

## Digitalisaation kannustinjärjestelmä, hakulomakkeen kysymykset

Tällä lomakkeella haetaan kuntien digitalisaation kannustinjärjestelmästä annetun valtioneuvoston asetuksen (893/2019) mukaista valtionavustusta kuntien digitalisaation edistämiseen. Lomakkeen kysymykset voi tulostaa itselleen tutustumista varten, mutta varsinainen hakemus jätetään täyttämällä tämä lomake.

Ennen hakemista, tutustu

- valtioneuvoston asetukseen kuntien digitalisaation kannustinjärjestelmästä (893/2019)
- hakukirjeeseen <https://vm.fi/kuntien-digitalisaation-kannustinjarjestelma>
- avustusta koskevaan valtiovarainministeriön internet-sivuun <https://vm.fi/kuntien-digitalisaation-kannustinjarjestelma>
- kunnan digitalisaation kypsyysmalliin [https://tietokayttoon.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/selvitys-kuntien-digipotentiali-loyttaa-organisaatorajat-ylittavista-asiakaslaitoksista-uusista-palveluista](https://tietokayttoon.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/selvitys-kuntien-digipotentiali-loyttaa-organisaatorajat-ylittavista-asiakaslaitoksista-uusista-palveluista).

Avustusta voi hakea kunnan tiedolla johtamisen parantamiseen, datan hyödyntämiseen ja näihin liittyvän tietojohdamisen ja toimintaprosessien kehittämiseen.

Hakiessaan kunta sitoutuu noudattamaan valtionavustuslakia (688/2001) sekä valtioneuvoston asetuksessa ja avustuksen hakukirjeessä mainittuja avustuksen käytön ehtoja. Lisäksi kunta sitoutuu osallistumaan valtiovarainministeriön verkostotyöhön ja raportoimaan edistymistä valtion Hankesalkku-välineellä avustuspäätöksessä määriteltävinä ajankohtina.

1. Hakijakunta/hankehallinnoija: Helsingin kaupunki Taloushallintopalveluliikelaitos
2. Hankkeen nimi: Helsingin kaupungin verkkokauppa ja asiakasdata
3. Kohde, johon avustusta haetaan: a.
  - a. Kunnan taloushallinnon prosessien automatisointi ja sitä tukevan tiedonhallinnan kehittäminen yhteisesti määritetyn tiedon varaan tai
  - b. Muut toimenpiteet, joilla luodaan tai parannetaan kunnan edellytyksiä kunnan toimintaa, taloutta tai henkilöstöä koskevien tietojen digitalisointiin ja näiden tietojen hyödyntämiseen toimintojen johtamisessa.
4. Lyhyt kuvaus kohteesta:

Helsingin kaupungin verkkokaupan ja siihen liittyvän asiakasdatan keräämisen ja analysoinnin toteuttaminen. Verkkokaupan tavoitteena on tuoda Helsingin kaupungin palvelut lähelle asiakasta, riippumatta ajasta, paikasta tai palveluita tuottavasta kaupungin yksiköstä. Lisäksi tavoitteena on tehostaa ja modernisoida maksamisprosessia siten, että työaikaa ja kustannuksia vapautuu tukiprosessista varsinaisten palveluiden tuottamiseen.

Kyseessä on iso toimintatapojen muutos, joka näkyy palvelujen käyttäjän/asiakkaan (esim. kuntalainen) kannalta mm. seuraavasti:

- a. Asiakkaan ei tarvitse tuntea kaupunkiorganisaation rakennetta (palveluiden löydettävyys paranee)
  - b. Siirtyminen laskutusprosessista moderniin, saavutettavaan, esteettömään ja päätelaiteriippumattomaan verkkokauppaan näyttäytyy asiakkaan kannalta sujuvampana ja ekologisempänä (paperilaskut poistuvat) palveluna
  - c. Kertyvän asiakasdatan pohjalta kaupunki tuntee asiakkaansa ja asiakkaiden tarpeet entistä paremmin, jolloin asiakkaalle tarjottavat palvelut voidaan mitoittaa ja kohdentaa merkittävästi aiempaa paremmin
5. Muut työhön sitoutuneet kunnat, järjestöt, yritykset (ml. järjestelmätoimittajat), oppilaitokset ja muut toimijat

Ulkoiset kumppanit valikoituvat kilpailutusprosessin jälkeen.

6. Hankkeen tavoitteet

Parempi ymmärrys Helsingin kaupungin palveluita käyttävistä asiakkaista ja asiakkaiden tarpeista. Palveluiden löydettävyyden ja käyttöasteiden nostaminen sekä palveluiden tunnettuuden lisääminen. Modernien, automaattisten ja kustannustehokkaiden maksamisratkaisujen tarjoaminen erilaisille käyttäjäryhmille, unohtamatta palveluiden käytön esteettömyyttä.

7. Hankkeen suunnitellut toimenpiteet:

Esiselvitys / markkinakartoitus erilaisista verkkokaupparatkaisuista, Helsingin kaupungin toimialojen nykyisistä ratkaisuista ja tarpeista sekä loppukäyttäjien tarpeista.

Hankintavaihe / kilpailuttaminen.

Toteutusvaihe, verkkokaupan ja siihen liittyvien toiminnallisuuksien rakentaminen, integraatiot suomi.fi -tunnistautumiseen, kaupunkiyhteisiin talousjärjestelmiin sekä toimialakohtaisiin operatiivisiin järjestelmiin. Verkkokaupan ja ensimmäisten palveluiden lanseeraaminen asiakkaille, palvelutarjoaman laajentaminen, verkkokaupan jatkuva optimointi ja kehittäminen, asiakasdataan liittyvän analytiikan hyödyntäminen.

8. Hankkeen toteutusaikataulu ja toimenpiteiden vaiheistus:

Esiselvitys Q3-Q4/2019

Hankintavaihe Q4/2019-Q1/2020

Toteutusvaihe Q2-Q3/2020

Verkkokaupparatkaisu ja ensimmäiset palvelut lanseerataan Q4/2020

Verkkokaupan käytön laajentaminen, analytiikka ja uudet palvelut Q1/2021 →

9. Hankkeen tuotokset: Helsingin kaupungin kaupunkiyhteinen verkkokauppa-alusta

10. Mitä vaikutuksia hankkeen tuotoksilla on kunnan toimintatapoihin tai prosesseihin? (voi valita useita): a., b., c., d., e., f., g. työaikaresurssien vapauttaminen tukiprosessista varsinaiseen ydintoimintaan
- a. Asiakaslähtöinen toiminta kehittyy

- b. Toimintatavat uudistuvat
- c. Palvelurakenteet uudistuvat
- d. Palveluiden kohdentuvuus paranee
- e. Saadaan kustannussäästöjä
- f. Asiakkuuden johtaminen parantuu
- g. Muu, mikä?

11. Onko hankkeen tuloksilla laajempia vaikutuksia? (voi valita useita): c.

- a. Asukkaiden hyvinvointi paranee
- b. Alueen elinvoima vahvistuu
- c. Palveluiden järjestäminen taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla edistyy
- d. Kunnan talous vahvistuu
- e. Eriarvoisuus tai syrjäytyminen vähenee
- f. Osallisuus paranee
- g. Ympäristön tila paranee tai päästöt vähenevät
- h. Muu, mikä?

12. Perustelut vaikutuksista (kysymykset 10 ja 11)

Palveluiden löydettävyys ja tunnettuus paranevat; palveluita voidaan ostaa ajasta ja paikasta riippumatta. (10a. ja 10d.)

Tehokkaampi ja ekologisempi (paperilaskut) maksamisprosessi (vrt. laskutus- ja perintäprosessi) vähentää nykytilaan nähden merkittävästi manuaalista työtä sekä kustannuksia; kaupungin tulot saadaan kotiutettua nopeasti. (10b., 10e., 10g. ja 11c.)

Kaupungin palvelut näyttäytyvät asiakkaille yhtenäisinä. Asiakkaan ei tarvitse tuntea kaupungin organisaatorakennetta. (10c.)

Kertyvän asiakasdatan analysointi mahdollistaa paremman asiakkuuksien johtamisen. (10f.)

13. Miten hanke parantaa kunnan tiedolla johtamista ja ennakoivaa tiedon hyödyntämistä?

Yhteisen verkkokaupparatkaisun kautta saadaan huomattavasti nykyistä parempi ja yhtenäisempi kuva siitä, miten asiakkaat käyttävät kunnan tarjoamia palveluita, joka mahdollistaa palveluiden kohdentamisen ja mitoittamisen entistä osuvammin ja ennakoivammin.

14. Miten hanke parantaa asukkaille tarjottavia palveluita?

Asiakastiedon kumuloituessa voidaan palveluiden tarjontaa kohdentaa ja tarjonnan määrää arvioida nykyistä paremmin, esim. tietyn kurssin kysyntää on enemmän kuin tarjontaa tai päinvastoin.

Verkkokauppa kokoaa kaupungin palvelut asiakkaan näkökulmasta yhdelle ja yhtenäiselle alustalle, mikä parantaa palveluiden löydettävyyttä sekä kaupungin palvelutarjoaman tunnettuutta. Sujuvampi, yhtenäisempi ja kustannustehokkaampi maksamisprosessi tekee maksamisesta asiakkaan kannalta vaivattomampaa ja ekologisempaa.

Hankkeella saavutettavat taloudelliset vaikutukset ja kustannussäästöt. Taloudelliset vaikutukset voivat myös tarkoittaa uusia pysyviä kustannuksia.

15. Arvio hankkeen taloudellisista vaikutuksista ja kustannussäästöistä:

Vuosi 1: Kustannukset 500 000 – säästöt: 250 000 = -250 000

Vuosi 2: Kustannukset 300 000 – säästöt 500 000 = +200 000 = -50 000

Vuosi 3: Kustannukset 200 000 – säästöt 600 000 = +400 000 = +350 000

...

Kolmen suurimman verkkokauppaan soveltuvan Helsingin kaupungin toimialan (Kasvatus- ja koulutus, Kulttuuri- ja vapaa-aika sekä Kaupunkiympäristön toimiala) vuosikustannukset laskutusprosessista ovat yhteensä n. 1 mil. euroa. Yllä olevan laskelman kustannussäästöt perustuu arviointiin siitä, kuinka suuri osa laskuvolyymista saadaan jatkossa hoidettua verkkokaupan ja verkkomaksamisen kautta.

16. Ovatko vaikutukset ja säästöt: b.

- a. kertaluonteisia:
- b. pysyviä:
- c. sekä että:

17. Millä mekanismilla vaikutukset ja säästöt syntyvät:

Kustannustehokkaampi maksamisprosessi vähentää ja poistaa nykyprosessiin sisältyvää manuaalista työtä, mm. tietojen moninkertaista tallentamista ja myyntireskontran hoitoa. Ulkoistettujen palveluiden (mm. laskujen välityspalvelu, perintä jne.) kustannukset laskevat.

Lisäksi rinnakkaisten verkkomaksamisratkaisuiden ja liittymien alasajosta saadaan suoraa kustannussäästöä.

18. Millä aikataululla vaikutukset ja säästöjen odotetaan syntyvän: alkaen syksystä 2020

19. Miten vaikutukset ja säästöjen syntymistä seurataan: maksamisprosessin kokonaiskustannukset Taloushallintopalveluliikelaitoksen (Talpa) asiakkaille.

20. Miten hanke kytkeytyy siihen sitoutuneiden kuntien strategioihin?

Hanke toteutetaan osana Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelmaa.

21. Millainen päätös hankkeen toteuttamisesta on tehty ja koska?

- a. Hakijakunta/hankehallinnoija: Helsingin kaupungin digitaalinen johtoryhmä  
5.9.2019

22. Hankkeen organisointi

Vetovastuu hankkeen toteuttamisesta on Taloushallintopalveluliikelaitoksella (Talpa).

Hankkeen tärkeinä sidosryhminä ovat Helsingin kaupunginkanslia (mm. talous- ja suunnitteluosasto, ICT), Helsingin kaupungin toimialat ja liikelaitokset (joiden palveluita verkkokaupassa tarjotaan) sekä verkkokaupan toteuttava toimittaja.

Muuna ulkopuolisina resurssina hankkeeseen ostetaan tarpeen mukaan ainakin palvelumuotoilua sekä analytiikkaosaamista.

Talousarvio

Rahoitus (hankkeen tulot)

23. Arvioi hankkeen rahoitus euroina

- a. Digitalisaation kannustinjärjestelmästä haettava 500 000
- b. Osallistujatahojen rahoitusosuudet
  - i. Taloushallintopalveluliikelaitos Talpa 500 000
  - ii.
- c. Muu rahoitus, mikä
  - i. <tyhjiä kenttiä täytettäväksi>
  - ii. <tyhjiä kenttiä täytettäväksi>
  - iii. <tyhjiä kenttiä täytettäväksi>
  - a.
- d. Hankkeen kokonaisrahoitus: 1 000 000 euroa

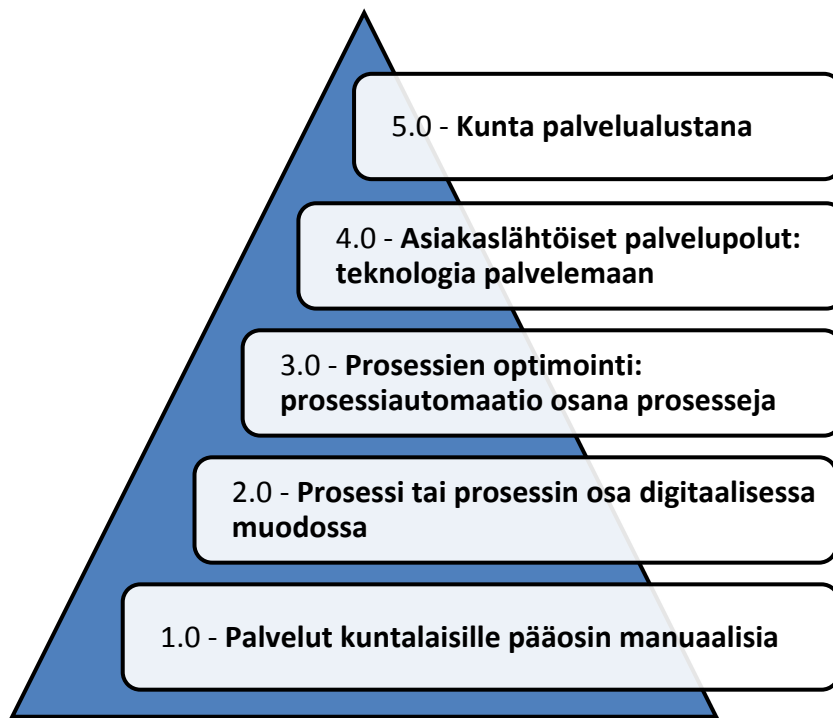
24. Kustannukset (hankesalkussa kohdat 3-5 yläotsikolla muut kustannukset, ei välillisiä kustannuksia?)

Arvioi seuraavien hankkeessa mahdollisesti syntyvien kustannusten suuruus euroina

- a. henkilöstökustannukset;
- b. ostetun tai käyttöluvalla hankitun tutkimuksen, tietämyksen sekä konsultoinnin ja vastaavien palveluiden kustannukset, joita käytetään yksinomaan hanketta varten;
- c. matkakustannukset;
- d. toimitilojen vuokrat;
- e. muut toimintakustannukset, mukaan lukien suoraan hankkeesta aiheutuvat materiaalien, tarvikkeiden ja vastaavien tuotteiden kustannukset.
- f. Kokonaiskustannukset
- g. Arvonlisäveron osuus
- h. Arvonlisäverottomat kokonaiskustannukset

25. Kuvatkaa tarkemmin, mistä asioista syntyvät kustannukset muodostuvat:

Tutustukaa kunnan digitalisaation kypsyysmalliin ([https://tietokayttoon.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/selvitys-kuntien-digipotentiali-loyttaa-organisaatorajat-ylittavista-asiakaslahtoisista-uusista-palveluista](https://tietokayttoon.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/selvitys-kuntien-digipotentiali-loyttaa-organisaatorajat-ylittavista-asiakaslahtoisista-uusista-palveluista)).



26. Millä tasolla arvioitte, että haun kohteena oleva kohde, palveluprosessi tai palvelu tällä hetkellä kunnassa on? 1.0-2.0

- 1.0 Prosessi pääosin manuaalinen
- 2.0 Prosessi tai sen osa digitaalisessa muodossa
- 3.0 Prosessien optimointi: prosessiautomaatio osana prosesseja
- 4.0 Asiakaslähtöiset palvelupolut: teknologia palvelemaan
- 5.0 Kunta palvelualustana

27. Mille kypsyystasolle haun kohteena oleva kohde, palveluprosessi tai palvelu on tarkoitus saada hankkeen toteutuksen myötä? 4.0 (pidemmän aikavälin visiossa jopa 5.0).

- 1.0 Prosessi pääosin manuaalinen
- 2.0 Prosessi tai sen osa digitaalisessa muodossa
- 3.0 Prosessien optimointi: prosessiautomaatio osana prosesseja
- 4.0 Asiakaslähtöiset palvelupolut: teknologia palvelemaan
- 5.0 Kunta palvelualustana

28. Mahdolliset perustelut hankkeen vaikutuksista kypsyystasoon:

Nykyisellään kaupungin palveluihin liittyvä maksamisprosessi sisältää pahimmillaan moninkertaista manuaalista tallennustyötä. Digitalisaatiota osin hyödyntävät ratkaisut ovat hajanaisia ja tehottomia (taso 1.0–2.0).

Verkkokaupassa maksamisprosessi on erittäin pitkälle automatisoitu, jolloin manuaalinen työ poistuu verkkokauppaan siirtyvien palveluiden osalta lähes täysin (taso 3.0).

Asiakasdata ja analytiikka mahdollistavat asiakaskohtaisten palvelupolkujen rakentamisen ja asiakkuuksien hallinnan huomattavasti nykyisiä ratkaisuja yhtenäisemmällä tavalla (taso 4.0).

Pidemmän aikavälin visiossa Helsingin kaupungin verkkokauppa on arvostettu brändi, joka voi houkutella mukaan muita yrityksiä, esim. HSL:n kaupunkipyöräkauden voi ostaa Helsingin kaupungin verkkokaupasta (taso 5.0).

29. Miten muiden kuntien vastaavia esimerkkejä hyödynnetään tässä hankkeessa?

Talpa on kartoittanut olemassa olevia julkisia verkkokaupparatkaisuita ja todennut, että ne eivät ole riittävän kunnianhimoisia Helsingin kaupungin digitalisaatiostrategiaan (maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki) nähden. Tästä johtuen hankkeessa hyödynnetään ja benchmarkataan ennen kaikkea yksityisten toimijoiden verkkokaupparatkaisuita (esim. Zalando, Boozt), joihin asiakkaat väistämättä myös julkisia verkkokauppapalveluita vertaavat.

Täten Helsingin tuleva verkkokauppa tulee toimimaan esimerkkinä myös muiden kuntien tuleville vastaaville hankkeille.

30. Kuvaa hankkeen suhde ja riippuvuudet muihin samaan kokonaisuuteen liittyviin keskeisiin valtakunnallisiin tai alueellisiin hankkeisiin ja niiden toteutukseen

Verkkokaupparatkaisu tulee kytkeytymään Suomi.fi -tunnistautumiseen.

31. Mitkä ovat hankkeen toteuttamisen merkittävimmät riskit?

- a. Organisoitumiseen ja prosessiin liittyvät riskit, millaiset:
- b. Aikatauluun liittyvät riskit, millaiset:
- c. Kuntien päätöksentekoon ja toimintakulttuuriin liittyvä riskit, millaiset: Helsingin kaupungin toimialojen sitouttaminen uuteen toimintatapaan epäonnistuu
- d. Resursointiin, osaamiseen tai kustannusarvioon liittyvät riskit, millaiset: 1. verkkokauppa-alustan toteutuksen kustannukset ylittävät hankkeen budjetin, 2. Talpa ei pysty tehostamaan omaa toimintaansa, jolloin kaupunkitasoiset hyödyt eivät realisoidu
- e. Tekniset riskit, millaiset:
- f. Toiminnan tehostumishyötyä ei saavuteta: ks. kohta c.
- g. Hanke luo pysyviä kustannuksia, jotka eivät tehosta toimintaa: ks. kohta c.
- h. Muut riskit, millaiset:

32. Miten kunta seuraa tapahtunutta toiminnan muutosta?

- a. Verkkokauppaan liittyvien palveluiden määrä
- b. Maksamisprosessin (laskutus + verkkokauppa) kokonaiskustannukset
- c. Purettujen rinnakkaisten ratkaisujen määrä

Suunnitelma tehdyn työn skaalaamisesta ja levittämisestä

33. Minkä hankkeella tavoiteltavien tulosten arvioita olevan sellaisia, että ne tulisi ottaa käyttöön muissa kunnissa?

Laskutusprosessiin sisältyy lähtökohtaisesti viiveitä ja riskejä ts. tehottomuutta. Julkisen puolen toimijoiden tulee pyrkiä toiminnassaan tehokkuuteen. Helsingin kaupungin esimerkki kunnianhimoisesta verkkokauppa-alustasta kannustaa muitakin kuntia tekemään omia ratkaisuitaan.

Lisäksi malli verkkokaupan käytöstä kertyvän asiakasdatan analysointiin ja hyödyntämiseen palveluiden ja asiakkaiden johtamisessa voi soveltua muille kuntatoimijoille sellaisenaan tai muunneltuna.

34. Luoko hanke edellytyksiä kuntien väliselle yhteistyölle (esimerkiksi tiedon yhteiseen käyttöön)?

Helsingin verkkokauppa-alusta toimii esimerkkinä muille kunnille modernista ja kustannustehokkaasta maksamisratkaisusta.

35. Ketkä ovat tulosten hyödynsaajat vai miksi? Muut kunnat ja julkiset toimijat.

36. Minkälaisia toimenpiteitä tulosten laajamittaisessa levittämisessä tulisi tehdä? Helsingin kaupungin verkkokaupasta tulee koko kaupungin palveluiden näyteikkuna / lippulaiva, josta Helsinki mielellään muille kuntatoimijoille kertoo.

37. Keiden tahojen tulisi olla mukana? Hyödynnettävät yhteistyöverkostot

Kunnat ja kunnille taloushallinnon palveluita tuottavat palvelukeskukset, joihin Talpalla on olemassa hyvät verkostot.

38. Minkälaisia resursseja se edellyttäisi?

Lähinnä työaikaresursseja.

39. Mitä kanavia ja toimintatapoja levittämiseksi tarvitaan

Erilaisissa verkostojen tapaamisissa, asiakastiedotteissa, seminaareissa yms. olemassa olevia verkostoja hyödyntäen.

40. Aikataulu

Hankkeen edistyessä käyttöönottoon ja käytön laajentamiseen ja optimointiin.

41. Hankkeen vastuuhenkilön yhteystiedot

- a. Tuija
- b. Kuivalainen
- c. tuija.kuivalainen@hel.fi
- d. 09 310 25110