

Taloushallintopalvelu- liikelaitoksen toimintasuunnitelma vuodelle 2024

Käsitelty 4.12.2023 Talpan henkilöstötoimikunta
5.12.2023 Talpan johtokunta
Tiedoksi 27.2.2024 Talpan johtokunta

Sisällysluettelo

| | | |
|-----------|--|----|
| 1. | Talpan talouden kokonaisuus | 3 |
| 1.1. | Talpan palvelut ja asiakkaat | 3 |
| 1.2. | Talpan johtokunta | 3 |
| 1.3. | Talouden kokonaisuus..... | 4 |
| 2. | Tulosbudjetti ja toimintasuunnitelma | 5 |
| 3. | Talousarviovuoden painopisteet ja tavoitteet | 7 |
| 4. | Tuottavuuden kehittäminen | 9 |
| 4.1. | Vastuullinen talous kestävän kasvun periaatteena..... | 9 |
| 4.2. | Tehokkuutta kaupungin prosesseja kehittämällä..... | 9 |
| 4.3. | Tilankäytön tehokkuus..... | 9 |
| 4.4. | Henkilöstölle vetovoimainen Talpa | 9 |
| 4.5. | Älykästä Talpaa johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen..... | 10 |
| 5. | Irtaimen omaisuuden investoinnit | 11 |

1. Talpan talouden kokonaisuus

Vuosi 2024 on Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitoksen kuudestoista toimintavuosi. Taloushallintopalveluliikelaitos on vuoden 2009 alusta perustettu kunnallinen liikelaitos, joka käyttää toiminnassaan nimeä Talpa.

Talpa on osa keskushallintoa ja toimii johtokunnan alaisuudessa.

1.1. Talpan palvelut ja asiakkaat

Talpa tuottaa talous-, palkka- ja HR-palveluita sekä RPA ja verkkokauppapalveluita Helsingin kaupunkikonsernille.

Talpan toiminta-ajatukseksi on kirjattu: ”*Taloushallintopalvelu toimii talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee asiakkaitamme niiden ydintehtävien hoitamisessa*”.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin toimialat, liikelaitokset ja virastot sekä kaupungin johto ja koko henkilöstö. Talpa tarjoaa palveluita myös konsernin osakeyhtiöille, joka on palveluna eriytetty ns. Oy-tiimiin ja siitä tehdään erillinen tuloslaskelma. Tärkeitä sidosryhmiä ovat myös laskuja saavat kuntalaiset ja kaupungille ostolaskuja lähettävät tavarantoimittajat ja palvelujen toimittajat sekä kaupunkikonsernin osakeyhtiöt, Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt.

Talpa tekee yhteistyötä mm. valtion viranomaisten, Suomen Kuntaliiton, eläkelaitosten, tilintarkastajien, rahoituslaitosten, työttömyyskassojen, vakuutusyhtiöiden ja perintätoimistojen kanssa.

1.2. Talpan johtokunta

Talpan johtokunnan muodostaa viisi jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Johtokunnan esittelijänä toimii toimitusjohtaja ja pöytäkirjanpitäjänä ja päätöstiedotteen laatijana henkilöstö- ja hallintopalvelujohtaja. Kaupunginhallitus valitsi elokuussa 2021, syyskuussa 2022 ja elokuussa 2023 johtokunnan jäsenet ja varajäsenet vuosille 2021–2023.

Talpan johtokunnan jäsenet ja varajäsenet ovat:

Jäsenet

Kirsti Laine-Hendolin, **puheenjohtaja**
kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Sari Oikarinen, **varapuheenjohtaja**
sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Tero Vuontisjärvi
kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

Ari Hietämäki
kaupunginkanslia

Hannu Seppälä
kaupunkiympäristön toimiala

Varajäsenet

Pia Uljas
kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Mia Selene-Käyhkö
sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Anneli Hankala
kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

Ari Päivärinta
HKL

Elsa Paasilinna
kaupunkiympäristön toimiala

1.3. Talouden kokonaisuus

Taulukko 1. Talpan tuloslaskelma

| | Talousarvio 2023 1 000 € | Tulosbudjetti 2023 1 000 € | Talousarvio 2024 1 000 € | Tulosbudjetti 2024 1 000 € |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Liikevaihto | 32 623 | 35 140 | 38 696 | 38 743 |
| Muut toimintatulot | 100 | 100 | 200 | 200 |
| Tulot yhteensä | 32 723 | 35 240 | 38 896 | 38 943 |
| Varsinaiset kulut | -32 362 | -34 879 | -38 420 | -38 467 |
| Poistot | -295 | -295 | -410 | -410 |
| Liikelylijäämä | 66 | 66 | 66 | 66 |
| Muut rahoitusmenot | -56 | -56 | -56 | -56 |
| Tilikauden yli-/alijäämä | 10 | 10 | 10 | 10 |

Vuoden 2024 talousarviossa on huomioitu seuraavat kustannuksia nostavat erät verrattuna vuoden 2023 tulosbudjettiin:

-Järjestelmäkulujen kasvu yhteensä noin 1,7 miljoonaa euroa. Merkittävin erä on Sarastia-kulujen kasvu 1,3 miljoonaa euroa edellisestä vuodesta.

-Palkkakulujen kasvu yhteensä 1,8 miljoonaa euroa. Palkkakulujen kasvussa on huomioitu tiedossa olevat palkankorotukset, kertapalkkioprosentin muutos sekä työkyvyttömyys- ja osatyökyvyttömyysmaksun kohdentuminen aiheuttamisperiaatteen mukaisesti Talpaan.

-Kasvavien investointien myötä poistot nousevat arviolta noin 0,1 miljoonaa euroa vuositasolla.

Kustannusten kattamiseksi asiakashintoja joudutaan nostamaan vastaavasti, jotta päästään haluttuun liikelylijäämätavoitteeseen.

Talpan vuoden 2024 tulosbudjetti on talousarvion mukainen. Tulosbudjettiin tarkennettiin joitakin yksittäisiä tulo- ja kulueriä.

2. Tulosbudjetti ja toimintasuunnitelma

Taloushallintopalveluliikelaitoksessa on ollut seuraavat osastot 1.3.2023 alkaen:

- Palkkapalvelut
- Talouspalvelut
- Henkilöstö- ja hallintopalvelut
- Asiakkuudet
- Kehittämisen- ja digitalisaatiopalvelut

Osastorakenteen muutos tapahtui kesken vuotta 2023, joten vertailukelpoista osastokohtaista talousarviota tai tulosbudjettia vuoden 2023 osalta ei ole saatavilla.

Taulukko 2. Talpan tuloslaskelma osastoittain talousarviovuonna 2024

| t€ | Kaikki yhteensä | Talpa yht. | Talouspalvelut | Palkkapalvelut | Henkilöstö- ja hallintopalvelut | Asiakkuudet | Kehittämisen- ja digitalisaatiopalvelut |
|-----------------------------------|-----------------|------------|----------------|----------------|---------------------------------|-------------|---|
| Liikevaihto | 38 743 | 0 | 20 167 | 13 902 | 0 | 2 454 | 2 221 |
| Liiketoiminnan muut tuotot | 200 | 200 | | | | | |
| Aineet ja tarvikkeet | -120 | -93 | -1 | | | | -25 |
| Palvelujen ostot | -12 834 | -1 420 | -5 001 | -556 | 0 | -210 | -5 647 |
| Palkat | -23 670 | -954 | -9 146 | -7 409 | -572 | -3 620 | -1 968 |
| Poistot | -410 | -410 | | | | | |
| Liiketoiminnan muut kulut | -1 844 | -1 793 | -51 | | | | |
| Rahoitustuotot ja -kulut | -56 | -56 | | | | | |
| Tulos | 10 | -4 527 | 5 968 | 5 937 | -572 | -1 376 | -5 420 |

Talouspalvelut-osasto vastaa taloushallinnon prosessien kokonaisuudesta, kuten ostojen myyntiprosessit, maksuliikenne, kirjanpito ja tilinpäätös. Talouspalvelut-osastoa johtaa talouspalvelujen johtaja. Talouspalvelut-osastolla on kuusi palvelualueita.

Talpan palvelukustannusten kehitystä talouspalveluissa seurataan päätuotteiden eli myyntilaskujen, maksumuistutusten ja perintätoimeksiantojen sekä ostolaskujen kautta. Tuotteelle kohdistetaan välittömät kustannukset ja htv:n mukainen osuus yhteisistä kustannuksista.

Taulukko 3. Talouspalveluiden palvelukustannukset

| Palvelukustannukset | TP 2019 | TP 2020 | TP 2021 | TP 2022 | TB 2023 | ENN 2023 | TA 2024 | TB 2024 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|
| Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut | | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (1000 €) | 3 034 | 2 646 | 2 808 | 3 079 | 3 107 | 3 107 | 3 364 | 3 364 |
| Myyntilasku (1000 kpl) | 1241 | 1071 | 1 134 | 1 197 | 1 203 | 1 203 | 1 224 | 1 224 |
| Yksikkökustannus (€/myyntilasku) | 2,44 | 2,47 | 2,48 | 2,57 | 2,58 | 2,58 | 2,75 | 2,75 |
| Muutos-% | | 1 % | 0 % | 4 % | 0 % | 0 % | 6 % | 0 % |
| Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot | | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (1000 €) | 1 435 | 1 352 | 1 349 | 1 454 | 1 451 | 1 451 | 1 582 | 1 582 |
| Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot (1000 kpl) | 185 | 172 | 161 | 178 | 174 | 174 | 178 | 178 |
| Yksikkökustannus (€/maksumuistutus ja perintätoimeksianto) | 7,76 | 7,86 | 8,38 | 8,17 | 8,34 | 8,34 | 8,89 | 8,89 |
| Muutos-% | | 1 % | 7 % | -3 % | 2 % | 0 % | 7 % | 0 % |
| Ostolaskut | | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (1000 €) | 6 222 | 6 149 | 6 533 | 7 257 | 7 331 | 7 331 | 8 478 | 8 478 |
| Ostolasku (1000 kpl) | 847 | 847 | 862 | 948 | 955 | 955 | 980 | 980 |
| Yksikkökustannus (€/ostolasku) | 7,35 | 7,26 | 7,58 | 7,66 | 7,68 | 7,68 | 8,65 | 8,65 |
| Muutos-% | | -1 % | 4 % | 1 % | 0 % | 0 % | 13 % | 0 % |

Palkkapalvelut-osasto vastaa palkkahallinnon prosessien kokonaisuudesta, kuten palkkojen, palkkioiden ja eläkkeiden maksamisesta sekä palvelussuhdetietojen ja vakanssirekisterin ylläpidosta. Palkkapalvelut-osastoa johtaa palkkapalvelujen johtaja. Palkkapalvelut-osaston toiminta on jaettu kolmeen palvelualueeseen.

Talpan palvelukustannusten kehitystä palkkapalveluissa seurataan päätuotteen eli palkka- ja palkkiolaskelmien kautta. Tuotteelle kohdistetaan välittömät kustannukset ja htv:n mukainen osuus yhteisistä kustannuksista.

Taulukko 4. Palkkapalveluiden palvelukustannukset

| Palvelukustannukset | TP 2019 | TP 2020 | TP 2021 | TP 2022 | TB 2023 | ENN 2023 | TA 2024 | TB 2024 |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|
| Palkka- ja palkkiolaskelmat | | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (1000 €) | 9 425 | 9 236 | 9 485 | 10 796 | 10 023 | 10 023 | 10 506 | 10 506 |
| Palkkalaskelma (1000 kpl) | 819 | 801 | 826 | 861 | 807 | 807 | 773 | 773 |
| Yksikkökustannus (€/palkkalaskelma) | 11,51 | 11,53 | 11,48 | 12,54 | 12,42 | 12,42 | 13,59 | 13,59 |
| Muutos-% | | 0 % | 0 % | 9 % | -1 % | 0 % | 9 % | 0 % |

Asiakkuudet-osasto vastaa liikelaitoksen asiakkuuksien johtamisesta. Osaston vastuulle kuuluvat asiakassopimukset, palvelujen tuotteistus ja hinnoittelu. Osasto tuottaa keskitetyt asiakaspalvelut taloushallinnon ja palkanlaskennan sekä valittujen henkilöstöhallinnon palvelujen osalta ja vastaa palveluhallintajärjestelmästä ja -prosessista. Osasto tukee liikelaitoksen ja asiakkuuksien johtamista tuottamalla muutoksen johtamiseen liittyvää projektitukea sekä sisäisen laskennan ja analyysin palvelut. Asiakkuudet-osastoa johtaa asiakkuusjohtaja.

Kehittämis- ja digitalisaatiopalvelut -osasto vastaa liikelaitoksen tietohallinnosta ja tuottaa sisäiset tarvittavat ICT-palvelut. Osasto tuottaa Talpalle RPA toteutuksia sekä kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille RPA-automaatioita sekä verkkokaupan ja verkkomaksaminen palveluita. Lisäksi osaston HR-järjestelmätiimi vastaa kaupungin palkkajärjestelmän kehitystehtävistä. Kehittämis- ja digitalisaatiopalvelut -osastoa johtaa kehittämis- ja digitalisaatiopalvelujohtaja. Kehittämis- ja digitalisaatiopalvelut -osastolla on kolme tiimiä.

Henkilöstö- ja hallintopalvelut -osastoa johtaa henkilöstö- ja hallintopalvelujohtaja. Henkilöstö- ja hallintopalvelut -osasto tuottaa liikelaitoksen tukipalvelut eli vastaa Talpan talous- ja henkilöstöhallinnosta sekä hallinnosta.

Taulukko 5. Henkilöstö

| Henkilöstön käyttö | TP 2019 | TP 2020 | TP 2021 | TP 2022 | TB 2023 | ENN 2023 | TA 2024 | TB 2024 |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|
| Henkilöstön määrä | 409 | 412 | 410 | 502 | 493 | 493 | 460 | 460 |
| Henkilötyövuodet (oma henkilöstö) | 376 | 375 | 380 | 401 | 433 | 467 | 445 | 442 |

Rahoituslaskelma

Taulukko 6. Talpan rahoituslaskelma

| | Talousarvio 2023 1 000 € | Tulosbudjetti 2023 1 000 € | Talousarvio 2024 1 000 € | Tulosbudjetti 2024 1 000 € |
|---|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Toiminnan rahavirta | | | | |
| Liikeliikäämä (-alijäämä) | 66 | 66 | 66 | 66 |
| Poistot | 295 | 295 | 410 | 410 |
| Rahoitustuotot ja -kulut | -56 | -56 | -56 | -56 |
| Investointien rahavirta | | | | |
| Investointimenot | -150 | -150 | -700 | -700 |
| Toiminnan ja investointien rahavirta | 155 | 155 | -280 | -280 |
| Rahoituksen rahavirta | -155 | -155 | 280 | 280 |

Liiketoiminnan tunnusluvut

Taulukko 7. Talpan liiketoiminnan tunnusluvut

| Liiketoiminnan tunnusluvut | TP 2019 | TP 2020 | TP 2021 | TP 2022 | TB 2023 | ENN 2023 | TA 2024 | TB 2024 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|
| Liikevaihdon muutos, % | 5 % | -4 % | 7 % | 11 % | 4 % | 8 % | 1 % | 0 % |
| Liikevaihto / henkilötyövuodet, 1 000 € | 79 | 76 | 81 | 84 | 81 | 82 | 87 | 88 |
| Henkilöstökulut (ml. työvoiman vuokraus) / liikevaihto (%) | 62 % | 64 % | 63 % | 65 % | 65 % | 65 % | 63 % | 61 % |
| Liikely- / alijäämä liikevaihdosta, % | 2 % | -3 % | 1 % | -3 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % |

3. Talousarviovuoden painopisteet ja tavoitteet

Talouhallintopalveluliikelaitoksen (Talpan) kehittämisen neljä painopistettä vuodelle 2024 ovat:

1. Talouspalvelut: SAP S4Hana Cloud -järjestelmäprojektin toteutus

Järjestelmäprojektin tavoitteena on talouhallinnon keskeisen työkalun toiminnallisen kyvykkyyden ja tehokkuuden parantaminen SAP S4HANA Cloud järjestelmän käyttöönottolla, taustalla on nykyisen SAP ERP tuotetuen päätyminen vuonna 2027.

2. Palkka- ja talouspalvelut: palveluiden ydinprosessien digitalisoiminen ja prosessien tehokkuuden lisääminen

Palkkahallinnon sekä ostolasku- ja myyntilaskutusprosessien automatisointi ja uusien digitalisointimahdollisuuksien jatkuva kartoittaminen ja hyödyntäminen sekä toiminnan tehostaminen. Prosessien tehokkuuden lisääminen, henkilöstön osaamisen vahvistaminen ja organisaation muutoskyvykkyyden varmistaminen. Ydinprosesseille

on laadittu tiekartat, joihin on sisällytetty tehostamistavoitteet ja aikataulu toimenpiteille. Tiekartoissa on arvioitu myös automaation vaikutukset HTV-määriin.

3. Henkilöstö: Henkilöstön työhyvinvointi, osaamisen vahvistaminen ja organisaation muutoskyvykkyyden varmistaminen

Henkilöstön työhyvinvoinnin varmistaminen ja työssä jaksaminen. Työn sujuvuuden lisääminen muun muassa työn uudelleen organisoimalla ja työkierron avulla sekä henkilöstön osaamisen ja osaamisen jakamisen varmistaminen, jota uudet järjestelmät, kehittyvät prosessit ja työvaiheiden automatisointi edellyttävät. Tasapuolisen ja avoimen työkuultuurin sekä esihenkilöiden valmentavan ja määrätietoisin johtamisen vahvistaminen, monipaikkaisen työympäristön toimintaedellytysten mahdollistaminen sekä viihtyisien toimitilojen suunnittelu ja toteutus

4. Asiakkaat: Asiakastyytyväisyyden parantaminen ja palveluiden työjaon selkeyttäminen sekä sopimuksen päivittäminen vastaamaan asiakkaan tahtotilaa ja Talpan tuottamia palveluita

Tavoitteena vuodelle 2024 on uusien palveluiden (esim. lomakeneuvonta, liittymävalvonta ja laadun tukipalvelu) avulla edesauttaa Talpan asiakkaiden toiminnan ja prosessien tukemista, niin että kustannustehokkuus sekä palveluiden laatu varmistuvat. Lisäksi tavoitteena on Talpan palvelukuvausten päivittäminen vastaamaan vastuunjakotaulukossa tarkasti määriteltyjä Talpan tuottamia palveluja, asiakkaan roolia sekä lisäpalveluja. Vastuunjakotaulukkojen laatiminen kaikista Talpan tuottamista palveluista mukaan lukien digipalveluissa RPA-palvelu ja verkkokauppa.

Taulukko 7. Sitovat toiminnan tavoitteet

| Sitova toiminnan tavoite | Selite |
|--------------------------|--|
| Tavoite | Talpan talous pysyy tasapainossa |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Mittari 1 | Tilikauden tulos |
| Mittarin 1 lähtöarvo | |
| Mittarin 1 tavoitearvo | Vähintään 10000 euroa |
| Strategian painopiste | Vastuullinen talous kestävän kasvun perustana |
| Toimenpiteet | Tarkka henkilöstösuunnittelu ja kustannusseuranta sekä palvelutuotannon tehostaminen ja digitalisointi |
| Sitova toiminnan tavoite | Selite |
| Tavoite | Asiakastyytyväisyys paranee |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Mittari 1 | Asiakastyytyväisyys |
| Mittarin 1 lähtöarvo | 3,25 |
| Mittarin 1 tavoitearvo | vähintään 4,00 |
| Strategian painopiste | Älykästä Helsinkiä johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen |
| Toimenpiteet | Palveluiden kehittäminen asiakastarpeita vastaaviksi ja kustannustehokkuuden lisääminen |

4. Tuottavuuden kehittäminen

4.1. Vastuullinen talous kestävän kasvun periaatteena

Talpa edistää toiminnallaan Helsingin palvelujen tuottamista laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja ympäristöasiat huomioiden. Taloushallinnon automatisoinnin odotetaan pienentävän huomattavasti Talpan tuottamien palvelujen ympäristövaikutuksia verrattuna manuaaliseen palvelujen tuottamiseen. Esimerkiksi verkkolasku on keskimäärin neljä kertaa ympäristöystävällisempi vaihtoehto kuin paperilasku.

4.2. Tehokkuutta kaupungin prosesseja kehittämällä

Talpa kehittää kaupunkiyhteisiä talous- ja palkkahallinnon prosesseja yhdessä asiakkaidensa kanssa huomioiden kaupungin kokonaisedun. Yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmoilta ja tietoturvalisillä tietojärjestelmillä tähdätään tehokkaisuuteen ja laadukkaisuuteen prosesseihin. Prosessien muuttaminen ei kuitenkaan ole vain Talpasta kiinni, vaan se tarvitsee eri osapuolien tahtotilaa ja sitoutumista. Asetettujen tehokkuustavoitteiden toteutumista seurataan palvelujen kokonais- ja yksikkökustannuksilla.

Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista lisätään järjestämällä asiakkastapaamisia, koulutuksia, infotilaisuuksia ja prosessityöpajoja. Lisäksi asiakkaille raportoidaan kuukausittain talous- ja palkkahallinnon palvelumäärien toteutumisesta, sähköisyysasteista, prosessien laatua mittaavasta seurantatiedosta sekä Talpan keskitettyyn asiakaspalveluun tulleista HR-palvelujen yhteydenotoista.

4.3. Tilankäytön tehokkuus

Tavoitteena on tehostaa Talpan toimitilojen käyttöä siten, että neliöitä/henkilötyövuosi on vuoden 2024 lopussa n. 8–10 m². Tavoitteeseen pääsy näyttää erittäin epätodennäköiseltä, koska Talpalla on määräaikainen vuokrasopimus kiinteällä hinnalla koskien 6959 neliön pinta-alaa. Työntekijöiden keskimääräinen läsnäolo prosentti on noin 21 %, mikä vastaa Talpan etätyölinjausta.

Taulukko 8. Tilankäytön mittarit

| Tilankäytön mittarit | TP 2019 | TP 2020 | TP 2021 | TP 2022 | TB 2023 | ENN 2023 | TA 2024 | TB 2024 |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|-------------|-------------|
| Tilan käyttö | | | | | | | | |
| Tilat yhteensä m ² | 6 959 | 6 959 | 6 959 | 6 959 | 6 959 | 6 959 | 3680 - 4600 | 3680 - 4600 |
| Palvelutilat, m ² /henkilö | 17 | 17 | 17 | 14 | 14 | 14 | 8-10 | 8-10 |

4.4. Henkilöstölle vetovoimainen Talpa

Henkilöstön hyvinvointia ylläpidetään tarjoamalla erilaisia keinoja vaikuttaa omaan työhön ja työnkuvaan ja varmistamalla henkilöstön osaaminen sekä uuden oppiminen. Työnteon joustavuus taataan mahdollistamalla monipaikkainen työskentely. Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta ja kannustetaan jatkuvaan oman työn ja tiimityön kehittämiseen.

Esihenkilötyössä panostetaan paikasta riippumattoman ja automatisoituvan työn johtamiseen sekä tavoitteiden asettamiseen ja tiedonkulkuun. Varmistetaan, että johdolla ja esihenkilöillä on valmiudet toimia uudistuvan johtamisen ja monipaikkaisen työskentelyn periaatteiden mukaisesti. Talpan esihenkilöt osallistuvat aktiivisesti Stadin Akatemian järjestämiin esihenkilövalmennuksiin.

Työvoiman saatavuutta edistetään laadukkailla rekrytointiprosesseilla ja työnantajamielikuvaa kehittämällä. Jatketaan oppilaitosyhteistyötä ja tarjotaan opiskelijoille harjoittelujaksoja talous- ja palkkapalvelujen tehtävissä.

4.5. Älykästä Talpaa johdetaan tiedolla ja digitalisaatiota hyödyntäen

Kaupungin tavoitteena on vastuullinen talous kestävän kasvun periaatteena sekä digitalisaation tehokas hyödyntäminen palveluiden tarjoamisessa. Talpa toteuttaa kaupungin tavoitteita uudistamalla ja kehittämällä palvelujaan asiakaslähtöisesti ja digitalisaatiota hyödyntäen.

Talpa toimeenpanee kaupunkistrategian tavoitteita viiden tehostamisprojektin kautta:

- Vuonna 2023 käyttöönotetun palvelunhallintajärjestelmän tehokkuushyödyt varmistetaan, mikä näkyy ajan säästönä ja jolla on vaikutusta myös HTV-määrään pitkällä aikavälillä.
- Tilauksesta maksuun -prosessin kehitystyöllä tavoitellaan läpimenoaikojen lyhentämistä ja automaatioasteen kasvattamista robotiikan, tekoälyn ja tietojärjestelmäkehityksen avulla.
- Palkanlaskentaprosessin tehokkuutta kehitetään Sarastia HR 365 -käytönnoton jälkeen. Tavoitteena on edelleen manuaalisen työn määrän vähentäminen ja tehokkuuden lisääntyminen kaupunkiyhteisen prosessin käyttöönoton myötä.
- Myyntilaskuprosessin tehostuminen kaupunkiyhteisen verkkokauppa-alustan myötä. Verkkomaksamisen avulla suoritusten saaminen välittömästi, jolloin perinteisiä laskutuksen ja perinnän tehtäviä jää pois.
- Kirjanpitoa prosessia tehostetaan vuonna 2023 käyttöönotetulla kirjanpidon automaatiojärjestelmällä.

Talpa kehittää yllä mainittuja prosesseja yhdessä asiakkaidensa kanssa kaupungin kokonaisuena huomioiden. Yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmuilla ja tietoturvalisillä tietojärjestelmillä mahdollistetaan tehokkaat ja laadukkaat prosessit. Asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan liiketoiminnan tunnuslukujen kehityksen sekä palvelujen yksikkökustannuskehityksen avulla.

Talpa edistää toiminnallaan Helsingin palvelujen tuottamista laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja ympäristöasiat huomioiden. Taloushallinnon automatisointi tulee edelleen pienentämään Talpan tuottamien palvelujen ympäristövaikutuksia verrattuna manuaaliseen palvelujen tuottamiseen.

5. Irtaimen omaisuuden investoinnit

Talousarviovuonna 2024 Talpan investoinnit jakaantuvat kolmeen tietojärjestelmiin liittyvään kohteeseen:

Palkkapalveluiden kehittäminen

Sarastian tuottamat palkkapalvelut tuotetaan jatkossa Talpan toimesta. Investointi kohdentuu siirtoprojektin suunnittelu- ja toteutustyölle (osin ulkopuolisten konsulttien voimin) sekä muutoksen vaatimaan prosessi-, järjestelmä-, ohjeistus- ja koulutustyölle.

RPA-palvelujen kehittäminen

Talpan tuotteistettujen RPA-palveluiden toteutusmallin edelleen kehittäminen kattaen tuotteistuksen toimintamallin mukaan lukien määrittelystä - käyttöönottoon tuotteistusmallin sekä tuotantopalveluiden tuki, ylläpito- ja palvelutasoseurannan kehittäminen.

Asiakaspalvelun järjestelmä uudistus

Asiakaspalvelun käytössä oleva Genesys-järjestelmä tullaan korvaamaan uudella selainpohjaisella ACE-kontaktinhallintajärjestelmällä koko kaupungissa ja uusi järjestelmä rakennetaan Talpan kaikkiin puhelinpalveluihin.

Toimintasuunnitelmavuosilla 2025 ja 2026 investointien kokonaistaso arvioidaan säilyvän samalla tasolla kuin vuonna 2024

Taulukko 9. Talpan investoinnit 2024-2026

| Investoinnit | TA 2024 | TS 2025 | TS 2026 |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Palkkapalveluiden kehittäminen | 400 000 | | |
| RPA-palvelujen kehittäminen | 150 000 | | |
| Asiakaspalvelun järjestelmä uudistus | 150 000 | | |
| Muut järjestelmät yhteensä | 0 | 700 000 | 700 000 |
| Investoinnit yhteensä | 700 000 | 700 000 | 700 000 |