

RATKAISU

CGI:N ASIAKAS- JA SIDOSRYHMÄLEHTI 02.2016

Lindroos, Trafi:

**Suomalainen
eRekisteröinti
on kansain-
välisesti uniikki
innovaatio**

Miljoonavolyymi
& -säästöt

CGI

Keski-Karhu, Savon Voima:

Digipotkua palvelu-
markkinointiin

Suuperko, Espoo:

Teholoikka lomakäsittelyn
digitalisoinnilla

Lehtonen & Sunikka, Posti:

Pakettinoutoihin
vauhtia iBeaconeilla

8 Bittiputaalta digirevoluutioon
Tekesin Pekka Sivosen tavoitteena on rakentaa Suomesta maailman digitaalisin kansalais-yhteiskunta

12 Viikissä innovoitiin reittiopasta

14 Digisilta tulevaisuuteen

16 Sähköinen rekisteröinti räjäytti pankin

18 Sana hallussa

20 Enemmän aikaa asiakkaalle

22 Innovoinnilla tehoa digitaaliseen markkinointiin

24 Maukkaan ruoan mesenaatti

26 Jonon ohi älypuhelimella

29 IoT:tä yhdessä

8



Vakiot

4 Ajassa
Uutisia meiltä ja maailmalta

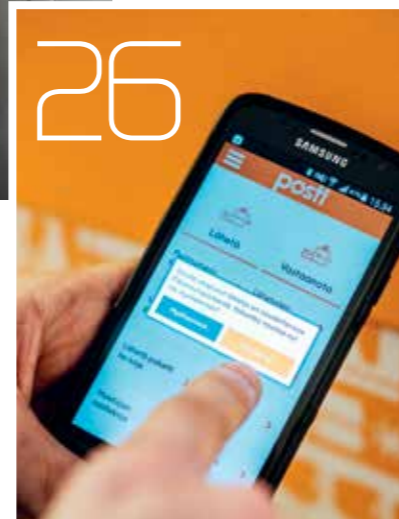
7 Q&A
Robotiikka liiketoiminnan tukena
Kari Natunen

31 Näkökulma
Koodaajat kirjastossa
Marjukka Tohkala

©HANNA LINNAKKO



12



©JARI HÄRKÖNEN

Monet uusista innovaatioistamme saivat alkunsa ajatuskiihdyttämössämme, jossa uusia ideoita luodaan ja muokataan liiketoimintakonsepteiksi.



#RenewedBusiness – KOHTI ASIAKASKEKKEISTÄ, DIGITAALISTA ORGANISAATIOA

Miten yrityksesi hyödyntää digitalisaatiota ja kehittää innovaatioita?

Tässä numerossa kerromme esimerkkejä uuden luomisesta. Miten erilaiset organisaatiot kehittävät uusia palveluja ja liiketoimintaa, hyödyntävät tietoa pääomana ja rakentavat vahvaa palvelukokemusta asiakkailleen.

Kerromme muun muassa kuinka Trafi yhdessä CGI:n kanssa hyödyntää digitalisaatiota ajoneuvojen sähköiseen rekisteröintiin ja miten Posti siirsi pakettinoudot mobiiliaikaan.

Monet uusista innovaatioistamme saivat alkunsa ajatuskiihdyttämössämme, jossa uusia ideoita luodaan ja muokataan liiketoimintakonsepteiksi. Yhdessä asiakkaidemme kanssa. Tämän Digital Spark -konseptin lisäksi olemme panostaneet merkittävästi palveluihin, joiden avulla autamme disruptiivisten innovaatioiden kehittämisessä eteenpäin.

Esimerkiksi Big Data Analytics Factory tarjoaa valmiit ja nopeasti käyttöönotettavat työkalut ja menetelmät datan käsittelyyn ja simulointiin. Prototype Factory tuo puolestaan palveluutoilun ja käyttöliittymäsuunnittelun helposti hyödynnettäväksi.

Inspiroivia lukuhetkiä ja hyvää kesää!



pääkirjoitus
02.2016

TAPIO VOLANEN
TOIMITUSJOHTAJA, CGI

CGI

CGI on globaali IT-palveluyritys, jonka palveluksessa on 65 000 asiantuntijaa yli 40 maassa. Ratkaisu on CGI:n asiakaslehti Suomessa. Lisätietoja cgi.com, cgi.fi

Päätoimittaja **Jarkko Virtanen**, jarkko.virtanen@cgi.com | Toimituspäällikkö Esa Luoto, esa.luoto@cgi.com
Toimitus yhteistyössä Legendium Oy:n kanssa. Osoitteenmuutokset: myynti.fi@cgi.com | Kansikuva Antti Kirves | ISSN-L 1455-1934, ISSN 1455-1934 (Painettu), ISSN 2323-153X (Verkköjulkaisu)



CGI



www.facebook.com/CGIFI



www.twitter.com/CGI_FI



www.linkedin.com/company/cgi



youtube.com/user/CGISuomi

OHJELMISTOROBOTIIKKA helppona asiantuntijapalveluna

CGI on käynnistänyt uuden, robotiikkaan ja prosessi-analytiikkaan keskittyvän palvelun. Robotiikka-palvelu on tarkoitettu yksinkertaisen IT-, tieto- ja toimistotyön automatisointiin.

Ohjelmistorobotti on ikään kuin virtuaalinen työntekijä, joka käyttää tietokoneita ihmisen apuna tai sijasta. Robotti ohjeistetaan työskentelemään tiettyjen sääntöjen mukaisesti erilaisten sovellusten käyttäjänä. Se on kustannustehokas tapa automatisoida tehtäviä, joille ovat tyypillistä suuret volyymit ja toistuvat rutiinit.

Palvelussa CGI:n analytikot perehtyvät yritysten prosesseihin, tunnistavat

niiden pullonkaulat, arvioivat soveltuvimmat ratkaisut toiminnan automaatioasteen nostamiseen sekä huolehtivat ohjelmistorobottien käyttöönotosta ja ylläpidosta.

Ennen kuin ohjelmistorobotti laitetaan töihin, CGI tekee kannattavuuslaskelmat, joilla varmistetaan automatisoitavien tehtävien järkevä laajuus.

"Riippumattomana teknologiatalona keskitymme siihen, miten työnkulut pitäisi mennä ja vasta sitten haemme siihen soveltuvimman ratkaisun. Robotiikalla on mahdollista saavuttaa jopa 85 % säästöt työvoimakustannuksiin ja ehkäistä inhimillisiä virheitä tiedonkäsittelyssä", kiteyttää hyödyt CGI:n robotiikkapalveluista vastaava **Kari Natunen**.



Lisätietoa:
www.cgi.fi/robotiikka
Kari Natunen
johtaja, Robotiikkapalvelut, CGI
+358 40 836 9962
kari.natunen@cgi.com

Informaation hallintaan erikoistuva Big Data Analytics Factory käynnistyi

CGI on kehittänyt Big Data Analytics Factoryn monimutkaisten datamassojen analysointiin, visualisointiin ja hyödyntämiseen. Haltuunotettavan datan keruu tapahtuu sekä asiakkaan omista että kumppaneiden tietolähteistä, esimerkiksi erilaisista loki-tiedoista, esineiden internetin tarjoamasta datasta sekä sosiaalisen median palveluista. Käytännössä kyse on datanhallintaan keskittyvän arkkitehtuurin rakentamisesta, joka kattaa kaikki IT-palvelut ja niiden sisältämät tiedot toimittajariippumattomasti.

"Kaikki keräävät tietoa, mutta harva hyödyntää sitä vielä niin tehokkaasti kuin olisi mahdollista. Fokus palvelukonseptissamme on siinä, että datan analysointi, raportointi, jakelu ja jatkokäyttö saadaan aiempaa paremmin palvelemaan asiakkaamme liiketoiminnan tavoitteita", kertoo CGI:n Big Data Analytics Factorysta vastaava johtaja **Kari Natunen**.

Big Data Analytics Factoryn palvelumalli mahdollistaa myös keskenään vaihtoehtoisten teknologioiden, toimintatapojen ja käyttötapausten testauksen ennen investointipäätösten tekoa. Palvelun käyttöönotossa on mahdollista edetä Proof-of-Value-periaatteella kevyiden pilottien kautta asiakaskohtaisesti skaalautuvaan tuotantoon.

1 Integrointi eri tietolähteisiin: Operatiiviset järjestelmät, Anturit, Streamit, Lokitiedot, Sosiaalinen Media



Big Data Analytics Factory

2 Datan organisointi ja hallinta, Perinteinen ja Big data

3 Analysointi, Raportointi, Jakelu, Jatkokäyttö



Jukka Suuniitty avaa inhimillisen työvuorosunnittelun hyötyjä CGI:n blogissa.

<http://bit.ly/inhimillinen-johtaminen>

johtaminen

twitter.com/cgi_fi



Kurkista suljettuun ja tarkoin varjeltuun kyberturvallisuuskeskukseemme Tivi-utisten kautta.

www.bit.ly/cgi-kyber

facebook.com/CGIFI



Bongaa LinkedInissä hyviä työpaikkoja ja kiinnostavia tapahtumia. Elokuussa tulossa mm. syventävä seminaari datan hallintaan.

<http://bit.ly/dataset>

www.linkedin.com/company/cgi



Paljon uutta katsottavaa, esimerkiksi: Miten Goodyear kehittää monikanavaista asiakaskokemusta.

<http://bit.ly/cgi-goodyear>

youtube.com/user/CGISuomi

LähiTapiola vähensi liiketoimintariskejään SIAM-palvelulla

LähiTapiola arvioi saavuttaneensa miljoonaluokan hyödyt CGI:n kehittämän Business Scaled SIAM-palvelun avulla.

Kyse on toimittaja- ja muutoshallinnan ulkoistamisesta, jolla on tehostettu LähiTapiolan resurssien käyttöä sekä vähennetty IT-palveluista juontuvia häiriöitä liiketoiminnalle.

"Panostamme jatkuvasti palvelujemme kehittämiseen digitalisaatiota hyödyntäen. Tässä työssä IT:n on oltava ketterä mahdollistaja, ei hallinnollinen resurssisyöppö", toteaa LähiTapiolan tietohallintojohtaja **Mikko Vastela**.

SIAM

CGI:lle vastuu Vapon tietovirtojen hallinnasta

Jatkossa CGI vastaa siitä, että Vapon eri järjestelmien välillä on kaikki liiketoiminnan kehittämiseen tarvittavat yhteydet ja että järjestelmien välissä liikkuva tieto on eheää, yhdenmukaista ja ajantasaista.

Sekä yhtiöiden välinen sopimus että Vapon tietovirtojen hallintaan kehitetty Dataflow-palvelu on arvioitu Suomessa ainutlaatuisiksi.

"CGI on ensimmäinen yritys, joka pystyy vastaamaan tarpeeseemme ja tarjoaa meille tietovirroista huolehtimisen kokonaispalveluna. Tätä ennen integraatiot ja ydintiedon hallintapalvelut on Suomessa pitänyt hankkia erillisinä palveluina ilman kokonaisvastuuta tiedon eheydestä ja hyödynnettävyydestä", arvioi Vapon tietohallintojohtajan **Antti Kleemola** sopimuksen taustoja.

LYHYET



CGI toteuttaa Raisio Oyj:lle Suomen ensimmäisen SAP S/4 HANA -ratkaisun.



TAMPERE alkaa kehittää liikenteen reaaliaikaista kokonaiskuvaa CGI:n mallilla, jossa bussit valjastetaan sensoreiksi IoT-periaatteella.



PERUSTIMME uuden asiakaspalveluyksikön Lahteen ja rekrytoimme uusia osaajia.



CGI SUOMI sai kolmatta kertaa huipputyöpaikojen Top Employer -sertifikaatin.

1. Briiffi

- Asiaksbriiffi
- Q&A-sessio

2. Bootcamp

- Priorisoidaan tehtävät asiat
- Valitaan prototyyppityökalu
- Valitaan kokoluokka
- Käydään läpi valitut tehtävänkulut ja tärkeimpien näyttöjen sisällöt
- Käydään läpi visuaaliset ohjenuorat
- Hahmotellaan alustavia käyttöliittymiä

3. Laatiminen & iterointi

- CGI laatii prototyyppiversioita
- Asiakkaan mahdollista kommentoida ja seuraamista varten
- Iteroidaan tiiviisti asiakkaan kanssa tapaamisissa
- (Voidaan testata loppukäyttäjillä erillisenä palveluna)

4. Jatko

- Sopiminen jatkotöistä

Digitaalisten palvelujen

PROTOTYPE FACTORY

Prototype Factory on CGI Service Design Studion uusi, ketteräksi tuotettu palvelu ratkaisu- ja palveluinnovaatioiden testaamiseen.

Design Studion suunnittelijat laativat vuorovaihteisia prototyyppejä tiiviissä yhteis-

työssä ja samassa tilassa asiakkaiden sekä loppukäyttäjien kanssa.

Prototyypointi visualisoi ideat sekä paljastaa niiden käytännön toimivuuden ja hyödyt erittäin nopeasti. Ideoista päästään konkretiaan jopa viikossa! ●

Lisätietoa

Markku Myllylahti
040 172 1001
markku.myllylahti
@cgi.com

www.cgi.fi/prototype-factory

CGI DATAFLOW SERVICE

CGI on ensimmäisenä Suomessa kehittänyt tietovirta-palvelun digitalisaation edelläkävijöille. Palvelussa CGI ottaa vastuun kaikista organisaatiosi ydinjärjestelmistä ja niiden tietosisällöistä.

CGI Dataflow Service huolehtii sovellusten integroinnista ja suorituskyvystä, auttaa yhtenäistämään nykyisten sovellusten tiedot uusien palvelujen tarpeisiin sekä huolehtii sovellusten välisten tietovirtojen ja koko yrityksen ydintiedon sisällöstä ja laadusta.

Näin järjestelmien välillä yhteydet pelaavat ja liikkuva tieto on eheää, yhdenmukaista ja ajantasaista. Samalla vapautat resursseja liiketoiminnan uudistamiseen ja digitaalisten palvelujen kehittämiseen. ●

Lisätietoa

Jani Petäkoski
040 172 1636
jani.petakoski
@cgi.com

www.cgi.fi/tietovirtapalvelut

SAP S/4HANA Assessment Service

Mietityttääkö siirtyminen SAP S/4HANA -ympäristöön?

CGI:n Assessment Service on ketterä kartoitus- ja hyötyanalyysi ympäristön käyttöönotosta sekä sen tuomista teknisistä ja strategisista muutoksista.

Huolellisen kartoituksen ja hyötyanalyysin avulla CGI vähentää asiakkaan riskiä ja ennakoii siirtymisen vaiheita. Tällä tavoin voimme tarjota organisaatiollesi juuri oikean tavan edetä S/4HANAn käyttöön-otossa. ●

Lisätietoa

Timo Grönqvist
0400 858 270
Timo.gronqvist
@cgi.com

www.cgi.fi/toiminnan-ohjaus/sap-s4hana

Robottiikka liiketoiminnan tukena

Robottiikka yhdistettynä muihin kehitysmenetelmiin auttaa liiketoiminnan tehostuksessa.

TEKSTI JAAKKO LIIKANEN | KUVA CGI

Mitä robottiikka IT-alalla tarkoittaa, Kari Natunen?

Meille kyse on lähinnä ohjelmistoista, puhumme softaan upotetuista roboteista.

Mikä on robottiikan ja testausautomaation ero?

Ohjelmistorobotti on ikään kuin työläinen, joka työskentelee tietojärjestelmässä sovelluksena. Testausautomaatio puolestaan varmistaa, että järjestelmät toimivat suunnitellulla tavalla. Mekanismeissa on samankaltaisuutta, sillä robottiikan alustat tulevat testausautomaation puolelta.

Mistä ohjelmistorobottiikan hyödyt tulevat?

Ihmisen korvaa tietyissä tehtävissä virheettömästi 24 tuntia vuorokaudessa ympäri vuoden työskentelevä robotti, joka pystyy liittämään tehtäviinsä esimerkiksi erilaista analytiikkaa. Kaikkiaan työkustannukset laskevat, laatu paranee ja myös tehtävien läpimenoaikoja pystytään tarkkailemaan aiempaa paremmin. Automatisoitavissa ovat vaikkapa datan kerääminen useista tietojärjestelmistä ja niiden sijoittaminen yhteen toisaalle. Myös monien läheteiden käsittely sekä rutiinomaisten päätösten teko ovat helposti automatisoitavissa. Ja vaikka huoli ihmisiltä töitä vievästä automatiikasta on osin tottakin, vapauttaa mekaanisesti toistettavan työn siirtyminen roboteille ihmisten työaika vaativampiin tehtäviin.

Millaisia kustannuksia robottiikkaan panostamisessa on?

Alkuun voi päästä pienelläkin panostuksella. Mutta digitalisaation muokatessa voimakkaasti tuotannollisia arvoketjuja pitää organisaatioissa pohtia sitä, miten juuri robottiikka voisi niitä auttaa.

Millaisen ohjeen antaisit robottiikkaa kaipaavalle tietohallintojohtajalle?

Tässäkin on huomioitava nimenomaan laajempi digitaalisuus. Pöhdittäväksi voi tulla myös se, onko jotain vanhaa toiminnallista tapaa enää järkevää uudistaa vai pitäisikö toimintaa muotoilla joltain osin uusiksi. Sillä liiketoiminnat kaipaavat IT:itä digitalisaatiossa ennen muuta pro-aktiivista roolia. Tietohallinnon pitää pystyä esittelemään liiketoiminnolle uusia mahdollisuuksia, eikä vain reagoida juuri kyseisen hetken tarpeisiin.

Mitä CGI:llä on robottiikassa ja digitalisaatiossa asiakkailleen tarjota?

Muun muassa workshop-tyyppisiä palveluja, robottiikka-alustoja sekä robottiikkaan liittyvää ulkoistuspalvelua. Laajemmin ajatellen tutkimme ja konseptuimme Digital Spark -ajatuskiihdyttämössämme digitalisaation roolia asiakkaidemme liiketoimintojen kehittämisessä. Voi näet olla, että kun organisaation nykytila ja uudistumiselle asetetut tavoitteet on tarkkaan selvitetty, ei kyse olekaan vain robottiikasta. Etenemme sitten asia kerrallaan ja tarkastelemme, millainen toiminnan kehitysmenetelmien yhdistelmä auttaisi parhaiten liiketoiminnan tehostuksessa. ●

Kari Natunen
johtaja,
robottiikkapalvelut, CGI

BITTI X PUTAALTA digirevoluutioon

Tekesin Sivonen uskoo yhteistyöhön, jossa ovat mukana kunnat, kansalaiset, start-upit ja suuret IT-talot.

TEKSTI PEKKA VÄNTTINEN | KUVAT JARI HÄRKÖNEN

”Tämä maa on surkeassa kunnossa. Sellaiseksi en sitä lapsilleni ja tuleville sukupolville jätä”, paukuttaa **Pekka Sivonen**, tuore Tekesin oma Iso D, digitalisaation strategioista ja ohjelmista vastaava johtaja – talon ”digijätkä”, kuten hän asian ilmaisee. Sivonen on samalla palkattu Tekesin muutosjohtajaksi, instituution ajanmukaistajaksi. Ja digitaalisuus, se on piiska hänen kädessään.

”Suomi nukahti kollektiiviseen narkolepsiaan, ajoi lumi-penkkaan hyvien aikojen tuudittamana. Jotta se saataisiin takaisin tielle, joudumme herättelemään sitä toimialoitain, kunnittain, kaupungeittain. Siihen savottaan kutsun mukaan kaikki kansalaiset.”

Tekes on viipaloinut itsensä kolmeen lohkokoon, mutta rahoista kuluu 80 prosenttia kaikkeen mitä digitaaliseksi kutsutaan. Sivonen on siis paljon vartijana.

Ulkomaiset arvioijat rankkaavat Suomen innovatiivisuudeltaan ja koulutustasoltaan maailman ykköseksi. Sama sija lohkeaa myös silloin, kun arvioidaan kansalaisten luottamusta viranomaisiin ja yhteiskunnan toimivuuteen. Hopeaa tulee start-up-ekosysteemistä ja pistesijoilla ollaan hyvinvointiyhteiskunnan kriteereillä.

Mutta potentiaali ja edellytykset eivät toteudu tuloksina. Suomi ei realisoitu.

Euroalueella kasvu on toiseksi hitainta. Investoinneissa sijaluku on 62. Vuodessa kuluu 20 miljardia sairaiden hoitoon, ei terveyden edistämiseen.

”Luvuista on tehtävissä vain yksi päätelmä: näin ei voi jatkua. On pakko muuttaa systeemiä, jolla tämä maa toimii”, sanoo Sivonen ja antaa esimerkin.

”Muutamme tulkintaa hankintamenettelylaista siten, että innovaatioista saa bonuksia ja esimerkiksi hackathoneja voi käyttää hankintakanavana. Julkiset hankinnat ovat polttoainetta digirevoluutiolle. Näytämme innovaatioiden synnyn ja luomme uutta agendaa.” →

11

hackathonia.

150

teollisen internetin konseptia.



Tekesin digijohtaja Sivosella on kokemusta innovaatioyhteistyöstä. Seuraavaksi hän haluaa tiivimmin mukaan myös kansalaiset ja suuret yritykset.

Tavoitteena on maailman digitaalisen kansalaisyhteiskunta. Digitaalinen Suomi. Sen saavuttaminen vaatii uutta lähtöä ja näkökulman palauttamista kuluttajaan ja käyttäjään. Sivosen kielikuvalla ilmaisten, strategiapaperit ovat olleet kuin kiipeilyseiniä, joiden ensiaskelmat ovat olleet liian korkealla.

On ponnistettava alemmaksi.

"Uutta kansalaisyhteiskuntaa rakennettaessa on otettava ihminen, subjekti, mukaan heti alussa ja asetettava hänet keskiöön. Terveydenhuollon yksikkökoko ei ole viisi tai kahdeksantoista aluetta, vaan 5,5 miljoonaa kansalaista", Sivosen toteaa.

Alustatalous katalyyttinä

Lopulta kyse on paljon muustakin kuin digitalisaatiosta. Ison pyörän pyörähdyksessä muuttuvat niin julkisen palvelun asema kuin yritysten toimintatavat. Suurimpia lienevät silti sosiaaliset vaikutukset – kansalaisesta tulee Kuningas. Häntä koskeva tieto (My Data) on yksin hänen hallussaan, suojattuna (Blockchain) ja hänen käytettävissään.

Ihan aluksi Pekka Sivonen kehottaa lopettamaan voivottelun.

"Seuraavan kahdenkymmenen vuoden aikana yli puolet tuntemistamme työpaikoista häviää. Hyväksytään tämä ja lähdetään johtamaan muutosta niillä vahvoilla resursseilla, joita meillä on. Muutoksen kanssa elämisestä, proaktiivisuudesta, pitää tehdä kansallinen voimavara."

Perusteluiksi löytyy jälleen tilastoja. Vuonna 2015 valtaosa globaalisti hyvää tulosta tehneistä yrityksistä on markkinatulokkaita, uusia internet-talouden lapsia. On alusta, eikä muuta. Maailman suurin sisällöntuottaja Facebook, ei yhtään toimittajaa. Airbnb, ei yhtään hotellihuonetta. Uber, ei yhtään taksia. Joidenkin ennusteiden mukaan vuonna 2025 alustatalouden osuus maailman taloudesta on puolet. Tuolloin mobiilidatan määrän arvioidaan olevan viisisataakertainen nykyiseen verrattuna.

Huolestuttavasti Euroopan osuus uudesta alustataloudesta on vain viitisen prosenttia. Loppu on amerikkalaisten käsissä, Japanikin on täysin ulkona. Miten sitten saada Suomi vankkureille? Ei aina-

kaan perinteisillä työryhmillä, strategioilla ja budjettikiirroilla, silloin teknologiat ja bisnesmallit ovat jo syntyneet muualla.

Palataan yksittäisiin kansalaisiin. Myyminen Pihtiputaan mummo on jo päivitetty bloggaavaksi Bittiputaan mummoksi. Seuraavaksi on aika "voimaannuttaa" kansalaisia askelta pitemmälle. Keinona muun muassa yritysmaailmassa suosituiksi kasvaneet *hackathonit*. Suunnitelmissa on satakunta sellaista ympäri Suomen.

"Näissä kehittäjätahtumissa näytämme konkreettisesti, kuinka innovaatio syntyy. Mutta jos esimerkiksi mietimme palvelujen järjestämistä, niin asia havainnollistuu. Se on digitalisaation jalkauttamista. Halpa ja ketterä tapa kokeilla yrityksen ja erehdyksen kautta ideoita, joista muutama voi aina möyhiä eteenpäin."

Sivonen sanoo olleensa mukana järjestämässä vuodessa yksitoista *hackathonia*, tuloksena 150 teollisen internetin konseptia, kaksinumeroinen määrä tuotteita ja useita patentteja. Sivosen sloganilla – *idea is king, execution is King Kong!*



"On hypättävä kylmään veteen, kokeiltava asioita. Jos homma ei toimi, on yritettävä uudelleen."

Yrityksiltä vaaditaan hyppy kylmään veteen

Kvartaaliuuneen uinahtaneille yrityksille Sivonen suosittelee nopeaa herätystä. Kyse ei kuitenkaan ole päättömästä säntäilystä, vaan arjen ketteryyden kehittämisestä yhdistettynä uuden horisontin avaamiseen.

"On rakennettava kolme horisonttia – lähitulevaisuuteen, hieman pidemmälle ja usvaisempaan, ja sitten niin kauas, että ei voi kuin arvailla. On hypättävä kylmään veteen, kokeiltava asioita. Jos homma ei toimi, on yritettävä uudelleen. Se on ainoa keino mennä eteenpäin."

"Sävärit" hän sanoo saaneensa **Michael Porterin** arvoketjuteorian päivittymisestä. Harvardin professorin 80-luvun kaavassa tuotteen arvo kasvaa jokaisessa jalostusasteessa. Jatkossa kyse on enemmän systeemisistä liiketoimintamalleista, designista, palvelumuotoilusta, markkinoinnista. On ymmärrettävä käyttäytymistieteitä.

Niissä suomalaisilla on opittavaa. Sivonen haluaakin kutsua maailman kylään, tehdä Suomesta laboratorion, jossa testata alustatalouden malleja. Avoimuus on voittamisen konsepti.

Mitä tulevaisuus sitten merkitsee yrityksille? Resepti on yllättävänkin perusomainen: yhteistyötä.

Suomessa on käynnistettävä kehitys, jossa isot ja pienet yritykset tekevät yhdessä asioita. Esimerkiksi start-upien pitkin peltoja oleva osaaminen on kytkettävä suurempiin IT-yrityksiin, joilla on vientikanavat olemassa.

Sivonen heiluu fläppitaululla kuin kapellimestari. Keskelle piirtyy iso ympyrä, iso IT-yritys. Sitä piirittävät pienemmät pallukat, start-upit. Reunalla on laatikko markkeeraamassa tutkimuslaitoksia ja yliopistoja.

"Meidän on tarjottava hyvät edellytykset paitsi start-up-yritysten perustamiseen, rahoittamiseen ja tuotteiden kuntoonlaittoon myös yhteistyön kehittämiseen. Isoilla firmoilla on tärkeä rooli esimerkiksi Go To Market -kumppanina. Yhteinen matka alustatalouden markkinoille voi alkaa. Tällä kuviolla tämä maa pelastuu." ●

"On rakennettava kolme horisonttia – lähitulevaisuuteen, hieman pidemmälle ja usvaisempaan, ja sitten niin kauas, että ei voi kuin arvailla."



"Todella hyvä juttu"

Timanttista osaamista, hyvä tuotekonsepti ja siihen kova luotto ja usko. Sekä tietenkin runsaasti rohkeutta. Vuonna 2014 toimintansa käynnistänyt EEE Innovations lienee klassinen start-up.

Jarmo Leinolle, primus motorille hyppy oli melkoinen. Takana oli neljätoista vuotta kansainvälisen yrityksen palveluksessa, tutkimuspäällikkönä ja johtoryhmän jäsenenä. Tiimit olivat niin Kiinassa kuin Englannissa.

Nyt kasassa on neljän hengen porukka, joista vain Leino primus motorina on päätoiminen. Muut ovat osin vielä muidenkin palkkalistoilla. Varsinaista rahoitusta odotellaan.

Mutta isoja askelia on jo otettu. Ensimmäinen otettiin puhelin käteen.

"Otimme yhteyttä CGI:hin noin vuosi sitten ja kävimme esittelemässä juttumme. Ja kun Tampereelle syntyi tämä projekti, se oli luonteva aloitus yhteistyölle. Rakennamme nyt yhdessä pilottia", kertoo Leino.

EEE Innovationsin etuliitteenä olevat kolme kirjainta viittaavat useaanakin englanninkieliseen sanaan... environment, energy, efficiency. Niistä kaikista on kyse myös Tampereella.

Valmisteilla on järjestelmä, jossa tien liikkautta on mahdollista

analysoida ainoastaan ajoneuvoja käyttäen. Ylimääräisiä laitteita ei tarvita, kuten ei myöskään kuljettajan toimenpiteitä. Konkreettiset tulokset ovat nähtävillä ensi keväänä.

Mutta jatkoakin seurannee.

"Yhteistyö CGI:n kanssa on ollut meille todella hyvä juttu. Se merkitsee rahoitusta sekä teknistä tukea. Ja hieman pitemmällä aikavälillä myös tuotteistamista, kaupallistamista, jopa kansainvälisten markkinoiden avautumista."

Mikä parasta, isommassa kuvassa kyseessä on myös laajempi verkostoituminen. Kolmantena tahona taustalla vaikuttaa VTT ja sen useat patentit, jotka nyt ovat realisoitumassa. Verovaroin kustannetut määrärahat eivät ole menneet hukkaan.



HSL:n hackathon Viikissä

REITTIOPAS ON KEHITTYVÄ SÄHKÖPÄIMEN

Viikki sähköistyi opiskelijoiden, ammattikoodareiden ja käytettävyyssuunnittelijoiden rynnätessä digitaali-
laitumelle testaamaan joukkoliikenteeseen liittyviä
ideoitaan. CGI oli mukana sponsorina ja mentorina,
sillä nykyinen reittiopas on yhtiön käsialaa.

TEKSTI JAAKKO LIIKANEN JA MIKA VUORIO | KUVAT HANNA LINNAKKO

Helsingin seudun liikenteen (HSL) reittiopas uudistetaan vuoden 2016 loppuun mennessä valtakunnalliseksi ja reaaliaikaiseksi. CGI on mukana myös uuden reittioppaan kehittämisessä. Helsingin yliopiston Viikin kampuksella toukokuun lopussa järjestetty innovaatio- ja koodaustapahtuma oli tärkeä osa tätä prosessia.

Biokemiasta ja koetilansa lehmistä tunnetulle Viikin kampukselle kokoontui yli 50 innokasta palvelukehittäjää ideoimaan joukkoliikenteen huomista.

Reittioppaan uudistamisessa avainsana on avoimuus – kuten se on ollut alusta saakka. Reittioppaan rajapintoja ovat vuosien saatossa hyödyntäneet useat sadat erilaiset sovellukset.

Tällä kertaa hackathonin voittajaksi suoriutui viiden naisen koodaama Stop 2.0 -palvelu. Voittajatiimin sovelluksen todettiin olevan hyödyllinen sekä matkustajille että kuljettajille. Sen avulla esimerkiksi näkövammaisten olisi helppo viestittää kuljettajalle, milloin haluaa nousta bussiin tai sieltä pois.

CGI on kehittämässä kansalaisten elämää helpottavia ratkaisuja lukuisissa kaupungeissa Suomessa ja maailmalla, joista Reittiopas on yksi näkyvimmistä esimerkeistä. Seuraava liikenteen innovaatioprojekti alkaa Tampereella, jossa bussit kytketään IoT-sensoreiksi välittämään liikenne- ja kelidataa. ●



Reittioppaan isä Mika Vuorio mentoroi hackathonin tiimejä.

Tällä kertaa hackathonin voittajaksi suoriutui
Stop 2.0
-palvelu.



DIGISILTA TULEVAISUUTEEN

Espoossa 11 000 työntekijän lomakäsittelyn sähköistäminen on tuonut säästöjä niin ajassa, rahassa kuin paperissa. Oman digiagendansa koonnut kaupunki aikoo jatkossakin panostaa digitalisointiin.

TEKSTI ARI RYTSY | KUVA JARI HÄRKÖNEN



Automatisaatio ja robotisaatio kiihdytyskaistalla

Paljon puhuttu digitalisaatio ja sen hyödyt konkretisoituvat erityisen hyvin automaatioissa. Lisäpotkua tuo tällä hetkellä lujaa kiihdyttävä ohjelmistorobotiikka.

Kun toimintamallit läpivalaistaan, tunnistetaan pullonkaulat ja kehittäminen voidaan kohdentaa oikein. Osa soluista avataan toimintamalleja muuttamalla ja toiset automatisoimalla toimintoja. Yhä useammin paras ratkaisu löytyy ketterästä toiminnan kehittämisestä yhdistettynä modernien digityökalujen valjastamiseen.

Siksi olemme kuluneen vuoden sisällä kehittäneet

useita uusia palveluja auttamaan liiketoiminnan käytännön uudistamisessa digitalisaation aikakaudelle. Tuoreimpina esimerkkeinä ovat Big Data Analytics Factory datamassojen murskaamiseen, Prototype Factory ideoiden ketterään konkretisoimiseen sekä ohjelmistorobotiikka ratkaisuna nopeisiin kehitystarpeisiin.

Seuraavissa jutuissa HUS, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi sekä Espoon ja Järvenpään kaupungit kertovat saavuttamistaan tehokkuusloikista, kun asioita on tehty uudella tavalla ja uutta teknologiaa oikein hyödyntämällä.

Työntekijöiden loma- ja poissaolohakemusten käsittely sekä pikapalkkiomenettely ovat suurten volyymien toimintaa.

Niiden digitalisointi sai alkunsa uusien tehostamismahdollisuuksien oivaltamisesta. Vanhassa mallissa Espoon kaupungin koko henkilöstö osallistui loma- ja poissaolokäsittelyn lomakkeiden tallentamiseen, kopiointiin, tulostamiseen, sähköpostikäsittelyyn ja arkistointiin. Siksi jo parin minuutin parannuksen prosessin eri vaiheissa ymmärrettiin tuovan merkittävää säästöä henkilöstön työpanoksessa.

”Nyt työntekijät pystyvät jättämään hakemuksen sähköisesti sekä tarkistamaan järjestelmästä jäljellä olevat lomapäivänsä, aiemmat lomansa ja poissaolonsa. Tämä on vähentänyt huomattavasti henkilöstöhallintoon tulevia soittoja ja kyselyitä”, sanoo Espoon liiketoimintajohtaja **Mauri Suuperko**.

Uuden, CGI:n toimittaman järjestelmän myötä loma- ja poissaolohakemusten käsittelyajat ovat lyhentyneet, ja prosessit näyttävät henkilöstölle sujuvampia ja vähemmän työläinä. Myös tiedon oikeelli-

suus ja reaaliaikaisuus ovat parantuneet. Tietojen digitaalinen arkistointi puolestaan karsii tulostamisen tarvetta. Espoon kaupungin kokoisessa organisaatiossa tämä tarkoittaa noin 300 000 paperiarkin säästöä vuodessa.

”Lomakäsittelyn sähköistämisen tuoman tehostumispotentialin arvioidaan olevan noin 20 henkilötyövuotta. Paremman tuottavuuden lisäksi tällä hankkeella on kestävään kehitykseen liittyviä etuja”, Suuperko korostaa.

Tuottajasta mahdollistajaksi

Lomakäsittelyn digitalisointi perustuu itsepalveluratkaisuun, joka on osa pääkaupunkiseudun kuntien käyttämää CGI:n HIJAT palkka- ja henkilöstöhallintajärjestelmää.

”Lomakäsittelyn sähköistämisen tuoman tehostumispotentialin arvioidaan olevan noin 20 henkilötyövuotta.”

300 000
paperiarkkia
säästöä vuodessa.

Kokonaisuus on hyvä esimerkki kunlallishallinnon toimintojen ja palveluiden onnistuneesta digitalisoinnista. Espoossa kaupungin roolia halutaan kehittää palvelujen järjestäjästä ja tuottajasta uusien innovatiivisten palvelujen mahdollistajaksi ja orkestroijaksi. Käytännön toteutuksessa hyödynnetään tietohallinnon ICT-kumppaneita. Päätelaiteympäristön ja Service Desk -palvelut Espoo ulkoisti CGI:lle kaksi vuotta sitten.

Uusien toimintatapojen löytämiseksi Espoo järjestää säännöllisesti kaikille avoimia #digiespoo-tilaisuuksia. Kehittämistoimenpiteiden löytämisessä ja arvioinnissa hyödynnetään joukkoistamisen keinoja. Esimerkkejä jo käyttöönotetuista kuntalaispalveluista ovat muun muassa terveydenhuollon ajanvaraus- ja omakanta-palvelut, joiden avulla kuntalaiset pystyvät varaamaan vastaanottoaikoja ja tutkimaan omia terveystietojaan.

Suomi innovaatioveturiksi

Suuperkon mielestä Espoon kaupungin digitalisoituminen on parantanut tehokkuutta sekä laatua. Palkka- ja henkilöstö-

hallinnon prosessien digitalisointimahdollisuudet paranevat entisestään, kun ratkaisut siirtyvät entistä laajemmin pilveen SaaS-palveluiksi. IT-palveluntoimittajilta se vaatii kykyä tarjota teknisen ratkaisun lisäksi valmiit prosessit asiakkaiden siirtymiseen inhouse-ratkaisuista SaaS-palveluihin sekä mobiiliratkaisujen käyttöön.

Suurella kuvassa tulevaisuuden Espoo haluaa paremman asiakaspalvelun ja tehokkaampien sisäisten toimintojen ohella luoda elinkeinoelämää hyödyntäviä digitaalisia ratkaisuja. Avointen rajapintojen merkitys korostuu. Yhteyksiensä puolesta kaupunki on hyvässä asemassa, sillä sen kahdennetusta kuituverkosta saisi jopa suoran pääsyn Otaniemen solmukohtaan kautta maailmalle.

”Suomi on hyvä maa globaaleille IT-toimijoille julkishallinnon palveluiden pilottikohteena. Tällaisia julkispalvelujen kehitysnovaatioita toivoisin näkeväni Suomessa lisää. Kyseiset yritykset hyötyisivät siitä markkinointimielessä. Kansallisesti se puolestaan toisi koko yhteiskunnalle uusia digitaalisia mahdollisuuksia, Suuperko visioi. ●

Sähköinen rekisteröinti **RÄJÄYTTI PANKIN**

Trafin sähköinen rekisteröintipalvelu ylsi puolessa vuodessa miljoonavolyymiin. Verkko alkaa olla rekisteröinnin pääkanava. Muutoksen nopeus on ennätysluokkaa.

TEKSTI JA KUVAT ANTTI KIRVES

Ajoneuvon voi rekisteröidä koska tahansa kotikoneella tai vaikka kännykällä 60 prosenttia halvemmalla kuin konttorissa. Ei ihme, että sähköinen rekisteröinti on lyönyt itsensä läpi.

Viime vuonna ajoneuvorekisteröintien kokonaisvolyymi oli 2,2 miljoonaa. Vielä joulukuussa, juuri kun Liikenteen turvallisuusviraston eli Trafin sähköinen rekisteröintipalvelu oli otettu käyttöön, rekisteröinneistä tehtiin sähköisesti 20 prosenttia, katsastusasemilla puolet ja loput autokaupoissa. Nyt sähköisesti tehdään jo 45 prosenttia rekisteröinneistä.

”Tavoitteenamme on 10 miljoonan euron säästöt vuodessa. Siihen ei päästä vielä ensi vuonna, mutta ehkä jo 2018 päästään”, sanoo toimialajohtaja **Olli Lindroos** Trafista.

Trafi uudisti koko viranomaisen ja vakuutusyhtiöiden välisen toimintakonseptin prosesseineen yhdeksi palveluksi ja kehitti oman kertakäyttövarmenteensakin.

Liikennevakuutuksen ja rekisteröinnin yhdistävä palvelu on Trafille digitalisaation kärkihanke. Tavoitteena oli helppo, edullinen ja luotettava verkkopalvelu nyt ja jatkossa.

Sähköinen palvelu myös säästää paperia. Paperisen otteenkin edelleen halutessaan saa, mutta enää sitä ei vaadita. Ulkomailta paperiote pitää autossa yhä olla.

”Kun rekisteröinti on integroitu vakuustapahtumaan, asiakas ei tarvitse kahta erillistä palvelua. Asian hoitaminen on suoraviivaisempaa. Autojen rekisteröinti oli aiemmin niin vaikeaa, että meillä oli siihen kaksi paksua A4-mapillista ohjeita”, Lindroos nauraa.

Kumppanien kanssa

Kaikki Trafin rekisteröinnin ja verotuksen volyymipalvelut ovat nyt netissä. Rekisteröinnin voi tehdä kokonaan myös vakuutusyhtiön palveluissa.

”Etenkin nuoremmille on itsestään selvää, että tällaiset perusvolyymipalvelut hoiduvat netissä. Viranomaispalveluilla ei ole itseisarvoa. Jos ne toteutetaan siellä missä ihmiset asioivat muutenkin ja integroidaan muun palvelun kylkeen lisäarvopalveluksi, ne toimivat kustannustehokkaammin”, Lindroos sanoo.

Järjestelmä on Lindroosin mukaan ainutlaatuinen maailmassa. Ainutlaatuista on myös näin tiivis yhteistyö yksityisen sektorin ja rekisteröintiviranomaisen välillä.

”Maailma muuttuu ja Suomi on niin pieni kerho, että kaikkien pitää puhaltua yhteen hiileen. Entisenkaltaisiin julkisiin palveluihin ei enää ole varaa. Tarvitaan uusia toimintamalleja. Meiltä ei tarvita kaikkea osaamista, vaan sitä voidaan hakea kumppaneilta.”

Vakuutusyhtiöt olivat Lindroosin mielestä luonteva kumppanivalinta. Samat tiedot, jotka kerätään liikennevakuutusta varten, tarvitaan myös viranomaisrekisteriin. CGI rakensi ajoneuvorekisteröinnin ydinjärjestelmän ja tuotti rajapintaratkaisuja, jotka yhdistävät vakuutusyhtiöiden järjestelmät ajoneuvorekisteriin.

”Yksin tällaisia toimintamalleja ei pysty uudistamaan. Pitää olla alusta asti hyvät kumppanuussuhteet. Henkilökohtaiselle palvelulle on edelleen kysyntää ja kaikki kumppanit ovat meille tärkeitä, mutta volyymiheilahtelut ovat niin isot, että perinteisiä palveluita ei enää voi entisellä teholla tukea.”

”Yksin tällaisia toimintamalleja ei pysty uudistamaan. Pitää olla alusta asti hyvät kumppanuussuhteet.”

Viime vuonna ajoneuvorekisteröintien kokonaisvolyymi oli 2,2 miljoonaa.

Viranomainen voi olla aktiivinen

Lindroos listaa tärkeimmät asiat hankkeen onnistuneeseen läpivientiin: asiakkaan tarpeen ymmärtäminen, kustannustietoisuus, kumppanuus.

”Nyky päivän esimies ei pärjää käske-korjaa-kontrolloi-mentaliteetilla, eikä pärjää viranomaisenaan. Ei riitä todeta, että ’näin on aina tehty’. Joku ajaa oikealta ohi ja sanoo, että ’teitä ei muuten enää tarvita tässä pelissä ollenkaan’”, Lindroos sanoo.

Trafilla asiakaslähtöisen viranomaistoinnin edelläkävijyys on kirjattu strategiaan.

”Julkinen sektori voi puolustaa paikkaansa vain niin, ettei se yritä tehdä itsestään kauhean tärkeää ja tarpeellista. Tämä on vähän sellaista uudenlaista, aktiivista viranomaisuutta.”

Jatkokuvioita mietitään kumppanien kanssa. Lindroosilla visioita riittää.

”Miksi rekisteröinnin pitäisi ylipäänsä olla viranomaistoiminto? Voisiko yksityinen sektori tuottaa palvelun?” ●



SANA hallussa

Digitaalinen sanelu mullisti HUS-Servisillä niin tulokset, prosessit kuin työhyvinvoinnin. Seuraava askel on puheentunnistus – eikä matka siihen pysähdy.

TEKSTI JA KUVAT ANTTI KIRVES

Helsingin Pitäjänmäellä kuuluu jatkuva rapina, kun sadat sormet naputtavat lääkärin saneluja tekstitiedostoiksi Suomen suurimmassa päivystyspurkupisteessä. Kiirettä pitää, sillä vuodessa saneluja kertyy melkein kaksi miljoonaa.

”Erikoissairaanhoito on päivystyksellistä ja sanelut täytyy voida purkaa ympäri vuorokauden. Meillä 60 henkeä purkaa tekstejä jatkuvana kolmivuorotyönä”, sanoo HUS-Servisin tekstinkäsittelystä ja digisanelusta vastaava palvelupääällikkö **Jari Simonen**.

Kun Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri siirtyi digisaneluun, toimintaprosessi mullistui. Satojen ihmisten työrooli ja -tavat muutuivat. Sanelujen tuottamisesta ja purkamisesta tuli paikasta riippumaton.

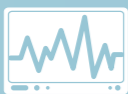
Nykyisin lääkäri tekee sanelunsa mobiililaitteeseen, josta äänitiedosto siirtyy verkossa tekstinkäsittelijöille. Puretut tekstit välitetään verkossa tietojärjes-

telmään ja Kansallisen Terveysarkiston Omakanta-palvelun kautta edelleen potilaalle.

Simonen on johtanut digitalisaatiohanketta sen alusta asti. Digitalisaatio on hänen mukaansa selvästi parantanut niin kustannustehokkuutta, tuottavuutta kuin asiakastytyväisyyttäkin. Samalla se on tehostanut tuotannon ohjausta, seuranta, mittamista ja raportointia. Erityisesti hän iloitsee siitä, että vaikka muutoksia on ollut paljon, työhyvinvointikin on parantunut.

”Teknologiaa pitää uskaltaa käyttää hyväksi. Jos prosessi säilyy entisenä ja teknologia vain otetaan sen päälle, investoinnista ja muutoksesta saadut hyödyt jäävät käyttämättä”, Simonen sanoo.

Kiireellisimpien sanelujen pitää olla valmiina alle kahdessa tunnissa. Niitä on HUS-Servisillä yli 600 000 vuosittain. Viime vuonna HUSin lääkäri sai kiire-sanelunsa tekstiksi keskimäärin vain 17 minuutissa.



”Teknologiaa pitää uskaltaa käyttää hyväksi.”

60
henkeä purkaa
tekstejä jatkuvana
kolmivuorotyönä.

Kiireisimpien
sanelujen pitää
olla valmiina alle
2 tunnissa.

Vapauttavaa hajauttamista

HUS-Servis on liikelaitos, joka tarjoaa muun muassa tekstinkäsittely- ja käännöspalvelut kaikille HUSin lääkäreille ja päivystyspisteille. Yksikön 340 tekstinkäsittelijästä jo yli 150 on valinnut etätönsä.

”Periaatteessa on sama kirjoittaako ihminen toimistolla vai laiturinnokassa kunhan hän tekee sen hyvin ja luotettavasti ja hän itse viihtyy”, Simonen sanoo.

Etätöä auttaa säästämään tilavuok- rissa ja ympäristöpäästöissä. Hajauttaminen on myös riskienhallintaa; vaikka toimistosta katkeaisi kaapeli, etätöläiset pystyvät edelleen purkamaan tekstit.

Simosen mielestä tietoturva ja tietosuoja eivät ole etätönsä ongelmia.

”En yhtään väheksy kyberuhkia, mutta samat uhat koskevat koko organisaatiota ja tietoturvamme on hyvällä tasolla. Tietosuojaan taas liittyy ihminen ja inhimillinen riski on olemassa kaikessa toiminnassa. Työntekijämme ovat hyvin vastuullisia ja luottamuksen arvoisia.”

Puheentunnistus tulee

Seuraava kehitysaskel digisanelussa on puheentunnistus, jota HUS-Servis on jo pilotoinut.

”Puheentunnistus on osoittautunut selvästi tehokkaammaksi kuin äänitiedoston avaaminen, kuunteleminen ja kirjoittaminen. Siihen suuntaan mennään mahdollisimman pian. Pystymme parantamaan yksikköme tuottavuutta teknologian avulla.”

Teknologia muuttuu nopeasti ja tarjoaa terveydenhuollolle uusia mahdollisuuksia. Viidessä vuodessa puheentunnistuskin voi olla jo vanhaa teknologiaa.

HUS-Servisin vauhtikaan ei hiivu. Simonen visioi jo seuraavia teknologioita sekä hankkeita, joissa on mukana muitakin kuin HUS.

”Älyhoito, etähoito, itsehoito, big data... Siihen suuntaan rohkeasti lähtevät suomalaiset terveydenhoitoalan yritykset ovat voittajia tulevaisuudessa”, Simonen vihjaa. ●

ENEMMÄN AIKAA asiakkaalle

Kotimainen innovaatio auttaa Järvenpäästä optimoimaan kaupungin kotihoitoa.

TEKSTI JA KUVAT ANTTI KIRVES

Järvenpään kaupunki on tänä vuonna ottanut kotihoidossa käyttöönsä Pegasos Mukana -järjestelmän optimointiratkaisun, CGI:n suomalaisen innovaation, joka automatisoi mobiililyöntöjä.

”Optimointi on vapauttanut työaikaa etenkin suunnittelusta ja siirtymisistä. Aikaa on saatu lisää tärkeimpään eli hoitotyöhön. Samalla asiakastyöväisyys on kasvanut ja työssä viihdytään entistä paremmin”, sanoo Järvenpään kaupungin koti- ja erityisasumisen johtaja **Johanna Sinkkonen**.

Kaupungin kotihoitotyössä on noin 330 asiakasta ja käyntejä 600 vuorokaudessa. Sinkkosen mukaan välitöntä työaikaa on lähes 60 prosenttia kokonaistyöajasta, joillakin alueilla jopa 70 prosenttia.

”Hyvä työn suunnittelu ja organisointi yhdistettynä Mukana-optimoinnin tuomiin apuvälineisiin ovat olleet tässä tukena. Kaupunki on saanut merkittäviä säästöjä viime vuosien aikana. Optimointi on vapauttanut henkilöstöresursseja huomattavasti ja vähentänyt inhimillisen erehtymisen mahdollisuutta.”

Teknologia tulee hoiva-alalle

Järvenpäässä ikääntyminen on alueen muita kuntia voimakkaampaa, vaikka kaupunki vetää väkeä ja perheitä ja sijaitsee lähellä Helsinkiä.

”Meillä on vuosia etsitty hoivapalveluverkosta ratkaisuja siihen, että ikäihmiset pysyisivät terveinä, hyvinvoivina ja omatoimisina mahdollisimman pitkään. Samalla on kehitetty kustannustehokkuutta ja palvelujen oikeanlaista kohdentumista”, Sinkkonen sanoo.

Kaupunki on ennakkoluulottomasti pyrkinyt madaltamaan ikääntyvien kynnystä ottaa uutta teknologiaa käyttöön.

Järvenpää on Sinkkosen mielestä ollut digitalisaatiossa edelläkävijä moneen

muuhun kaupunkiin nähden. Esimerkkejä tästä ovat hyvinvointiteknologian lainaamo, josta kuntalaiset voivat lainata laitteita kotiin kokeiltavaksi sekä tablettien ja älypuhelinvertaistukiohjaajat, jotka opastavat ja rohkaisevat senioreita teknologian käyttöön.

”Teknologia tulee hoiva-alalle. Ennen pitkää ikääntyneillä itsellään on käytössä teknologiaa, ja haluaisin varmistaa, että he uskaltavat ja osaavat sitä myös käyttää. Ei teknologia suoranaisesti ihmis-



”Liikaa pelätään sitä, mitä teknologia vie. Enemmän pitäisi miettiä, mitä se tuo.”

tä koskaan korvaa, ei ainakaan vielä tällä hetkellä saatavilla oleva teknologia. Mutta se helpottaa asioita, joita aiemmin tehtiin vähän hankalammalla tavalla.”

Järvenpäässä Mukana-ratkaisuun on yhdistetty avaimettomuus kotihoidossa, jolloin työntekijä voi aamulla lähteä kotoa suoraan käynnille ja iltapäivällä suoraan käynneiltä kotiin. Toimisto-aika on vähentynyt huomattavasti, samoin kuin ajoaika ja -kilometrit.

Mukana optimoi kotikäynnit kaupungin terveydenhuollon määrittämän tärkeysjärjestyksen mukaan. Välillinen työaika on vaihtunut vuorovaikutukseksi asiakkaan kanssa.

”Kotihoito on kuin palapeli, joka rakentuu joka päivä uudelleen, kun tulee uusia asiakkaita tai nykyiset ovat kotilomilla tai sairaalassa. Henkilöstönkin pätevyudet ja poissaolot pitää huomioida. Meille on tärkeää, että asiakkaan luona käy mahdollisimman usein sama vastuuhoidtaja. Järjestelmä ottaa tämän ensi huomioon, sitten se katsoo, missä asiakas asuu, ja sitten järjestää vastuuhoidtajien asiakkuudet.”

Ei pelkoa

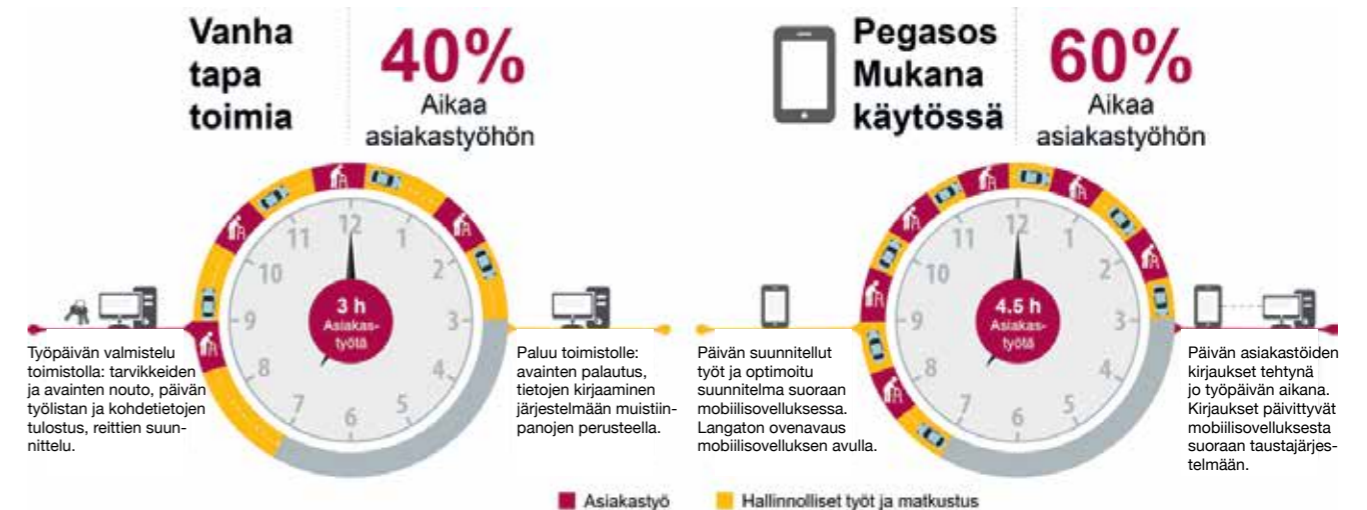
Sinkkosen mielestä digitalisaatio luo uutta ja haastaa ajattelemaan työn tekemistä tuoreilla tavoilla. Kehittämisen hyvässä kierteessä rohkeus kokeilla teknologiaa pienenee. Rakenteiden pitää kuitenkin olla kunnossa ja työ oikein organisoitua, jotta teknologia pystyy vastaamaan tarpeeseen.

”Meillä tehtiin isoja rakenteellisia uudistuksia siinä, miten työtä tehdään, ja siinä, miten työ painottuu. Kun uudistuksiin lisättiin teknologiset välineet, tuottavuutemme kasvoi merkittävästi. Samaan aikaan meillä kasvoivat myös palvelujen laatu sekä asiakkaiden ja henkilöstön tyytyväisyys. Teknologia mahdollisti meille suuren muutoksen.”

Hoiva-alalla lainsäädäntö hidastaa toisinaan teknologian käyttöönottoa. Sinkkonen toivoo rohkeutta teknologia-ajatteluun.

”Liikaa pelätään sitä, mitä teknologia vie. Enemmän pitäisi miettiä, mitä se tuo. On vaikea vielä kuvitellaakaan sitä, minkälaisia mahdollisuuksia sitä kautta voi avautua.” ●

Johanna Sinkkonen





ALOITAMME
Lähtökohtien määrittäminen: aiheet, aikataulu, osallistajat, sidosryhmätreffit suunnittelu.

INNOVOIMME
Parhaiden ideoiden seulonta & sisältöjen innovointi.

TUNNISTAMME
Uusien palvelujen avoin kartoitus & ideointi.

HAHMOTAMME
Innovaatioiden muotoilu testattaviksi palvelukonsepteiksi.

PÄÄTÄMME
Eteneminen konseptien testaamiseen, apuna:
• Prototyyppi
• Proof of Concept
• Big Data Analytiikka
• Hackathon
• Spark Camp
• Aalto-yhteistyö

Digital Spark tuo uutta kipinää liiketoimintaan

Reilun vuoden verran toiminut CGI:n Digital Spark -ajatuskiihdyttämö on lunastanut paikkansa uusien digitaalisten palvelukonseptien kehittäjänä.

Asiakaskokemuksen merkitys korostuu kiihtyvää vauhtia etenevässä digitalisaatiossa. Sen sekä uusien palvelumallien jalostamisessa tarvitaan nopeita, joustavia ja tehokkaita työkaluja, jotka mahdollistavat vikkelat ja kustannustehokkaat kokeiluhankkeet.

Parempaan palveluliiketoimintaan päästään usein mallintamalla prosessin eri vaiheet ja kehittämällä uusia palveluideoita yrityksen tarpeiden ja liiketoiminnan tavoitteiden pohjalta. Apuna voidaan käyttää visualisointia sekä kohderyhmän osallistamista oikeiden menestystekijöiden löytämiseksi.

Digital Sparkin avulla muun muassa Savon Voima on onnistunut tuomaan positiivista viettä palvelujensa digitaaliseen markkinointiin. Seuraavassa jutussa käsitellään tarkemmin Savon Voiman Digital Spark -prosessia sekä peilataan energia-alan kasvanutta muutostarvetta.



Juha Keski-Karhu,
Savon Voima

Innovoinnilla tehoa digitaaliseen markkinointiin

Energia-alan murros on ollut monelle toimijalle kriisin paikka, sillä sen vaikutukset ovat ulottuneet tuotannosta jakeluun ja aina energian käyttämiseen saakka. Osa energiayhtiöistä on lamaanut suurien muutosten edessä, toiset taas ovat lähteneet aktiivisesti etsimään uusia palvelukonsepteja sekä vahvistaneet omia asiakasprosessejaan.

Uuden liiketoiminnan kehittämiseksi Savon Voimassa ryhdyttiin hakemaan parempaa ymmärrystä profiloituneesta digitaalisesta markkinoinnista. Tähän tarpeeseen sopi CGI:n Digital Spark -konsepti, joka lanseerattiin noin reilu vuosi sitten. Ponnahduslautana yhteiselle kehittämishankkeelle toimi aikaisemmin tehty yhteistyö Savon Voiman IT-ratkaisujen parissa.

”Yleinen mielikuva perinteisistä IT-taloista on se, että ne kehittävät pelkästään pitkän elinkaaren omaavia toimialakohdaisia tietojärjestelmiä. Näiden kohdalla puhutaan niin sanotusta hitaasta IT:stä. Me lähdimme CGI:n kanssa toisenlaiseen toimintaan. IT:ssä tehdään monipuolisia kokeiluja nopeasti ja kustannustehokkaasti. Tavoitteena on liiketoiminnan kehittäminen”, kertoo Savon Voiman liiketoimintajohtaja **Juha Keski-Karhu**.

Kohderyhmä mukana kehitystyössä

Yksi Savon Voiman digitaalista markkinointia hyödyntävistä palvelukonsepteista on Aurinkovoimalla-paketti, joka kattaa kaikki asiakkaan tarvitsemat laitteet ja palvelut oman aurinkosähkön tuottamiseen. Kyseisessä energiantuotantomallissa

Savon Voiman asiakas pystyy pienentämään omaa sähkölaskuaan hyödyntämällä talonsa energiankulutuksessa aurinkosähköä ja myymään ylimääräisen energian Savon Voimalle.

”Tällaiset palvelukonseptit osoittavat hyvin, miten suurista muutoksista koko energiantuotannossa on kyse”, Keski-Karhu korostaa.

Digital Sparkissa kehityksen pohjaksi valittiin asiakkaan näkökulma. Alussa Savon Voima ja CGI mallinsivat asiakkaan ostopäätöksen tekemisen vaiheet ja kehittivät palveluideoita asiakkaiden tarpeiden ja liiketoiminnan tavoitteiden pohjalta. Palveluideoiden nopeaa visualisointia seurasi osallistaminen, missä kohderyhmän avulla selvitettiin palvelulle eniten arvoa tuottavat elementit ja potentiaaliset erottumistekijät.

”Digital Sparkin avulla Savon Voima sai konkreettisia ja validoituja palveluelementtejä, joiden avulla tavoitetaan valittu kohderyhmä. Näin heille pystytään tarjoamaan oikeita sisältöjä oikealla hetkellä. Samalla tuotettiin ymmärrystä siitä, miten nämä uudet elementit kytkeytyvät olemassa oleviin järjestelmiin ja työkaluihin”, kertoo CGI:n Lead Designer **Ville Koistinen**.

Oikea kanava, oikea sanoma

Digital Sparkin myötä syntyneistä havainnoista olennaisimmat liittyivät aurinkosähkön soveltuvuuden ja vaikutusten asiakaskohtaiseen arviointiin. Keski-Karhun mukaan konkreettinen ja asiakaskohtainen havainnollistaminen palvelee kaikkein parhaiten aurinkosähköstä kiinnostuneita

Energiayhtiö Savon Voima haki keväällä CGI:n Digital Spark -ajatuskiihdyttämöstä uutta potkua palveluiden markkinointiin sekä asiakaskokemuksen kehittämiseen.

TEKSTI ARI RYTSY | KUVA SAVON VOIMA

Kaikkia asiakkuuksia ei voida niputtaa yhden ja saman kyltin alle.

asiakkaita. Vaikka moni tekee hankintapäätökset rationaalisesti todellisten lukujen perusteella, on joukossa myös niitä, joille esimerkiksi vihreät arvot tai edelläkävijyyys ovat tärkeämpiä. Asiakaspalvelussa ja digitaalisessa markkinoinnissa onkin muistettava, että kaikkia asiakkuuksia ei voida niputtaa yhden ja saman kyltin alle.

”Digitalisaation seurauksena asiakkuus muuttuu. Sama tapahtuu myös yrityksen suhtautumisessa asiakasinformaatioon ja sen hyödyntämiseen. Asiakas on tavoitettava oikea-aikaisesti ja oikeiden kanavien kautta. Muualla tämä on jo arkipäivää, mutta energia-alalla vielä suhteellisen uutta”, pohtii Keski-Karhu.

Digitaalisen markkinoinnin kehittämishankkeen myötä Savon Voima omaksui uusia asiakaskokemuksen kehittämisen menetelmiä, joita on mahdollista käyttää uusien tuotteiden rakentamisessa. Digitalisaation edetessä entistä paremmat asiakaskokemukset tulevat olemaan kilpailuvallti, jolla on merkittävä painoarvo myös energia-alalla.

”Digitalisaatio on osa Savon Voiman tapaa tuottaa asiakkailleen heidän tarvitsemiaan palveluja. Tutkimme aktiivisesti sen mahdollisuuksia arvoketjun kaikissa vaiheissa”, toteaa Keski-Karhu. ●



KUUKAUS
SATOKAUSI

VARHAISKAALI

Keräkaali on ollut Eurovihanneksen 1900-luvulle sisältämien ravintoaineiden ansiosta. Varttalvikaalia miedomman mehukkaampia sekä raheppo amerikkalainen synty raastamalla puokaalia, kaksi porkkanasipulini. Sekoita kasviksastiassa, lisää 0,5-1 dl sitruunan mehu. Mau pippurilla ja ripaus Tarjoa grilliruokien!

Katso resepti: Varhaiskaali-pä



MAUKKAAN RUOAN MESENAATTI

Kun tavoitteena on muuttaa suomalaisten ruokailutottumuksia, tarvitaan laajaa kosketuspintaa ja vaikuttavuutta. Satokausikalenteri valloittaa pian myös suurkeittiöt.

TEKSTI ESA LUOTO | KUVAT HANNA LINNAKKO

Reilut kaksi vuotta sitten Puolustusvoimien upseeri **Samuli Karjula** teki suuren päätöksen. Hän hyppäsi yrittäjäksi. Missiona suomalaisten ruokailutottumusten muuttaminen ja bisneksenä itse kehitetty Satokausikalenteri.

"Satokausikalenteri syntyi, kun aloin kaivata jotain uutta ruokavaliointi. Kauppojen hedelmä- ja vihannesosastot pursuavat vaihtoehtoja, mutta yleensä sukkeloin siitä läpi samat kurkut ja tomaatit mukaani poimien", taustoittaa Karjula.

Hän alkoi tutustua uusiin lajikkeisiin ja kerätä niistä tietoja. Ravintoarvoista, satokausista ja hinnoista. Syntyi kalenteri, jonka avulla on helppo seurata maukkaiden ja ravinnerikkaiden kasvien satokausia. Nyt kalenterissa on 150 Suomessa saatavilla olevan hedelmän, vihannoksen, marjan ja muun kasviksen tiedot.

"Kun tuotteella on luonnollinen satokausi menossa maantieteellisesti mahdollisimman lähellä, sen tarjonta on runsaampaa, kuljetusmatkat tolkullisempia ja kypsyminen luonnonmukaisempaa. Se tarkoittaa sitä, että hinta on edullisempi, tuotannon kasvihuonepäästöt pienemmät ja ravintoarvot sekä maku parempia."

Perehtymisen kautta muuttuivat paitsi omat ruokailutottumukset myös ajatukset

työurasta. Satokausikalenteri piti tuotteistaa ja saada käyttöön mahdollisimman laajalti.

Satokausikalenterin tilaajien määrä on noussut jatkuvasti. Tänä vuonna sillä on 15 000 maksavaa tilaajaa. Painotuotteelle se on hyvä saavutus. Kirjamaailmassa puhuttaisiin jo bestselleristä. Kalenterin lisäksi palvelua tarjotaan verkossa ja mobiilisovelluksella.

Nälkä kasvoi syödessä

"Vaikka painettu kalenteri tuo vielä toistaiseksi valtaosan liikevaihdestamme, maailmaa sillä ei muuteta. Laajemman muutoksen aikaansaamiseen tarvitaan isompaa vaikuttavuutta. On kumppanoiduttava sekä kaupan että ammattikeittäihin vaikuttavien tahojen kanssa. Siksi olin aivan innoissani, kun kuulin CGI:n Digital Sparkissa kypsyttyneestä ideasta", kertoo Karjula.

Digital Spark on ajatuskiihdyttämö ja innovaatiokonsepti, jolla CGI auttaa asiakkaitaan tunnistamaan ja etenemään digitalisaation avaamilla poluilla. Tänä keväänä innovaatiotyöpajassa törmäyttiin suurkeittiöitä, digiasiantuntijoita ja Satokausikalenteria.

Lopputuloksena syntyi sopimus Satokausikalenteria kustantavan Sesonkia

"Aromin avulla satokausiajattelu ottaa todella ison mittakaavaloikan ylöspäin."

Oy:n ja CGI:n välillä. Satokausikalenterin data integroidaan suur- ja ammattikeittiöiden toiminnan ohjaamiseen kehitettyyn Aromi-järjestelmään.

Suuren kaupungin ruokapalvelun tai lounasravintolaketjun on huolehdittava paitsi suurista volyymeistä myös siitä, että ruoka on maukasta, terveellistä ja kustannustehokkaasti tuotettua. Samaan aikaan luomu- ja lähiruokabuunit ovat lisänneet vaatimuksia tuotantoketjun ekologisuudelle.

"Joka päivä sadat tuhannet suomalaiset syövät ruokaa, jonka valmistusta on ohjattu Aromilla. Kouluissa, sairaaloissa, erilaisissa laitoksissa ja lounasravintoloissa ympäri Suomea. Jatkossa resepteihin, ruokalistoihin ja aterioihin on todella helppo valita satokauden mukaisia tuotteita järjestelmän suositteluna. Aromin avulla satokausiajattelu ottaa todella ison mittakaavaloikan ylöspäin", Karjula hehkuttaa. ●



Uudet teknologiat testipenkissä

Tuoreen selvityksen mukaan yli puolet suomalaisista yrityksistä ei usko digitalisaation muuttavan niiden liiketoimintaa, ainakaan merkittävästi.

Hämmentävä tulos selittyy pitkälti tutkimusotannan pienuudella, mutta kertoo myös siitä, että konkreettisia esimerkkejä tunnetaan vielä liian heikosti. Myös kyky löytää etenemispolku uusien mahdollisuuksien tunnistamiseen ja hyödyntämiseen, on usein heikoissa kantimissa.

Välillä toimintaa muuttavat *innovaatiot* syntyvät suunnitelmallisesta kehittämisestä, usein sattumien kautta ja ideoita varioimalla. Vakiokaavaa ei ole. Yhden toimialan vakiintunut toimintamalli tai työkalu voi pienellä twistillä olla toisen toimialan muutosajuri.

Siksi meidän tehtävänämmä on paitsi auttaa yrityksiä ja julkisorganisaatioita uusien teknologioiden hyödyntämisessä myös jakaa hyviä esimerkkejä. Seuraavissa jutuissa uusien teknologioiden mahdollisuuksia avaavat Posti, Lindström ja ISS Palvelut.

Jonon OHII älypuhelimella

Postin pikanoutopalvelu parantaa asiakaskokemusta ja vastaa verkkokaupan kasvuun. Postipalveluja ja iBeacon-teknologiaa yhdistävä mobiiliratkaisu on laajaan ensimmäinen maailmassa.

TEKSTI ARI RYTSY | KUVAT JARI HÄRKÖNEN

Helsingin pääpostin aulassa Android-puhelimesi herää yhtäkkiä eloon. Viesti ruudulla kysyy, oletko noutamassa lähetystä. Klikkaamalla myönteisen vastauksen puhelimeen asennettu Posti-sovellus välittää tulostasi tiedon kassalle, joka noutaa pakettisi hyllystä ennen kuin ehdit edes tiskille.

Esittämällä pikanoutotiskillä puhelimen näytölle ilmestyvän numeron saat lähetysnumeron ilma-

henkilöllisyystodistuksen esittämistä tai erillistä allekirjoitusta. Tunnistautuminen on tehty Posti-sovelluksen käyttöön-oton yhteydessä.

Näin toimii Postin iBeacon-sisäpaikannus-teknologiaa hyödyntävä pikanoutopalvelu, joka on ollut huhtikuun alusta lähtien käytössä viidessä postissa Helsingissä, Espoossa, Tampereella ja Turussa. Puoli vuotta kestä-

vän pilottivaiheen aikana uudesta digitaalisesta palvelusta kerätään kokemuksia ja harkitaan sen laajentamista Postin muihin toimipaikkoihin.

”Verkkokaupan kasvu on lisännyt merkittävästi pakettien noutoja. Siksi Posti on lähtenyt kehittämään omia palvelujaan tarjotakseen entistä nopeampaa, joustavampaa ja helpompaa lähetysten noutamista”, sanoo Postin verkostojohtaja **Anna Lehtonen**.

Nostetta Posti-sovelluksen suosiosta

iBeacon-hankkeen pohjana toimivat Postin aiemmat, positiivista asiakaspalautetta saaneet pikanoutopilotit. Nyt otettu askel sisäpaikannus- ja mobiiliteknologian saumattomaan yhdistämiseen on seurausta älypuhelin-yleistymisestä sekä Posti-mobiilisovelluksen saavuttamasta suosiosta. Muun muassa paketin lähettämistä ja lähetysten seuranta helpottavalla applikaatiolla on 400 000 käyttäjää. Samaan sovellukseen upotetun pikanouto-ominaisuuden tekeminen oli Postin palvelupisteiden digikehittämisestä vastaavan **Tommi Sunikan** mukaan iBeacon-projektin haastavin vaihe. →





Katso video:
<http://www.cgi.fi/video/ibeacon-ratkaisu-postin-pakettinoutoihin>



Paketin lähettämistä ja lähetysten seuranta helpottavalla applikaatiolla on jo 400 000 käyttäjää, kertovat Tommi Sunikka ja Anna Lehtonen Postista.

"Pieninä tukiasemina toimivat iBeacon-majakat ovat edullisia ja nopeasti asennettavia. Lisäksi CGI oli aikaisemmin toteuttanut Postin koneissa käytettävän pikanoutojärjestelmän, joten siihen vaa- diittavat muutokset saatiin tehtyä helposti. Koko pikanoutopalvelun rakentaminen onnistui kahdessa kuukaudessa", hän kertoo.

iBeacon-tekniikkaa käytetään mobiililaitteiden kanssa kommunikoi- seen, tunnistautumiseen sekä sisätiloissa tapahtuvaan navigointiin. Langattomat yhteydet toteutetaan Bluetoothilla, joka mahdollistaa laajan käytettävyyden erilai- silla laitteilla. Ensimmäisessä vaiheessa Postin pikanoutopalvelua voi käyttää Android-puhelimilla.

"Halusimme päästä uuden palvelun kanssa liikkeelle mahdollisimman pian ja mahdollisimman laajalla peitolla. Android on käyttöjärjestelmistä suosituin ja jous- tavin. Nyt pystymme testaamaan uusia

"Koko pika- noutopalvelun rakentaminen onnistui kahdessa kuukaudessa."

asioita sekä kehittämään mobiilisovellusta ja Postin muita sähköisiä palveluja edel- leen", Sunikka korostaa.

Asiakkaasta aktiivinen toimija

Postin panostus noutamisen asiakasko- kemukseen ja sähköiseen asiointiin auttaa kohdentamaan sen toimipaikoissa ta- pahtuvaa asiakaspalvelua sitä tarvitseville sekä nopeuttamaan noutotilanteita erityi- sesti ruuhkaisempina aikoina. Verkkokau- pan ja sen pakettivolyymien lisääntymisen myötä Lehtonen näkee tiedon merkityk- sen Postin palveluiden kehittämisessä kasvavan tulevina vuosina.

"Postipalvelut eivät ole enää samalla tavalla paikkasidonnaisia kuin ennen. Nykyään asiakas voi esimerkiksi valita lähetyksensä noutopisteen sen mukaan, missä hän liikkuu. Asiakkaalta saadun informaation avulla pystymme ohjaamaan lähetyksen vaikka Postin pakettiauto- maattiin", hän havainnollistaa.

Suuntausta tukee mobiililaitteiden suuri suosio lähes kaikissa ikäluokissa. Nykyään asiakkaat haluavat myös tehdä asioita entistä enemmän itse aina lähetyksen noutopisteen valinnasta eloku- valippujen sähköiseen vastaanottamiseen ja ravintola-annosten tilaamiseen mobiili- applikaation avulla. Aktiivisten toimijoiden seurauksena sähköisten palveluiden käytettävyys ja niiden välittämän asiakas- kokemuksen merkitys korostuvat.

"Digitaalisten ja fyysisten palveluiden yhdistäminen on suuri kokonaisuus, joka on osa Postin strategiaa", summaa Lehtonen. ●

IoT:tä yhdessä

Esineiden internet vaatii ajatusta ja yhteistyötä, sanovat ISS Palvelujen ja Lindströmin toimitusjohtajat.

TEKSTI JA KUVAT ANTTI KIRVES

CGI on yhdessä ISS:n ja Lind- strömin kanssa käynnistänyt digitalisoidun siivouspalvelun, jossa siivoaja saa mobiililaittee- seensa automaattisesti ilmoituksen heti kun saniteettitilojen käsipyyhkeet alkavat ehtyä.

Käsipyyhepalvelu on kouriintuntuva esimerkki esineiden internetistä (IoT, Internet of Things). Samalla se näyttää suuntaa innovaatioyhteistyössä. Käsipyy- hepalvelu syntyi kolmen yhtiön yhteispon- nistuksena CGI:n Digital Spark -ajatus- kiihdyttämössä.

"On hienoa, että asiat mietitään ko- konaisuuksina. Tässä laitettiin Suomen parhaat resurssit yhdessä miettimään

ratkaisua yksinkertaiseen ongel- maan. Samalla edettiin ketterästi eikä pähkäilty vuotta ennen kuin saatiin innovaatio käytäntöön", sanoo ISS:n toimitusjohtaja **Jukka Jäämaa**.

Esineiden internetissäkin kaikki lähtee Jäämaan mielestä asiak- kaasta. Hän kehottaa perehtymään haasteisiin ennen kuin niitä yrittää ratkaista teknologian avulla.

"Pitää miettiä, mitä oikein ollaan ratkaisemassa, miten se auttaa asiakasta ja omaa henkilöstöä ja miten se tekee meistä kilpailijoitamme tehokkaampia. Teknologian pitää tukea asiakaskoke- musta ja auttaa henkilöstöä niin, että saadaan tehokkuus kuntoon. Ei riitä, että yksi näistä toimii, vaan niiden pitää toimia kokonaisuutena."

ISS digitalisoi muutenkin henkilökun- tansa toimintaa. Yhtiön jokaisella siivoajal- la on jatkossa älypuhelin työviestintää ja tuntiseuranta varten. Ajan säästämiseksi tehdään helpom- paa. Digitalisaatio ulottuu myös ISS:n kiinteistön ylläpidon, turvallisuuspalveluiden ja ruo- kailupalveluiden ammatti- laisten työhön.

Helppoutta Jäämaa toivoo liiketoimintaan. "Jokainen osaa käyttää iPhonea ilman ohjeita. Sellaista yksinkertaisuutta kaipaisin bisneksen teke- miseen: ratkaistaan myös niitä päivittäisiä ongelmia eikä mietit vain miten tehdään suuri ja mahtava järjestelmä, jonka kehit- täminen vie vuosia."

Juha Laurio



Testaus kertoo totuuden

Käsipyyhepalvelu liittyy Lindströmin vast- ikään kaupallistamaan Smart Washroom -konseptiin, joka tähtää asiakastytyväi- syyden parantamiseen ja siivouskustan- nusten pienentämiseen digitalisaation avulla. Yhtiön älyteknologiaa on käytössä muun muassa kauppakeskusten sani- teettitiloissa.

Saniteettitilojen siisteys vaikuttaa viihtyvyyteen ja sitä kautta esimerkiksi os- tohalukkuuteen ja ostospaikan valintaan. Tyytyväinen asiakas viipyy pitempään ja käyttää enemmän rahaa. →

"Edettiin ketterästi eikä pähkäilty vuotta ennen kuin saatiin innovaatio käytäntöön."



Jukka Jäämaa



"Digitalisoituminen tekee siivoustyöstä entistäkin tehokkaampaa ja tilat pysyvät hyvässä kunnossa. Esimerkiksi kauppakeskukset hyötyvät erityisesti siitä, että tilojen ollessa siistit, asiakkaat viihtyvät keskuksessa pitemmän aikaa. Tällaiset lisäarvot tulevat ilmi vasta kun tämän kaltaisia hankkeita testataan", sanoo Lindströmin toimitusjohtaja **Juha Laurio**.

Esineiden internet näkyy Lindströmillä myös älykkäinä työvaatteina, jotka keräävät dataa sekä yhtiön sisäisiä prosesseja varten että hyvin yksilöllistenkin asiakas- tarpeiden ratkaisemiseksi.

"IoT antaa hurjasti mahdollisuuksia. Saamme prosessin aikana tai sen jälkeen hyödynnetyksi dataa myös ihan johonkin muuhun kuin mihin olimme sitä alun perin ajatelleet."

Myös Smart Washroom -konseptin alkuperäinen idea on muuttunut matkan varrella testausten, rankankin palautteen ja pilotoinnin myötä.

Laurion mukaan yhteistyö ideoinnissa on Lindströmille avainasia.

"Meille on tärkeää ideoida ja testata uusia asioita yhdessä asiakkaidemme kanssa. Näin varmistamme myös sen, että idealla on lisäarvoa asiakkaidemme liiketoimintaan. Oli yhteistyö yritysten välistä tai tiimin sisäistä, yhdessä tekemällä syntyy aina enemmän uusia näkökulmia, ja asioita saadaan usein myös ketterämmin eteenpäin", Laurio sanoo. ●



Katso video:
www.cgi.fi/videt/iot-innovaatio-asiakaskokemuksen-ja-siivouspalvelun-parantaminen-alyratkaisulla



NÄKÖKULMA

MARJUKKA TOHKALA
 PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ
 CGI



Lapset ovat nopeita hoksaamaan ja toteuttamaan.

Koodaajat kirjastossa

Koodaaminen on kivaa. Sekä minun että ainakin tamperelaisten koululaisten mielestä. Siksi on upeaa, että sitä on mahdollista harrastaa kirjaston tiloissa, jossa pidin keväällä Koodikerhoa 3.–6.-luokkalaisten. Ja niinpä sitten koodasimme helmikuusta huhtikuuhun, kaikkiaan kymmenisen kertaa ehdimme kokoontua Tampereen Hervannan kirjaston tietotorilla.

Innostusta olisi riittänyt enemmänkin. Kurssi täytyi alta aikayksikön ja jonottajia kertyi toisenkin kurssin verran. Toivottavasti syksyllä jatketaan taas. Moni lapsi pelaa tietokone- ja kännykkäpelejä. Laitteet ja pelialustat ovat tuttuja jo ihan pienillekin koululaisille. Vaikka itse ohjelmointi ei ollutkaan kaikille tuttua puuhaa – yllättävän monelle kyllä oli –, ei minkäänlaista alkukamoa kerhossa esiintynyt. Kaikkeen uuteenkin ryhdyttiin innokkaasti ja avoimin mielin, eikä kysymyksiä pelätty. Toki aikuisen apua ja ohjausta tarvittiin. Mutta vauhtiin päästiin hienosti. Lapset ovat nopeita hoksaamaan ja toteuttamaan. Aika äkkiä keksittiin muun muassa CGI:n sponso-

roimalle robotille mielenkiintoisia liikeratoja ja toimintoja.

Harjoituksia oli eri tasoisia, sillä koodaajatkin olivat eri tasolla. Kerhon vetäjälle se aiheutti haastetta, tosin mukavaa sellaista, sillä jotkut kerholaisista olivat jo kovinkin osaavia. Kerholaisten kanssa toimiminen oli antoisaa. Lasten kanssa vaaditaan joustavuutta ja yllättävien tilanteiden sietokykyä. Melua ja heilumista oli jonkin verran enemmän kuin aikuisten koulutus-tilanteissa. Oli mukavaa myös palata itsekin perusasioihin, kun omista opinnoista on jo kulunut jonkin aikaa. Ja piti miettiä, miten asiat selittää selkeästi ja yksinkertaisesti kuulijakunnan mukaan. Palaute tuli välittömästi, jos joku asia jäi epäselväksi.

Koodikerho-kokemukseni perusteella haluan rohkaista paitsi lapsia myös lasten vanhempia innostumaan ja innostamaan. Lapsille on tarjolla monenlaisia ohjelmointiympäristöjä, joiden avulla oppii myös tekemään itse pelejä. Ja vaikka jokaisesta lapsesta ei koodaria tulisikaan, on hyvä perehtyä siihen, mitä pelien takaa löytyy. ●



#RenewedBusiness

Kohti asiakaskeskeistä, digitaalista organisaatiota

Digitalisaatio antaa avaimet liiketoiminnan uudistamiseen ja uuden liiketoiminnan luomiseen. Mutta onnistuminen edellyttää sekä toimintatapojen että teknologian päivittämistä läpi organisaation.

Avullamme uudistat organisaatiosi asiakaskeskeiseksi ja digitaaliseksi – hallitusti, kaikilla osa-alueilla, myös käytännössä.

Tutustu palveluihimme www.cgi.fi



[linkedin.com/company/cgi](https://www.linkedin.com/company/cgi)



twitter.com/cgi_fi



facebook.com/cgifi



youtube.com/cgisuomi