

RATKAISU

CGI:N ASIAKAS- JA SIDOSRYHMÄLEHTI 03.2015

Turo Mäki:

**Ketterä
toimintatapa
OP-ryhmän
valttina**



Tapio Volanen

Digitalisaatio avaa
mahdollisuuksia

Mika Periviita

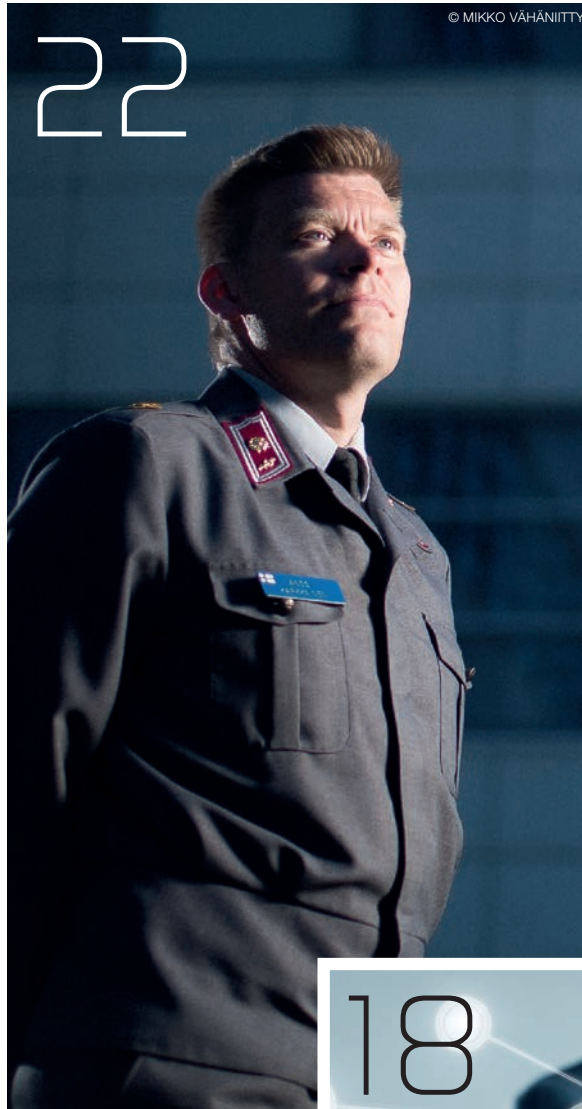
Tampere investoi
älyliikenteeseen

Anssi Kärkkäinen

Kyberuhkien varalta
harjoitellaan jatkuvasti

CGI

- 8 OP-ryhmässä Bimodal IT on jo arkipäivää.
- 10 Törmäyttämällä ideoita syntyy uusia innovaatioita
- 14 Tampere on älyliikenteen edelläkävijä
- 16 Viro on sähköisten palveluiden mallimaa
- 18 Pilvipalveluista selvää säästöä Altialle
- 21 Kotimainen kybervakuutus 24/7-palveluna
- 22 Puolustusvoimat harjoittelee kyberuhkien varalta
- 24 Vantaan kaupungin tietohallinnosta kuoriutui ketterä organisaatio
- 26 Mobiilitekniikan käytöstä kotihoidossa odotetaan paljon
- 28 Datahub on askel kohti yhteispohjoismaisia sähkön vähittäismarkkinoita
- 30 Ultrahack 2015 -tapahtumassa luodaan uutta liiketoimintaa



Vakiot

- 4 **Ajassa**
Uutisia meiltä ja maailmalta
- 7 **Q&A**
Arkiturvaa verkkoon
Jens Säynäjärvi
- 31 **Näkökulma**
Digitalisaatiossa riidaton järki-avioliitto ei riitä
Petri Ojala



CGI on globaali IT-palveluyritys, jonka palveluksessa on 68.000 asiantuntijaa yli 40 maassa. Ratkaisu on CGI:n asiakaslehti Suomessa. Lisätietoja cgi.com, cgi.fi

Päätoimittaja **Jarkko Virtanen**, jarkko.virtanen@cgi.com | Toimitus yhteistyössä Legendium Oy:n kanssa. Osoitteenmuutokset: myynti.fi@cgi.com | Kansikuva Petar Chernaev
ISSN-L 1455-1934, ISSN 1455-1934 (Painettu), ISSN 2323-153X (Verkkójulkaisu)



RENEWED BUSINESS

pääkirjoitus 03.2015

JARKKO VIRTANEN
MARKKINOINTIJOHTAJA , CGI



Olemme kuluneen vuoden aikana haastatelleet 965 asiakasta 17 eri maassa. Haastatteluissa keräämme palautetta asiakkailtamme ja saamme uutta tietoa sekä näkökulmia, minkä avulla kehitämme omaa toimintaamme ja kirkastamme ajatteluamme. Asiakashaastattelujen tulokset esitellään haastateltaville, jolloin myös asiakkaamme saavat arvokasta tietoa siitä, kuinka muut kokevat toimialojen haasteet, trendit ja painopistealueet.

Yksi ilmiö, Bimodal IT -transformaatio, on noussut maasta tai toimialasta riippumatta haastatteluissa esiin. Asiakkaamme haluavat sovittaa yhteen kaksi keskeistä tavoitetta. Niistä ensimmäinen on tarve optimoida ja kehittää IT-palvelutuotantoa mahdollisimman kustannustehokkaaksi ja korkealaatuiseksi toiminnoksi (*stability*). Toinen tavoite on uusien liiketoiminta- ja palvelumallien kehittäminen ketterien kehitysmenetelmien avulla niin, että digitalisaation mahdollistavia teknologioita hyödynnetään maksimaalisesti (*agility*).

Yritysten IT-budjetit eivät ole kasvussa, jolloin oleellista on onnistua ensimmäisessä tavoitteessa niin, että kasvavat investoinnit digitalisaation hyödyntämiseen

mahdollistuvat. Näissä useimmat näkevät merkittäviä mahdollisuuksia liiketoiminnan kasvuun. Tässä Ratkaisun numerossa kerromme muun muassa kuinka OP on vienyt Bimodal IT -mallia käytäntöön.

CGI tunnetaan kumppanina, jolla on kyky toimittaa korkealaatuisia ja kustannustehokkaita IT-palvelukokonaisuuksia aina infrastruktuuri- ja konesalipalveluista lukuisiin operatiivisiin tietojärjestelmiin sekä sovelluksiin. Olemme digitalisaation edelläkävijä ja kehitämme upeita uusia innovaatioita yhdessä asiakkaidemme kanssa. Niissä asiakaskokemus ja palvelumuotoilu, tiedolla johtaminen, asioiden internet ja monet muut teknologiset mahdollistajat valjastetaan konkreettiseksi hyödyiksi, kuten lisäarvoksi ja liiketoiminnaksi.

Kannustan tutustumaan Digital Spark -ajatuskiihdyttämön toimintaan www.cgi.fi/digitaalinen-murros/digital-spark, jossa out of the box -ideat valjastetaan uusiksi innovaatioiksi ja käytännön kehityshankkeiksi.



ASIAKKAIDEMME LISTAAMAT GLOBAALIT TOP 5 -TRENDIÄ:

TOP 5

Asiakkaan odotusarvon kasvattaminen

Digitaalinen murros

Sääntelyn noudattaminen

Kustannuspaineet

Kyberturvallisuus

CGI

www.facebook.com/CGIFI www.twitter.com/CGIFI www.linkedin.com/company/cgi youtube.com/user/CGISuomi

Jatkuva parantaminen tuottaa tulosta

CGI:n toiminta perustuu jatkuvaan parantamiseen ja laatujohtajuuteen. Siksi laatutalokoot alkoivat myös Suomessa heti CGI-ajan alkaessa syksyllä 2012. Nyt mittarit kertovat hyvistä tuloksista.

Laatuun panostamisen ja toiminnan jatkuvan parantamisen myötä asiakastytyväisyys on noussut keskinkertaisesta hyväksi (7,6 -> 8,7). Kyky toimittaa IT-projektit ajallaan ja budjetissaan on noussut toimialan keskitasolta erinomaiseksi.

Tärkeä virstanpylväs on myös ulkopuolisen arvioijan antama vahvistus, että CGI:n toiminta täyttää tänäkin vuonna tiukat ISO 9001 -sertifioinnin vaatimukset. Auditoinnissa kiiteltiin erityisesti asiakastytyväisyyden seuranta, johdon sitoutumista laadun kehittämiseen ja toiminnan yleistä kypsyytensä.

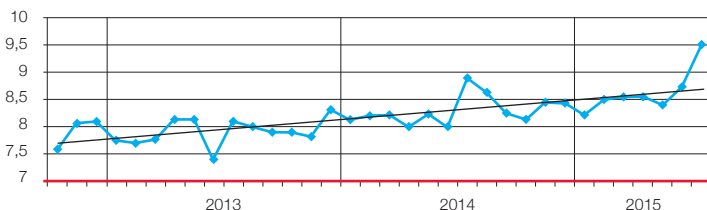
– Haluamme olla paitsi laatujohtaja myös kumppani, joka pystyy proaktiivisesti tunnistamaan asiakkaidemme tarpeita, eli luomaan lisäarvoa asiakkail-

lemme. Siksi keräämme ja analysoimme jatkuvasti tietoa sekä yksittäisten asiakastoimitusten laadusta ja asiakaskokemuksesta että markkinatrendeistä ympäri maailmaa, kertoo CGI:n toiminnan kehittämisestä Suomessa vastaava johtaja **Heikki Tiihonen**.

CGI kerää tietoa muun muassa säännöllisillä projektien Health Check -raporteilla sekä asiakastytyväisyshaastatteluilla. Vuosittain toteutetaan ulkoisia, riippumattomien osapuolten auditointeja esimerkiksi ISO 9001 -sertifikaatin uudistamiseksi, sekä globaaleja Voice of Our Clients -selvityksiä toimialojen kehitystrendien luotaamiseksi.

– Olemme saavuttaneet hienoja tuloksia viime vuosien aikana. Mutta työ jatkuu. Tavoitteenamme on saada nostettua asiakastytyväisyys yli yhdeksään ja projektien toimitusvarmuus vähintään 95 prosenttiin. Toimitusvarmuuden osalta olemme jo reippaasti yli toimialan keskiarvon, mutta tiedämme olevamme kiistan laatujohtaja, kun saavutamme tavoitelukumme, Tiihonen kiteyttää. ■

Asiakastytyväisyyden kehitys 2012–2015



CGI:n asiakaspalvelu palkittiin

Asiakaspalvelun kehittämiseen, kouluttamiseen ja konsultointiin erikoistunut HDI Nordic valitsi CGI:n voittajaksi vuoden Service Desk -kilpailussa. Vuodesta 1996 järjestetyssä kilpailussa osallistujien asiakastuki-palvelut arvioidaan sekä itsearviointina että ulkopuolisella auditoinnilla.

Kilpailussa palveluita pisteytetään johtamisen, prosessien sekä henkilöstö- ja asiakastytyväisyyden osalta.

CGI:n Tekninen Service Desk -palvelu menestyi erityisen hyvin johtamisen osa-alueella. Raati arvosti myös ihmisiä ja asiakaskeksyyttä sekä jatkuvaa kehittämistä.

– Meillä on laadittu selkeä toimintamalli, tavoitteet ja seuranta. Tuloksia seurataan monipuolisilla mittareilla jatkuvasti ja tehdään korjausliikkeitä, jos tarve vaatii. Service Desk -palvelu on yksi näkyvimmistä palveluista asiakkaaseen päin ja työn tärkeys ymmärretään CGI:ssä joka tasolla, kertoo CGI:n loppukäyttäjäpalveluista vastaava johtaja **Katja Artimo**. ■

– Meillä kehitetään toimintaa jatkuvasti laatumittarit edellä, Katja Artimo sanoo.





Ovatko viimeiset työvuodet jäiden polttelua vai kirsikka kakussa, blogga CGI:n Saara Lamberg.

<http://bit.ly/1IT4gUC>

twitter.com/cgi_fi



Vaasan kotihoidossa käyttöön otettu mobiiliratkaisu vapauttaa aikaa hoitotyöhön.

<http://bit.ly/1N9TiPX>

facebook.com/CGIFI



Toimitusjohtajamme Tapio Volanen kertoo CGI:stä, laatu-kulttuurista ja johtamisperiaatteistaan Kauppalehdessä.

<http://bit.ly/KL-Volanen>

www.linkedin.com/company/cgi



Digitalisaatio lisää joukkoliikenteen houkuttelevuutta Tampereella.

youtube.com/user/CGISuomi

Ratkaisuja ja ajatuksia CGI:n asiantuntijoilta

CGI Suomen blogi

tiedolla johtaminen **ICT-johtaminen**
pilvipalvelut asiakaskokemus
innovaatiot kyberturvallisuus **laatu**
digitalisaatio hyvinvointi

Lue lisää netistä: www.cgi.fi/blogi

Elo ja Etera LTC-Otson osakkaiksi

Eläkevakuutusyhtiöt Elo ja Etera ovat allekirjoittaneet LTC-Otson kanssa palvelusopimuksen, jolla yhtiöt jatkavat ulkoistuskumppanuuttaan. Samassa yhteydessä Elost ja Eterasta tulee LTC-Otson

Nyt allekirjoitetut sopimukset ovat jatkoa vuonna 2013 alkaneelle yhteistyölle, jolloin vastuu eläkevakuutusyhtiöiden sovelluskehityksestä siirtyi LTC-Otsolle.

osaomistajia.

– LTC-Otso yhdistää CGI:n kansainvälisen osaamisen paikalliseen läsnäoloonsa lähellä asiakkaitaan.

Tämä on meille toimivin ja vastuullisin tapa saavuttaa nykypäivän edel-

lyttäjä kustannustehokkuus, kertoo Elon tietohallintojohtaja **Aaro Mutikainen**.

– LTC-Otso ja yhteistyö CGI:n kanssa on jo todistanut arvonsa. ICT-palvelutuotannon kitkattomuus antaa meille mahdollisuuden keskittyä uusien palvelujen tuottamiseen muun muassa digitaalisten palveluiden saralla, kiittelee Eteran tietohallintojohtaja **Janne Ruuska**.

Myös LähiTapiola jatkaa LTC-Otson kanssa vuoteen 2021 asti.

– LTC-Otso on osoittanut kykynsä tuottaa tarvitsemamme palvelut kustannustehokkaasti ja laadukkaasti, toteaa toimitusjohtaja **Harri Lauslahti** LähiTapiola Palvelut Oy:stä. ■

Kimmo Koivisto LTC-Otson toimitusjohtajaksi

Kimmo Koivisto on nimitetty LTC-Otso Oy:n toimitusjohtajaksi. Samassa yhteydessä hän siirtyy CGI Suomen finanssitoimialan palveluista vastaavaksi johtajaksi.

– Finanssiala elää muiden toimialojen tapaan voimakkaassa murroksessa. Pankkien ja vakuutusyhtiöiden on kyettävä tehostamaan vanhojen järjestelmiensä ylläpitoa sekä vapauttamaan resursseja uusien palvelujen kehittämiseen. LTC-Otso on esimerkki siitä, miten finanssialan IT-haasteisiin vastataan tehokkaasti ja tuottavasti. On hienoa päästä johtamaan tämän alueen ammattilaisia sekä Otsossa että CGI:ssä, Koivisto kertoo.

Kimmo Koivistolla on pitkä kokemus IT-alalta. CGI:n johtotehtävissä hän on työskennellyt vuodesta 1998.

LTC-Otsoa aiemmin johtanut **Jukka Tarkiainen** siirtyy CGI:n Nordics-organisaatioon vastaamaan finanssitoimialasta pohjoismaisella tasolla. ■

Tapio Volanen CGI Suomen johtoon



Tapio Volanen on nimitetty CGI Suomen toimitusjohtajaksi. Suomen lisäksi hänen vastuulleen kuuluu

Viron liiketoiminta, jossa CGI:llä on noin 170 työntekijää.

Tehtävässään Volanen seuraa **Heikki Nikkua**, joka on nimitetty CGI-konsernin johtoryhmän jäseneksi vastuualueenaan CGI:n Pohjoismaiden liiketoiminta.

Tapio Volanen on työskennellyt ICT-alalla yli 25 vuotta. CGI:n sekä sen edeltäjän (Logica) johtotehtävissä hän on toiminut vuodesta 2006 alkaen vastaten viimeksi Suomen Enterprise Markets -liiketoiminnasta. ■

Hankkija yhtenäisti ERP-järjestelmät

Suomen suurin maatalouskauppa Hankkija yhtenäisti hajanaiset toiminnanohjausjärjestelmänsä CGI:n avulla. Uusi ratkaisu tekee liiketoiminnasta ennustettavampaa ja kausivaihtelun riskeistä hallittavampia.

Toiminnanohjauksen uusi kokonaisratkaisu koostuu useasta eri osa-alueesta, joita sitoo yhteen Microsoft Dynamics AX-pohjainen ERP-järjestelmä. Olennainen osa toimitettua kokonaisuutta ja Hankkijan tietojärjestelmien uusimista oli kokonaistiedon haltuunotto (master data management, MDM), jolla eri lähteistä tuleva tuotantoa, materiaalivirtoja ja liiketoimintaa kuvaava tieto yhdistetään kokonaiskuvaksi.

– Suurin haasteemme oli vanhentunut ja monimutkainen monen toiminnanohjausratkaisun kokonaisuus. CGI auttoi yhdistämään eri osa-alueet ja valjastamaan toiminnanohjausjärjestelmän palvelemaan liiketoiminnan tarpeita. Arvioimme, että järjestelmäinvestointi maksaa nopeasti itsensä takaisin, kiteyttää IT-päällikkö **Samuli Nevala** Hankkijalta. ■



SPR Veripalvelu digitalisoi palveluitaan

Suomen Punaisen Ristin Veripalvelu ja CGI ovat solmineet monivuotisen sopimuksen, joka kattaa Veripalvelun käyttöpalveluiden, työasemien ylläpidon ja käytön neuvonnan sekä työasemien elinkaaren hallinnan ulkoistamisen CGI:lle. Uusi sopimus jatkaa kumppaneiden pitkää yhteistyötä.

– IT:n merkitys strategisena voimavarana korostuu Veripalvelun digitalisoidessa palvelujaan, joten halusimme kilpailutuksella varmistaa, että kumppanimme on kartalla ja sitoutunut parhaiden

ratkaisujen tuottamiseen. Tärkeitä kriteerejä olivat kustannustehokkuus, kyky kehittää toimintaa ja palvelun laatua sekä etenkin tietoturva, jonka merkitys kasvaa jatkuvasti, kertoo SPR Veripalvelun tietohallintojohtaja **Heikki Myllyniemi**.

Uusi sopimus kattaa konesalipalvelut, noin viidensadan työaseman ylläpidon sekä loppukäyttäjia palvelevan Service Deskin, työasemalaitteiden elinkaaren hallinnan sekä tietoliikennepalveluiden yhteistyön koordinoinnin operaattorin kanssa. ■

CGI 40 VUOTTA

Lokakuussa CGI:ssä alkoi tilivuosi 2016, joka on samalla konsernin 40-vuotisjuhlavuosi.

Moni legendaarinen IT-yritys on saanut alkunsa autotallista. CGI:n ensi askeleet on otettu hieman mukavammissa puitteissa. Mutta vain hieman; toisen perustajan kellarissa.

Serge Godin ja **André Imbeau** perustivat CGI:n vuonna 1976 Quebecissa Kanadassa. Alussa yrityksellä oli yksi asiakas, yksi puhelin ja paljon intoa. Vuosien saatossa kahden miehen yrityksestä on kasvanut 68 000 asiantuntijan yritys, joka toimii 40 maassa.

Suomessa CGI:n historia on yli 40 vuoden mittainen. Vahvasti paikallisena toimijana juuremme ulottuvat loppuvuoteen 1972, jolloin 300 kuntaa perusti Kunnallistieto Oy:n. Vuosien ja vuosikymmenten vaihtuessa ovat vaihtuneet myös omistajat, kunnes kolme vuotta sitten maayhtiöstämme tuli osa CGI:tä, maailman viidenneksi suurinta riippumatonta IT-yhtiötä.

BUILDING ON
40 YEARS OF
COMMITMENT

ARKITURVAA VERKKOON

Malti ja arkijärki auttavat verkkoja koettaessa.

TEKSTI JAAKKO LIIKANEN | KUVA MATTI IMMONEN

Millaisena arjen tietoturvaasteet näyttäytyvät, CGI:n tietoturva-asiantuntija Jens Säynäjärvi?

– Muun muassa teollinen internet ja mobiililaitteiden yleistymisen on tuonut verkkoihin paljon lisää laitteita. Arjessakin kannattaa muistaa, ettei mitään nettiin laitettua saa sieltä pois ja materiaali on todennäköisesti avoin kenelle tahansa. Arkaluontoisen materiaalin tai varomattoman vitsinkin julkaisulla voi saada vaikkapa Twitterissä maailmanlaajuisen yleisön.

Millaiset uhat vaanivat tavallista käyttäjää?

– Muun muassa phishing-kampanjat, joilla ihmisiä ohjataan vihamielisille, mutta aidonnäköisille sivuille luovuttamaan esimerkiksi pankkitunnuksensa. Myös sähköpostin liitetiedostoissa voi vaania tietoa keräävä tai laitteen lukitseva haittaohjelma. Suurinta julkisuutta ovat saaneet palvelunestohyökkäykset, sillä vaikuttaessaan suuriin ihmisjoukkoihin niitä käsitellään myös mediassa.

Miten kyberturva eroaa tietoturvasta?

– Kyberturvallisuus viittaa tietoverkkojen globaalin ekosysteemin uhkien ja riskien hallintaan. Omien järjestelmien turvallisuus ei enää riitä. Organisaatiotkin ovat osa suurempaa ja mahdollisesti jo vaarantunutta kokonaisuutta. Tietoturva terminä viittaa yhä useammin yhden järjestelmän tekniseen turvallisuuteen ja vaatimustenmukaisuuteen.

Milloin käyttäjän kannattaa ajatella, että turvallisuus verkossa on vaarassa?

– Aina on syytä olla kriittinen, mutta arkijärki auttaa. Julkiverkoissa pätee sama logiikka kuin elämässä yleensä. Jos tarjous kuulostaa liian hyvältä ollakseen totta, ei se luultavasti totta olekaan.

Vastuualueellesi kuuluu myös hallinnollinen tietoturva.

Mikä sen funktio on toimistotyön arjessa?

– Hallinnollinen tietoturva kuten muukin tietoturva perustuu riskien minimointiin. Sitä voidaan kehittää ohjeistamalla henkilöstöä tietotekniikan turvallisessa käytössä tai asianmukaisessa käyttäytymisessä sosiaalisessa mediassa. Hallinnollinen tietoturva ohjaa myös etätyöskentelyä. Muun muassa ohjeistuksin, ettei työsähköposteja käsitellä kotikoneilla, eikä anneta työläppäriä perheen yleiseen käyttöön. Meilläkin on myös asiakkauksia, joiden kohdalla etätyö ei ole sallittua käsiteltävien tietojen korkean luottamuksellisuuden vuoksi. Näin hallinnollinen tietoturva nousee toisinaan määrääväksi työnteon järjestelyissä.

Mitä CGI voi asiakkaidensa kyberturvallisuuden varmistamiseksi tehdä?

– Autamme heitä kaikessa kyberturvallisuuteen liittyvässä. Kattavat palvelumme käsittävät esimerkiksi uhka- ja riskiarvioinnit ja tarvittavien turvamekanismien suunnittelun toteutuksineen. Sekä ympärivuorokautisen valvonnan ja reagoinnin poikkeamiin. ■

CGI:n tietoturva-asiantuntija Jens Säynäjärvi



MOLEMPI PAREMPI ULKOISTAMALLA

OP-ryhmässä IT:tä ylläpidetään perinteisillä korkean laadun menetelmillä ja kehitetään ketterällä SAFe-mallilla.

TEKSTI ANTTI KIRVES | KUVAT ANTTI KIRVES JA OP-RYHMÄ



Parhaimmillaan perinteet ja ketterät menetelmät toimivat rinnakkain, sanoo Turo Mäki.

Lähes kaikki normaali liiketoiminnan kehittäminen on tänä päivänä ketterää, koska markkina muuttuu niin nopeasti. Joissakin projekteissa perinteisempi tapa on järkevämpi, mutta ne ovat vähenemään päin ja ne tehdään hallitusti siinä rinnalla,

sanoo OP:n **Turo Mäki**.

Mäki vastaa OP:lla vahinkovakuutuksen, varaliskuudenhoidon ja yhteisten palvelujen sovellusten ylläpidosta ja kehityksestä.

Ketterä toimintatapa on hänen mukaansa paras valinta silloin, kun hankkeen liiketoiminnalliset tavoitteet ovat selvät mutta keinot eivät.

Tutkimusyhtiö Gartner on lanseerannut termin Bimodal IT kuvaamaan IT:n tekemistä rinnakkain sekä perinteisillä että ketterillä menetelmillä.

OP:lla on ylläpidettäviä vanhoja järjestelmiä sekä viranomaissäädöksiin perustuvia hankkeita, joissa vesiputousmalli toimii yhä hyvin. Toisessa ääripäässä on nopeaa time-to-market-kykyä vaativia liiketoiminnan kehityshankkeita ja kokeiluluontoisia projekteja, joissa edetään hyvin ketterästi.

– Suurin osa hankkeistamme on ketteriä, ja niissä koko ajan säädetään toimintaa tavoitteiden ja palautteen mukaan. Valtaosassa näitä hankkeita on käytössä hyvät tiukatkin käytännöt, joilla varmistetaan laatu-, suorituskyky-, tietoturva- ja muut vaatimukset. Mutta meillä on oltava kyky tehdä erilaisia asioita erilaisiin tarpeisiin. Siksi rinnalla tarvitaan välillä perinteisempää etenemistä ja välillä vieläkin ketterämpiä, normaaleista käytännöistä poikkeavia kokeiluja.

SAFe-tekemistä ei Mäen mukaan johdeta niinkään sopimuksilla, vaan vahvalla luottamuksella ja vilpittömällä intohimolla saavuttaa yhdessä asetetut tavoitteet.

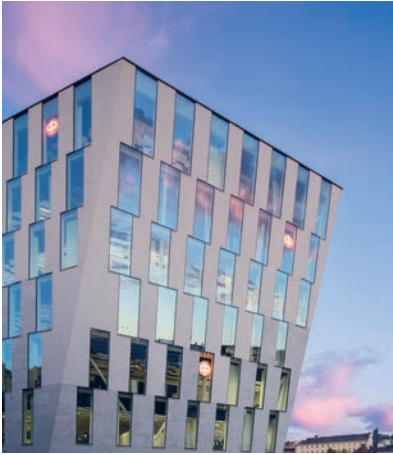
– Ratkaisevaa on se, miten toimittaja reagoi kun ensimmäiset haasteet tulevat eteen. Olemme löytäneet hyvän tasapainon, joka palvelee molempia osapuolia. Meillä on luottamuksellinen suhde.

Vanhasta uuteen

Pari vuotta sitten OP ulkoisti vahinko- ja henkivakuuttamisen sekä hallinnollisten järjestelmäpalvelujen IT-toimintonsa CGI:lle.

Ulkoistamisen rinnalla OP käynnisti omaa ketteröittämisprosessiaan ja päätti viedä paitsi korvausjärjestelmä uudistuksen myös muun vahinkovakuutuksen kehittämissalkkunsaa – kymmeniä erilaisia ja -kokoisia järjestelmäprojekteja – kokonaan ketterään ja skaalautuvaan SAFe-malliin.

– Asiat etenevät suunnitelmien mukaan ja positiivisessa hengessä. Seuraamme strategisia tavoitteitamme yhteisen hallintamallin avulla: skaalautumiskyvyn, kokonaiskustannustehokkuuden ja tuottavuuden parantamista sekä laadun, hyvän asiakasmaineen ja luottamuksen säilyttämistä, Mäki sanoo.



Antti Huhtala vastaa OP Vahinkovakuutus-
vakuutuksen korvauspalvelusta.

Hänen mielestään suurin ketteröittäminen tuoma mullistus on ajattelutavassa.

– Perinteisen järjestelmäkehityksen asemesta mietimmekin, minkälaista asiakasarvoa haluamme tuottaa ja mikä liiketoiminnan tavoite on. Meillä volyymi on kasvanut, mutta projektihallintoon kuuluu nyt suhteessa vähemmän aikaa.

Innostus, innovaatio, investointi

Antti Huhtala vastaa OP Vahinkovakuutuksen korvauspalvelusta.

Hänen mielestään IT:n ulkoistaminen on tuonut OP:lle hyötyjä erityisesti isoissa ketterissä hankkeissa.

– Kehittämistoiminnassamme ketju liiketoiminnan ja IT-toimittajan välillä on lyhyt, dialogi avointa ja luottamusta on. Niiden varaan pystytään rakentamaan makeita juttuja. CGI:n tapa tuottaa palvelut toimii. Meillä on vastuualueellani myös muunlaisia kokemuksia, Huhtala sanoo.

Korvauspalvelusta rakennetaan aitoa kilpailutekijää koko OP-ryhmälle. Vuositasolla investointi on melkein 10 miljoonan euron luokkaa.

– Ohjaamme kuuden viikon sykleissä sitä, mitä teemme seuraavaksi. Ei etukäteen kovin pitkälle määritellä yksin liiketoiminnan näkökulmasta mitä me haluamme, vaan dialogia käydään koko ajan.

Innovatiiviset ratkaisut eivät onnistu kontrollin kautta, vaan luottamuksen ja vapauden. Tavoitteena on tuottaa kymmeniä ulostuloja vuodessa.

– Annetaan ihmisille vapautta toteuttaa itseään. Vaikka välillä mentäisiinkin metsään, opitaan koko ajan ja saadaan isoja asioita aikaan. Luottamuksen, innovatiivisuuden, yrittämisen ja epäonnistumisen pitää olla sallittua.

Huhtalan mielestä ketterät menetelmät sopivat lakisääteisiin vakuutuksiinkin.

– Vaikka jokin on laissa määriteltyä, pykälästä ei pystytä algoritmia suoraan vääntämään. Siinäkin tarvitaan liiketoiminnan asiantuntemusta.

Vahinkovakuutus on OP:n liiketoiminta-alueista ketteröittämisessä pisimmällä. Pankkitoiminnassa ja varallisuudenhoidossa ollaan vasta alkumetreillä.

– Kun IT ja liiketoiminta hengittävät samaa ilmaa ja luottamus on koko ajan keskeinen tekijä, tuottavuus kasvaa huikaisesti. Koko ajan ollaan menossa ketteriin menetelmiin, mutta meidän kokoisemme organisaatio ei kautta linjan sellaista kovin nopeasti toteuta, Huhtala summaa. ■

Suurin ketteröittäminen tuoma mullistus on ajattelutavassa.



Tervetuloa törmäytyskurssille!
CGI:n Digital Spark -ajatuskiihdyttämö
tarjoaa uuden tavan innovoida, millaisia
mahdollisuuksia digitalisaatio avaa eri
toimialoilla yritysten ja organisaatioiden
liiketoiminnan kehittämiseen.

TEKSTI RIITTA EKHOLM | KUVAT JAAKKO LUKUMAA

CGI Suomen tuore toimitusjohtaja **TaPIO Volanen** uskoo, että törmäyttämällä rohkeasti ja ennakkoluulottomasti eri alan asiantuntijoiden ideoita syntyy myös uusia innovaatioita.

Hän kertoo innostuneena keskusteluis- ta eri toimialoja edustavien asiakkaiden kanssa uudesta ajatuskiihdyttämöstä.

— Tilanteet muuttuvat nyt nopeasti. Talouden tilannekuvassa ei voi piiloutua enää murroksen sumuverhon taakse, sillä elämme New Normal -aikaa. On osattava luopua tutuista ja turvallisista toiminta- tavoista ja tarttua rohkeasti uusiin

ratkaisuihin. Haluamme tarjota asiakkaillemme nopeita ja ketteriä vaihtoehtoja pitkän tähtäimen ratkaisujen rinnalle. Tähän tarpeeseen tietotekniikka voi yhä tarjota paljon uusia avauksia, joita ei ole vielä hyödynnetty, Volanen sanoo.

Ajan ilmiötä on myös, että toimialojen raja-aidat hämärtyvät ja uusia kilpailijoita syntyy toimialojen sulautumisen myötä.



Innovaatioita yhdessä rakentaen

Toimialakonvergenssin ohella uusi kilpailija saattaa iskeä markkinoille myös aivan tyhjästä, kuten Uberin tai Airbnb:n kaltaiset kansainväliset palvelukonseptit ovat osoittaneet.

– Pyrimme Digital Spark -ajatuskiihdyttämössä rikkomaan perinteisiä toimintatapoja. Järjestämme yrityskohtaisia workshoppeja, joissa käymme asioita jonkin

yrityksen ja toimialan näkökulmasta, mutta yritysten sisäisten ongelmien ratkomisen rinnalla haluamme tarjota asiakkaillemme myös muita vaihtoehtoja, hän sanoo.

Näitä vaihtoehtoja ovat esimerkiksi digitaalisten menestystarinoiden vertailu eri toimialojen kesken, julkishallinnon ja yritysmaailman ratkaisujen ristiinanalysointi tai kokonaisten arvoketjujen workshopit.

– Uskon, että avoimen keskustelun avulla julkishallinto voi oppia paljon yritysten tavasta hyödyntää digitalisaatiota ja myös päin vastoin, hän sanoo.

Euro on hyvä motivaattori

Kun asiakkaiden it-budjetit eivät kasva, edellyttää se myös it-toimittajilta kykyä uudistaa omia toimintatapojaan. Volasen →



Innovaatiot eivät synny toimitusjohtajan nurkahuoneessa, vaan jokaisen työntekijän korvien välissä.

→ mukaan CGI:ssä se tarkoittaa halua ja ymmärrystä lähestyä digitalisaation haasteita entistä monipuolisemmin asiakkaiden liiketoiminnan näkökulmasta.

– Tietoteknisten ongelmien ratkomisen rinnalla meidän on keskusteltava aiempaa enemmän asiakkaiden liiketoiminnan haasteista ja tunnistettava siinä tapahtuvat nopeat muutokset, Volanen sanoo.

Hän uskoo, että liiketoiminnan kasvu syntyy edelleen osaksi it-ratkaisujen ylläpidon ja toiminnan tehostamisesta, jolloin kustannustehokkaammista ratkaisuista saadaan valjastettua euroja uuden toiminnan kehittämiseen.

– Asiakkaat tarvitsevat nyt samaan aikaan sekä perinteisiä ja luotettavia it-palveluja että ketterää ja samalla joustavaa kehittämistä, Volanen sanoo.

Tutkimusyhtiö Gartner kuvailee tätä it:n uutta toimintamallia termillä Bimodal IT.

Innovaatiot kehittävät osaamista

Innovaatiot eivät synny toimitusjohtajan nurkahuoneessa, vaan jokaisen työntekijän korvien välissä.

– Asiakkaiden kanssa työskentelevät ammattilaisemme ovat parhaiten selvillä, mitä asiakkaamme tarvitsevat. Heidän on hyvä kuunnella asiakasta herkällä korval-

la, mutta myös haastaa asiakas uusilla näkökulmilla. Kannustan työntekijöitämme rohkeasti tuomaan esiin hyviksi havaittuja ideoita ja toimintatapoja. Jos joku ratkaisu menestyy yhdellä toimialalla, kannattaa sitä todennäköisesti kokeilla myös muilla toimialoilla. Tällaisista onnistumisista syntyy hyvä imu ja kierre liiketoimintaan, Volanen sanoo.

Monitoimialaisen innovaatio-ajattelun sanansaattajiksi CGI:ssä on tunnistettu joukko evankelijoita ja dynamoja, jotka ovat aktiivisesti mukana törmäyttämässä radikaaleja ideoita Digital Spark -kohtauksissa ja vievät ajattelua eteenpäin myös yrityksen sisällä.

– Tällaisen toimintakulttuurin kehittäminen vaatii meiltä kaikilta halua luopua vanhasta ja tarttua uuteen. Haluan uudistaa johtoryhmämme toimintatapoja ja innostaa työntekijöitämme myös kierrättämään osaamistaan. Kun aktiivisesti miettii, miten asiakkaiden ongelmia voisi ratkoa, syntyy uusia innovaatioita ja samalla myös oma osaaminen jalostuu, Volanen sanoo. ■

Uudessa Digital Spark -ajatuskiihdyttämössä järjestetään yrityskohtaisia workshoppeja.



Tapio Volanen / Toiminnan mies

- 1985** valmistuu laskentaekonomiksi Helsingin kaupparokkeakoulusta.
- 1985** projektipäällikkönä SYP-konserniin kuuluvassa Suomen Yritysrahoituksessa.
- 1988** asiantuntijaksi ja projektipäälliköksi taloushallinnon suurasiakkuuksiin WM-dataan. Toimienkuva laajeni myös esimiestehtäviin.
- 1998** myyntijohtajaksi Oracleen; eri toimialavastuita Suomen ja Baltian markkinoilla. Pääasiassa vastuu ratkaisumyynnistä sekä Oracleen sovellus- ja tietokantatuotteiden myynnistä.
- 2006** takaisin WM-dataan vastuualueena SAP-liiketoiminnan käynnistäminen. Nimitetään samalla johtoryhmän jäseneksi.
- 2010** Useita eri toimialavastuita. Laajimmillaan vastuut käsittivät kaikki kaupalliset toimialat.
- 2013** Avainasemassa kilpailutuksessa OP-Pohjolan ulkoistushankkeessa, jonka CGI voitti. Ryhtyy vetämään CGI:n ja OP-Palvelut Oy:n omistamaa yhteisyritystä, jolle ulkoistettu OP ryhmän vakuustustoiminnan ja hallinnollisten tietojärjestelmien sovellusylläpito- ja sovelluskehityspalveluiden tuottaminen. Yhteisyrityksen nimi, Finanssi-Kontio, on Volanen ideoima.
- 2014** CGI Enterprise Markets -yksikön johtajaksi.
- 2015** kesäkuusta CGI Suomen toimitusjohtaja.

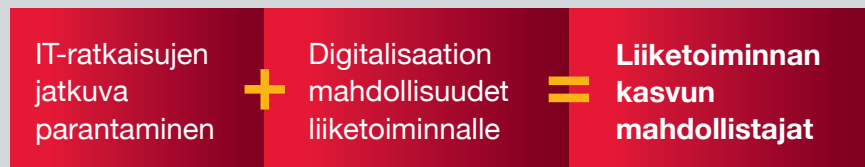
Harrastaa sulkapalloa, ikämieslätkää, murtomaahiihtoa ja vihdoin myös golfia. Perheeseen kuuluu vaimo ja kaksi aikuista lasta sekä lagotto romagnolo -koira. ■

MOTTO:

If you doubt, do it!



Asiakkaiden suurimmat haasteet liittyvät nyt nykyisten IT-ratkaisujen uudistamiseen ja digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin.



CGI:n tavoitteena on tarjota asiakkailleen nykyisen tietotekniikka- ja palvelulähtöisen osaamisen rinnalla entistä vahvemmin myös liiketoiminnan lähtökohdista ja digitalisaatiosta syntyviä uusia kasvun mahdollisuuksia.

Kustannustehokkaat IT-ratkaisut vapauttavat resursseja liiketoiminnan uudistamiseen. Uudistaminen edistää kilpailukykyä ja luo uutta liiketoimintaa.

IT modernisaatio ja digitalisaatio ovat keskeisiä **uudistumisen** mahdollistajia



- Korkealaatuinen palvelutuotanto
- Optimointi & automaatio
- Near shore ja offshore -toimitus
- Itsepalvelutoiminnot
- Kustannustehokkuus

Tehokas it-palvelutuotanto mahdollistaa uudistumisen



- Uutta liiketoimintaa kehittävä
- Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus
- Uusien teknologioiden hyödyntäminen mm. IoT, Big Data, Mobiliteetti, Robotiikka
- Ketterät kehittämismenetelmät, Agile

Uudistuminen luo kilpailukykyä ja uutta liiketoimintaa

Digitalisaatio

lisää joukkoliikenteen houkuttelevuutta

Tampereella älyliikennetkaisu tuottavat tietoa matkustajille ja pitävät bussit aikalaulussa. Kokonaisuuden sydämenä toimii CGI:n reaaliaikainen infojärjestelmä.

TEKSTI ARI RYTSY | KUVAT LAURA VESA



– Joukkoliikenteen käyttö helpottuu kun bussit kulkevat ajallaan, sanoo Mika Periviita.

Tampereen kaupunki on yksi älykkään joukkoliikenteen edelläkävijöistä, joka otti käyttöön henkilökohtaiset matkakortit jo 1990-luvun puolivälissä. Suunnannäyttäjän rooli on vahvistunut sitä seuranneiden älyliikennehankkeiden myötä.

– Pirkanmaalla on paljon alan yrityksiä, joiden aktiivisuus on kannustanut meitä eteenpäin. Viime vuosina älyliikenne on noussut korkealle myös Tampereen kaupungin strategiassa, sanoo joukkoliikennepäällikkö **Mika Periviita**.

Digitaaliset ratkaisut ovat osoittautuneet sekä elinkeinopoliittisesti että joukkoliikenteen käytettävyyden kannalta hyväksi ratkaisuksi. Tuorein hanke on CGI:n palveluna toteutettu joukkoliikenteen reaaliaikainen informaatiojärjestelmä, joka toimii kattavana älyliikenteen sateenvarjona. Sen alla on mahdollista hyödyntää erilaisia ja toisiaan tukevia sähköisiä palveluja.

CGI:n valikoituminen informaatiojärjestelmän toimittajaksi tapahtui julkisen hankinnan kautta.

Taustajärjestelmän ja raportointityökalujen lisäksi CGI:n palvelu kattaa bussien sisänäytöt, aikataulunäytöt sekä tarvittavat mobiili- ja internet-ratkaisut. Tampereen kaupunki investoi itse ainoastaan pysäkinäyttöihin. Periviidan mielestä avaimet käteen -periaatteella hankittu kokonaisuus on dynaaminen tapa toimia, joka mahdollistaa palvelun tehokkaan kehittämisen.

– Tällainen järjestelmä vaatii riittävästi asiantuntijuutta ja resursseja palvelun jatkuvaan parantamiseen ja sen ylläpitoon. Siksi emme lähteneet hankkimaan sitä erillisinä osina tai päättäneet vastata palvelusta itse, hän perustelee.

Pitävät aikataulut, pienemmät päästöt

Tampereella joukkoliikenteen käyttäjille on tarjolla muun muassa aikataulusovelluksia ja sähköinen reititopas, jotka helpottavat matkan suunnittelemista. Navigaattoryyppinen älypuhelinsovellus mahdollistaa nopean reagoinnin tien päällä, mikäli matkasuunnitelmat muuttuvat yllättäen. Informaatiojärjestelmä palvelee joukkoliikenteen matkustajien lisäksi liikenteen ohjausta tarjoamalla dataa sekä liikennejärjestelyiden toiminnasta että niiden kehittämismahdollisuuksista. Järjestelmä tehostaa esimerkiksi joukkoliikenteen kokonaisliikennetilannetta liikennevaloetuuksien avulla. Nopeus ja parempi aikatauluvarmuus tuovat mukanaan merkittävää laadullista parannusta, josta hyötyvät niin joukkoliikenteen käyttäjät kuin Tampereen kaupunki. Sujuvammalla joukkoliikenteellä parannetaan myös kuljettajien työ- ja mukavuutta sekä vaikutetaan positiivisesti hiilidioksidipäästöjen määrään.

– Joukkoliikenteen käyttö helpottuu kun bus- sit kulkevat ajallaan. Myös koko tuotantoprosessi nopeutuu. Jos bussi pystyy liikennevaloetuisuuksien

ansioista ajamaan reitin viisi minuuttia normaalia nopeammin, tarkoittaa se pitkässä juoksussa saman palvelun tuottamista pienemmällä automäärällä, Periviita havainnollistaa.

Entistä joustavampaa liikkumista

Älyliikenteen kehittäminen koetaan Tampereella yhdeksi keinoksi kasvattaa joukkoliikenteen matkustajamäärää. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi kaupunki aikoo jatkossakin tukeutua julkisen hankinnan kautta valikoituviin kumppaneihin, jotka ovat valmiita kehittämään kokonaisuutta edelleen.

– Uusien palvelujen käyttöönottoon sisältyy aina käytettävyyteen liittyviä riskejä. Toisaalta kaikki uuden kehittäminen vaatii valmiutta tietynlaiseen riskinottoon. Muuten haluttuja tuloksia ei synny, korostaa Periviita.

Pitkästä historiasta huolimatta Tampereen kaupungin visiossa älyliikenteen hyödyntämisessä ollaan vasta alkutaipaleella. Periviita näkee yhtenä pitkän tähtäimen kehityssuuntana MaaS-palveluiden (Mobility as a Service) yleistymisen. Niissä kaupunkilainen saa kuukausimaksua vastaan käyttöönsä halutun määrän esimerkiksi vuokra-auton käyttöä, taksipalveluja ja julkista liikennettä. Myös robottiautot sekä kerätyn informaation entistä tehokkaampi hyödyntäminen kuulostavat Periviidan mielestä tulevaisuuden kaupungilta.

– Ennustaminen on vaikeaa, sillä yleensä lyhyen tähtäimen kehitys yllärioidaan ja pitkän tähtäimen aliarvioidaan. Odotamme kuitenkin innolla Tampereen tulevien vuosien älyliikenneprojekteja, hän sanoo.

Tampereen kaupunki ja CGI ovat sopineet infomonitorihankkeesta, jonka tarkoituksena on varustaa osa kaupungin linja-autoista tietoa, viihdettä ja uutisia välittävillä näytöillä. Laitteiden toivotaan kehittävän julkisen liikenteen rahoitusta houkuttelemalla mukaan kaupallisia mainostajia. ■



www.cgi.fi/video/tampereen-kaupunki-on-alyliikenteen-edellakavija

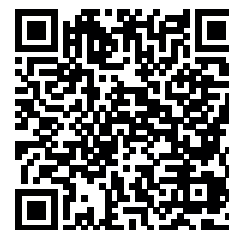
ASIAKAS: Tampereen kaupunki edistää helppoa ja ympäristöystävällistä joukkoliikenteen käyttöä. Asiakastytyväisyyttä mitataan kahdesti vuodessa kyselytutkimuksilla.

HAASTE: Tehdä joukkoliikenteestä palvelu, josta jokainen kaupungin asukas löytää oman tapansa matkustaa helposti, mukavasti ja edullisesti.

RATKAISU: Joukkoliikenteen reaaliaikainen informaatiojärjestelmä ja raportointityökalut, bussien sisänäytöt, aikataulunäytöt sekä mobiili- ja internet-ratkaisut. Kokonaisuus helpottaa matkan suunnittelemista ja tehostaa joukkoliikennettä.



Tampereen kaupunki jatkaa kulkuaan älykkään joukkoliikenteen edelläkävijänä.



Pienen Viron suurta ripeyttä palvelujensa digitalisoinnissa arvostetaan meillä ja muualla.

TEKSTI JAAKKO LIIKANEN | KUVAT ENTERPRISE ESTONIA JA SHUTTERSTOCK/ ROBO LAB

DIGITAALINEN NAAPURI

X-Roadina tunnettu Viron sähköinen infrastruktuuri on avoin väylä, jonka avulla siirretään tietoa eri tietojärjestelmien ja rekistereiden välillä turvallisesti ja yhtenäisellä tavalla. Palvelullisen runsauden takaa se, että mukaan ovat lähteneet sekä yritykset että julkiset toimijat.

Avoimia standardeja noudattava palveluväylä sisältää useita kansalaisten tietoja sisältäviä perusrekistereitä. Kansalaiset pystyvät suoraan selailemaan ja ylläpitämään omia rekisteritietojaan, esimerkiksi potilastietokanta on omien tietojen osalta avoin.

Viro ja Suomi ovat ensimmäiset maat Euroopassa, jotka ovat ryhtyneet yhtenäisten sähköisten palveluiden kehittämiseen. Sopimus on maiden välillä jo allekirjoitettu ja palvelullisen väylän tulisi olla valmiina marraskuussa 2015. Tuolloin digitaalisten palveluiden jakamisessa ja käytössä otetaan yhteisesti käyttöön X-Roadin viimeisimpään kehitysversioon pohjaava sähköinen infrastruktuuri. Virossa hankkeesta vastaa tietojärjestelmistä vastaava viranomainen (Information System Authority, RIA). Suomessa vastuullinen taho on väestörekisterikeskus.

E-kansalaisuus on arkea

Enterprise Estonian edustajana Suomessa toimiva **Valdar Liive** tietää hyvin Viron edistyksellisyden sähköisten palvelujen luonnissa. Viroa hehkutetaan ja promotaan maailmalla aiheesta hänen mukaansa niin paljon, että välillä jo lähes hävettää. Hehkutus ei kuitenkaan ole silkkaa hypeä, sillä

Viron sähköinen tie

- lakisääteinen eID-kortti käyttöön 2002
- pakollisuus lisäsi painetta, julkinen ja yksityinen sektori lähtivät yhteistyöhön palvelutarjonnassa
- tarjoaa hyötyjä, esimerkiksi sähköinen veroilmoitus takaa veronpalautuksen tilille viidessä päivässä
- sähköistä äänestämistä kokeiltiin ensi kerran kuntavaaleissa 2005 ja parlamenttivaaleissa 2007
- eID-kortti ja siten Viron e-kansalaisuus on mahdollista kaikille ympäri maailman



- vapaa pääsy itseään koskeviin rekisteritietoihin
- digitaalinen allekirjoitus on lainvoimainen

maineen tukena on myös paljon konkreettia.

Liive ojentaa käyntikorttinsa ohessa toisenkin kortin. Muovinen tietokoneeseen kortinlukijalla liitettävä pin-koodilla varustettu ”digitaalinen isikutunnistus”-kortti on virolaisille pakollinen hankinta, sen avulla mahdollistuu e-kansalaisuus tietoverkoissa.

– Viro kopioi tunnistesirun alunperin Suomesta. Mutta toisin kuin Suomi, me teimme siitä heti pakollisen, Liive huomauttaa.

Virtuaalivirolaiseksi ja maan kehittyneitä digitaalisia palveluja hyödyntämään voivat halutessaan ryhtyä ihmiset maailman ympäri. Bitit eivät kulkiessaan kumarra valtioiden rajoja, joten esimerkiksi virolainen pankkitili nettipankkitunnuksineen, sähköisine allekirjoituksineen sekä e-reseptineen on kaikkien maiden asukkaiden saatavilla. Sen verran bitit toki valtioita kunnioittavat, ettei sähköinen kansalaisuus suo varsinaista Viron kansalaisuutta tai verotuksen siirtoa.

Haussa yrityksiä ja osaajia

Viro houkuttelee digitaalisella kehittyneisyydellään maahan myös yritystoimintaa. Viro ei silti halua Liiven mukaan yrityskansalaisia, joiden ainoa intressi on lähteä vaikkapa Suomesta liikaa ärisevää verokarhua pakoon.

– Jos yrityksellä ei ole siirtymisensä taustalla palvelujensa ja tuotteidensa promoamistarkoitusta saati asiakaskuntaa, niin yritys kuolee jo laivamatkan aikana.

eID-kortti ja siten Viron e-kansalaisuus on mahdollista kaikille ympäri maailman

CGI Virossa

CGI on tiiviisti mukana Viron sähköisen hallinnon hankkeessa. Kehitämme X-Road-ratkaisuun laajaa palveluvalikoimaa useille hallinto-organisaatioille ja yrityksille, josta esimerkkejä ovat maatalousministeriön asiakasrekisteri (tukien käsittely) ja Viron verohallinnon palkansaajarekisteri. ■

Lisätietoja:

Avo Kask
Vice President
avo.kask@cgi.com



Valdar Liive

Viron e-kansalaisuus on nähty arvokkaaksi maan rajojen ulkopuolellakin. Suomalaisiakin virtuaalivirolaisia on jo useita satoja. Ja digitaalisen imun näkee siitkin, kuinka hyvin suomalaiset it-osaajat ovat alan työmahdollisuuksiin Virossa suhtautuneet.

– Kiinnostus osoittaa, että asenteet Viroa kohtaan ovat muuttuneet positivismiksi. Vaikka palkat eivät olekaan Suomen tasolla, painavat vaakakupissa mielenkiintoiset työtehtävät ja mahdollisuudet uralla etenemiseen.

Ei nollassa mutta nopeasti

Valdar Liiven mukaan Virolla on ollut hyötyä siitä, että maa aloitti infrastruktuurinsa rakentamisen tavallaan nollassa, itsenäistyttyään 1990-luvun alussa. Mutta sen pidemmälle ei ajatusta kannata hänestä jatkaa.

Digitalisaatio on ennen muuta ponnistanut Viron luonteesta kokeilla nopeasti

kaikenlaista – verrattuna vaikka Suomeen, jossa on virolaisnäkökulmasta liian monta vahvaa toimijaa omine intresseineen.

Esimerkiksi Suomessa kuultuja väitteitä vanhojen tietojärjestelmien toiminnallisuuden parantamisen vaikeuksista Liive ei oikein suostu niellemään.

– Jos järjestelmä on vanha, niin sitä pitää sitten parantaa ja uusia. Meilläkin on X-Road -palveluväylästämme käytössä jo kuudes versio.

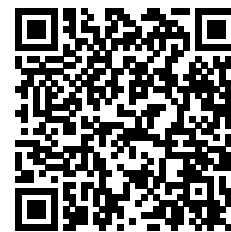
Hän ei silti halua ruokkia kärkevää mielikuvaa nopeasta Virossa ja hitaasta Suomesta.

– Viro voi olla nopeampi, mutta Suomi on perusteellisempi. Suomessa on valtavasti it- ja teknologiaosaamista, kuten Kone ja suuret teleoperaattorit. Sekä CGI Suomi, joka on merkittävä toimija myös Virossa.

Liiven mielestä olennaisinta on, että Suomi ja Viro tajuavat tarvitsevansa

toisiaan. Sopimus yhteisestä X-Road-arkkitehtuurista on Liivestä hyvä merkki asiantilan tajuamisesta.

– Tarvitsemme toisiamme sekä hallitusten että yksittäisten yritysten tasolla. Ja entistä enemmän juuri sähköiseen asiointiin liittyvissä asioissa. Esimerkiksi Tallinna ja Helsinki ovat yhdessä riittävän isoja kamppailemaan muiden lähialueen talouskeskusten kanssa, yksin on kummallakin kovin vaikeaa. ■



<http://bit.ly/e-estonia>



Pilvipalvelut



ALTIA SIIRTYI PILVEEN

Altia on saanut loppuviilausta vaille maaliin Office 365 -palveluiden käyttöönoton. IT-infrastruktuurista vastaava Heikki Matikainen on syystäkin tyytyväinen. Microsoftin kumppanina CGI:n palveluja on saatavissa niin yksityisestä, julkisesta kuin hybridipilvestäkin.

TEKSTI RIITTA EKHOLM | KUVAT JARI HÄRKÖNEN

Kaikki alkoi vuoden 2014 loppupuolella, kun Altia oli tekemässä Microsoftin kanssa sopimusta pilvilisensioinnista. Vanha malli tuntui aikansa eläneeltä ja uuden mallin puolesta puhuivat myös edullisempi hinta sekä sen mukanaan tuomat palvelut, joiden avulla voidaan parantaa käytettävyyttä ja tietoturvaa.

Tässä vaiheessa kuvaan astui myös Altian IT-uloistuskumppani CGI. Jo useamman vuoden ajalta vanha tuttu, jonka ammattitaitoon oli yhtiössä totuttu luottamaan. Ennen sopimuksen allekirjoittamista Matikainen kävi kuitenkin pienen soittokierroksen kilpailijoiden kanssa. CGI voitti.

– Konesali vaati jonkin verran jumbppaa ennen kuin käyttäjätietoja voitiin integroida Microsoftin pilveen, kertoo **Heikki Matikainen**.

Kaksi kuukautta kestänyt pilotointi kannatti: 15 hengen globaali porukka antoi palautetta, mikä toimi ja mikä tökki. Haasteet saatettiin ratkaistua etukäteen ennen palvelun jalkauttamista Altian yli 900 työntekijälle.

Altia otti käyttöönsä Microsoftin Office 365 -palveluiden lisäksi myös yritysten sosiaalisen median, Yammerin. Globaalissa yhtiössä ilmaisversio oli levinnyt lähes kaikkiin toimipistei-

siin, mutta Matikaisen mielestä siinä piili esimerkiksi tietoturvariskejä: käyttäjätietojen hallinnointi ei ollut onnistunut halutulla tavalla.

Maaliskuusta lähtien henkilökunnalla on ollut globaalisti käytössä uusi Microsoft Office Pro Plus -paketti ja Yammerin yritysversio.

– Kaikkia palveluita ei ole vielä siirretty Microsoftin pilveen, sillä odotamme vielä uusien toiminnallisuuksien valmistumista, Matikainen sanoo.

Altia on pääsääntöisesti ulkoistanut IT Infra -palvelut ja siirtänyt ne mahdollisuuksien mukaan pilveen. Omia palveluita on enää vain parikymmentä. CGI:n tiloissa niitä on yhteensä 80 ja IT-kumppani hallinnoi niitä kaikkia. Tähän käytetään CGI Hybrid Cloud -palvelua, joka pitkälle viedyn automatisoin-

Altia on siirtynyt CGI:n avulla pilveen ja jalkauttanut Microsoftin modernit työkalut koko henkilöstölle toiminnan tehostamiseksi.





– Omien palveluympäristöjen rakentaminen ja lisenssien ostaminen alkaa kuulua aikaan entiseen, sanoo Heikki Matikainen.

www.cgi.fi/video/altialle-office-365-ja-sosiaalinen-intra-pilvesta

Office
365

→ nin ja räätälöintimahdollisuuksien ansiosta tukee liiketoimintaa ketterästi.

– Ennen uuden palvelimen käyttöönotto kesti viikkoja, nyt se onnistuu muutamassa päivässä. Myös sovellusten uudet versiot päivittyvät CGI:n toimesta nopeasti.

Pilvipalvelut ovat enemmän tai vähemmän must, jos aikoo saada viimeiselle riville kelvollisia lukuja. Liiketoiminnan tehostumisesta on selkeää näyttöä. Kokonaisvastuun ulkoistaminen säästää Matikaisen mukaan sekä aikaa että rahaa. Virtuaalisesti toteutettuna sovellukset voivat tulla jopa kolmanneksen edullisemmaksi kuin perinteisesti toteutetut. ■

CGI:llä on vankka kokemus Microsoftin tuotteisiin liittyvästä konsultoinnista, käyttöönotosta ja ylläpidosta.

Office 365 on Microsoftin tuottama pilvipalvelu, joka tarjoaa yrityksen tuottavuustyökalut kuten sähköpostin, videoneuvottelu- ja pikaviestitoiminnot sekä intranetin ja työryhmäpalvelut. Office 365 perustuu tuttuun Microsoft-tuotteiden, kuten Exchange, Skype For Business ja Sharepoint online-versioihin.

ASIAKAS: Altia on Pohjoismaiden ja Baltian johtava alkoholijuomatalo. Sen liikevaihto oli viime vuonna 426,3 miljoonaa euroa. Altia valmistaa, markkinoi, myy, vie ja tuo maahan alkoholijuomia. Suomen valtion omistama yhtiö toimii seitsemässä maassa ja työllistää noin 900 ihmistä.

HAASTE: Digitalisaatio luo jatkuvasti uusia mahdollisuuksia tehostaa liiketoimintaa. Altia halusi selvittää, miten pilvipalvelut sopivat yhtiölle ja mitä hyötyä niistä on saatavissa. Yhteistyökumppaniksi pilottiin yhtiö valitsi IT-ulkoistuskumppaninsa CGI:n.

Globaalissa yhtiössä Yammerin ilmaisversio oli levinnyt laajalti, mutta sen käyttö oli hallitsematonta. Tietoturvan ja pääsynhallinnan varmistamiseksi Altia harkitsi yritys-Yammeriin siirtymistä.

RATKAISU: Altia päätti kokeilla Microsoft Office 365 -palveluiden soveltuvuutta yhtiössä. CGI hoiti IT-infrastruktuurin ja jalkauttamisen. CGI:llä on jatkuvasti menossa projekteja uusien palveluiden käyttöönottamiseksi.



Kybervakuutus kotimaasta

Kun tietoturvasa napsahtaa, kybervakuutus voi tarjota korvausten lisäksi nopeaa ammattiapua.

TEKSTI JA KUVA: ANTTI KIRVES

Pohjola Vakuutus tarjoaa suur-asiakkailleen kybervakuutusta yhteistyössä CGI:n kanssa. – Suomessa on ajateltu että ollaan suojassa. Jos onkin oltu, niin eipä olla enää, ei tietoturvan eikä vastuun osalta. Euroopan kybervakuutusmarkkinat ovat viime aikoina kasvaneet hyvin nopeasti – joskin alhaiselta tasolta – ja EU ajaa vanhalle mantereelle samankaltaista lainsäädäntöä kuin Yhdysvalloissa. Se lisää yritysten vastuuriskejä melkoisesti, sanoo kansainvälisistä vakuutuksista vastaavan yksikön päällikkö **Jon Aalto** Pohjola Vakuutuksesta.

Yhdysvalloissa yrityksiä on vuosia ajanut kyberturvaostoksille lainsäädäntö, joka velvoittaa ilmoittamaan asiakkaille ja viranomaisille henkilötietojen vuotamisista – tuntuvien sakkujen uhalla.

Aallon mukaan Suomessa kybervakuutuksia ovat ottaneet vasta edelläkävijät, mutta kiinnostus on kova. Kybervahingot ovat olleet paljon esillä viime aikoina. Samalla on paremmin alettu ymmärtää kyberriskejä sekä sitä, että harva vahinko kuuluu perinteisen keskeytys- tai omaisuusvakuutuksen piiriin.

Pohjola ja CGI uskovat, että suomalaisyrityksiä kiinnostaa tuote, jota tarjoaa tuttu ja turvalliseksi koettu suomalainen vakuutusyhtiö ja jonka kyberturvapalvelut voidaan tuottaa paikallisesti ja omalla kielellä. Tähän asti suomalaisyritysten ostamat kybervakuutukset ovat olleet globaalien vakuutusyhtiön tuotteita.

– CGI:llä on paljon tietoturva-asiantuntijoita Suomessa, 24/7-palvelu ja globaali kyky auttaa asiakkaita. Olemme toimineet asiakkaidemme kanssa vuosikymmeniä ja tunnemme heidät. Samat henkilöt jotka hoitavat isoja omaisuus-, keskeytys- ja vastuuvahinkoja, koordinoivat myös kyberturvapalveluja. CGI ja Pohjola toimivat

Suomessa. Mitä lyhyempi palveluketju, sitä nopeammin palvelun saa toimimaan, Aalto sanoo.

Apua nopeasti

Tärkeintä kybervahingon sattuessa on saada tilanne nopeasti ja oikealla tavalla haltuun. Pohjolan ja CGI:n kybervakuutus tuotteeseen kuuluu juuri tähän tarkoitukseen suunniteltu Incident response -palvelu.

– Vakuutettu voi vahingon sattuessa olla suoraan yhteydessä päivystävään kyberturvallisuuden asiantuntijaan ympäri vuorokauden. Apua saa heti vaikka paikan päälle. Palveluun kuuluu myös tilanteen haltuunotto, riskien rajoittaminen ja tutkinta, sanoo CGI:n kyberturvallisuusjohtaja **Jan Mickos**.

Jon Aalto pitää yhteistyötä ja uutta vakuutus tuotetta merkittävänä päänavauksena.

– Meidän asiakkaillemme on käytännössä ihan sama, palaako tehdas vai lukkiintuvatko tuotantojärjestelmät: keskeytysvahinko siitä kummassakin tapauksessa seuraa, mutta vain toiseen on aiemmin ollut vakuutus turva. Palvelu auttaa kun kybervahinko on sattunut. Vaikka tietoturva olisi hyvässä kunnossa, aina voi jotain sattua. Jos se tapahtuu esimerkiksi uudenvuodenaattoiltana ja sitten aletaan koota asiantuntijoita, ollaan auttamatta myöhässä.

Kybervakuutus on suunnattu suur-asiakkaille, mutta mahdollisuutta pk-sektoriin tuotteeseen tutkitaan.

– Tulevaisuudessa todennäköisesti ihmetellään nykyisiä puheita kybervakuutuksesta, sillä se tulee kaikella todennäköisyydellä normaaliaksi osaksi vakuuttamista siinä missä varautuminen vaikkapa tulipaloon, Aalto sanoo. ■



Jon Aalto muistuttaa nopeuden olevan valttia kyberturvallisuudessa.



Kyberturvallisuus

Digitaalinen teknologia on olennainen osa Puolustusvoimien kyberuhkiin varautumista. CGI on ollut mukana luomassa kyberteknologiaa ja -prosesseja.

TEKSTI ANNE REPO | KUVA MIKKO VÄHÄNIITTY

Kybertaito tuli Puolustusvoimiin

**Hyökkäyksiin
pitää pystyä
reagoimaan
nopeasti ja
oikealla tavalla.**

Puolustusvoimien tehtävänä on turvata Suomea maalla, merellä, ilmassa. Viime aikoina turvakohdeiden luetteloon on ilmestynyt uusi sana: **kyber**.

Kyberuhka eli tietotekniikan käytön kautta syntyvä uhka liittyy tänä päivänä kaikkeen toimintaan, myös maanpuolustuksessa.

– Digitaalinen teknologia ja osaaminen on merkittävässä roolissa maalla, merellä ja ilmassa tapahtuvassa maanpuolustuksessa, sanoo Puolustusvoimien johtamisjärjestelmäkeskuksen Kyberosaston päällikkö, insinöörimajuri **Anssi Kärkkäinen**.

Ennakoi, tunnista, suojaudu

Riippuvuus kybertoimintaympäristöstä tekee Kärkkäisen mukaan suojautumiskeinoista entistä monimutkaisempia. Puolustusvoimien onkin pystyttävä ennakoimaan erilaisia digitaalisia uhkatekijöitä ja tarpeen tullen suojautumaan niiltä.

Anssi Kärkkäisen mukaan kyberturvallisuuden rakentamisessa on kolme keskeistä tekijää: digitaaliteknologia,

digitaaliset prosessit sekä ihmiset, jotka prosesseja hallitsevat.

Kärkkäinen selventää, että internetissä tapahtuu koko ajan hyökkäyksiä.

– Valtaosa häiriöistä ja hyökkäysyrityksistä on tyypillisesti harrastelijahakkereiden utelaisuuteen perustuvia yrityksiä. Niitä voidaan pitää taustakohinana ja niitä pystytään torjumaan normaaleilla suojamekanismeilla.

Kyberuhkilta suojautumisessa onkin tärkeää tunnistaa tämä ”normaali” taustakohina epänormaalista, yhteiskunnan toimintoja tai maan turvallisuutta uhkaavista, kehittyneimmistä ja kohdistetuista hyökkäyksistä.

Säännöllistä harjoittelua

Kärkkäinen tähdentää, että hyökkäyksiin pitää pystyä reagoimaan nopeasti ja oikealla tavalla.

Sen vuoksi Puolustusvoimat harjoittelee säännöllisesti. Edellinen, viisi päivää kestänyt kansallinen harjoitus pidettiin toukokuussa Jyväskylän ammattikorkeakoulun kybertoiminnan tilanekeskus JYVSECTECissä (Jyväskylä Security Technology) ja sen



Puolustusvoimien johtamisjärjestelmäkeseuksen Kyberosaston päällikkö Anssi Kärkkäinen sanoo, että kyberhyökkäyksien tehokkaaseen torjuntaan tarvitaan digitaaliteknologiaa, digitaalisia prosesseja ja ihmisiä, jotka prosesseja ohjaavat. Sen vuoksi kyberuhkien varalta harjoitellaan säännöllisesti.

RGCE (Realistic Global Cyber Environment) -ympäristössä.

120 henkilön harjoitukseen osallistui Puolustusvoimien lisäksi muita viranomaisia kuten Poliisi, Tulli ja Rajavartiolaitos, Kyberturvallisuuskeskus sekä muita maan turvallisuuden kannalta olennaisia viranomaisia ja palveluiden tuottajia, esimerkiksi CGI.

Kevään kansallinen, suuri harjoitus oli järjestyksessä kolmas. Harjoituksen avulla varmistettiin maan ylimmän johdon, tärkeimpien viranomaisten ja muiden alan toimijoiden välinen yhteistoiminta ja viestinnän häiriöttömyys kyberuhkatilanteissa.

– Todenmukaisessa harjoitusympäristössä voi testata kunkin toimijan reagoitukykyä ja etsiä yhdessä mahdollisia uusia suojauskeinoja.

Koska kyberturvallisuuskenttä on laaja ja monenlaista osaamista vaativa, palveluja tuottavat myös muut kuin viranomais tahot. CGI on toimittanut sekä digitaalista teknologiaa että ollut mukana laatimassa prosesseja.

– Varmistamme ostopalveluiden tuottajien luotettavuuden säännöllisillä

toiminnan ja henkilöiden auditoineilla, Kärkkäinen toteaa.

Sisäisten ja kansallisten valmiusharjoitusten lisäksi Puolustusvoimat harjoittelee kyberuhkiin varautumista kansainvälisissä yhteisharjoituksissa.

Kansainvälisiä harjoituksia ja eksperimentointitilaisuuksia on ollut ja ollaan suunnittelemassa esimerkiksi EU:n yhteistyöfoorumi EDA:n (European Defence Agency), Naton ja Pohjoismaista puolustusyhteistyötä edistävän Norddefcon kanssa. ■

CGI:n kyberturvallisuuspalvelut

Autamme asiakkaitamme tiedostamaan riskejä, suojaamaan toimintoja ja tietoa sekä toimimaan turvallisesti digitaalisessa yhteiskunnassa.

- 35+ vuoden kokemus julkisen ja yksityisen sektorin haastavien tietoturvahankkeiden neuvonantajana ja laadukkaiden tietoturvapalveluiden toteuttajana
- Palvelemme maailman turvallisuuskriittisimpiä toimijoita esimerkiksi terveydenhuolto-, pankki ja vakuutus- sekä puolustustoimialoilla
- 1400+ kokemusta ja sertifioitua kyberammattilaista maailmalla, joista 70+ Suomessa
- Useita 24/7 palvelevia kyberturvallisuuskeskuksia, joista yksi Suomessa.



Odotamme yhteistyökumppanilta kykyä ja intoa toiminnan pitkäaikaiseen kehittämiseen, sanoo Antti Ylä-Jarkko.

Kaksi vuotta sitten **Antti Ylä-Jarkon** aloittaessa työt Vantaan tietohallintojohtajana kaupunki tuotti valtaosan tarjoamistaan ICT:n peruspalveluista itse. Muutostarpeen havaitseminen pisti nopeasti pyörät pyörimään kohti ulkoistettua palveluntuotantoa.

- Lähdimme hakemaan luotettavaa kumppania, joka pystyy toimittamaan tarvitsemamme palvelut luotettavasti ja tasalaatuisesti. Sen lisäksi haluamme, että palveluntuottajalla on kyvykkyyttä ja innokkuutta toiminnan pitkäaikaiseen kehittämiseen, Ylä-Jarkko listaa.

Ulkoistuksen myötä Vantaalla on muun muassa luovuttu omista servereistä sekä niiden ylläpidosta. Loppukäyttäjien kannalta olennaisimmat muutokset liittyvät CGI:n Service Deskin käyttöönottoon sekä sitä tukevaan CGI:n palvelupisteeseen, joka tarjoaa henkilökohtaista palvelua ilman erillistä ajanvarausta.

- Loppukäyttäjien taidot eivät pysy mukana kehityksen kiihtyvässä tahdissa. Palvelupisteessä on mahdollista antaa pienimuotoista koulutusta. Sen ansiosta loppukäyttäjän ei tarvitse olla samasta asiasta toistuvasti yhteydessä Service Deskiin, perustelee Ylä-Jarkko.

VIP-palvelua kellon ympäri

Vantaan kaupungin ylimmälle johdolle on rakennettu oma VIP-palvelu, joka tuo

Sähköistyvä Vantaa hakee **PAREMPAA TUOTTAVUUTTA**

Vantaan kaupungin loppukäyttäjäpalvelut siirtyivät CGI:lle lokakuun alusta. Uusilla palvelumuodoilla parannetaan tuottavuutta ja ennakoidaan tulevia kehittämistarpeita.

TEKSTI ARI RYTSY | KUVAT JARI HÄRKÖNEN



” Tässä palvelussa punnitaan palveluntuottajan ammattitaito ja kiinnostus teknologiaan.

ASIAKAS: Vantaa kaupunki tarjoaa asiakkailleen luotettavia ja tasalaatuisia ICT-palveluja. Palveluiden piirissä on noin 11 000 Vantaan kaupungin ja sen liikelaitosten työntekijää.

HAASTE: Tuottavuuden parantaminen ja loppukäyttäjäpalveluiden optimointi.

RATKAISU: Loppukäyttäjäpalveluiden ulkoistaminen CGI:lle, VIP-palvelu ja loppukäyttäjien palvelupiste. Näiden avulla on saavutettu taloudellista säästöä sekä parannettu loppukäyttäjäpalveluiden saatavuutta.

CGI:n tukihenkilön paikalle tunnin kuluessa ilmoituksesta. Rajatusta käyttäjäkunnasta huolimatta Ylä-Jarkko korostaa VIP-palvelun ammatillista haastavuutta. Johdon työaika on kaikkein arvokkainta, joten työkalujen pitää olla kunnossa.

– Tässä palvelussa punnitaan palveluntuottajan ammattitaito ja kiinnostus teknologiaan. Ongelmat on ratkaistava nopeasti, sillä VIP-palvelu on tärkeä mielikuvan luoja ylimmän johdon parissa, sanoo Ylä-Jarkko.

Palvelukokonaisuuden ohella Vantaalla uskotaan tietohallinnon hyötyvän CGI:n suuruudesta ja pitkäaikaisesta tietotaidosta. Ylä-Jarkko toivookin CGI:ltä jatkossa varteenotettavia ideoita Suomen neljänneksi suurimman kaupungin ICT:n tehostamiseksi.

– Vantaa on iso kaupunki, joka kulkee julkisen hallinnon sähköistämisen kärjessä. Palvelut pyörivät pääsääntöisesti pilvessä ja ICT-infraa kehitetään Z-sukupolven lähtökohdista. Yhtenä haasteena on se, miten Vantaan virkamieskunta saadaan pysymään mukana muutoksen vauhdissa, Ylä-Jarkko kuvailee.

Tietohallinnon ansaittava paikkansa

Loppukäyttäjien tarpeista huolehtiminen on vain yksi uudistuksen ulottuvuus. Toiminnan ulkoistaminen ja tietohallinnon tekemistä perustoiminnoista luopuminen tuovat säästöjä sekä parantavat toiminnan tehokkuutta. Ylä-Jarkko peräänkuuluttaa laajempaa kulttuurimuutosta, joka haastaa tietohallinnon vanhat toimintamallit.

– Jokaiselta kaupungin työntekijältä pitäisi kysyä, millaisella laitepaketilla hän

pystyy tekemään töitä mahdollisimman tuottavasti. Tämä on haastavampaa kuin perinteinen työasemien vakiointi, mutta sen avulla saavutetaan parempia tuloksia, hän havainnollistaa.

Ylä-Jarkon kuvailema ekosysteemi vaatii sisäistä koulutusta, toimivaa infraa sekä joustavia palveluita. Vantaalla tähän pääsemiseksi tietohallinnosta on luotu ketterä organisaatio, joka pystyy suunnittelemaan ja toteuttamaan hankkeita samanaikaisesti. Kaikki vastuu on keskitetty yhdelle henkilölle, jolloin päätöksenteko nopeutuu.

– Loppukäyttäjäpalveluiden osalta kokonaisuus on nyt luotettavissa käsissä. Tulevaisuuden kannalta meille on tärkeää, että CGI uskaltaa investoida Vantaan kaupungin kehittämiseen ja osaa tarkastella asioita muusta kuin perustietotekniikan toimittajan näkökulmasta, Ylä-Jarkko pohtii. ■

CGI:n Service Desk palkittiin

CGI nappasi voiton HDI Nordicin vuoden Service Desk -kilpailussa. Kilpailussa palveluita pisteytetään johtamisesta, prosesseista sekä henkilöstö- ja asiakastytytyväisyydestä.

CGI:n Tekninen Service Desk -palvelu menestyi erityisen hyvin johtamisen osa-alueella. Raati arvosti myös ihmisiä ja asiakaskeskeisyyttä sekä jatkuvaa kehittämistä.

Kännykkä yleisty KOTIHOIDOSSA

Mobiilitekniikan käyttö kotihoidossa lisääntyy koko ajan. Uusimpia mobilisoijia ovat Vaasa ja Keski-Satakunta.

TEKSTI ANTTI KIRVES | KUVA GETTY IMAGES

Mobiilivusteiselta kotihoidolta odotetaan paljon. Asiakkaan luona vietettävän välittömän työajan osuus on keskimäärin 40 prosentin luokkaa, mutta tavoite on 60 prosenttia.

Pegasos-potilastietojärjestelmän Mukana-mobiililaajennusta käyttäjä päivittäin jo 5000 kotihoidon työntekijää 27 kaupungissa tai kunnassa eri puolilla maata.

Vaasassa Pegasos Mukana -järjestelmän käyttö aloitettiin kesäkuun loppupuolella, mutta täyteen tuotantoon päästiin syyskuun alussa. Yli 250 kotihoidon työntekijää käyttää järjestelmää. Asiakkaita on runsaat 800.

– Halusimme eroon lipuista ja lapuista. Haluamme myös läpinäkyväksi asiakkaan luona käytettävän ajan sekä sen, että asiakas saa sen mitä hänelle on luvattu. Oman toiminnan tehostaminenkin on

tärkeää, sanoo Kotihoidon johtaja **Leif Holmlund** Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveysvirastosta.

Holmlund odottaa 10–15 prosentin parannusta välittömän hoitotyön osuuteen, jolloin Vaasassa oltaisiin lähellä 60 prosentin tavoitetta.

– Kun saamme esimiehet ja johtajat raportointikoulutukseen, pystymme seuraamaan tilannetta paremmin ja johtamaan

tiedolla. Jo nyt nähdään, että joillakin alueilla tai joillakin hoitajilla tehokkuus on jo tavoitetasolla ja toisten kohdalla on paljon parannettavaa.

Holmlund uskoo että mobiilijärjestelmä parantaa myös asiakastyötä, kun hoitajalla on ajantasainen hoitosuunnitelma mukanaan aina.

– Tiedetään mitä tälle asiakkaalle kuuluu eikä olla pelkän muistin varassa. Lisäksi voidaan tarkistaa aina riski- ja lääketiedot asiakkaan kotona. Omaisten ja läheisten ajantasaiset yhteystiedot näkyvät myös järjestelmässä.

Palaute kotihoidon työntekijöiltä on ollut pääosin positiivista.

– Ainoa asia, josta ei ole innostuttu, on työvuoroseuranta, joka meillä on yhdistetty Pegasos Mukana -järjestelmään. Huoli helpottaa kun huomataan, että ei siellä johtaja kyttyä, missä kukin kulkee. Järjestelmä myös turvaa kaikille työntekijöille tasapuolisen kohtelun.

Alku vaatii hieman tottumista.

– Esimerkiksi hoitajan pitää muistaa kertoa asiakkaalle asiallisesti ja ymmärrettävästi miksi puhelinta näprätään. Muuten näprääminen herättää ihmetystä, Holmlund kertoo.

Tähän päivään

Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä siirtyi Pegasos Mukana -järjestelmään juhannusviikolla. Käyttäjää on noin 130.

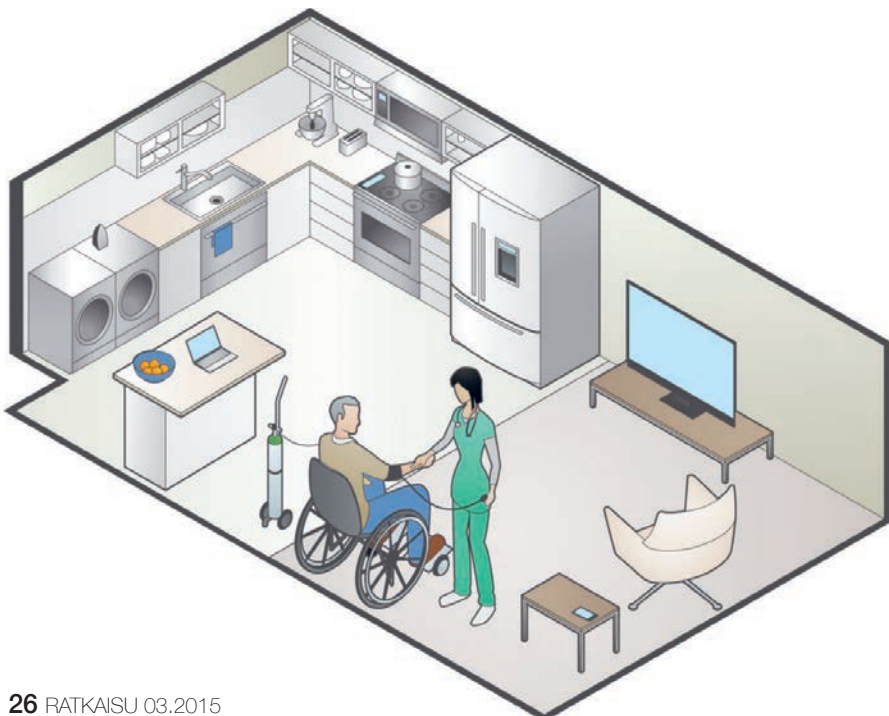
– Alku on sujunut hyvin. Ajankohta etukäteen jännitti, kun vakituisia työntekijöitä oli vuosilomalla ja sijaisia töissä. Se oli tosi kova ponnistus, mutta olimme nopeita. Kaksi ja puoli kuukautta ja se oli siinä, sanoo käyttöönottopäällikkö **Kajja Joensuu**. Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymästä.

5 000
työntekijää

27

kaupunkia tai kuntaa

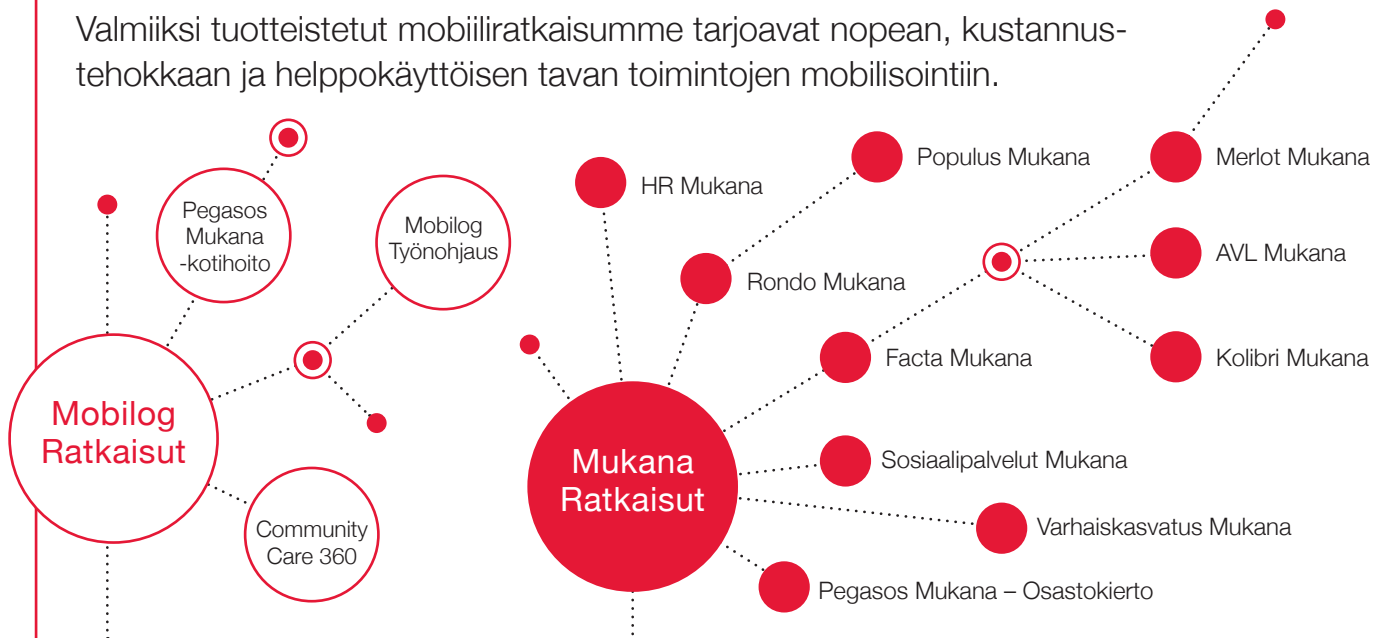
*Pegasos-
potilastieto-
järjestelmän
Mukana-
mobiililaajen-
nusta käyttää
päivittäin*





MUKANA-RATKAISUT JA MOBIILI TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ MOBILOG

Valmiiksi tuotteistetut mobiiliratkaisumme tarjoavat nopean, kustannus- tehokkaan ja helppokäyttöisen tavan toimintojen mobilisointiin.



MOBILOG on Suomen johtava mobiili toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla liikkuvat työntekijät vastaanottavat tehtävät ja raportoivat työnsä. Mobilog on myös monipuolinen suunnittelu-työkalu liikkuvan työn suunnitteluun työjohtajille.

MUKANA™-ratkaisujamme hyödynnetään mm. pelastus-, hoito-, huolto-, vartiointi-, asennus- ja kuljetustehtäviin sekä liikenneturvallisuuden edistämiseen. Mukana™-ratkaisu voidaan yhdistää joustavasti liiketoiminnan ydinjärjestelmiin, kuten toiminnanohjausjärjestelmään, henkilöstöhallinta-, palkanmaksu- tai laskutusjärjestelmään. Valmiita tuoteratkaisujamme ovat muun muassa Pegasos-, HR-, Rondo-, Facta- ja Varhaiskasvatus Mukana. Ratkaisut toimivat päätelaiteriippumattomasti ja ovat saatavissa Palveluna™ suoraan matkapuhelimeen.

Toimitamme myös räätälöityjä mobiiliratkaisuja esimerkiksi kuluttaja-asiakkaiden tarpeisiin.

Joensuun mukaan ei ole tätä päivää, että hoitajat kulkevat kentällä muistilappujen kanssa.

– Nyt hoitajilla on Pegasos Mukana -järjestelmässä reaaliaikaista tietoa kentällä, asiakkaiden lääkelistoja ja muuta. Ajan säästö on myös tärkeä asia. Asiat kirjataan asiakkaan kotona eikä sitä varten tarvitse erikseen ajaa toimistolle.

Joensuun mukaan jokaisessa kunnassa pärjätään pienemmällä sijaismäärällä nyt, kun työtä on helpompi organisoida.

– Pegasos Mukana tuo päivään sujuvuutta ja auttaa optimoimaan työtä. Kokonaisuuksien hahmottaminen on helpompaa, ja järjestelmä tasaa ja tasapuolistaa työntekoa, mikä oli yksi tavoitekin.

Palaute on Joensuun mukaan ollut positiivista.

– Käyttö on koettu helpoksi eikä entiseen haluttaisi palata. Jos homma ei toimi, se ei yleensä johdu itse järjestelmästä vaan siitä, että palvelu- ja hoitosuunnitelmia ei ole siihen päivitetty. Yhdessä kunnassa asiakkaat aluksi ihmettelivät, kun hoitaja ”näpyttelee sitä virsikirjaansa”, mutta tosi hyvin hekin ovat ottaneet uudistuksen vastaan.

Vapautuvaa työaikaa käytetään ennaltaehkäiseviin palveluihin. Samalla kun kehitetään toiminnanohjausta ja mobiilipalvelujen käyttöä, koulutetaan henkilökuntaa myös ennaltaehkäisevään työotteeseen ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen.

– Kaikkea ei kotihoidossa voida koskaan teknologialla korvata, mutta avuksi se pitää ottaa. Muutettava on myös toimintakulttuuria sekä työskentely- ja ajattelutapoja. Tarvitaan koulutusta esimiehillekin, joiden täytyy pystyä tukemaan alaisiaan. Meillä on tähän valmis suunnitelma tulevalle talvelle ja keväälle, Joensuu sanoo. ■



www.cgi.fi/videoot/mukana-mobiiliratkaisuilla-tyot-hoituvat-missa-ja-milloin-vain

DATAHUB SELKEYTTÄÄ SÄHKÖMARKKINOITA

Suunnitelmien mukaan vuonna 2019 Suomessa sähkön vähittäismarkkinoilla toimii keskitetty tietovarasto eli datahub. Se tehostaa sähkömarkkinoita ja vahvistaa kuluttajan roolia.

TEKSTI VESA VILLE MATTILA | KUVA SHUTTERSTOCK

Kun kuluttaja tänä päivänä vaihtaa sähköyhtiötä, on seurauksena monipolvinen prosessi. Kuluttajan otettua yhteyttä uuteen sähkön myyjään

tämä ilmoittaa myyntisopimuksesta jakeluverkkoyhtiölle. Jakeluverkkoyhtiö kertoo uudesta sähkön myyjästä nykyiselle myyjälle, joka merkitsee oman sopimuksensa päättyväksi. Lopuksi jakeluverkkoyhtiö vahvistaa sopimuksen uudelle myyjälle ja toimittaa lukematiedot niin uudelle kuin vanhalle myyjälle.

Suomen kantaverkkoyhtiö Fingrid Oy lupaa prosessiin perusteellista muutosta. Jo neljän vuoden kuluttua kaikki tarvittava tieto voi siirtyä sähkönmyyjän ja jakeluverkkoyhtiön välillä keskitetyn tiedonvaihtojärjestelmän kautta.

– Datahubista tulee sähkön vähittäismarkkinoiden keskitetty tietovarasto. Osapuolet eivät enää vaihda tietoja keskenään, vaan kommunikoivat datahubin kanssa, kertoo datahub-projektin projektipäällikkö **Pasi Aho** Fingridistä.

Datahub selkeyttää merkittävästi sähkön vähittäismarkkinoiden toimintaa. Ja kun sähkön vähittäismarkkinoiden muutoksissa tarvittava perustieto sijaitsee yhdessä paikassa, kaikki osapuolet saavat sen yhdenvertaisesti ja samanaikaisesti.

Mahdollistaja ja voimaannuttaja

Datahubia voi kutsua myös mahdollistajaksi. Se tarjoaa teknisen rajapinnan, jota hyödyntämällä palveluntuottajat voivat kehittää uusia kuluttajaa palvelevia sovelluksia.



LÄHDE: FINGRID OYJ

Taustalta löytyy kuluttajien roolin aktivoituminen sähkömarkkinoilla.

– Jo nyt kuluttajat voivat myydä verkkoon tuottamaansa aurinkosähköä. Aurinkopaneelien ja akkujen teknisen kehityksen ja halpenemisen myötä kuluttajien vaihtoehdot ja vaikutustavat lisääntyvät, sanoo Fingridin johtava asiantuntija **Risto Lindroos**.

Sähköjärjestelmän ja markkinoiden pitää tarjota kuluttajille myös mahdollisuus hyödyntää kysyntäjoustoa.

Kysyntäjoustossa kuluttaja voi siirtää tai muuttaa hetkellisesti sähkökäyttöään korkean kulutuksen kalliilta tunneilta edullisempaan ajankohtaan. Kysyntäjoustop toteuttaminen vaatii erilaisia palvelualueita – yhtenä niistä datahub.

Askel kohti yhteispohjoismaisia markkinoita

Datahubin pyörittäminen on verrattavissa monopolitoimintaan ja edellyttää sekä riippumattomuutta että puolueettomuutta. Siksi teollisuus- ja elinkeinoministeriö piti Suomen kantaverkossa sähkönsiirrosta ja sähkönsiirron ulkomaanyhteyksistä vastaavaa Fingridiä parhaimpana hallinnoimaan datahubia.

Samanlaiseen hallintoratkaisuun on päädytty muun muassa Ruotsissa, Tanskassa ja Norjassa, joka ottaa käyttöön Elhub-järjestelmän vuonna 2017.

– Datahub tulee Suomen vähittäismarkkinoille ja siinä on otettava huomioon kansallisia näkökohtia. Silti teemme tiivistä yhteistyötä muiden pohjoismaisten kantaverkkoyhtiöiden kanssa. Merkitseehän datahub yhtä askelta kohti yhteispohjoismaisia sähkön vähittäismarkkinoita, Lindroos arvioi.

Parhaillaan datahub-projektissa on käynnissä markkinaprosessien määrittely yhteistyössä energiatoimialan kanssa. On kuvattava kaikki merkittävimmät tiedonvaihtoa sisältävät prosessit yhdenmukaisesti ja pohdittava niiden suhdetta teknisiin ratkaisuihin. Vasta sen jälkeen seuraa tietojärjestelmän tarkempi määrittelyvaihe.

Hankintaprosessin Fingrid suunnittelee käynnistävänsä ensi keväänä. Järjestelmätoimittajan valinnan jälkeen valmista pitäisi olla vuoden 2019 alkupuolella.

– Koska aikataulu on kireä, meidän pitää alusta alkaen tehdä laadukasta työtä, Aho toteaa. ■



Energia

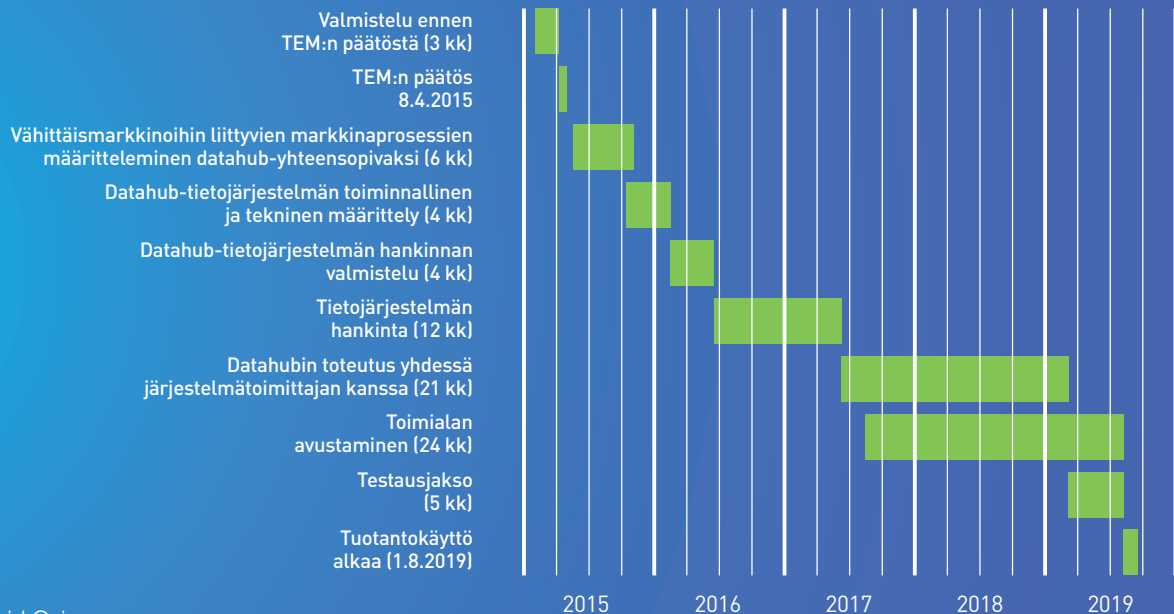
Globaalia energia-alan osaamista

CGI on toimittanut energia-alan toimijoille 11 datahubia eri puolille maailmaa, muun muassa Englantiin, Hollantiin, Tanskaan ja Islantiin.

CGI on energia-alalla globaalisti mukana monessa muussakin. Yhtiön pitkäaikaisiin ulkoistusasiakkuuksiin kuuluu esimerkiksi EDP (Energia de Portugal), jolle CGI on muun muassa toteuttanut uusiutuvien energialähteiden hallintaratkaisun. Sen avulla CGI ylläpitää ja valvoo yli 5500 turbiinia lähes 300 tuulivoimalassa kolmella mantereella.

Kaupunkien ja suurten kiinteistöjen energianhallintaan yhtiö on kehittänyt IBOR-järjestelmän. Järjestelmän avulla voi hallita kiinteistöjen lämmitystä ja sähkönkulutusta, jätevesiä sekä katu- ja liikennevaloja. ■

NÄIN DATAHUB-PROJEKTI ETENEE



Lähde: Fingrid Oyj

CGI SPARRAA KODAREITA



ultrahack.org

UltraHack-ohjelmointitapahtumaan ilmoittautuneet ovat juuri nyt viimeistelemässä ideoitaan ja jännittämässä paikkaa Slush-viikonloppua edeltävään 48 tunnin koodauskisaan.

TEKSTI RIITTA EKHOLM KUVA ULTRAHACK

tsekin startup-yrityksen perustaneena haluan olla kannustamassa innovatiivisia nuoria tiellään eteenpäin, kertoo CGI:n älyliikennejohtaja **Mika Vuorio**.

CGI tukee mentorina ja sponsorina pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Toiveena on löytää kumppaneita. Useinkaan CGI:n ei itse kannata keksiä pyörää uudestaan, vaan lisätä kumppaneiden ratkaisuiden avulla oman tarjoaman lisäarvoa.

– Ympyrä on hauska tavalla sulkeutunut. Olin nuorena teekkarina kehittämässä Reittiopasta, jonka myimme viitisentoista vuotta sitten Novo Groupille, jota nyt CGI:n kanavia pitkin myydään maailmalle. Samaistumispinta UltraHackiin on vahva, Mika Vuorio kertoo.

CGI on mukana UltraHackissa **Mobility as a Service** -haasteosiossa. CGI:n asiakkaita HSL,

<https://ultrahack.org/challenges/seamless-and-agile-mobility-experiences/>

Liikennevirasto ja Tampereen kaupunki tarjoavat kilpailijoiden käyttöön liikennedatata, muun muassa reiteistä, pysäkeistä ja vapaista parkkipaikoista.

– Mielenkiintoista nähdä, minkälaisia ideoita kisassa syntyy. Henkilöauton käyttöasteen näkökulmasta henkilöauto saattaa olla huono investointi, jos se seisoo melkein kaikki yöt ja päivätkin paikallaan. Olisiko yhteiskäyttö vai jokin muu tapa tuoda tehokkuutta yhteiskuntaan? Tähän toivomme Ultrahackin MaaS-haasteosiossa hyviä ideoita, sanoo Vuorio.

MaaS:n tavoitteena on myös saada matkaketjut paremmin toimiviksi ja madaltaa joukkoliikenteen ja yksityisautoilun rajaa. Kuluttaja voisi tulevaisuudessa esimerkiksi ostaa liikkumispalveluita kuukausipaketilla.

Tulevaisuudessa henkilökohtaisen navigoinnin ja reaaliaikaisen tilannekuvan merkitys kasvaa.

Tampereella on menossa EU:n **STREETLIFE**-hankkeen pilotti,

www.streetlife-project.eu

missä reittioppaaseen

streetlife.tampere.fi

on yhdistetty reaaliaikaiset joukkoliikenteen saapumisennusteet ja liityntäpysäköintitiedot.

Kun olet hakenut reitin kännykälläsi, järjestelmä päivittää sitä jatkuvasti ja avustaa esimerkiksi häiriötilanteen sattuessa uuden reitin. Haku tarkistaa myös onko liityntäpysäköinnin parkkihallissa tilaa, jos olet vaihtamassa henkilöautosta joukkoliikenteeseen.

CGI:n asiakkaiden avoimen datan rajapinnat ovat kaikkien käytettävissä. CGI:n Joukkoliikenneasiakkaat ovatkin Suomen avoimen datan edelläkävijöitä ja niiden ympärille on rakentunut mainio

ekosysteemi tarjoten pienille ja keskisuurille yrityksille mahdollisuuksia kehittää uutta, esimerkkinä suosittu ReittiGPS ja Andropas.

Teknologiatoimisto ry:n organisoima Ultrahack järjestetään 6.–8. marraskuuta. ■

<http://www.its-finland.fi/index.php/fi/uutiset/61-reaaliaikainen-tieto-palvelemaan-kaupunkiliikennetta.html>

EU STREETLIFE HANKETTA
RAHOITTA A EUROOPAN UNIONIN
SEITSEMÄS PUITEOHJELMA
(FP7/2007-2013, RAHOITUS-
SOPIMUKSEN NUMERO 608991).

UltraHack on massiivinen ohjelmointitapahtuma, missä koodarit vastaavat yritysten esittämiin isoihin haasteisiin. Se on osa marraskuussa järjestettävää Slush-tapahtumaa. CGI on Ultrahackin sponsori ja mentori MaaS-osiossa.

Lisätietoa: Ultrahack.org

Liiketoiminnan ja IT:n välinen yhteistyö on ikuisuuskyseä. Näin voisi moni todeta. Usein sitä on ollut, mutta harvoin riittävästi, tai ainakin se on kärsinyt yhteisen kielen ja ymmärryksen puutteesta.



Digitalisaatiossa riidaton järkiavioliitto ei riitä

Usein on ollut "me" ja "ne", ja tietysti yhteistyön takkuaminen on johtunut useammin "niistä" kuin "meistä". Vuosien aikana on luotu lukuisia johtamis-, toiminta- ja kehittämismalleja, joiden avulla kuilua liiketoiminnan ja IT:n välillä on kurottu kiinni.

Digitalisaatio muuttaa tämän asetelman. Riidaton järkiavioliitto ei riitä, kun liiketoiminnan ja IT:n on sulauduttava vahvemmin yhdeksi. Digitalisaatio on saanut aikaan IT:n roolin ja merkityksen radikaalin muutoksen yritysten liiketoiminnassa. Entinen tukifunktio on uinut liiketoiminnan ja strategian ytimeen, kun teknologiasta on tullut digitalisaation myötä tärkein mahdollistaja uusille innovaatioille, uusille liiketoimintamalleille ja tuottavuuden kasvulle.

Esimerkkejä liiketoiminnan ja IT:n sulautumisesta voi hakea tutuista digitaalisen ajan menestyjistä: Google, Amazon, Netflix tai Spotify. Niissä liiketoiminta on vahvasti IT:tä, ja IT vahvasti liiketoimintaa.

Yksi yhteinen piirre useille menestyville yrityksille on se, että tietohallintojohtaja (CIO) ja markkinointijohtaja (CMO) ovat löytäneet toisensa, ja heistä on tullut tiivis työpari.

Maailmalla puhutaan jo uudentyyppisistä rooleista, kuten esimerkiksi CMTO (*chief marketing technology officer*) tai CMT (*chief marketing technologist*).

Suunta on selkeä. Liiketoimintajohdolta vaaditaan digitaalisessa maailmassa ai- van uudentyyppisistä ymmärrystä teknologian mahdollisuuksista ja omista IT-kyvykkyyksistä. Vastaavasti IT-johdolta ja -osaajilta edellytetään liiketoiminnan aikaisempaa syvempää ymmärrystä. Jako "meihin" ja "niihin" katoaa, kun tavoitteet ovat yhä useammin yhteiset.

Murros haastaa myös meitä palveluntarjoajia, joilla on vahvat ja pitkät juuret IT:ssä. Usein asiakas ei enää olekaan tietohallinto. Tai jos on, odotukset ja vaatimukset ovat hyvin liiketoimintalähtöisiä. Myös meiltä vaaditaan ajattelun, osaamisen ja palvelujen muutosta, kun emme ole ensisijaisesti ratkaisemassa tietoteknisiä ongelmia, vaan auttamassa asiakkaitamme parantamaan liiketoimintaansa teknologian avulla.

Digitalisaation myötä asiakkailamme on lupa odottaa, että ymmärrämme heidän liiketoimintaansa, osaamme puhua liiketoiminnan kieltä ja osaamme tarjota ratkaisuja liiketoiminnan tarpeisiin. Siksi haluan esittää yhden pyynnön kaikille asiakkaillemme: haastakaa ja kirittäkää meitä tässä muutoksessa!

RATKAISU16

02.02.2016, Finlandia-talo

Matka digitalisaation toiseen aaltoon alkaa 2.2.2016.



Ohjelma julkaistaan ja ilmoittautuminen alkaa 2.11.2015.

CONNECTED SOCIETY



SMART BUSINESS



DIGITAL ME



DIGITAL SPARK

