

Kehittämisen tiekartta 2021 - 2026

Digitalisaatio

Digitalisaatio on kaikkien palvelualueiden mahdollistaja ja uudistaja.



Tavoitteet



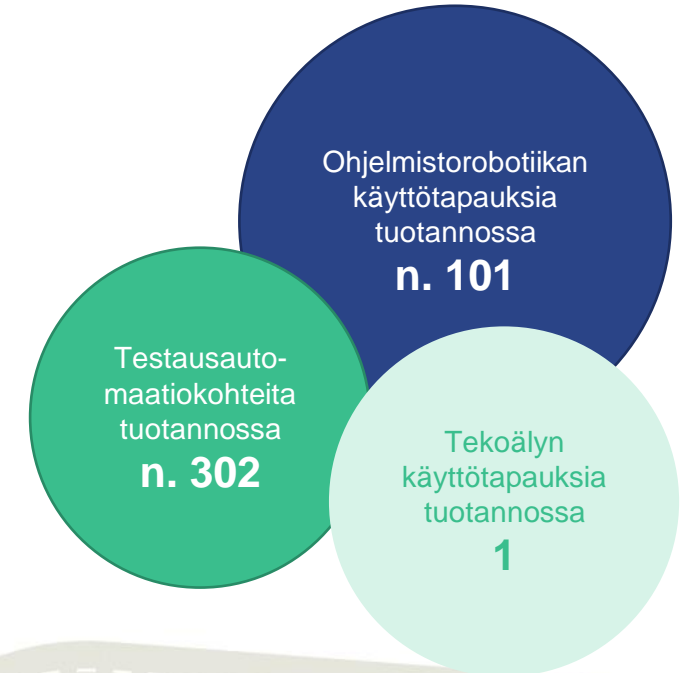
Tiekartta 2021 – 2026



Tiekartan pääteemat

Digitalisaation visio 2026:

”Luomme digitalisaation avulla arvoa asiakkaillemme ja varmistamme toimintamme vaikuttavuuden.”



Pääteemat

- A. Tiedolla johtaminen
- B. Digitaalinen asiakaskokemus ja -palvelu
- C. Päästä päähän prosessien ja palvelujen automatisointi
- D. Digitaalisen perustan rakentaminen

Palkeiden digitalisaation kypsyystaso nykytila-analyysin perusteella.

Digitalisaation visio ohjaa digitalisaatiotyötä

DIGITALISAATION VISIO 2026

”Luomme digitalisaation avulla arvoa asiakkaillemme ja varmistamme toimintamme vaikuttavuuden.”

TIEDOLLA JOHTAMINEN

”Olemme johtava asiantuntija ja ketterä sisältötuottaja tietämyksen ja digitaalisten palvelujen tarjoamisessa – kasvatamme tiedon arvoa”

DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS JA -PALVELU

”Digitalisaation avulla tuotamme asiakkaan arkea tukevat palvelut saumattomasti ja proaktiivisesti.”

PROSESSIEN JA PALVELUJEN AUTOMATISOINTI

”Olemme palvelukeskustoiminnan suunnannäyttäjä palvelujen automatisoinnissa.”

DIGITAALISEN PERUSTAN RAKENTAMINEN

”Julkishallinnon digikehittämisen johtavana toimijana näytämme esimerkkiä digitalisaation johtamisesta, toteuttamisesta ja arvon luonnista.”

Digitalisaation tavoitteet

	TAVOITE 2021	TAVOITE 2022	TAVOITE 2024	VISIO 2026
A. TIEDOLLA JOHTAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> Johdon raportointi modernisoitu 	<ul style="list-style-type: none"> Itsepalveluraportointi Tuotteistetut tietopalvelut 	<ul style="list-style-type: none"> Tiedolla johtamisen kehityskumppannuus 	Olemme johtava asiantuntija ja ketterä sisältötuottaja tietämyksen ja digitaalisten palvelujen tarjoamisessa – kasvatamme tiedon arvoa
B. DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS JA -PALVELU	<ul style="list-style-type: none"> Digitaalisen asiakaspalvelun kehitystarpeet ja –potentiaali tunnistettu 	<ul style="list-style-type: none"> Kohti yhtä asiointipaikkaa 	<ul style="list-style-type: none"> Konsernipalveluiden yhteinen asiakaskokemus 	Digitalisaation avulla tuotamme asiakkaan arkea tukevat palvelut saumattomasti ja proaktiivisesti
C. PROSESSIEN JA PALVELUJEN AUTOMATISOINTI	<ul style="list-style-type: none"> Potentiaali tunnistettu päästä-päähän prosesseille 	<ul style="list-style-type: none"> Automatisoidut ja kontrolloidut ja mitattavat prosessit 	<ul style="list-style-type: none"> Kokeilut uusilla teknologioilla asiakkaiden kanssa 	Olemme palvelukeskustoiminnan suunnannäyttäjä palvelujen automatisoinnissa.
D. DIGITAALISEN PERUSTAN RAKENTAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> Digitalisaation johtamismalli määritelty ja jalkautus käynnissä Tiedonhallintamalli määritelty Teknologiastategia määritelty 	<ul style="list-style-type: none"> Tavoitearkkitehtuurin jalkautus aktiivisesti käynnissä Yhteiset ja standardoidut kehittämisen tavat Digitaalisen turvallisuuden kehityssuunnitelmaa jalkautetaan 	<ul style="list-style-type: none"> Tulevaisuuden tietoaalusta ja rajapinnat jalkautettu Kumppanikyvykkyksiä kehitetään aktiivisesti 	Julkishallinnon digikehittämisen johtavana toimijana näytämme esimerkkiä digitalisaation johtamisesta, toteuttamisesta ja arvon luonnista

Digitalisaation pääteemat ja kehitysteemat

Palkeiden digitiekartan kehityksen ja jalkautuksen mahdollistajat ja ohjaavat rakenteet

Palkeiden strategia

Digitalisaation visio ja tavoitteet

Kehittämisen tiekartat

Operatiivinen toimintamalli

Toimintaympäristö
ml. regulaatio

A. TIEDOLLA JOHTAMINEN

A1

OMAN TOIMINNAN TIEDOLLA JOHTAMINEN

Palkeiden oman toiminnan kehittämisessä keskiössä on tieto ja sen avulla toiminnan johtaminen ja kehittäminen

A2

TUOTTEISTETTUJEN TIETOPALVELUJEN TARJOAMINEN ASIAKKAILLE

Talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut sisältävät konseptoituja ja tuotteistettuja tietopalveluita kaikille asiakkaille

A3

TIEDOLLA JOHTAMISEN KEHITYSKUMPPANUUS

Kumppanuuden tarjoaminen asiakasvirastoille analytiikan kehittämiseen, joka voi ulottua rajapintojen tarjoamisesta työkalujen ja ennustavien mallien kehitykseen ja operointiin

B. DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS JA -PALVELU

B1

ASIAKAS- JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖISET PALVELUT

Digitalisaation hyödyntäminen palveluiden segmentoinnissa, ja palvelutuotannon kehittämisessä asiakasarpeiden mukaisesti. Käyttöliittymien rakentaminen tukemaan muuttuvia asiakasarpeita ja kohderyhmiä.

B2

DIGITAALINEN ASIAKASPALVELU

Digitalisaation hyödyntäminen eri asiakasryhmien palveluiden personoinnissa, palvelun saatavuuden ja laadun parantamisessa sekä yhtenäisen palvelukokemuksen saamisessa kanavasta riippumatta. Tekoälyn ja robotiikan hyödyntäminen asiakasrajapinnassa.

B3

KOHTI YHTENÄISEMPÄÄ ASIAKASKOKEMUSTA

Erinomaisen asiakaskokemuksen mahdollistaminen asiakkaan, palvelutuotannon ja asiakaspalvelun yhteistyöllä sekä älykkään automaation tukemana.

C. PROSESSIEN JA PALVELUJEN AUTOMATISOINTI

C1

KOKONAISPROSESSIEN DIGITALISOINTI JA VIRTAVIIVAISTUS

Prosessien virtaviivaistamis- ja digitalisointipotentiaalin tunnistaminen ja jalkautus valtion talous- ja henkilöstöhallinnon päästä-päähän prosesseissa

C2

TEKOÄLYN JA ROBOTIIKAN HYÖDYNTÄMINEN ASIAKAS- JA TOIMINTAJÄRJESTELMÄN MUUTOKSEN TUKENA

Uudet teknologiat mullistavat asiantuntijatyön mahdollistamalla keskittymisen enemmän arvoa tuottavaan työhön ja asiakaskokemuksen parantamiseen

C3

KONTROLLIYMPÄRISTÖN JA SÄÄNTELYMUKAISUUDEN PARANTAMINEN

Uusien teknologioiden hyödyntäminen kontrollien ja sääntelyn valvonnassa ja toimeenpanossa.

D. DIGITAALISEN PERUSTAN RAKENTAMINEN

D1

TIEDON JOHTAMINEN

Keskitettyllä datan hallinnalla, jalkauttamalla ydintiedon hallinnan periaatteita ja luomalla rakenteet tiedolle mahdollistetaan eheän ja laadukkaan tiedon hyödyntäminen tiedolla johtamisessa.

D2

DIGIKEHITYKSEN TOIMINTATAVAT

Vankan perustan rakentaminen harmonisoimalla toimintatapoja ja johtamista sekä jalkauttamalla digikehityksen yhteisiä toimintatapoja organisaatioon.

D3

JÄRJESTELMÄPORTFOLION KEHITTÄMINEN

Tulevaisuuden näkökulmasta kestävä ja robustin järjestelmäportfolion, arkkitehtuurin ja työkalujen kehittäminen ja jalkauttaminen tukemaan Palkeiden liiketoimintaa.

D4

DIGIKYVYKYYKSIEN KEHITTÄMINEN

Digitalisaation kannalta kriittisten kyvykkyysien, kuten osaamisen, organisaation, työskentelytapojen ja kumppaniverkoston osaamisen kehittäminen.

D5

DIGITAALISEN TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Muodostuu riskienhallinnasta, toiminnan jatkuvuuden varmistamisesta, tietoturvallisuudesta, kyberturvallisuudesta ja tietosuojasta sekä lainsäädännön ja asiakkaiden odotusten täyttämistä.