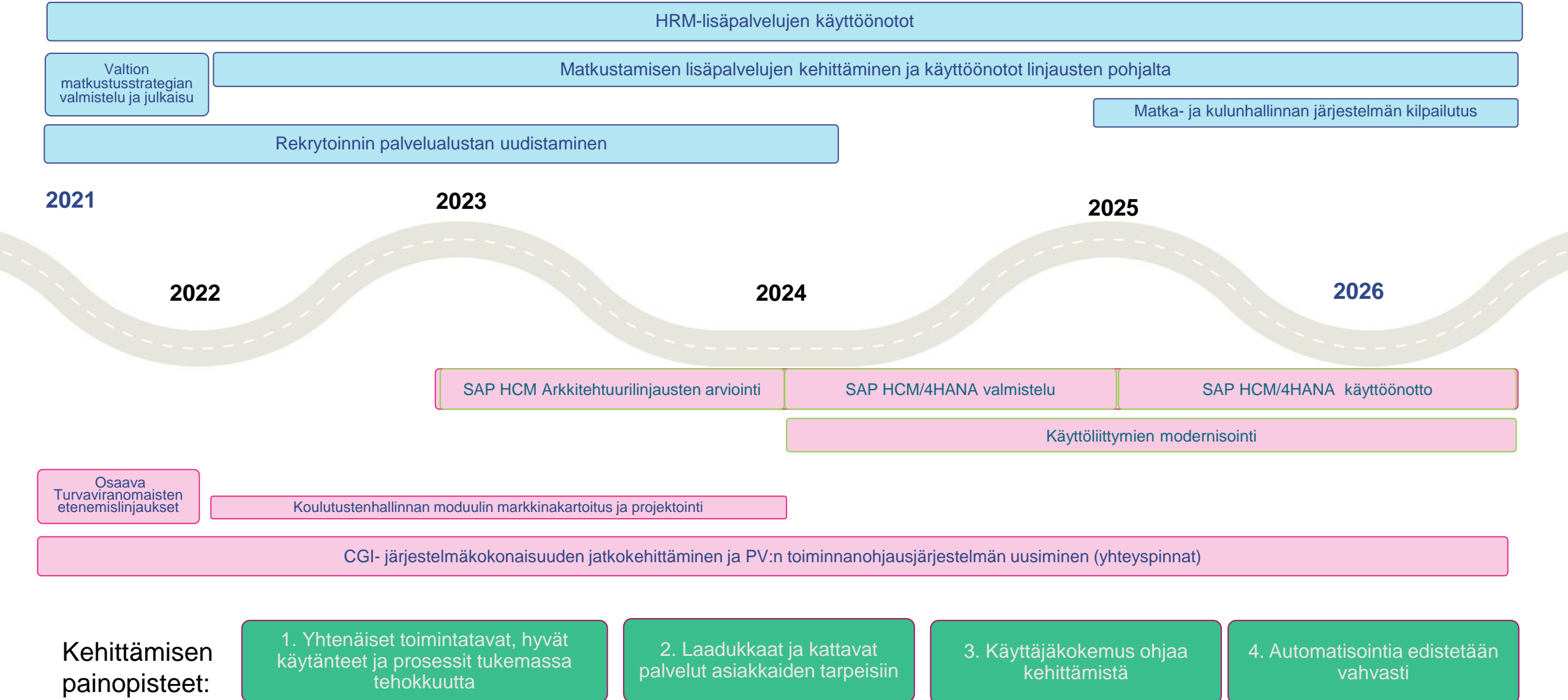
Rekrytointi ja Osaava (HRD)

- Osaava:
 - Koulutusten hallinnan kilpailutus
 - Käyttöönotot
 - Suoritusvuudenarviointilomakkeet
- Rekrytointi
 - Uuden palvelualustan käyttöönotto
 - Rekrytointi palvelujen käyttöönottojen jatkaminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa

Henkilöstöhallinnon palvelujen kehittämisen tiekartta 2021 - 2026



6



Valtion matkustusstrategian valmistelu ja julkaisu

Matka- ja kulunhallinnan järjestelmän kilpailutus

2021

2023

2025

2022

2024

2026

Osaava Turvaviranomaisten etenemislinjaukset

Koulutushallinnan moduulin markkinakartoitus ja projektointi

CGI- järjestelmäkokonaisuuden jatkokehittäminen ja PV:n toiminnanohjausjärjestelmän uusiminen (yhteyspinnat)

1. Yhtenäiset toimintatavat, hyvät käytänteet ja prosessit tukemassa tehokkuutta

2. Laadukkaat ja kattavat palvelut asiakkaiden tarpeisiin

3. Käyttäjäkokemus ohjaa kehittämistä

4. Automatisointia edistetään vahvasti

Taloushallinto



Taloushallinnon kehittämisen painopisteet vuonna 2023

Painopisteenä on Ässä-hankkeen laadukas ja onnistunut käyttöönotto. Samalla edistetään muita tiekartan kehityskohteita.



Ässä-hanke (Kieku S/4HANA)

- Tavoitteena parantaa käyttäjäkokemusta ja sujuvoittaa taloushallinnon prosesseja
- Tekninen toteutus etenee aikataulussa
- Hyväksyntätestaus maaliskuussa
- Käyttäjäkoulutukset huhti-toukokuussa
- **Käyttöönotto 5.6.2023**

Valtion laajennettu tilinpäätös

- VM asettanut hankkeen 14.10.2022
- Hankkeen toimikausi 17.10.2022-31.5.2026
- Suunnitteluvaihe käynnissä:
 - Määritellään laajennetun tilinpäätöksen vaatimat muutokset
- Tekninen toteutus käynnistyy suunnitteluvaiheen jälkeen

Taloushallinnon palvelujen jatkokehittäminen

- Projektien talousvastaava-palvelun pilotointi on käynnissä ja kokemukset ovat olleet hyviä.
- Palvelujen kehittämistä edistetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti hanketyön rinnalla

Hankintatoimi



Hankintatoimen ja tarpeesta maksuun kehittämisen painopisteet vuonna 2023



Tilaamisen uuden prosessin ja toimintamallin suunnittelu sekä järjestelmätoteutus

- Kokonaisuus on osa yrityksen digitaloushanketta
- Tilaamisen prosessiin tulee mukaan tilausvahvistusten käsittely
- Samassa yhteydessä toteutetaan uudet peppol-muotoiset tilaamiseen liittyvät sähköiset sanomat ja tarvittavat liittymät

Sopimustenhallinnan käyttöönotot

- Kevään aikana toteutetaan pääosa sopimustenhallinnan toteutuksessa mukana olleiden kirjanpitoyksiköiden käyttöönotoista
- Uudet käyttöönotot aikataulutetaan toiveiden mukaisesti kesälomakauden jälkeen.

Handi-palveluratkaisun jatkokehittäminen

- Sopimustietojen hallinta: vaihe I 04/2023
 - Sopimustunnisteiden välittäminen verkkolaskuilla otetaan käyttöön alustavan aikataulun mukaisesti 04/2023
 - Muun järjestelmäkehityksen käynnistys tehdään kevään aikana erillisen päätöksen pohjalta -> asiakastyöpajojen käynnistys
- Tiedolla johtaminen
 - Handin tietojen luovutusrajapinnan toteutus valmistuu Q1 / 2023 aikana

Tietojohtaminen



Tietojohtamisen kehittämisen painopisteet 2023

Painopisteenä on raportointipalveluiden kehittäminen. Tavoitteena on tuoda asiakkaille uusia palveluita ja parantaa tiedolla työskentelyn edellytyksiä.



Henkilöstötutkimuspalvelu

- Uusi hankittava palvelu – hankintavaihe ohitse ja toimitusprojekti alkaa
- Asiakkaiden kanssa tehty tavoitetila palveluiden perustana
- Vuosittaiset kyselyt, uutena palvelumuotona nopeampitahtiset kyselyt, raportoinnin kehittäminen

Raportoinnin uudistaminen

- Työnantajatiedon raportointipalvelu Tahti uudistuu osaksi Kiekua. Palvelun uudistaminen loppusuoralla.
- Leimaustietoraportti julkaistu uutena raporttina Kiekuun
- Henkilöstöhallinnon raportointi uudistuu kuluvana vuonna

Palvelut johdolle

- Johdon raportointipalvelun kehittäminen
- Asiakkaan strategiasta ja tavoitteista johdettu mittaristo
- Digitaaliset työpöytänäkömät
- Tulos- ja toimenpidekortit uusina palveluun kuuluvina tuotteina

Asiakaspalvelu



Ihminen ihmiselle

Palvelun turvallisuus

Ratkaisukeskeinen ja
tunneälykäs asiakaspalvelija

Tiedolla johtamisen
optimointi – nopeampi
reagointi poikkeustilanteissa



Palvelukanavien kehittämisen painopisteet vuonna 2023

Kehittämisen ohjaavana tekijänä toimii asiakaskokemus. Palveluiden laajentuessa erilaisten käyttäjäroolien määrä on kasvanut ja tarve monikanavaiselle palvelulle on entistä suurempi.



Pointti

- Uusi asiakasportaali 1.3.2023
- Itsepalvelumahdollisuuksien lisääminen, käyttäjän ohjaaminen oikean palvelukanavan äärelle
- Tietämyskannan laajentaminen
- Hyväksyntäkierto –ominaisuuden laajentaminen

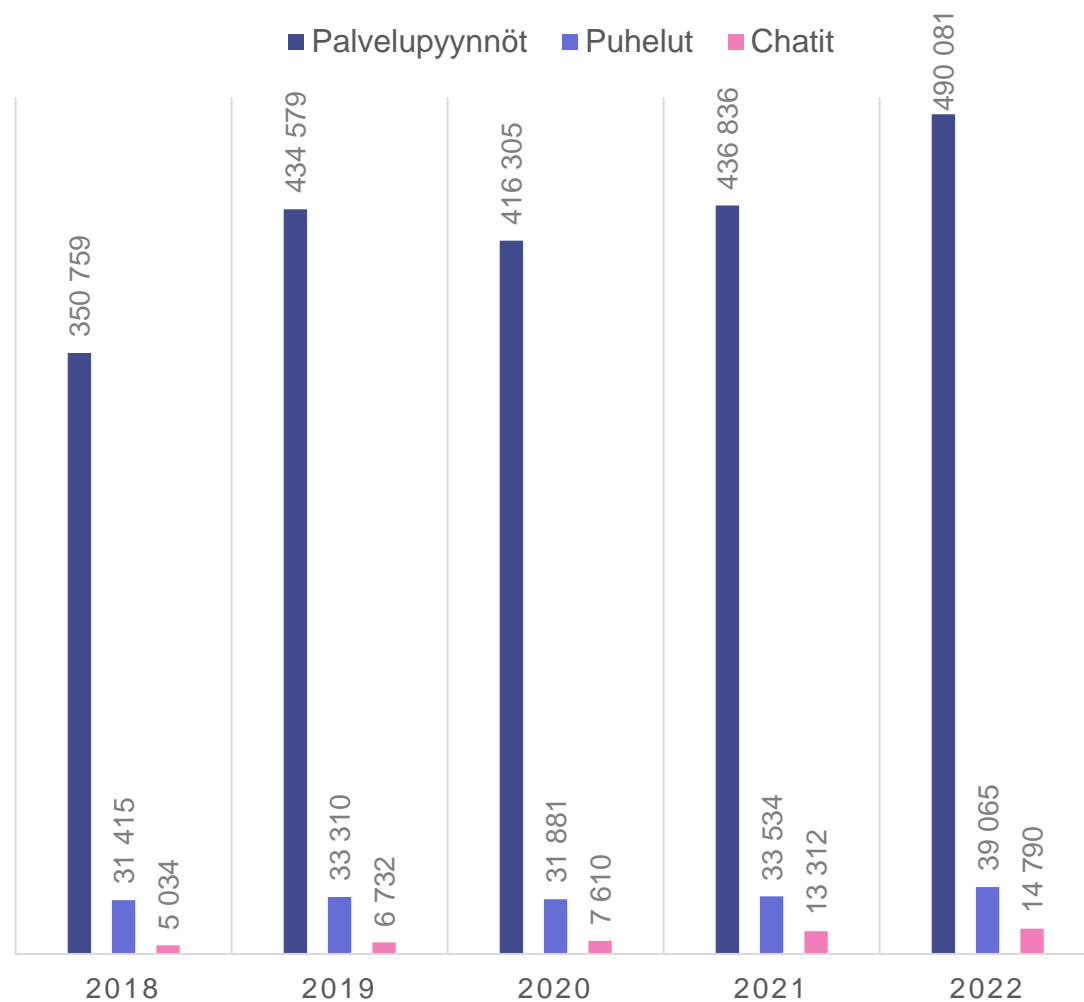
Puhelin ja Chat

- Puhelinjärjestelmän integrointi Pointtiin
- Kohtaamiskyselyiden lisääminen puheluihin ja chat -keskusteluihin

Muuta

- AI:n esiselvitys valmistunut syksyllä 2022, käyttökohteiden kustannus-hyöty –laskenta käynnistynyt

Kontaktimäärien kehitys



Palkansaajan neuvontapalvelun ja muiden lisäpalvelujen laajennukset nostaneet kontaktimääriä

Asiakaspalvelun tunnusluvut vuonna 2022



490 081
ratkaistua
palvelupyyntöä



39 065 vastattua puhelua



14 790
chat -keskustelua



Palvelupyyntöjen
ratkaisuaste 1.
kontaktilla 80%



SLA 91%



NPS 91,4



Asiakastyytyväisyys
3,91

**Asiakastapaamisten
terveiset**

**Asiakkaat mukana
kehittämisessä**



Asiakastapaamisten terveiset

- Asiakastapaamisissa painotamme asiakkaalle tärkeitä ja ajankohtaisia teemoja
- Teemakokoukset hyviä ja tarpeellisia arjen sujumiseksi
 - Ajankohtaiset asiat saadaan nopeasti keskusteluun ja ratkaistuksi
 - Kokouksissa mukana tarvittavat asiantuntijat
 - Teemakokoukset tiivistäneet yhteistyötä ja henkilöt tulleet tutuiksi
- Syksyn asiakkuudenohjausryhmien kokouksissa
 - Hyvää palautetta palvelujen toimivuudesta ja yhteistyöstä
 - Palkeiden lisäpalvelut kiinnostavat
 - Matkustamisen palvelujen tilanne nousi erityisesti keskusteluun
 - Muita teemoja: kansainvälinen tilanne, jatkuvuus ja varautuminen, pilvisiirtymä, Ässä-hanke, hallituksen tuleva vaihdos ja uusi hallitusohjelma, johdon raportointipalvelu ja siihen liittyvät kysymykset, tiukentuvat talouden näkymät

Vuonna 2022
asiakastapaamisia yhteensä

689

Teemakokouksia

506

Asiakkuuskokouksia

114

ASOR-kokouksia,
osa yhdistettynä asiakkuuskokoukseen

69



Vaikuttavampia yhdessä

Onnistumme yhdessä
asiakkaiden ja
kumppanien kanssa

Kehitämme ja laajennamme
palvelujamme yhdessä
asiakkaiden kanssa

Parannamme yhdessä
asiakkaiden kanssa päästä
päähän prosesseja



Asiakkaat mukana kehittämässä

Esimerkkejä yhteiskehittämisestä, talouspalvelut ja matkustamisen palvelut



ÄSSÄ-hanke

- Tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa heti hankkeen alusta lähtien
- Yhteyshenkilöryhmässä mukana 86 asiakkaan yhteyshenkilöä
 - Useita infotilaisuuksia ja 30.11. live-tilaisuus Pasilassa
- ÄSSÄ-klubit - vuorovaikutteisia tilaisuuksia tulevista muutoksista
- ÄSSÄ-klinikat asiakaskohtaisesti – muutosten huomiointi asiakkaan omassa toiminnassa
- Muutosvalmiuskyselyt
- Yhteistyöllä halutaan varmistaa laadukas käyttöönotto ja käyttäjien osaaminen

Tarpeesta maksuun - prosessi

- Sopimustenhallinnan käyttöönotot yhdessä asiakkaiden kanssa
 - Pilotointi käynnistynyt
 - Vajaat kymmenen asiakasta pilottiryhmässä
 - Asiakastyöryhmä, jolla työpajoja esim. 12.12. käyttöönottovaiheen käynnistystilaisuus
- Tilaamisen uuden prosessin ja toimintamallin viimeistely asiakkaiden kanssa
 - Määrittelytyö 02-04/2023
 - Toteutustyö 05-09/2023

MatkustusPro -projekti

- Matkustuksen prosessin päästä päähän kehittäminen ja toimintatapojen yhdenmukaistaminen vuorovaikutteisella ja iteratiivisella tavalla
- Keväällä 2023 pilotointi 12 asiakkaan kanssa
- Syksyllä 2023 jatketaan käytäntöjen kehittämistä myös muiden asiakkaiden kanssa
- Tavoitteena matkustuksen sujuvoittaminen, yhdenmukainen toimintamalli, automaation hyödyntäminen, tuottavuuden lisääminen ja palvelukokemuksen parantaminen

Asiakkaat mukana kehittämässä

Esimerkkejä yhteiskehittämisestä, henkilöstöpalvelut



Osaava-palvelu, suoriutuvuuden arviointilomakkeiden toteutus

- Osaavan suoriutuvuuden arviointilomakkeiden kehittäminen asiakkaille
- Kolmen-neljän kuukauden prosessi tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa
- Mukana projektissa 12 asiakasta vuonna 2022
- Kehittäminen jatkuu, vuonna 2023 mukana 14 asiakasta
- Tuotoksena toimivat ja helppo-käyttöiset lomakkeet suoriutuvuuden arviointiin

Rekrytointikokonaisuuden uudistaminen

- Asiakasfoorumeita kaikille asiakkaille tulossa kevään aikana kolme
 - Ajankohtaista tietoa projektin etenemisestä ja tulevista vaiheista
 - Mahdollisuus myös kysyä, kommentoida ja antaa palautetta
 - 15.2., 12.4. ja 7.6.
- Asiakasryhmä, jossa on noin 10 asiakasta
 - Ensimmäinen tapaaminen tammikuun lopussa

Henkilöstötutkimuksen uudistaminen

- Tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa
 - Uudistamisen tavoitetila määritelty yhdessä asiakkaiden kanssa mm. pitkään toivotut nopeatahtisemmat kyselyt,
 - Uusien palveluiden lisäksi raportoinnin kehittäminen ja käytettävyyden parantaminen
- Pilotointi asiakkaiden kanssa keväällä 2023 ja ensimmäisiä käyttöönottoja syksyllä 2023