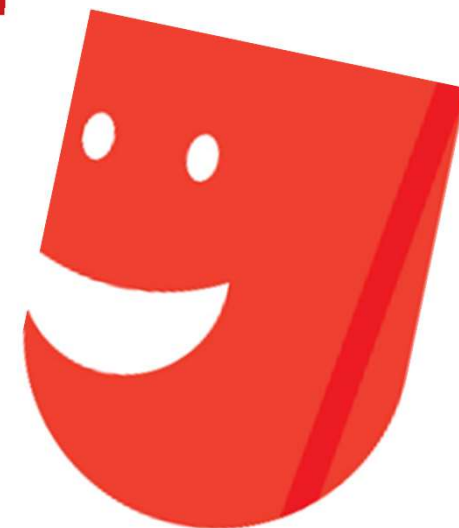
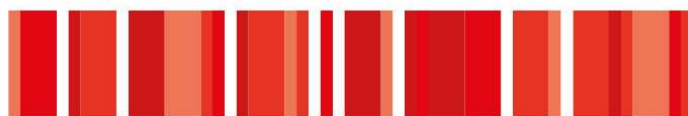




Kuntamarkkinat



KUNTALIITON ASIAKASTAPAHTUMA
11.-12.9.2019

Digiohjelmat – suunnitelmista käytäntöön ke 11.9.2019 klo 9:00 – 9:45, huone A3.8

- klo 9:00
 - Case Helsinki Smart City
 - Mikko Rusama, digitalisaatiojohtaja, Helsingin kaupunki
- klo 9:15
 - Case Smart Tampere Digiohjelma
 - Mia Vaelma, ohjelmapäällikkö, Tampereen kaupunki
- klo 9:30
 - Case Hämeenlinna – Ekosysteemityön älykkäät palvelut
 - Jouni Jäkkö, tietohallintojohtaja, Hämeenlinnan kaupunki

Maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki

Helsinki

Mikko Rusama, Digitalisaatiojohtaja
Kuntamarkkinat 11.9.2019

**Viimeisen 100 vuoden
aikana, 95%
työnimikkeistä on
kadonnut Suomessa...
ja uusia syntynyt
valtavasti**

The Future of Work Google Seminar 27.10.2017



Milloin viimeksi?

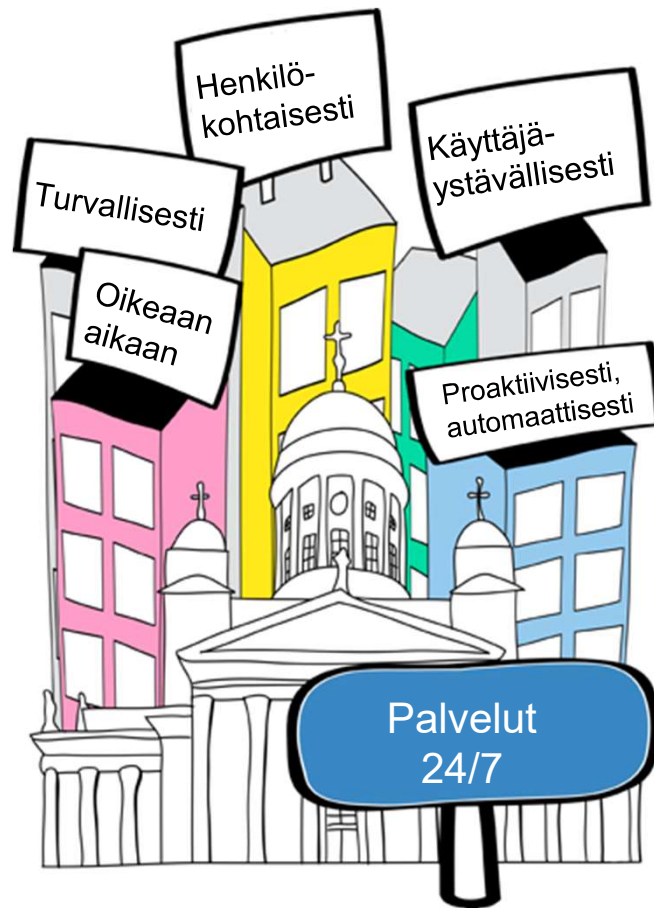
- Hoidit pankkiasiat pankkikonttorissa?
- Soitit lankapuhelimella?
- Maksoit käteisellä?
- Täytit paperilomakkeen?
- Ostit verkkokaupasta?
- Katsoit uutisia Web-sivuilta?
- Katsoit Yle Areenaa, Netflix:ä tai HBO:ta



Palvelut yhden klikin päässä

- Liikkuminen
- Sisällöt ja viihde
- Viestintä
- Vähittäiskauppa
- Pankki ja vakuutus
- Asuminen
- Terveystenhoito

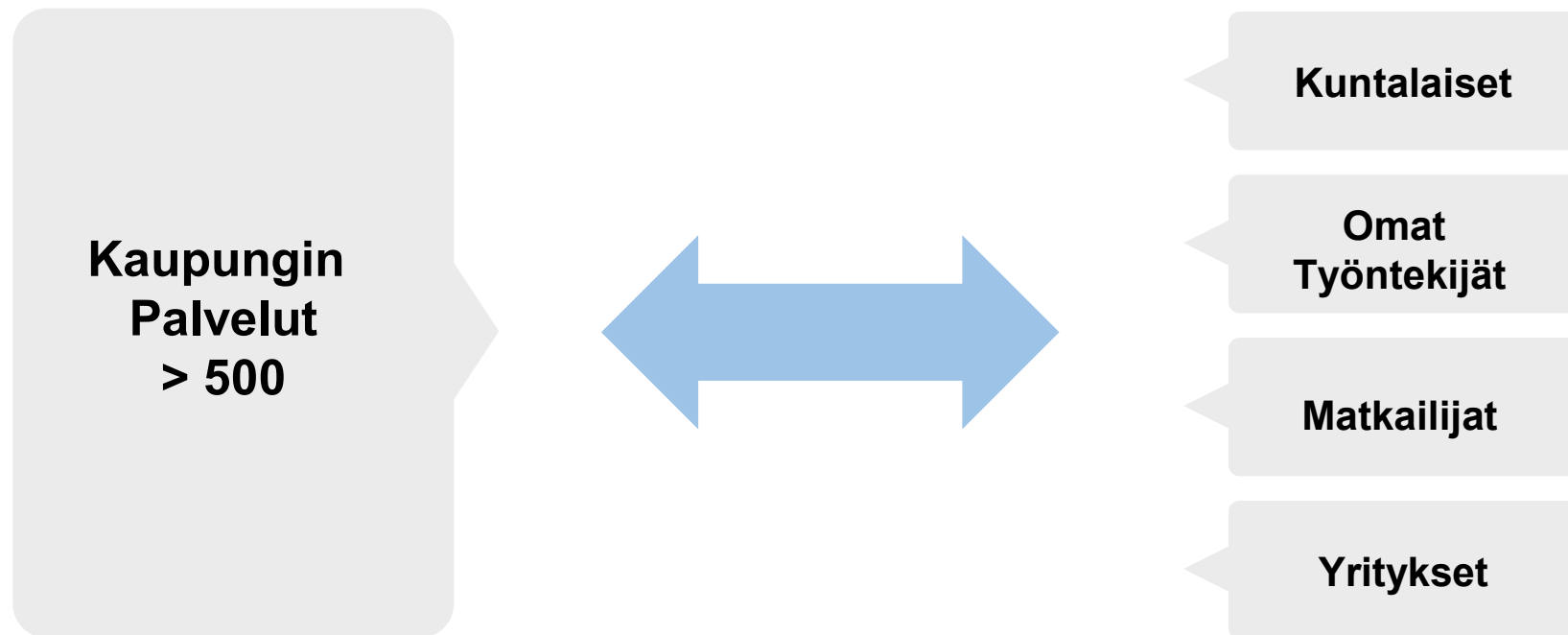
Toimiva arki palvelutarvetta ennakoivassa kaupungissa



Kuluttajien odotukset kasvavat

- Proaktiiviset ja henkilökohtaiset palvelut
- Paremmat itsepalvelut ajasta ja paikasta riippumatta
- Automaatio vapauttaa aikaa
- Skaalautuvat palvelut kustannustehokkaammin

Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ymmärtäminen on keskeistä hyvän palvelukokemuksen tarjoamisessa



”Olemme matkalla kohti palvelutarvetta ennakoivaa yhteiskuntaa, joka pystyy vastaamaan entistä paremmin ja tehokkaammin jokaisen kansalaisen tarpeeseen ja elämäntilanteeseen”

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja • Ministeriö • 41/2017 Suomen tekoälyaika

Verottaja tekee
henkilökohtaisen
veroehdotuksen



Mikko Rusama

Etusivu

Asiakas

> Mikko Henrik Rusama

Vaihda asiointiroolia

Erääntyvät verot

Ei erääntyviä veroja

Kaikki tapahtumat (0)

Huomioitavaa

3 lukematonta kirjettä

Verot

Suoritetut maksut ja palautukset

Tehdyt toimenpiteet

Postilaatikko

Asi...

Tulorekisteri

> Työnantajan palkkatiedot

Seuraavat verot

> Henkilön tulovero

Seuraavat verot

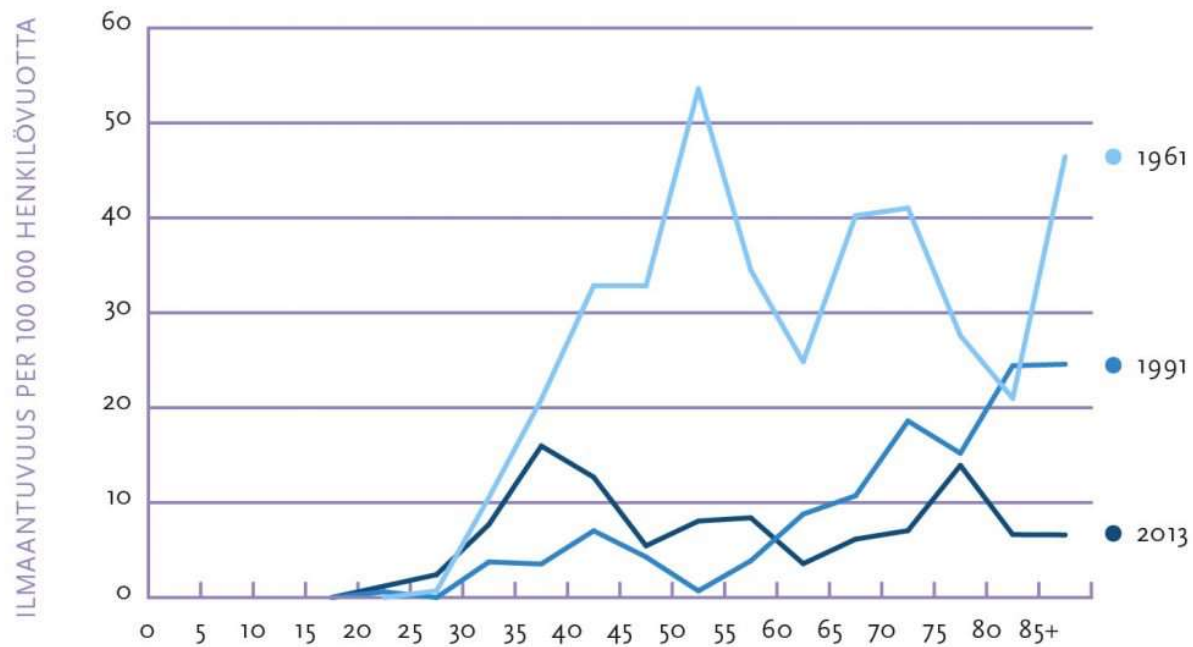
Hei, lapsenne Elsa Rusaman (syntynyt 10/2011) on aika aloittaa koulu ensi syksynä. Olemme varanneet Elsale koulupaikan erinomaisesta Lauttasaaren koulusta (Myllykalliontie 3, Helsinki), joka on lähinnä kotianne. Koulu alkaa 5.8.2018. Hyväksy tämä ehdotus vastaamalla tähän viestiin Kyllä tai Ei. T. Helsingin Kaupungin Kasvatus ja Opetus, lisätietoja numerosta p. 123 2455

Pieni osa suomalaisista tuottaa valtaosan sote-menoista, mutta heitä ei osata tunnistaa etukäteen

”Näiden ihmisten tunnistaminen ennakolta ja hoitaminen hyvin olisi järkevää valtion talouden kannalta”

HS 15.3.2019

Kohdunkaulan syövän seulonnan ansiosta vältetään yli 250 syöpäkuolemaa

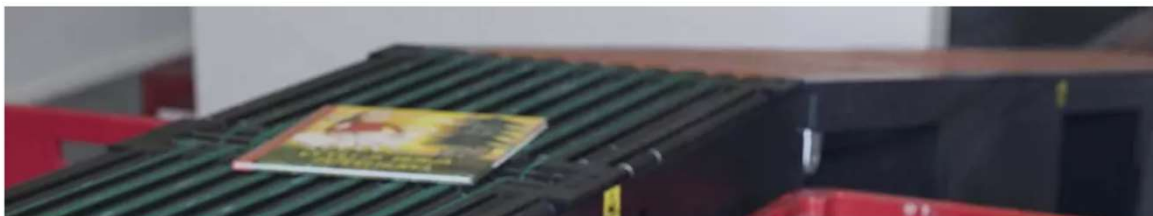


Tekoälykokeilu Espoossa: lasten ja perheiden hätä voidaan ennustaa etukäteen



Liki miljoonan maksanut tekoäly aloitti Helsingin kirjastoissa keskiviikkona ja se mullistaa lopulta lähes kaiken

Muutamassa vuodessa uusi järjestelmä alkaa vaikuttaa kirjojen tarjontaan eri puolilla kaupunkia, mutta aluksi sen olemassaolon huomaa kaikkien kirjastojen varauksista.



Luetuimmat

JUURI NYT

PÄIVÄ

VIKKO

1. Tällainen on uusi lautasmalli, joka voisi pelastaa meidät ja maapallon – näin

Lähde: HS 17.5.



Reagoinnista ennakointiin

LUOTTAMUS

Digitalisaatio-ohjelman tavoitteena on parempi asiakaskokemus, hyödyt asiakkaille ja sidosryhmille

Kaupunkilaiset

- Tietoa ja palveluita tarjotaan proaktiivisesti ja henkilökohtaisemmin, usein ilman lomakkeiden täyttöä.
- Saavutettavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut ja itsepalvelukanavat 24/7
- Mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen

Työntekijöillä

- Paremmat työkalut
- Toimiva verkko
- Datan avulla toimintaa voidaan kohdentaa sinne missä palvelutarve on suurin
- Turhauttavia manuaalisia tehtäviä on automatisoitu, enemmän aikaa ihmisten kohtaamiseen

Päätöksentekijät

- Paremmat päätökset reaaliaikaisen tilannekuvan avulla
- Päätösten vaikutuksia ja eri ratkaisuvaihto-ehtoja voidaan simuloida

Yritykset ja yhteisöt

- Uusien palveluiden ja liiketoiminnan kehittämisen kaupungin tarjoamien rajapintojen ja avoimen datan päälle
- Saumattomampi osa kaupungin palvelutuotantoa.
- Toimivat itsepalvelukanavat.

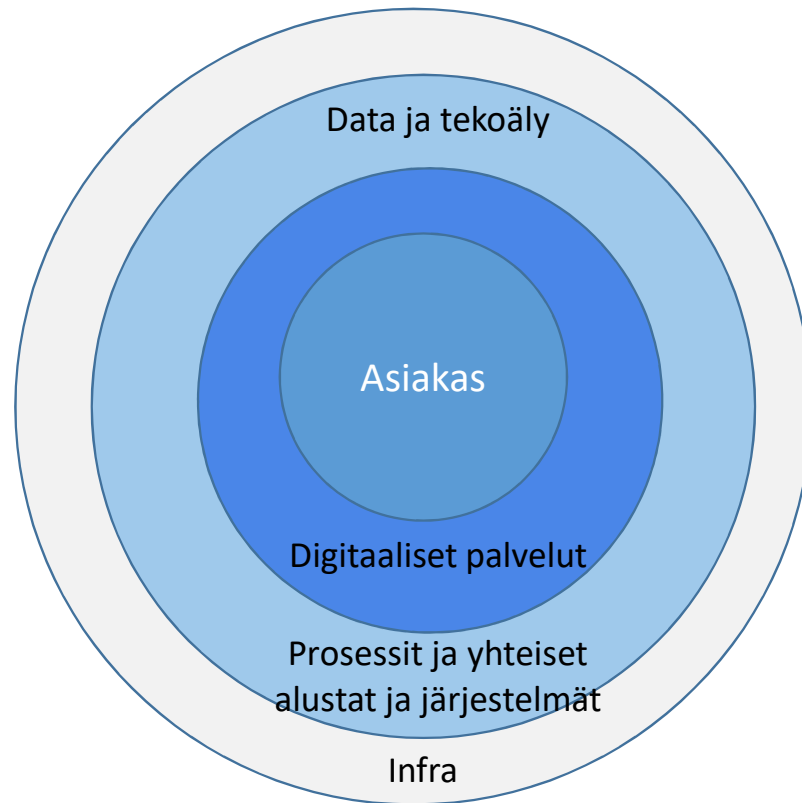
Matkailijat

- Löytävät helpommin kaupungin palvelut, myös virtuaalisesti

Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma: Palvelutarvetta ennakoiva kaupunki

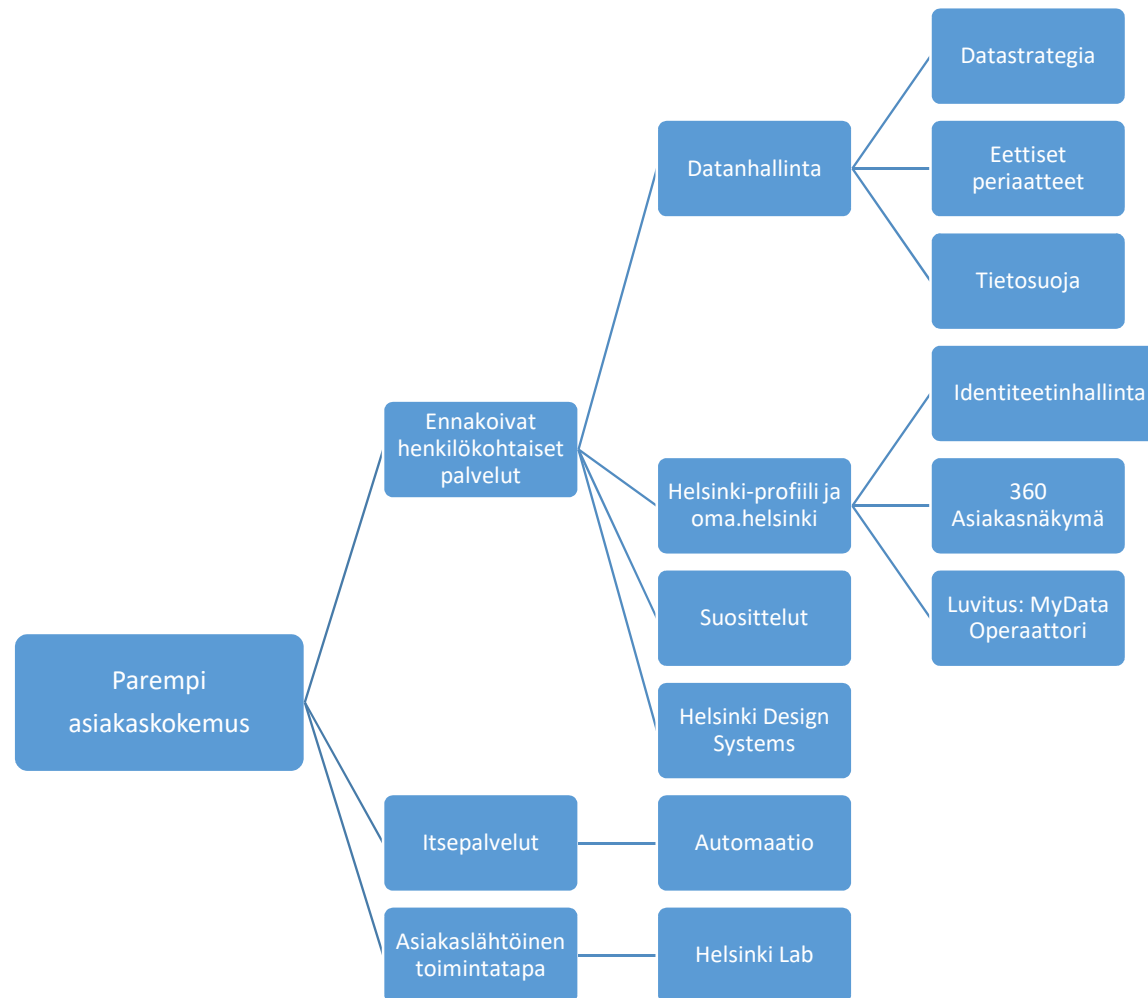
Miksi?	Mitä?	Kenelle?	Miten?		
Kaupunkistrategia	Strategiset tavoitteet	Vaikutus eri asiakasryhmille	Kehittämisen kulmakivet		Kärkihankkeet
Maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki	Asiakasnäkökulma	Kaupunkilaiset saavat halutessaan palvelua proaktiivisesti ja henkilökohtaisemmin, usein ilman lomakkeiden täyttöä. Digitaaliset palvelut ja niiden tuki ovat saatavilla 24/7. Työntekijöillä on enemmän aikaa ihmisten kohtaamiseen, koska rutiininomaiset tehtävät on automatisoitu. Toimintaa voidaan kohdentaa sinne missä on suurin palvelutarve. Johdolla on käytössään reaaliaikainen tilannekuva päätöksenteon tukena. Toiminnan vaikutuksia voidaan ennustaa datan avulla Yritykset ja yhteisöt ovat saumattomampi osa kaupungin palvelutuotantoa. Matkailijat löytävät helpommin kaupungin palvelut, myös virtuaalisesti	A	Digitaaliset kaupunkilaispalvelut	A1: Esiopetuspaikka proaktiivisesti A2: Proaktiivinen terveyshyötyarvio A3: Nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen A4: Tila- ja resurssivarauspalvelut ja Helsinki App A5: Digitaaliset osallistumispalvelut A6: Kaupunkilaisprofiili ja oma.helsinki A7: Alusta-arkkitehtuuri A8: Kanavastrategian ja domain-politiikka B1: Asiakaskokemuksen kehittämisen tuki B2: Kokeilukulttuurin edistäminen C1: Datastrategia C2: Datan ja tekoälyn eettiset periaatteet C3: Data- ja IoT-alustat ja tavoitearkkitehtuuri C4: Api-linjaukset ja hallinta C5: Analytiikka ja mitttaaminen ja datan hy C6: Digitaalinen kaksonen C7: Robotisaation hyödyntäminen D1: Yksi turvallinen verkko ja infrastruktuuri D2: Modernit pilvipohjaiset toimistotyövälineet jokaiselle työntekijälle D3: Sovellusportfolion rationalisointi D4: Yhteinen palvelukanava työasematuella D5: Monikanavainen asiakastuki E1: Digitalisaatio-osasto E2: Digitaalinen johtoryhmä E3: Yhteiset infra- ja tukipalvelut keskitetysti E4: Muutostoinisto ja muutosjohtamisohjelma E5: Kustannusseuranta ja raportointi
			B	Asiakaslähtöinen ketterä kulttuuri	
			C	Data, tekoäly ja robotisaatio	
			D	Digitaalinen perusta	
			E	Digitaalisten palveluiden johtamisjärjestelmän uudistaminen	
Mahdollistajat					
		Edellytykset: Henkilöstön osaamistason nostaminen, kulttuurin uudistuminen, uudet toimintatavat ja toimivat työkalut Päällekkäisen tekemisen karsiminen ja fokusointi.			
		Arvot: Asukas- ja käyttäjälähtöinen, avoin, osallistava ja läpinäkyvä			

Järjestelmäkeskeisyydestä asiakaskeisyyteen

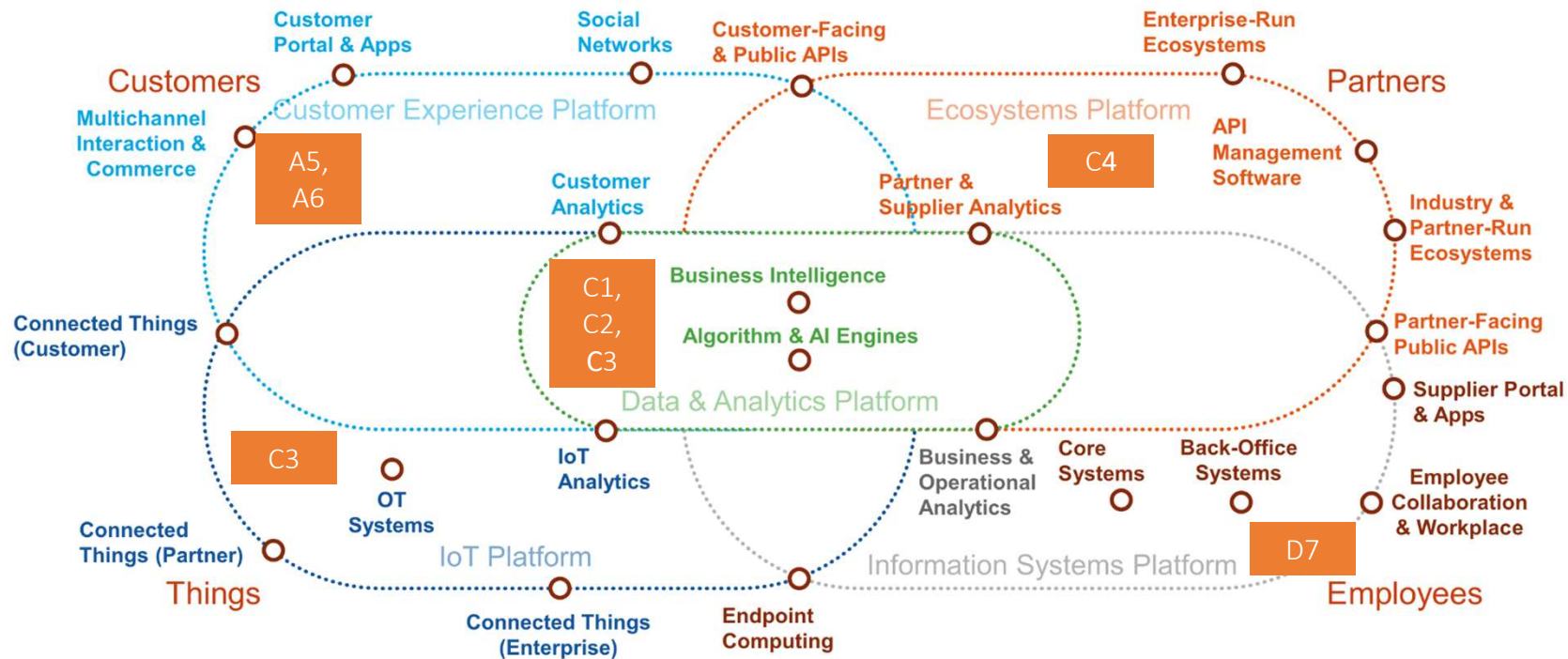


Kaikki toiminta tähtää parempaan **asiakaskokemukseen**, jonka mahdollistavat toimivat alustat, järjestelmät ja infra, sekä datan ja tekoälyn eettinen hyödyntäminen

Kaikki toiminta tähtää parempaan asiakaskokemukseen



Ohjaava tavoitearkkitehtuuri - Mitä ovat yhteiset alustat?



Gartner

Kiitos!

Mikko Rusama

Chief Digital Officer, City of Helsinki

Chairman of the Board, Forum Virium Helsinki

mikko.rusama@hel.fi

Twitter: @mikkohr

Blog: <https://cdofromhel.fi>

Listen @ Spotify or iTunes:

Maailman Toimivin Podcast



Digiohjelmat – suunnitelmista käytäntöön ke 11.9.2019 klo 9:00 – 9:45, huone A3.8

- klo 9:00
 - Case Helsinki Smart City
 - Mikko Rusama, digitalisaatiojohtaja, Helsingin kaupunki
- klo 9:15
 - Case Smart Tampere Digiohjelma
 - Mia Vaelma, ohjelmapäällikkö, Tampereen kaupunki
- klo 9:30
 - Case Hämeenlinna – Ekosysteemityön älykkäät palvelut
 - Jouni Jäkkö, tietohallintojohtaja, Hämeenlinnan kaupunki

Tampella

TAMPERE.
FINLAND

SMART TAMPERE

DIGIOHJELMA

Suunnitelmista käytäntöön

Mia Vaelma

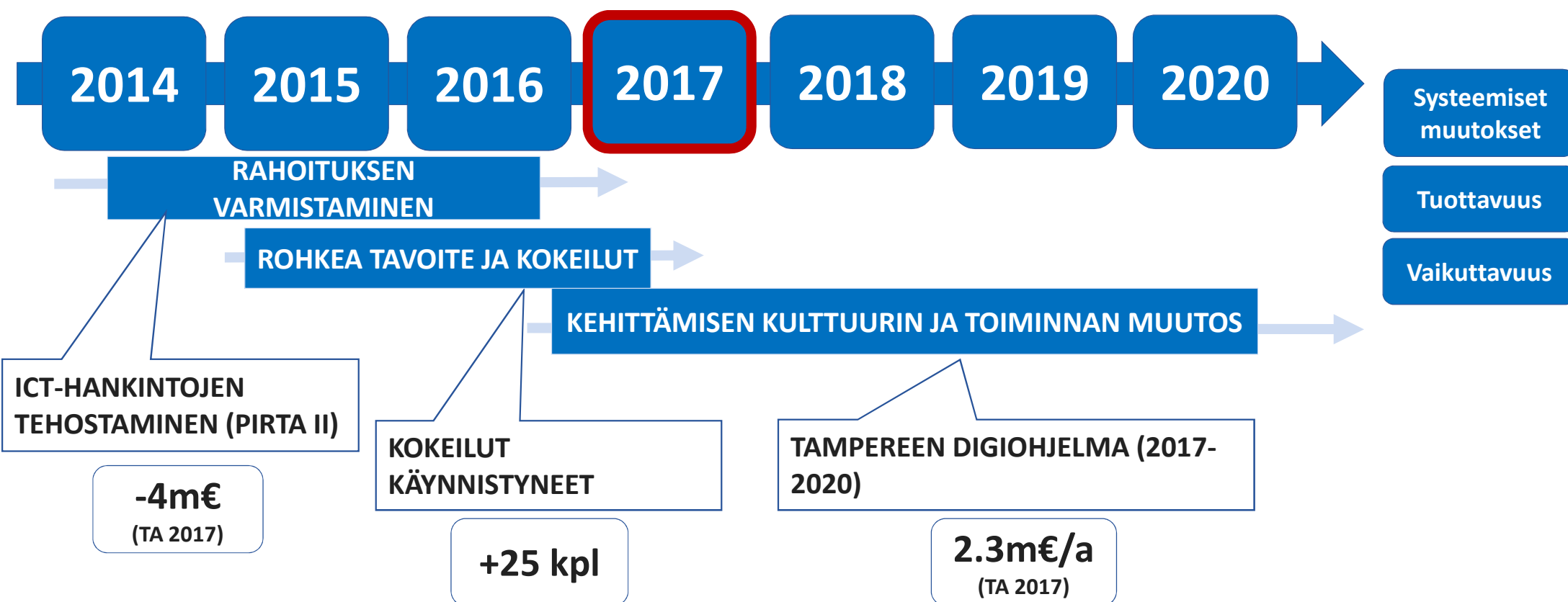


TAMPEREEN KAUPUNKI

Smart Tampere Digiohjelma

10.9.2019

Vaiheet kohti Tampereen Digiohjelman



Smart Tampere-ohjelman visio ja tavoitteet



Ekosysteemiohjelma

Edistämme yritysten liiketoiminnan uudistumista mm. tarjoamalla kaupunkiympäristöä testialustaksi. Samalla vahvistamme Tamperetta houkuttelevana kansainvälisenä osaamiskeskittymänä.



Digiohjelma

Uudistamme Tampereen kaupungin palveluita. Tavoitteemme on, että vuoteen 2025 mennessä kaupunki tarjoaa palvelunsa ensisijaisesti sähköisesti.



Kestävä Tampere 2030

Edistämme kaupunkirakenteen, asumisen, liikkumisen, energian ja kulutuksen vähäpäästöisiä ja hiilineutraaleja ratkaisuja. Tavoitteemme on, että kaupunki on hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä.

Toimintatapamme

Kokeilut

- ✓ Ketterästi käytäntöön
- ✓ Lupa epäonnistua
- ✓ Hyvät käytännöt vakiinnutetaan



Kilpailut

- ✓ Hackathonit
- ✓ Innovatiiviset hankinnat
- ✓ Innovaatiokumppanuus

Alustat

- ✓ Hiedanranta kehitysalustana
- ✓ Hervannan 5G-verkko
- ✓ Viinikan älykäs valaistus
- ✓ Tampere mobiilisovellus



Hankkeet

- ✓ Kehitetään yhteishankkeita ja haetaan rahoitusta EU:sta, Business Finlandista ym.



Yhteistyö

- ✓ Toimimme yhteistyössä kaupungin eri yksiköiden kanssa.
- ✓ Palvelu- ja vuosisuunnitelmissa asetetaan tavoitteet älykkään ja kestävän kaupungin kehittämiseksi.



Ekosysteemit

- Älykkään Tampereen ekosysteemejä kehitetään teollisuuden, liikkumisen, yhteyksien, turvallisuuden, terveyden, koulutuksen sekä keinoälyn ja analytiikan teemoissa.
- Smart City Week ja kansainväliset älykaupunkien verkostot tekevät Tamperetta tunnetuksi ja kokoavat toimijat yhteen.
- Smart Tampere ja yhteistyöyritykset mukana maailman suurimmassa Smart City Expossa Barcelonassa.

+ Viestintä

Smart Tampere –ohjelman potentiaalinen mediakattavuus vuonna 2018:
380 milj. osumaa (Meltwater).

Digiohjelma – visio ja tavoite

- Digiohjelma edistää kaupungin palvelujen digitalisointia ja uusia työskentelytapoja nopeiden kokeilujen, osaamisen kehittämisen sekä toiminnan muutosprojektien avulla.
- Kaupungin tavoitteena on, että vuonna 2025 Tampereella kaikki käyttävät ensisijaisesti digitaalisia palveluja.



Kuva: Opa Latvala / Tampereen kaupunki, Digiohjelma



Ydinviestimme on ”Sujuva arki”



Kaupungin asukkaille

”Sujuva arki – Vaadi palveluiden uudistamista”



Kaupungin työntekijöille

”Sujuva arki - Kehitä työtäsi kokeillen”



Yhteistyökumppaneille

”Sujuva arki – Tarjoa moderneja ratkaisuja”



Kaupungin johdolle

”Sujuva arki – Kannusta työntekijöitä vaikuttavaan kehittämiseen”

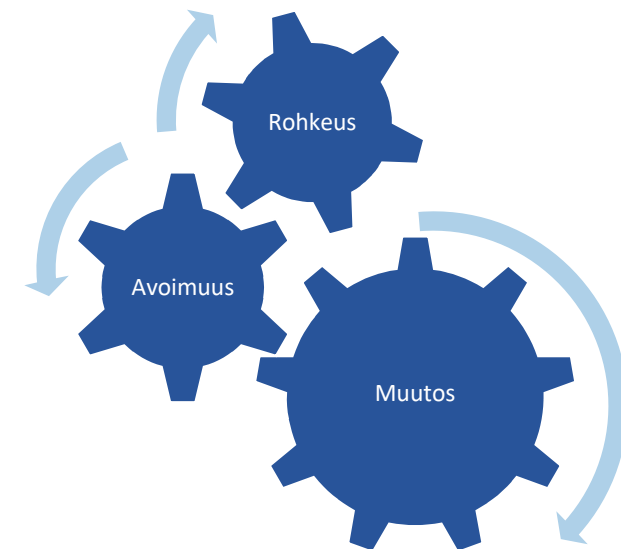


Luottamushenkilöille

”Sujuva arki – Tee oikeat päätökset, jotta tamperelaisten arki sujuvoituu”

Uudistumme nopein kokeiluin

- Osallistumme kehittämiseen ja toimimme avoimesti
- Kyseenalaistamme rohkeasti vakiintuneita toimintatapoja ja ideoimme uutta.
- Teemme nopeita kokeiluja, joilla tavoittelemme toimintatapojen ja palvelujen uudistamista sekä laajempia systeemiä muutoksia. Kiinnitämme riittävästi huomioita muutoksen johtamiseen ja riittävään resursointiin sekä palvelualueiden rooliin kokeilujen omistajina.
- Kannamme vastuuta kaupungin tasapainoisesta taloudesta ja toimimme kustannus- ja resurssitehokkaasti. Edistämme resurssien tehokasta hyödyntämistä digitalisoinnin avulla.
- Seuraamme uusien teknologioiden kehittymistä ja mahdollisuuksia sekä rutiinitehtävien automatisoinnin että systeemisten muutoksien alueella.
- Mahdollistamme muutosten toteuttamisen johdonmukaisella ja avoimella päätöksenteolla ja johtamisella.
- Hyödynnämme tieto- ja viestintäteknologiaa tehokkaasti sekä kehitämme vuorovaikutuksellista viestintää.



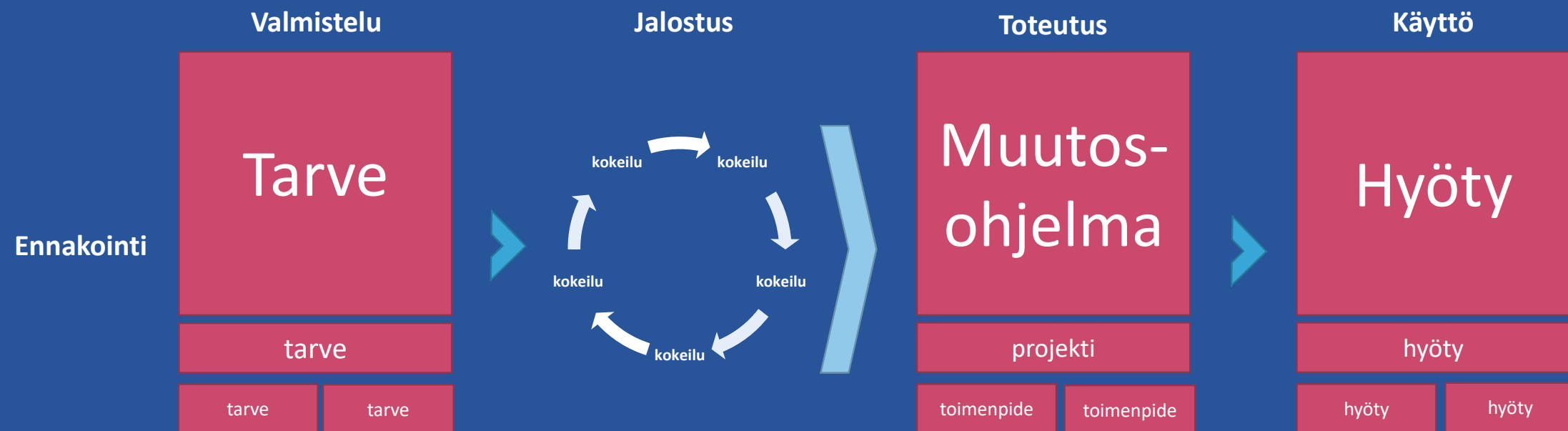
ESIMERKKEJÄ KOKEILUSTA

- **Kysy Trebotilta** Trebot-nimistä chatbotia opetettiin vastaamaan 300 yleisimpään kysymykseen kaupungin kunnossapidosta ja kaavoituksesta. Kokeilujakson aikana oli noin 500 käyttäjää ja chatbot pystyi vastaamaan oikein 42 % kysymyksistä. Kokeilusta saatiin kokemuksia keskustelurobotiikan mahdollisuuksista asiakasneuvonnassa.
- **Mainio etäneuvonta** Maahanmuuttajainfo Mainio tarjosi neuvontaa videoyhteyden ja chatin avulla seitsemällä kielellä. Palvelu toimi sekä mobiilissa että tietokoneella.
- **Robotit apuopeina** Esiopetuksessa ja 1.-2. luokilla kokeillaan puhuvia robotteja matematiikan sekä englannin, saksan ja ranskan kielten harjoittelussa. Robottikokeilua ja kielivalikoimaa laajennetaan vuoden 2019 aikana.
- **Osaamisbotti työnhaun tukena** Työllisyyspalveluissa testattiin, kuinka hyvin Osaamisbotti-niminen keskustelurobotti sopii yhteydenpitokanavaksi omavalmentajien kanssa sekä työnhakijan alkukartoitushaastattelun tekemiseen.
- **Kysy sairaanhoitajalta chatissa** Terveyspalvelujen neuvonnan chatissa kuka tahansa tamperelainen voi kysyä yleisluontoisia terveyteen tai terveyspalveluihin liittyviä neuvoja ja ohjeita. Kokeilusta jäi pysyvä osa palvelukokonaisuutta.
- **Sähköisen asioinnin lisääminen avo- ja asumispalveluissa** tarjoamalla asiakkaille erilaisia etäkontaktimahdollisuuksia (esim. puheterapeutin etävastaanotto). Vapautetaan resursseja palvelua tarvitseville ja tehostetaan ammattilaisten ajankäyttöä.

ESIMERKKEJÄ KOKEILUISTA

- **Tilojen käytön tehostaminen** tilavarauksen, varauksen maksamisen ja tiloissa liikkumisen uusilla ratkaisulla.
- **Yhteisen asioinnin kehittäminen** sekä asiakas- ja palvelutiedon hyödyntäminen älykkäissä palveluissa.
- **Toisella asteella** etäopetuksen mahdollistaminen poistaa ajan ja paikan esteet. Opettajien digiosaamisen lisääminen.
- **Liikkumisen digiratkaisut** Palveluiden käytettävyyden varmistaminen lähivuosina tapahtuvan liikkumisen palveluympäristön murroksessa Ratikan aloittaessa liikennöinnin.
- **Digiohjelman palvelumuotoilija** tukee kaupungin projekteja palvelumuotoiluosaamisella sekä kouluttaa, valmentaa ja sparraa kaupungin henkilöstöä palvelumuotoilussa. Esim. Tampere.fi-sivuston uusimistyö.
- **Joukkoliikenteen matkustajainformaatiojärjestelmän uusinta**
Tarjoaa kattavampaa tietoa joukkoliikenteestä niin matkustajille, kuljettajille kuin suunnittelijoillekin.
- **Kasvatus- ja opetuspalvelujen asiakas- sekä toiminnanohjauksen prosessien uudistaminen**
Tavoitteena on tarjota huoltajille sujuvat palvelut ja yksi järjestelmä, joka helpottaa asiointia lapsen/oppilaan asioissa eri kasvattajien kanssa niin päiväkodissa kuin koulussa. Henkilökunnan näkökulmasta uudet toimintatavat ja käyttäjälähtöinen palvelu edistävät työhyvinvointia sekä tukevat toiminnan, talouden ja resurssien ohjaamista. Kilpailuttaminen käynnistyy pian.

Uudistamisen vaiheet Tarpeesta hyödyksi



TAMPERE. FINLAND

KIITOS

Mia Vaelma
Ohjelmapäällikkö
Smart Tampere
Digiohjelma
mia.vaelma@tampere.fi

Lisätietoja

- tampere.fi/smart-tampere
- smart tampere.fi

Smart Tampere somessa

- twitter.com/SmartTampere
- [#smart tampere](#) [#digiohjelma](#)
- Smart Tampere –LinkedIn-ryhmä



TAMPEREEN KAUPUNKI

10.9.2019

Digiohjelmat – suunnitelmista käytäntöön ke 11.9.2019 klo 9:00 – 9:45, huone A3.8

- klo 9:00
 - Case Helsinki Smart City
 - Mikko Rusama, digitalisaatiojohtaja, Helsingin kaupunki
- klo 9:15
 - Case Smart Tampere Digiohjelma
 - Mia Vaelma, ohjelmapäällikkö, Tampereen kaupunki
- klo 9:30
 - Case Hämeenlinna – Ekosysteemityön älykkäät palvelut
 - Jouni Jäkkö, tietohallintojohtaja, Hämeenlinnan kaupunki

[In English](#)[På svenska](#)[но-русски](#)[العربية](#)[Af soomaali](#)[Yhteystiedot](#)[Anna palautetta](#)[Asuminen ja ympäristö](#)[Varhaiskasvatus ja koulutus](#)[Sosiaali ja terveys](#)[Kulttuuri ja liikunta](#)[Matkailu ja tapahtumat](#)[Työ ja elinkeino](#)[Hallinto ja talous](#)

IHAN LÄHELLÄ – OPEN HÄMEENLINNA

Hämeenlinnan viisi ekosysteemiä vahvistavat avointa yhteistyötä. Ekosysteemityön tavoitteena on yhdistää yritykset, tutkimuslaitokset, opiskelijat ja eri yhteisöt. Ekosysteemit ovat osa Hämeenlinnan kaupungin elinvoimaohjelmaa
[#openhämeenlinna](#) [#saahäiritä](#)

**SAA
HÄIRITÄ**

www.openhameenlinna.fi

Suomen vanhin sisämaakaupunki
- kaupunkioikeudet 1639

Suomen väestöllinen keskipiste
- Hämeenlinnan Hauholla

2/3 suomalaisista 1,5 h säteellä
- Helsinki, Tampere, Turku ja Lahti

Suomen kasvukäytävän keskellä
- päärata, VT3



Uudistuva teollisuus

Kari Saarinen
Linnan Kehitys



Älykkäät palvelut

Timo Väliharju
COSS ry



Matkailu- ja tapahtumat

Karoliina Frank
Vekka Liikenne Oy



Kestävä biotalous

Annukka Pakarinen
HAMK



Mahdollista kaupunki

Markku Rimpelä
Hämeenlinnan kaupunki

”The City of Open Technology”

13.9.2019 julkistustilaisuus linnassa

Hämeenlinna tulee olemaan avoimen teknologian kansainvälinen huippuosaamiskeskus.

avoin lähdekoodi,
avoin data,
avoimet rajapinnat,
avoimet innovaatiot,
yhteisöllinen alustatalous
yhteisökehittäminen

”Aikanaan sanottiin, että puolivalmista ei näytetä hulluille eikä herroille. Me Hämeenlinnassa emme usko siihen, vaan tiedämme että yhdessä asioita pohtien saadaan monimutkaisiin ongelmiin uusia näkökulmia, resursseja ja toimijoita. Olipa kyse sitten nuorten palveluista, kouluverkosta, hiilineutraaliudesta tai keskustan kehittämisestä. Avoin ja ennakoiva dialogi antaa paljon mutta vaatii myös. Meillä sitä halutaan uskaltaa käydä, ja opetella,” toteaa kaupunginhallituksen puheenjohtaja Sari Rautio.



#openhameenlinna – avoin kaupunki roadmap v.1

Open source softwares

- hameenlinna.fi
- Venepaikkojen varausjärjestelmä
- Hämeenlinna taskussa
- Varaamo
- AIRO (esi- ja perusopetus)
- R-koodi (tietojohdaminen)
- PostgreSQL (tietojohdaminen)
- MySQL (tietojohdaminen)
- Python (tiedonlouhinta)
- D3 (tietojohdaminen)
- QGIS (paikkatieto)

Data

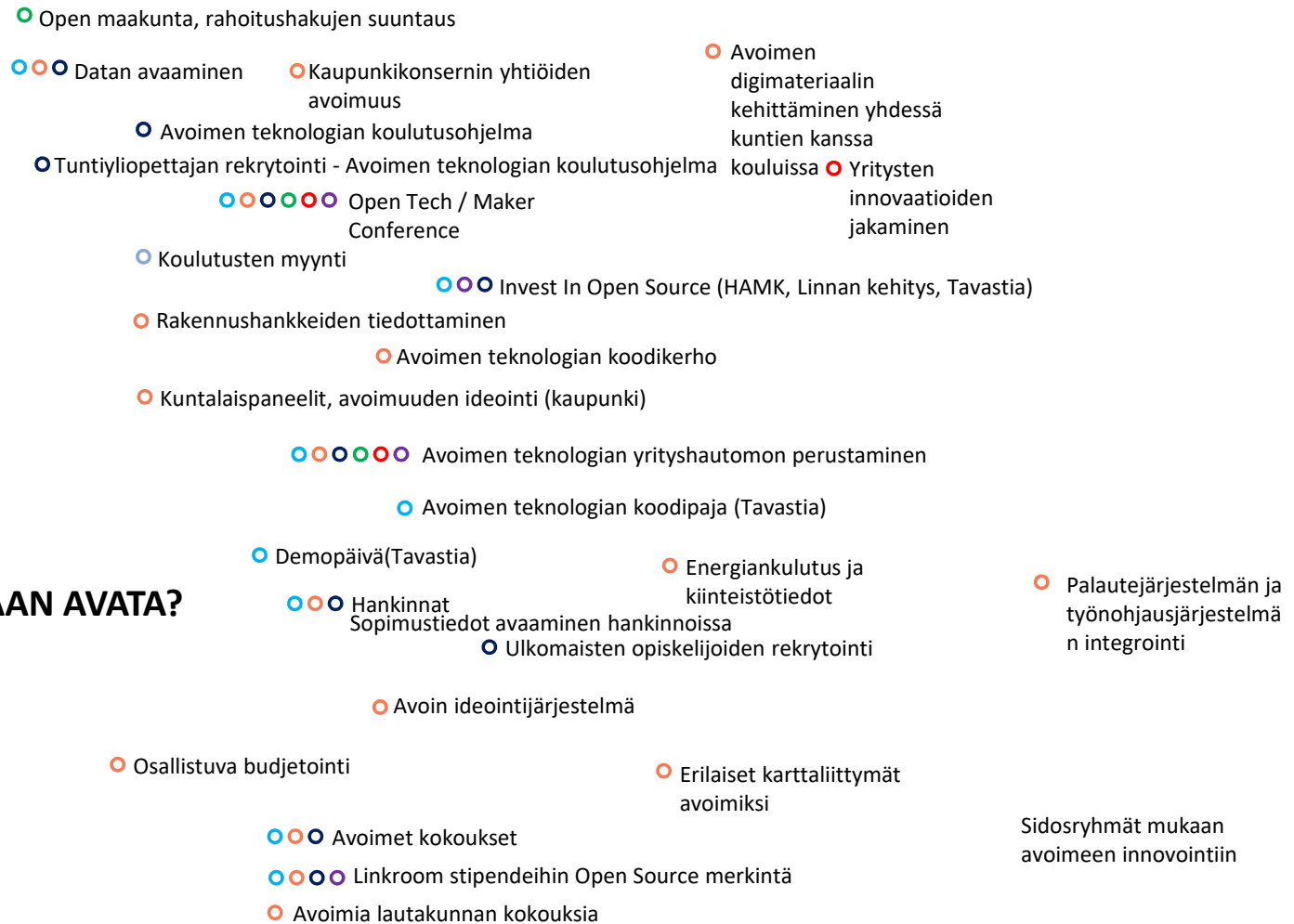
- Ostolaskut

Osallisuus ja läpinäkyvyys

- Valtuuston kokoukset
- Digiagenda: avoin osallisuus
- Viranhaltijapäätökset



MITÄ MUUTA VOIDAAN AVATA?



Alakoulujen saavutettavuus pyörällä



Selite

• Alakoulu

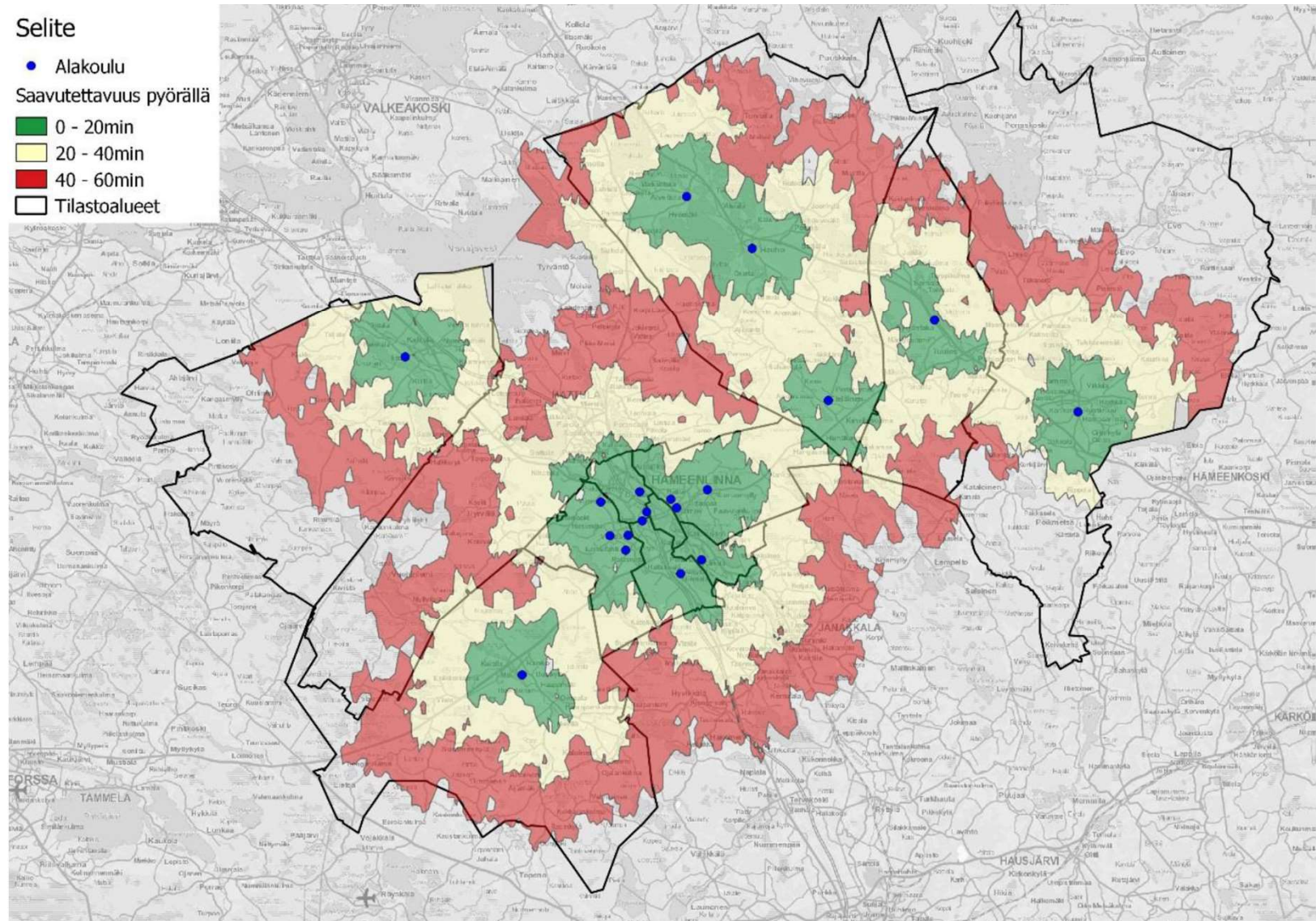
Saavutettavuus pyörällä

0 - 20min

20 - 40min

40 - 60min

Tilastoalueet



osallistu - vaikuta - verkostoidu
kuntamarkkinat.fi

Kuntamarkkinat

