



CGI

***RATKAISU 1.2019**



ELÄVÄ STRATEGIA TUO KETTERYYTTÄ

TIMO RITAKALLIO
pääjohtaja, OP

**HUSin
Tuominen
luottaa dataan**

**Fazer leipoo
digistrategiaa**

**Datahub
mullistaa
energia-alaa**

Kohti Ratkaisui9-tapahtumaa | Katse tulevaisuudessa

Pääkirjoitus

Kohti Ratkaisua

JOKAINEN YRITYS kohtaa jatkuvasti uusia, tiukempia vaatimuksia asiakasodotusten, kustannustehokkuuden, kilpailun ja sääntelyn suunnasta. Yhä enemmän vaatimuksiin vastaaminen on kiinni kyvystä toimia verkostomaisesti ja hyödyntää uusia teknologioita.

Haastattelimme joitakin Ratkaisu19-tapahtuman puhujista ja pyysimme heitä raottamaan strategioitaan ja toimenpiteitään, joilla he kehittävät kilpailukykyään tässä kiristyvien vaatimusten kierteessä. Jakamalla näkemyksiä, kokemuksia ja tietoa eri organisaatioista sekä eri toimialoilta pystymme jokaisen onnistumaan paremmin.

Hyvää alkanutta vuotta,



Leena-Mari Lähteenmaa
toimitusjohtaja, CGI Suomi

CGI

CGI on globaali IT-palveluyritys, jonka palveluksessa on 74 000 asiantuntijaa yli 40 maassa. Ratkaisu on CGI:n asiakaslehti Suomessa. Lisätietoja cgi.com, cgi.fi

Päätoimittaja Teea Hurme-Rintala, teea.hurme-rintala@cgi.com,
Toimituspäällikkö Esa Luoto, esa.luoto@cgi.com, **Toimitus**
yhteistyössä Legendium Oy:n kanssa. **AD** Laura Ylikahri,
Osoitteenmuutokset myynti.fi@cgi.com, ISSN-L 1455-1934,
ISSN 1455-1934 (Painettu), ISSN 2323-153X (Verkkajulkaisu)



KANNEN KUVA OP

- 02_ Pääkirjoitus
- 04_ NEXT auttaa eteenpäin
- 06_ Ajassa
- 10_ 1,9 miljoonaa omistaja-asiakasta määrää suunnan
- 14_ Tuhannen tonnin älyä
- 18_ Dataa suonissa soteen
- 21_ Digi tuo leivän pöytään
- 24_ Tarvitaanko tulevaisuudessa pankkia?
- 26_ Alustatalous sähköistää energiamarkkinoita
- 29_ CGIblogit
- 30_ Tulevat trendit





***Ratkaisu19-tapahtuman teema
on Design Your Future Business
ja teeman mukaisesti katse on
vahvasti tulevaisuuteen.***



NEXT AUTTAA ETEENPÄIN

Digimurroksessa tarvitaan asiantuntijoita, jotka tuntevat uudet teknologiat ja keinot niiden hyödyntämiseen. CGI Next yhdistää asiantuntijat, tietovararat, teknologiat ja designin.

TEKSTI ARI RYTSY KUVAT JARI HÄRKÖNEN

”**A**vullamme yritykset pystyvät nopeasti vastaamaan uusiin vaatimuksiin, tarttumaan uuteen teknologiaan sekä kehittämään niistä fiksua liiketoimintaa. Lähtökohtaisesti Nextissä fokuksemme on sellaisissa teknologioissa ja palveluissa, joita voidaan hyödyntää useammalla eri toimialalla”, kiteyttää CGI Next -yksikön johtaja **Niko Halonen**.

Nextissä tuotetaan muun muassa palvelualustoja, ohjelmistorobotiikkaa, koneoppimisen, tekoälyn ja analytiikan palveluja sekä palvelumuotoilu- ja business design -konsultointia.

”Vakiintuneiden palvelujen lisäksi olemme kehittäneet Digital Spark -konseptin innovaatioiden synnyttämiseen ja NextLab-ympäristön, joka on edullinen ja nopea tapa testata uusia teknologioita ja niiden soveltuvuutta asiakkaan liiketoimintaan”, kertoo Halonen.

Tukea ja näkemystä eri vaiheisiin

CGI Nextillä on paljon annettavaa erityisesti digitaaliseen muutokseen,



”**Meillä on ainutlaatuinen kyky edistää erilaisten ja erilaisissa tilanteissa olevien yritysten digiloikkaa.**”

mutta sen vaikutus ulottuu myös yritysten kulttuurin muuttumiseen ketteräksi ja innovaatioita tukevaksi.

”Työn murros koskee kaikkia ja heijastuu kaikkiin toiminnan tasoihin. Monialaisena toimijana meillä on ainutlaatuinen kyky edistää erilaisten ja erilaisissa tilanteissa olevien yritysten digiloikkaa. Osa hakee meiltä apua strategisen etenemispolun rakentamiseen, toiset hyvinkin täsmälliseen uuden teknologian valjastamiseen”, avaa Halonen yksikkönsä palvelukirjoa.

Kehitysvaiheet ja -tarpeet vaihtelevat Halosen mukaan paljon. Toimintamallien muutos on jo iskenyt lujaa muun muassa pankki-, vakuutus- ja kaupan aloille. Jotkut toimialat ovat vielä digimurroksen alkupyörteessä.

”Olennaista on kyky tarttua toimeen ajoissa. Viime aikoina on esimerkiksi ollut hienoa huomata, miten metsäteollisuudessa ja terveydenhuollossa on lähdetty edistämään digitaalisten alustojen hyödyntämistä. Puukauppa digitalisoituu vauhdilla, ja pian terveysdatakin on hyödynnettävissä aiempaa paremmin.” *

NextLab

10

esimerkkiä CGI Nextin
palveluista

1

Digitaalisten alus-
tojen ja palvelujen
kehittäminen

2

Tekoälyä ja pilvi-
alustoja hyödyntävät
analytiikkaratkaisut

3

Älykkään auto-
maation ja modernin
tietotyön ratkaisut

4

Ohjelmistorobotit ja
prosessiautomaatio-
ratkaisut

5

Markkinointiauto-
maatio- ja asiakas-
tietoratkaisut

6

Digital Spark
fasilitoituun inno-
vaatiotyöhön

7

Service Sprint inno-
vaatioiden nopeaan
testaamiseen

8

Palvelumuotoilu
ja muutos-
konsultointi

9

NextLab uusien
teknologioiden
testaamiseen

10

Kyberturvallisuus-
keskus & -konsul-
tointi



HERÄSIKÖ KYSYMYKSIÄ?

Niko Halonen
niko.halonen@cgi.com
+358 40 833 2083



#CGInside

Mielekäs työn ja opiskelun liitto

JAVA-KEHITTÄJÄNÄ CGI:n Turun toimipisteessä työskentelevä **Tessa Ricard** arvostaa työtään terveydenhuollon sovellusten parissa.

Ricard päätyi CGI:lle headhunterin yhteydenoton kautta ja kiinnostui tarjotusta toimesta heti, koska halusi päästä työskentelemään taloon, jossa on runsaasti mahdollisuuksia kehittyä. Aiempi työ pienessä it-alan yrityksessä ei vastaavia mahdollisuuksia suonut.

Tessa Ricard on valmistunut tietotekniikan insinööriksi Turun ammattikorkeakoulusta ja suorittaa parhaillaan työn ohessa myös tietotekniikan diplomi-insinööriopin-
toja Turun yliopistossa.

CGI tukee työntekijöitään opintojen loppuunsaattamisessa ja ammatillisessa kasvussa, sillä motivaation ja ammatissa kehittymisen kannalta on olennaista päästä heti kiinni kiinnostaviin projekteihin. Kehittymistä tuetaan myös vertaisoppimisen keinoin.

Ricardin mielestä työnantajan joustavuus opintojen suhteen sekä yhtiön mestari-kisälli-malli ovat hienoja juttuja.

”Olen näin päässyt suoraan kiinni todelliseen ja merkittäväksi kokemaani työhön. Ja se, että pääsen samalla oppimaan lisää itseäni kokeneemmilta tekijöiltä, on minulle tärkeä asia.”

Ricardista on mukavaa ja kannustavaa, että työnantaja myös tukee hänen valmistumistaan.

”Vaikka työn ja opintojen sovittaminen yhteen on vaativaa, työ kuitenkin joustaa tarpeen vaatiessa. Näin opinnot todella etenevät, vaikka töissäkin tekemistä riittää.” * JAAKKO LIIKANEN

KUVA MARIA GRÖNROOS



SOTEA UDELTA ALUSTALTA

CGI JA TERVEYDENHUOLLON teknologiaan erikoistunut Marand laajentavat yhteistyötään. CGI:n Suomeen tuoman avoimen tietomallin data-alustan avulla eri palveluntuottajien välistä asiakas- ja potilastietoa voidaan hyödyntää aiempaa helpommin ja edullisemmin.

Ikääntyvän väestön Suomessa on kiinnostavaa enemmän huomiota siihen, miten terveyttä edistetään ennaltaehkäisevästi sekä miten sairauenhoidosta tehdään asiakaslähtöisempää ja tehokkaampaa.

Avainasemassa ovat uudet teknologiat ja datan parempi hyödyntäminen.

”Yhdistämällä suomalaisesta terveydenhuollosta ja sote-tietojärjestelmistä saamamme kokemuksen sekä Marandin edistyskellisen openEHR-alustan voimme viedä sote-kentän alustatalouden aikaan”, kiteyttää CGI Suomen toimitusjohtaja **Leena-Mari Lähteenmaa**.

Marandin toimitusjohtaja **Tomaž Gornik** kiittelee yhteistyön laajentumista. Hyviä kokemuksia on jo kertynyt muun muassa Iso-Britanniasta.


HERÄSIKÖ KYSYMYKSIÄ?
Rami Kujanpää
rami.kujanpaa@cgi.com
+358 40 172 2092

KUVA SHUTTERSTOCK



Kolibrilla kohti Datahubia

KSS ENERGIA ja CGI ovat sopineet Kolibri-järjestelmän toimittamisesta energiayhtiön sähkön, lämmön ja kaasun myyntiin ja asiakkuudenhallintaan. Ratkaisulla energiayhtiö valmistuu markkinamuutokseen, joka seuraa Datahubin avautumisesta vuonna 2021. Sähkön vähittäismarkkinoiden keskitettyyn tiedonvaihtojärjestelmään tallennetaan tietoja Suomen 3,5 miljoonasta sähkönkäyttöpaikasta. CGI:n Kolibri-nimeä kantavan asiakastietojärjestelmän avulla KSS Energia pystyy tarjoamaan paremman loppukäyttäjäkokemuksen asiakkailleen.



Ratkaisu-lehden tehtävänä on tarjota kiinnostavaa ja hyödyllistä sisältöä juuri sinulle.

Jotta lehtemme palvelee sinua parhaalla tavalla, pyydämme palautettasi. Mitä mieltä olet lehdestä nyt ja miten toivoisit meidän sitä kehittävän:
viestinta.fi@cgi.com

Lataa Kyberturvallisuuden tila Suomessa -tutkimus osoitteesta
cgi.fi/kybertutkimus

Pelkkä tekniikka ei tuo kyberturvaa

PÖRSSIYRITYKSEN ARVO voi laskea vakavan tietoturvamurron myötä jopa 15 prosenttia, kertoo CGI:n tutkimus. Silti yritykset vähättelevät yhä tietoturvan ja kyberturvallisuuden merkitystä liiketoiminnalle. Se näkyy alimitoitettuina ja väärin kohdistettuina turvallisuuksinvestointeina.

CGI Suomen kyberturvallisuusjohtaja **Jan Mickos** toteaa organisaatioiden luottavan yhä liikaa vain teknisiin ratkaisuihin.

”Nykypäivän turvallisuusriskit edellyttävät kuitenkin tehokasta valvontaa, jossa hyödynnetään sekä teknologiaa että inhimillistä asiantuntemusta.”

KYBERTURMA VOI LEIKATA PÖRSSIYRITYKSEN ARVOSTA JOPA

15%

Lähde: CGI Finland



TÖITÄ TUOREILLE IT-TALENTEILLE

CGI:N FUTURE TALENT -tapahtumassa Finlandia-talossa Helsingissä on 25.1.2019 tarjolla nuorille 50 työpaikkaa eri puolilla Suomea. Kaikkiaan yhtiö rekrytoi Suomessa 1000 uutta osaajaa vuoteen 2020 mennessä.

Uusia työntekijöitä haetaan muun muassa mobiili- ja Java-kehittämiseen sekä tekoäly- ja analytiikkaratkaisujen kehittämiseen. Rekrytoinnit painottuvat Suomen suurimpiin opiskelijakaupunkeihin.

CGI:n henkilöstöjohtaja **Ulla Wallin** mukaan tuhannen rekrytoinnin tavoite ja sitä tukeva Future Talent -ohjelma aloitettiin pari vuotta sitten.

"Nyt olemme puolivälissä sekä ajallisesti että toteutuneiden rekrytoinnien osalta, eli viitisen sataa työpaikkaa olisi vielä täytettävänä. Tammikuun tapahtumassa haluamme löytää hyviä osaajia mutta myös jakaa nuorille vinkkejä tulevaisuuden osaamisvaatimuksista."

Vaikka CGI rekrytoi pääsääntöisesti kokeneita osaajia, on yhtiön tavoitteena myös nuorten työllistäminen ja osaamisen kehittäminen.

"Future Talent -ohjelma on vastauksemme toimialamme osaajapulaan."



LISÄTIETOA

Future Talent -ohjelmasta ja ilmoittautumiset tapahtumakuljetuksiin löytyvät osoitteesta cgi.fi/fi/future-talent-2019

5x lyhyesti

1

Ruotsin keskuspankki valitsi CGI:n korkean turvallisuustason IT-infra-alustan toimittajaksi.

2

CGI ja Nets sopimukseen loppukäyttäjäpalveluiden ulkoistamisesta.

3

Liikenneviraston kanssa pilotoitiin tietoverkon tilanteen analysointia.

4

Opetus- ja kulttuuriministeriön johdolla selvitetiin valtionavustusten käsittelyn asiakaslähtöistä toimintamallia.

5

HUS Naistenklinikka ja CGI tekivät yhteistyössä tutkimuksen asiakkaan hoitoketjun kehittämistä palvelumuotoilun keinoin.



KUVA VEIKKAUS

VEIKKAUKSELLE DIGITAALISTA TUKEA

JOULUKUUSSA SOLMITTU CGI:n ja Veikkaus Oy:n sopimus tukee Veikkauksen kilpailukykyä erityisesti digitaalisissa rahapeleissä. Samalla se tuo kaikille 2 000 työntekijälle yhdenmukaiset työkalut.

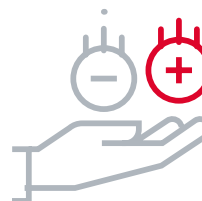
Veikkauksen ICT-infrapalveluista ja palvelutuotannosta vastaava johtaja

Timo Paajanen huomauttaa kilpailun digitaalisessa rahapelaamisessa kiristyvän.

”Rakennamme Veikkauksesta toimijaa, joka menestyy myös kansainvälisessä kilpailussa. Siihen tarvitaan ICT-kumppani ja -arkkitehtuuri, joka tukee digitaalisten monikanavaisten pelien nopeaa kehityssykyä.”

Uusi palvelusopimus kattaa toimistojärjestelmien loppukäyttäjäpalvelut, pääateliteympäristön käyttäjätuen, elinkaaripalvelut ja lähiverkkopalvelut sekä perustietotekniikan ja sisäisten järjestelmien konesali- ja pilvipalvelut.

Hankkeen taustalla on vuoden 2017 alussa tapahtunut kolmen rahapeliyhtiön, Veikkauksen, Raha-automaattiyhdistyksen ja Fintoton yhdistyminen.



ASIAKKAILLE SÄHKÖISESTI SÄÄSTÖÄ

VAKUUTUSYHTIÖ LÄHITAPIOLA ryhtyi hakemaan säästöjä järjeistämällä kirjeidensä jakelujärjestelmän CGI:n avustamana. Jopa 30 prosentin säästöt jakelukustannuksissa näkyvät suoraan loppuasiakkailla.

Lainsäädäntö velvoittaa Lähi-Tapiolaa viestimään asiakkailleen kirjeitse, mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta sähköisten kanavien käyttöön.

Hiljattain muuttunut postilaki mahdollistaa kuitenkin uudenlaisen jakelukilpailun. CGI tarttui mahdollisuuteen ja kehitti suurasiakkailleen jakeluo-optimointipalvelun. Sen tavoitteena on hyödyntää kustannustehokkainta jakelukanavaa.

LähiTapiolan uudistusprosessissa CGI:n jakeluo-optimointi liitettiin osaksi tulostus- ja kuorituspalvelua.

Asiakaspostin jakeluo-optimointi on jatkkoa LähiTapiolan ja CGI:n pitkäaikaiselle yhteistyölle. Uusi palvelu on ke-
rännyt kiitosta, ja optimointia hyödyn-
netään yrityksessä jo laajasti.

CGI REKRYTOI SUOMESSA

1 000

**UUTTA OSAAJAA
VUOTEEN 2020 MENNESSÄ.**

Lähde: CGI Finland



MILJOONAA OMISTAJA-ASIAKASTA MÄÄRÄÄ SUUNNAN

Asuntolainapäätös pikana kännykkään, robotin käsittelemä vakuutusasia, maksaminen kasvojentunnistuksella – Timo Ritakallion johtama OP kehittää palveluita kokeilukulttuurilla, jotta se menestyisi myös 2020-luvulla.

TEKSTI SAMI LAAKSO KUVAT JARI HÄRKÖNEN JA OP

”**Y**ksi huono palvelukokemus saa neljänneksen asiakkaista harkitsemaan palvelutuottajan vaihtamista. Ja digitalisoituvassa maailmassa vaihtaminen on helppoa.

Asiakaskokemuksella voitetaan tulevaisuudessa kilpailu finanssialalla vielä korostetummin kuin tällä hetkellä”, summaa **Timo Ritakallio** johtamansa OP-ryhmän fokuksen.

Painotuksellaan OP poikkeaa yrityksistä, jotka pyrkivät tehokkuuskilpailun voittamiseen. Ritakallio ei kuitenkaan epäröi.

”Olemme rakentaneet oman strategiamme sen ympärille, että meillä on aina se paras asiakaskokemus.”

Tehtävässä riittää haasteita, sillä OP:n asiakas-kunta on Suomen oloissa poikkeuksellisen laaja ja heterogeeninen. Omistaja-asiakkaita on 1,9



KUKA?

Timo Ritakallio

TYÖ

OP:n pääjohtaja

URA

Useita johtotehtäviä muun muassa Pohjola Pankin varatoimitusjohtaja sekä Ilmarisen varatoimitusjohtaja ja toimitusjohtaja.

KOULUTUS

Oikeustieteen maisteri, MBA, tekniikan tohtori

miljoonaa. Lisäksi digitalisaatio muuttaa jatkuvasti asiakkaiden käyttäytymistä.

Vuosi sitten OP:n pankkipalveluiden mobiili-applikaatiolla tehtiin kuukaudessa noin 17 miljoonaa asiointia ja tämän vuoden syksyllä luku oli jo 21 miljoonaa. OP.fi-verkkosivuilla kuukausittainen kävijämäärä on puolestaan laskenut noin 10 miljoonaan. Perinteisissä pankkikonttoreissa, joita OP:llä on 350, asiointikäyntejä on kuukausittain noin puoli miljoonaa.

”Muutosten perusteella meidän on mietittävä, mitä me kehitämme ja minne me laitamme panostuksia”, Ritakallio linjaa.

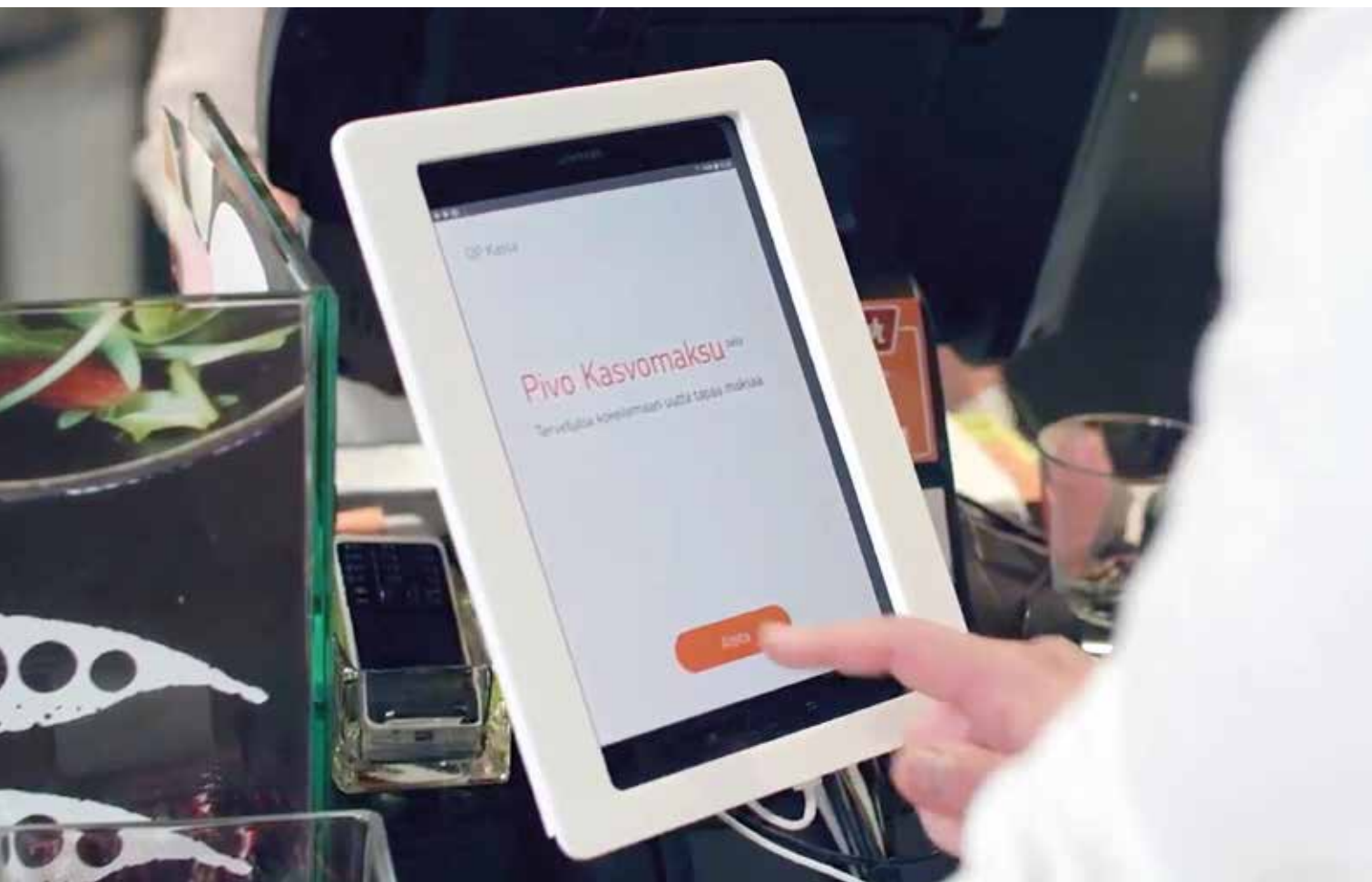
Kehittyvän teknologian tuomat mahdollisuudet ovat hengästyttävät, joten potentiaalisia panostuskohteita riittää. Ritakalliolla on kuitenkin selkeä näkemys, miten eteenpäin pitää pyrkiä.

Mobiilien palvelujen käyttäminen on selvä kasvualue, ja tekoäly tuo sinne uusia ominaisuuksia kiihtyvään tahtiin. Esimerkiksi





***Yksi huono
asiakas-
kokemus saa
neljänneksen
asiakkaista
harkitsemaan
palveluntuot-
tajan vaihta-
mista.***



puheohjaus on tällä hetkellä OP:llä pilotoinnissa. Henkilöstöravintolassa puolestaan testataan kasvomaksamista.

”Kehityksen pitää sisältää kokeiluja. Emme me tiedä, tuleeko kasvomaksamisesta trendi, mutta pidämme sitä mahdollisena ja haluamme, että meillä on ymmärrys biometrisestä tunnistamisesta,” Ritakallio perustelee.

Lohkoketjuteknologian hän näkee sopivan tietyiltä osin hyvin maksuliikenteen hoitamiseen. Robotisaation ja tekoälyn avulla pystytään puolestaan tehostamaan monia prosesseja, esimerkiksi rahan pesun estämisessä. Vahinkovakuutuksessa on toiminnassa chatbot-palvelu, jossa vastauksista jo 70 prosenttia tulee ilman ihmisten osallistumista tapahtumaan.



Emme me tiedä, tuleeko kasvomaksamisesta trendi, mutta pidämme sitä mahdollisena.

Työ muuttuu

Teknologioiden kehittymistä ja hyödyntämistä on Ritakallion mukaan arvioitava jatkuvasti myös siltä kannalta, miten ihmisten työt muuttuvat.

Yksi esimerkki on digitaalinen asuntolaina, joka on ollut käytössä viime vuoden alusta alkaen. Siinä lainapäätöksen voi saada vaikka

MUUTOSNOPEUS EDELLYTTÄÄ KETTERYYTTÄ

TIMO RITAKALLIO KOROSTAA, että tulevaisuuden yrityksellä pitää olla elävä strategia, jota se pystyy muokkaamaan vaatimusten mukaan.

"Pitää analysoida kilpailijoiden käyttäytymistä, teknologian avaamia mahdollisuuksia sekä asiakaskäyttämisen muutosta. Kokeilujen kautta kannattaa hakea uusia ratkaisuja, ja kehitystä kannattaa peilata omien skenaarioiden kautta", Ritakallio sanoo.

Hän on kammennut pääjohtajakaudellaan OP-ryhmän toimintamallia ketterämmäksi. Tiimeistä ollaan tekemässä itseohjautuvampia ja esimiesportaita vähennetään. Tiimien työlle asetetaan tavoitteita koko vuodelle, kvartaaleille ja kahden viikon sprinteille.

"Ketteröittämällä organisaatiota nopeutetaan kehittämistä ja samalla säästetään merkittävästi kuluissa. Meidän pitää tehdä muutoksia, että pärjäämme kisassa myös 2020-luvulla."

Sisäisen tekemisen lisäksi Ritakallio korostaa myös kumppaneiden merkitystä. Oma merkittävä roolinsa on CGI:n ja OP:n yhteisyrityksellä, Finanssi-Kontiolla.

"Haluamme, että meillä on talon sisällä osaamista, mutta osa toiminnasta tulee aina olemaan ulkoistettua. Tarvitsemme sekä ulkoistettua palveluntuotantoa että kehityshankkeissa ulkoista osaamista."

asuntonäytöllä kännykkään muutamassa minuutissa, kun tekoäly analysoi henkilöstä, asunnosta sekä markkinoilta saatuja tietoja.

Toinen uudistus on se, kun lohkokeituteknologiaa hyödyntämällä asunto- ja kiinteistökaupat viedään asteittain digitaaliseen muotoon. Sen ansiosta ostajan, myyjän ja välittäjän ei tarvitse enää kokoontua kaupantekotilaisuuteen, vaan digitaalisesti hoituu iso joukko pakollisia rasteja, kuten allekirjoitukset, osake- ja asunto-osake-rekisterimerkinnot sekä vakuuden siirrot.

Tällä on aikaa myöten suuri merkitys asiakkaiden lisäksi myös pankille, sillä OP:n 12 000 työntekijästä kymmenisen prosenttia on jollakin tavalla asuntolainaprosessissa mukana.

Ritakallio kuitenkin korostaa, kuinka asiantuntijoita tarvitaan jatkossakin. Hänen mukaansa tekoäly ja ihmisäly on asuntolainan kaltaisissa päätöksissä monesti paras yhdistelmä.

"Elämän isoissa ratkaisuissa ihmiset haluavat usein keskustella asiantuntijan kanssa. Sama pätee sijoitusneuvontaan. Silti me voimme nostaa osaamistasoamme hyödyntämällä tekoälyä ja algoritmeja."

Kansainvälistä kilpailua luvassa

Teknologia auttaa kehittämään palveluja, mutta se myös tuo uutta kilpailua. Osaltaan ovia kilpai-



3x
analysoi...

1

...kilpailijoiden käyttäytymistä

2

...teknologian kehitystä ja sen tuomia mahdollisuuksia

3

...ja asiakaskäyttämisen muutosta.

lulle avaa Euroopan unionin PSD2-maksupalveludirektiivi. Se edellyttää, että pankkien pitää avata tileihin liittyvät rajapinnat kolmansille osapuolille syyskuuhun mennessä.

"Tämä on meille samaan aikaan sekä uhka että mahdollisuus. Mahdollisuus siinä mielessä, että meidän voimme tarjota palvelujamme myös kilpailijoiden asiakkaille."

Ritakallio sanoo, että aika näyttää, mihin kehitys vie mobiilimaksamisen osalta.

"On päivänselvää, että uutta kilpailua tulee. Mutta vielä tällä hetkellä kaikki toimijat joutuvat miettimään, mikä on niiden rooli markkinassa. Voi olla, että tässä käy kuten globaalisti luottokorttibusineksessä eli että maailmanlaajuisesti syntyy vain joitakin mobiilimaksamisen alustoja", hän pohtii.

Sen sijaan Ritakallio ei usko, että globaali kilpailu tulisi voimalla suomalaisen asuntorahoitukseen. Perusteluina hän mainitsee, että täällä on Euroopan alhaisimmat asuntolainojen marginaalit ja regulaatio asettaa toiminnalle huomattavat pääomavaatet.

"Muutama vuosi sitten ajateltiin varsin yleisesti, että kilpailua tulee nopeammin ja meidän tuotomme disrumpoituu. Sitä me emme ole nähneet. Eivät pankki- ja vakuutusala ole mitään auringonlaskun toimialoja - päinvastoin." *



TUHANNEN TONNIN

Konecranes laajensi liiketoimintansa ensin laitteista palveluihin. Nyt huomion keskipisteessä on datan hyödyntäminen ja suojaaminen.

TEKSTI SAMI LAAKSO
KUVAT JARI HÄRKÖNEN JA KONECRANES

älyä



Konecranesin laitekirjo ylittää pienistä nostimista massiivisiin goljattinostureihin, laitteiden nostokapasiteetti on 50 kilosta aina tuhanteen tonniin. Vaikka nostamisen perusteknologia on hyvin vanhaa, tuotekehitystä tehdään jatkuvasti.

”Nostureiden ympärille rakennetaan esimerkiksi ratkaisuja, joilla ne pystyvät havainnoimaan statustaan ja ympäristöään, ennakoimaan käyttäjien toimintaa ja avustamaan laitteen turvallisessa käytössä”, havainnollistaa johtaja **Juha Pankakoski**.

Hän kuvaa Konecranesin kehitystä evoluutiona. Alkupisteessä Konecranes on ollut puhtaasti laitetoimittaja ja yhtiö myi ”rautaa”. Siitä looginen askel oli lähteä aikanaan kehittämään huoltoliiketoimintaa.

”Dataelementin lisääminen tähän on seuraava porras. Ei enää tehdäkään niin, että huolto käy määräajoin asiakkaan tiloissa katsomassa, onko vikoja korjat-





***Yhä suurempi osuus yrityksen arvontuotto-
kyvystä ja ipr:stä
pohjautuu dataan.***

JUHA PANKAKOSKI
Johtaja, Konecranes

tavana. Datan perusteella tiedetään, miten laite käy ja pystytään ennakoimaan huoltotarpeet sekä vikatilanteet”, Pankakoski kuvailee.

Datan avulla Konecranes pääsee myös kiinni materiaalivirtojen käyttökontekstiin.

”Dataan pohjautuen voimme käydä paljon syvällisempää keskustelua asiakkaan kanssa siitä, miten heidän prosessiaan voitaisiin kehittää ja tehostaa”, Pankakoski sanoo ja korostaa asian merkittävyyttä.

Se, kuinka paljon laite pystyy tuottamaan omistajalleen arvoa, liittyy tavaroiden siirto-kykyyn. Yhä enemmän se liittyy myös siihen, kuinka hyvin laite pystyy kytkeytymään ympäristöönsä, ymmärtämään prosessia ja

myös välittämään tietoa siitä, miten toimintaa voitaisiin optimoida.

”Peruskilpailukyky lähtee edelleen teollisesta osaamisesta, joka liittyy nostamiseen ja materiaalihallinnan prosessiin. Kilpailuedut rakentuvat yhä enemmän tuotteeseen kehitetyn digitaalisen sisällön ja toiminnallisuuden varaan. Myös tuotekehitys pohjautuu yhä enemmän laitteiden keräämään dataan”, Pankakoski sanoo.

Pysyykö tieto arvoketjussa?

Laitteen keräämästä raakadatasta valtaosa pyritään prosessoimaan laitteessa itsessään. Näin toimimalla laitteelta lähtevän datan määrä on huomattavasti vähäisempää.



HERÄSIKÖ KYSYMYKSIÄ?

Jan Mickos
jan.mickos@cgi.com
+358 40 847 8740

Tietoturvan varmistamiseksi Konecranes ei ole laitteeseen yhteydessä asiakkaan verkon kautta, vaan pyrkii käyttämään omia yhteyksiä datan siirrossa. Tämä käytäntö ei luo turvallisuusriskiä asiakkaan ympäristöön, eikä Konecranesin laitteen kautta kukaan ulkopuolinen pääse kiinni asiakkaaseen.

Entäpä sitten verkostoituneessa valmistusmallissa toimivan tietopääoman suojaaminen?

Omassa valmistuksessa yhtiö on halunnut pitää keskeisiä turvallisuuskriittisiä komponentteja, kuten moottori- ja kontrollijärjestelmät. Teräsrakentaminen on valtaosin hajautettu lukuisille toimittajille.



3

datan avulla...

1

...ennakoidaan
huoltotarpeet ja
vikatilanteet.

2

...kiinni materiaali-
virtojen käyttö-
kontekstiin.

3

...tietoa tuote-
kehitykseen.

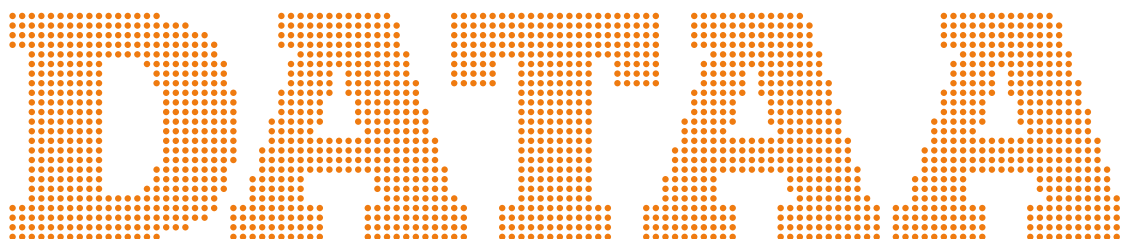
"Yhä suurempi osuus yrityksen arvontuotokyvystä ja ipr:stä pohjautuu dataan. Siksi tiedon turvaaminen ja suojaaminen muuttuvat jatkuvasti tärkeämmiksi. On tärkeää, että myös kumppanit pystyvät takaamaan tiedon varastoinnin ja siirtämisen turvallisuuden."

Riskit kannattaa ottaa vakavasti, sillä teollisuusvakoilu ja tuotteiden kopiointi on todellisuutta.

"Monet ominaisuudet, mitä me uusina piirteinä tuomme omiin tuotteisiimme ja palveluihimme, ilmestyvät hyvin lyhyellä aikajänteellä kilpailijoiden tuotteisiin samanlaisina tai hieman muunneltuina versioina", Pankakoski kertoo.

Tiukkojen kumppanivaatimusten ohella tietopääoman suojaamisessa on apuna myös kriittisten järjestelmien käytön tiukka valvonta, jossa Konecranes tekee yhteistyötä CGI:n ja sen kyberturvallisuuskeskuksen kanssa.

"Iso osa tuotteen kehityksestä on tänä päivänä softaa, ja silläkkin osa-alueella teemme yhteistyötä lukuisten toimijoiden kanssa. Pyrimme sekä itse että yhdessä tietoturvakumppaneidemme kanssa pitämään huolta siitä, että tuotekehitystieto on hyvin turvattu. On mietittävä tarkkaan, miten tietoa ja verkostoa hallitaan." *



suonissa soteen

HUSin uusi toimitusjohtaja Juha Tuominen peräänkuuluttaa datamassojen ja analytiikan parempaa hyödyntämistä. Myös yhteistyötä on tiivistettävä soten tavoitteiden saavuttamiseksi.

TEKSTI ARI RYTSY KUVAT SHUTTERSTOCK JA SAMPO KORHONEN

”Sote-uudistuksen kaikki olennaiset palaset alkavat olla kohdallaan”, arvioi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin toimitusjohtajana juuri aloittanut **Juha Tuominen**. Vaikka juridisten muutosten aikataulu venyy ja elää, kyse on yksityiskohtien viilaamisesta.

”Auki olevat lainsäädäntömuutokset eivät vaikuta siihen, että soten ideat toteutuvat jo taustalla. Käyty keskustelu vie jatkuvasti yhteistyön ja rakenteiden kehittämistä eteenpäin”, hän toteaa.

Tuominen korostaa, että integroinnin tavoitteena ei ole palvella organisaatiota, vaan asiakaspolkua. Ja sen kehittäminen etenee jatkuvasti.

HUSin toimintaa Tuominen kehittää soten tavoitteiden kautta, jotka liittyvät ihmisten hyvinvointi- ja terveyseron kaventamiseen, palvelujen yhdenvertaisuuden parantamiseen ja saatavuuteen sekä kustannusten hillintään. Tässä työssä datan valjastaminen on ensiarvoisen tärkeä työkalu.

”Daten avulla parannetaan tekemisen läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta. Toki tähän tarvitaan myös koulutusta ja esimiesten panosta, mutta

**Hoito-
polkuja on
mietittävä
kokonai-
suuksina,
jotka ulottu-
vat asiakas-
rajapintaan
saakka.**

JUHA TUOMINEN
toimitusjohtaja,
Helsingin ja
Uudenmaan
sairaanhoitopiiri

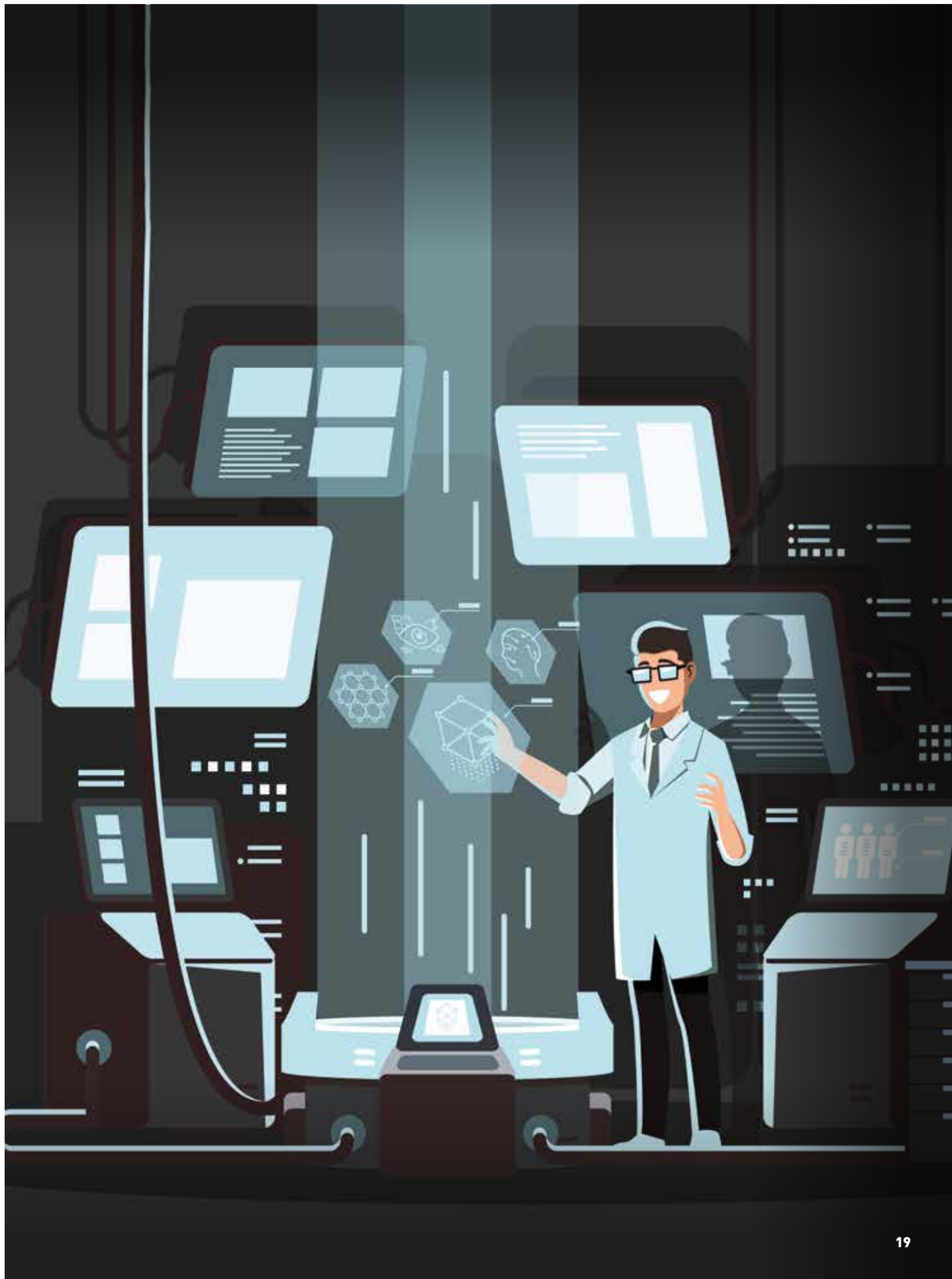
datalla on tulevaisuudessa entistä suurempi rooli terveydenhuollon kehittämisessä.”

Suomen datavarannot ainutlaatuisia

Datan hyödyntämistä ajatellen suomalainen terveydenhuolto on ainutlaatuisessa asemassa, sillä strukturoitua ja sähköisessä muodossa olevaa dataa on saatavilla 1970-luvulta asti. Niistä ajoista sähköisten laitteiden käyttö on yleistynyt valtavasti, mikä on tarkoittanut myös datan määrän kasvua. Tekoälyn avulla tästä datamassasta saadaan ulosmitattua uusia ulottuvuuksia.

”Tekoäly mahdollistaa uudenlaisen toiminnanohjauksen ryhmän, toimialan ja koko populaation osalta. Tekoälyä ja mittaridataa hyödyntämällä pystytään rakentamaan haluttuja herätteitä tai hälytyksiä, jotka voivat olla yksinkertaisimmillaan tekstiviestejä hoitohenkilöstölle tai terveydenhuollon asiakkaalle. Älylaitteiden ympärille pystytään luomaan paljon syvällisempiä ratkaisuja”, pohtii Tuominen.

Data avaa ovia toimintojen automatisoimiseen ja vaivojen ennaltaehkäisyyn, mutta Tuominen korostaa käsiparien ja perinteisen hoitotyön osuutta terveydenhuollon asiakkaiden hoitopoluissa. Myös yhteistyön yli





HUSin toimitusjohtaja Juha Tuominen mielestä hoitopolkuja on mietittävä kokonaisuuksina, jotka ulottuvat asiakasrajapintaan saakka. Tällä tavalla päästään kiinni hyvinvoinnin edistämiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn.

organisaatiorajojen on toimittava. Niiden merkitystä ei saa datahuumassa unohtaa.

”Hoitopolkuja on mietittävä kokonaisuuksina, jotka ulottuvat asiakasrajapintaan saakka. Näin päästään kiinni hyvinvoinnin edistämiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn.”

Yksi esimerkki on diabetes, josta aiheutuu 15 prosenttia terveydenhuollon kuluista sekä lisäkustannuksia ennaltaehkäisyyn elämänsä aikana. Kun koko hoitoketju perusterveydenhuollosta työterveyshuoltoon, erikoissairaanhoidon ja yksityisiin terveyspalveluihin saadaan optimoitua, pystytään asiakkaalle tarjoamaan tehokasta ja ennaltaehkäisevää hoitoa sekä uusia palveluja.

”Terveydenhuoltoa on pystyttävä miettimään holistisesti, ei sirpaleisesti yksittäisen organisaation näkökulmasta. Dataa yhteisesti hyödyntämällä tässä asiassa päästään paljon pidemmälle”, summaa Tuominen.

Avoimuuden aika

Datan hyödyntämisessä on kyse suuremmasta toiminnallisesta muutoksesta kuin yleisesti ajatellaan. Alustatalous, avoin tiedonvaihanta ja ekosysteemit muuttavat ja haastavat myös terveydenhuoltoa.



3x

**datalla
parempaa
palvelua**

1

**Edistää tekemisen
läpinäkyvyyttä ja
vaikuttavuutta.**

2

**Avaa ovia toimintojen
automatisointiin
ja ennakointiin.**

3

**Mahdollistaa uudet
ja innovatiiviset
ekosysteemit.**

Sosiaali- ja terveydenhuollossa tätä muutosta edustaa erityisesti käynnissä oleva UNA-hanke, jossa on kyse eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien integroimisesta jaetun tiedonvaihannan ympäristöön. Hankkeen tavoitteena on helpottaa asiakkaan palvelukokonaisuuksien suunnittelua ja seuraamista.

”Sitra on osoittanut kiitettävää kunnianhimoa omalla IHAN-hankkeellaan, jolla kehitetään eurooppalaista datatalousjärjestelmää yhdessä kansalaisten ja eri toimijoiden kanssa. Käytännön pilottihankkeet liittyvät muun muassa hyvinvointiin ja terveyteen. Koko EU:n kattavan järjestelmän aikaansaaminen voi olla haastavaa, mutta sitäkin tärkeämpää”, Tuominen korostaa.

HUS haluaa omalta osaltaan olla mukana edistämässä monitasoista yhteistyötä usealla eri rintamalla.

”Onnistuneet terveydenhuollon yhteistyöprojektit eri toimijoiden kanssa ovat tärkeitä, sillä ne kehittävät HUSin palvelua ja tuovat Suomelle kilpailuetua. Kun kiinnostus suomalaisen terveydenhuoltoon kasvaa, niin se tuo tänne investointirahaa esimerkiksi tutkimuksiin ja teknologiaan”, sanoo Tuominen. *



DIGI

tuo leivän pöytään

Fazer tuottaa iloa ja hyvinvointia ruokakokemusten kautta. Tuore datastrategia edistää tätä missiota datan ja analytiikan voimin.

TEKSTI ARI RYTSY KUVAT FAZER JA JARI HÄRKÖNEN

Karl Fazer tuskin osasi arvata, millainen menestystarina hänen vuonna 1891 perustamaansa konditorialiikettä odottaisi. Tätä nykyä kansainvälinen perheyhtiö on mukana monenlaisten makuelämysten tuottamisessa. Suussa sulavat edelleen legendaarinen Fazerin Sininen ja Pihlaja-karkit, mutta valikoimaan mahtuu myös esimerkiksi sirkkaleipää ja kauramaitoa. Makeisbisneksen ohella Fazer on vahvasti mukana leipomotoiminnassa sekä muussa elintarviketuotannossa.



Since 18

DATA- JA VIDEOANALYTIikkaA PALVELUNA

FAZER TEKEE yhteistyötä CGI:n kanssa datastrategian kehittämisessä ja datan jalostamisessa liiketoimintaa palvelevaksi tiedoksi. Data ja analytiikka on tunnistettu yrityksessä tulevan menestyksen kulmakiviksi, joiden avulla parannetaan tuotannon tehokkuutta sekä edistetään myyntiä ja myymälämarkkinointia.

”Kaltaiselleni liiketoiminnan kehittäjälle Fazer on superjännittävä yritys jossa yhdistyvät vahva brändi ja perinteet haluun ja kykyyn innovoida uutta. On mahtavaa olla tällä matkalla luomassa Fazerille liiketoimintakriittisiä käytännön analytiikan ratkaisuja”, arvioi CGI Advanced Analytics Solutionsin johtaja **Teemu Birkstedt**.

Yritys on hyödyntänyt uutta teknologiaa ennakkoluulottomasti esimerkiksi kuluttajatutkimuksissa. Myymälämarkkinoinnissa CGI:n videoanalytiikkaratkaisu arvioi kuluttajien reaktioita heidän kohdatessaan uuden tuotteen ja siihen liittyvää mainontaa kaupan käytävällä.

”Videoanalytiikka on osa-alue, jonka hyödyntäminen herättää kasvavaa kiinnostusta joka toimialalla. Teknologian kehitys on ollut vauhdikasta, mikä on sekä monipuolistanut sen soveltamismahdollisuuksia että laskenut siihen liittyviä kustannuksia merkittävästi”, kertoo Birkstedt.



HERÄSIKÖ KYSYMYSIÄ?

Teemu Birkstedt
teemu.birkstedt@cgi.com
+358 45 840 9074

Digitaalisuus ja tuore leipä kuulostaa erikoiselta yhdistelmältä, mutta ruokailutottumusten hurja muutosvauhti on kannustanut Fazeria käynnistämään suuren transformaation, jonka ytimestä löytyy datastrategia ja datan hyödyntäminen. Fazerin Head of Digital Transformation **Juho Friberg** kertoo tiedon analysoinnin auttavan muun muassa kysynnän ennakoinnissa ja tuotevirtojen optimoinnissa.

”Kuluttajien parissa esiintyy entistä enemmän heidän elämäntapaansa tai terveyteensä sidoksissa olevia ruokavalioita. Tämä heijastuu vähittäiskaupassa tehtäviin arjen valintoihin, joiden muutoksissa meidän on pysyttävä perässä”, hän sanoo.



Salmiakkia Suonenjoelta Singaporeen

Tuotannon sparraaminen on muutenkin tärkeää, sillä vähittäiskaupan rinnalle on noussut uusia digitaalisia ja globaaleja kauppapaikkoja. Fazerin salmiakkia voi ostaa vaikka Singaporesta käsin ja Fazerin kahviloiden tuotteet tulevat kotiovelle Wolt-sovelluksen avulla. Muutos haastaa tuotannon joustavuuden ja reagointiherkkyyden, mutta se avaa myös uusia väyliä globaaleille markkinoille sekä mahdollistaa oman kuluttajakäytön kasvattamisen.

Uusien ostoskanavien myötä on entistä tärkeämpää hallita eri tuotekategorioiden ohjaaminen. Oikeat tuotteet on saatava kohtaamaan oikeat kuluttajat oikeassa paikassa.



Data-analytiikalla on tarkoitus päästä kiinni sellaisiin muutossignaaleihin, joita emme ole edes ajatelleet.

JUHO FRIBERG

Head of Digital Transformation,
Fazer



3x
dataa
analysoimalla

1

Ajantasaista faktaa kuluttajien ostokäyttäytymisestä.

2

Prosessidatalla kiinni kriittisiin menestystekijöihin.

3

Työkalu kysynnän ennakointiin ja tuotevirtojen optimointiin.

”Digital commerce on voimakkaasti kasvava trendi, joka näkyy sekä b-to-b että b-to-c myynissä. Tämä vaikuttaa myös siihen, miten Fazer kehittää datan hyödyntämistä sekä omaa verkkokauppaansa”, korostaa Friberg.

Prosessidatalla kiinni menestystekijöihin

Fazerin digistrategiassa tuotannon tehostamiseen tähdätään keräämällä ja analysoimalla prosessidataa esimerkiksi tuotantolinjojen toiminnasta sekä raaka-aineiden ominaisuuksista. Näin päästään kiinni tuotteiden laadun kannalta kriittisiin menestystekijöihin, jotka voivat vaihdella veden lämpötilasta jauhon koostumukseen. Kun laadukkaan tuotteen kriittiset tekijät tunnistetaan, niin kaikkea muuta ei ole välttämätöntä optimoida.

Laadun lisäksi operatiivisessa tuotannossa korostuu turvallisuus, mikä tarkoittaa esimerkiksi riskialttiiden työtehtävien automatisointia. Vaikka Fazer-tuotteiden korkea laatu edellyttää jatkossakin ihmistyövoimaa, on sen painopiste siirtymässä tuotannosta muualle. Fribergin mielestä data ja analytiikka ovat erinomaisia työkaluja, jotka voivat antaa tuotannossa erilaisia suosituksia, joiden pohjalta ihmiset tekevät tarvittavat päätökset.

”Datastrategiasta saatavat nopeat hyödyt liittyvät ohjelmistorobotiikkaan ja älykkääseen prosessiautomaatioon. Pitkällä tähtäimellä data-analytiikalla on tarkoitus päästä kiinni sellaisiin muutossignaaleihin, joita emme ole edes ajatelleet”, hän arvioi. ✱



TARVITAANKO TULEVAISUUDESSA PANKKIA?

Asiakkaat eivät jatkossa välttämättä tarvitse pankkia, mutta he tarvitsevat pankkien tuottamia palveluita.

TEKSTI SAMI LAAKSO
KUVAT JARI HÄRKÖNEN
JA SHUTTERSTOCK

Nordea panostaa vahvasti teknologiaan, jotta se pystyisi vastaamaan nopeasti muuttuviin asiakastarpeisiin ja pysyisi asiakkailleen relevanttina.

Onko miljardin panostus IT-järjestelmiin paljon vai sopivasti? Nordean CIO **Petri Imbergin** mukaan sen suuruusluokan investointi teknologiaan tuntuisi puhtaalta pöydältä aloittavan diginatiivin yrityksen näkökulmasta hyvin suurelta. Nordean suunnasta tarkasteltuna tilanne näyttää tyystin toisenlaiselta ja sille miljardipanostus on tosiasia.

Nordea koostuu alun perin 300 pankista, joista on muodostunut useassa maassa toimiva yksi pankki. Aikojen saatossa sille on rakentunut monimutkainen teknologiaympäristö, joka lisää uuden rakentamisen vaikeuskerrointa.

”Pankit ovat jo vuosikymmenten ajan olleet hyvin pitkälle teknologiayrityksiä. Teknologiaan investoidaan, koska se on pankeille tapa tuottaa palveluita. Siitä näkökulmasta Nordean investointipanostus on pankin uusiutumisen kannalta realistinen”, Imberg sanoo.

Mitä saa miljardilla

Nordean jättihankkeessa uusitaan muun muassa peruspankki-, maksuliikenne- sekä asiakastietojärjestelmät. Imberg kuvailee, kuinka Nordea on vielä tällä hetkellä teknisessä mielessä neljä pankkia, mutta uudistuksen jälkeen on yksi teknologia-alusta, jonka päältä tuotetaan digitaalisia palveluita. Teknologian lisäksi se tarkoittaa muutoksia prosesseissa sekä tuote- ja palvelutarjoomassa.

Uudistamisessa suunnittelun lähtökohtana on, että pankin palvelut ovat aina käytettävissä



Palvelut ovat käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta, kun tarjolla on perinteisen konttorirajapinnan lisäksi digitaalinen asiakasrajapinta.

PETRI IMBERG
CIO,
Nordea

ilman huoltokatkoja. Jatkossa palveluiden ja tuotteiden kehittäminen nopeutuu, kun uudet järjestelmäympäristöt ovat konfiguroitavissa muuttuviin asiakastarpeisiin.

”Kehittämisen keskiössä on asiakkaiden kokema hyöty ja tarve, jatkossa meidän kanssa on helpompi asioida. Palvelut ovat käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta, kun tarjolla on perinteisen konttorirajapinnan lisäksi digitaalinen asiakasrajapinta”, Imberg sanoo. Hän muistuttaa, että myös kyberturvallisuus ja regulaatio asettavat vaatimuksia uudistustyoille.

Asiakastarpeiden ristiaallokossa

Alustatalouden ennakoitaan haastavan pankkitoimintaa ennen kokemattomalla tavalla ja mahdollistavan kilpailun myös perinteisten toimialarajojen yli. Pankkeja haastamaan tulee niin pienempiä yrityksiä kuin myös muilta toimialoilta tuttuja jättiläisiä, kuten Amazon, Google ja Alibaba. Imberg korostaa, että kilpailussa pärjätäkseen pankin pitää pysyä asiakkaille relevanttina.

”Nordealla on 10 miljoonaa asiakasta Pohjoismaissa, se on meidän pääomaamme. Jotta me pysymme asiakkaille relevanttina, meidän on ymmärrettävä asiakaskunnan tarpeet ja kyettävä tarjoamaan esimerkiksi digitaalinen asiakaskokemus. Uusien toimijoiden ei ole niin helppoa tulla markkinoille ja saada asiakaskunta haltuunsa, jos pankki tekee oman työnsä hyvin”, Imberg sanoo ja korostaa, että tähän liittyy myös yhteiskunta-vastuusta huolehtiminen.

10 miljoonan asiakkaan joukkoon mahtuu monenkirjavia tarpeita ja asiointitottumuksia, ne vaihtelevat myös maittain. Esimerkiksi maksamisessa verkkopankki on joillekin keskeinen asiointitapa, etenkin monet nuoret tukeutuvat vain mobiilipankkiin, sen sijaan varsinkin vanhemmista asiakkaista jotkut haluavat käydä edelleen pankkikonttorissa.

”Nordean visiona on, että meillä on tarjolla sekä digitaalinen että henkilökohtainen asiakas-



5x
asiakkaan
odotukset
pankilta

1

Ajasta ja paikasta riippumatonta palvelua.

2

Digitaalet asiakaskokemukset.

3

Luottamuspääoma on keskeistä.

4

Asiakasuskollisuudesta palkitseminen.

5

Ymmärtää asiakkaan eri elämäntilanteet.

suhde, joka voi toteutua digitaalisten kanavien sekä konttorien kautta.”

Yhä enemmän mobiilisti

Digitaalisessa maailmassa asiakkaat odottavat, että perusasiat hoituvat heti – myös pankeissa. Viiveitä ja ylimääräistä vaivaa ei hyväksytä.

Yksi vahvasti eturiviin tunkeutuvista palveluista on mobiilipankki. Imberg sanoo, että paljon keskustellaan siitä, onko lähestymistapana ”mobile first” vai ”mobile only”, jota hän itse pitää todennäköisempänä lopputulemana jonkin ajan kuluessa. Nordea investoikin paljon sekä mobiilipankkiin että tapaan asioida mobiilisti, jossa pankkituotteet ovat yksi osa asiointia.

Imberg sanoo, että asiakkaat eivät tulevaisuudessa välttämättä tarvitse pankkia, mutta he tarvitsevat pankkien tuottamia palveluita, jotka tulevat erilaisten ekosysteemien tai palveluiden kautta. Siksi pankkien pitää olla osa sitä tapaa millä asiakkaat asioivat, ovat he sitten vaikka sosiaalisessa mediassa.

”Meidän pitää ymmärtää, miten pankin tuotteet ja palvelut integroituvat asiakkaan tarpeeseen ja yhteiskunnan yleiseen muutokseen”, kiteyttää Imberg. *



ALUSTATALOUS SÄHKÖISTÄÄ ENERGIAMARKKINOITA

Energia-ala on uuden edessä. Kulutus kasvaa, tuotanto hajautuu ja vaatimukset kiristyvät. Uusia välineitä sähkömarkkinoiden ja -järjestelmän muutokseen haetaan myös kansallisesta datahubista ja alustataloudesta.

TEKSTI ARI RYTSY KUVAT SHUTTERSTOCK JA JARI HÄRKÖNEN



HERÄSIKÖ KYSYMYKSIÄ?

Riku Rokala
riku.rokala@cgi.com
+358 40 842 4260



***Tuuli- ja aurinko-
sähkön myötä
markkinoille on
tulossa enemmän
hajautettua
pientuotantoa.***

ASTA SIHVONEN-PUNKKA
toimitusjohtaja,
Fingrid Datahub Oy

Vuonna 2021 Suomen energiamarkkinoilla harpataan iso askel. Silloin otetaan käyttöön sähkön vähittäismarkkinoiden keskitetty tiedonvaihtojärjestelmä eli datahub. Se tehostaa sähkön vähittäismarkkinoiden tiedonvaihtoa ja mahdollistaa sekä nykyisten että uusien palvelujen kehittämisen. Ajurina toimii muun muassa yhteiskunnallinen paine hiilidioksidipäästöjen vähentämiseen sekä uusiutuvien energiamuotojen hyödyntämiseen.

”Energia-alan murroksessa ympäristöystävälliset tuuli- ja aurinkosähkö tulevat olemaan kasvavia tuotantomuotoja. Niiden hyödyntäminen vaatii kuitenkin markkinarakenteiden muutosta, sillä tuulta ja aurinkoa ei ole aina

saatavilla ja niitä on vaikea varastoida. Toimivat energiamarkkinat edellyttävät kulutuksen ja tuotannon tasapainoa, jota pystytään edistämään alustatalouden keinoin”, sanoo Fingrid Datahub Oy:n toimitusjohtaja Asta Sihvonen-Punkka.

Kuluttajan vaikutusvalta kasvaa

Pohjoismaissa sähkön kulutuspiikkejä on totuttu tasapainottamaan vesivoimalla. Näin on laajalti jatkossakin. Sitä täydentää tulevaisuudessa hajautettujen resurssien tarjoamat joustot, joiden hyödyntämistä koskevien palvelujen kehittämistä ja tarjoamista datahub aikanaan edistää. Esimerkiksi hetkellisiä vaihteluja kylminä talvikausina pystytään tasaamaan sähkön käyttäjien vapaaehtoisella kysyntäjous-
tolla. Käytännössä tämä voi tarkoittaa





Kymmenen vuotta sitten Suomessa ei juuri luotettu aurinkosähkön mahdollisuuksiin, mutta nyt tilanne on toinen. **Fingrid Datahub Oy:n** toimitusjohtaja **Asta Sihvonen-Punkka** uskoo kehittyvän teknologian palvelevan toimivia energiamarkkinoita.

lämmityksen kytkeytymistä pois päältä lyhyeksi aikaa, vaikkapa viideksitoista minuutiksi kerran tunnissa. Sähkön kysyntä pienenee, ympäristö kiittää ja kuluttaja säästää sähkölaskussa.

”Tuuli- ja aurinkosähkön myötä markkinoille on tulossa enemmän hajautettua pientuotantoa. Tämä on aika huimaa, sillä vielä kymmenen vuotta sitten Suomessa ei juuri uskottu aurinkosähkön mahdollisuuksiin. Nyt tilanne on toinen”, peilaa Sihvonen-Punkka teknologian edistymistä.

Datahub-järjestelmä tehostaa muun muassa myyjänvaihto- ja muuttoprosesseja, kun käyttöpaikkoja ja sopimuksia koskevat tiedot ovat ajan tasalla ja tietoihin oikeutetuille saatavilla keskitetyn järjestelmän kautta. Datahubissa olevia ydintietoja käyttämällä palveluntarjoajat voivat kehittää ja luoda myös kokonaan uusia palveluita, joita kuluttajat voivat käyttää esimerkiksi sähkön kulutustietojen seurantaan, kysyntäjoustoon osallistumiseen ja oman energiatehokkuutensa parantamiseen.

3x Datahubin hyödyt

1

Datahub tehostaa sähkön vähittäismarkkinoiden tiedonvaihtoa ja mahdollistaa uusia palveluja.

2

Datahubiin tallennetaan tietoa noin 3,6 miljoonasta suomalaisesta sähkönkäyttöpaikasta.

3

Sähkön kulutuspiikkejä pystytään tasaamaan käyttäjien vapaaehtoisella kysyntäjoustolla.

Tulevaisuus on datassa

Tulevaan datahubiin tallennetaan tietoa noin 3,6 miljoonasta suomalaisesta sähkönkäyttöpaikasta. Tietoa hyödyntävät ne palveluntarjoajat, joille sähkön käyttäjä on antanut luvan tietojensa hyödyntämiseen. Tarvittaessa myös asiakas itse pääsee tarkistamaan omat tietonsa.

”Saamme kerättyä yhdelle alustalle kaiken sen ydintiedon, mitä suomalaiset sähkön vähittäismarkkinat tarvitsevat”, kiteyttää Sihvonen-Punkka.

Datahub on myös osa suurempaa eurooppalaista muutosta, missä taseselvitysten laskennan perusteena käytetystä tuntienenergiasta siirrytään viidentoista minuutin mittausjaksoon.

Datan merkitys energiamarkkinoilla kasvaa, mutta datahubin ansiosta eri toimijat ovat aiempaa tasapuolisemmassa asemassa. Lisäksi tulevaisuudessa siintävät tekoälyn ja automaation parempi hyödynnettävyys, kun esimerkiksi verkkoon kytketyt älylaitteet pystyvät itsenäisesti sopeutumaan energian kulutus- ja tarjontavaihteluihin. *



Pidä sormi päivän pulssilla ja seuraa asiantuntijoitamme osoitteessa www.cgi.fi/blogi **CGIblogit**

KATSE HUOMISEEN NYT!

RATKAISU19-TAPAHTUMA täyttää Finlandia-talon 24.1.2019, jolloin paikalla on yli tuhat digitaalisen liiketoiminnan päättäjää ja vaikuttajaa.



Kuva huomiseesta tarkentuu teemalla Design Your Future Business.

Digitalisaatio muokkaa yritysten toimintakäytäntöjä. Vuosi 2018 jää historiaan digipalveluiden hulluna vuotena. Muun muassa alustatalous on tuonut mukanaan arvoketjuihin liittyvän liiketoimintamurroksen. Datan hyödyntämisen tehostaminen on myös olennaista. Asiakasdataa kerätään valtavia määriä, mutta mitä kaikkea tällä datalla voisi tai pitäisi tehdä?

Innovate-salin osallistavat työpajat, teemasalien puheenvuorot sekä demoalue muodostavat kokonaisuuden, jolla huomiseen näkee selkeämmän. * ANTTI HARJUNPÄÄ www.cgi.fi/blogi/tulossa-ratkaisu19-seminaariin-3-3-3-tarppia-kekselihammille-tapahtumakavijoille

PAREMPIA PALVELUITA NOPEAMMIN

SERVICE SPRINT auttaa tiimejä nopeasti ideoista konkretiaan ja validoimaan palvelun tärkeimmät elementit. Google Venturesin Design Sprintin ja erilaisen Lean StartUp -mallien parhaiden palojen yhdistelmistä optimoidaan tuotettava lisäarvo.

Asiakkaan aikakaudella on hankala ennustaa, miten asiakkaat reagoivat uusiin ideoihin ja palveluihin. Ja vaikka osuttaisiin oikeaan, kehitys on ennennäkemättömän nopeaa ja kilpailu tekee tuotteiden ja palveluiden sykleistä lyhyempiä kuin koskaan ennen. Siksi tarvitaan uusi malli luoda nopeasti tuotteita ja palveluita, jotka vastaavat oikeaan tarpeeseen, oikealla tavalla ja oikeaan aikaan.

Service Sprint alkaa maanantaina ja päättyy perjantaina. Viiteen päivään mahtuu paljon. * VILLE KOISTINEN www.cgi.fi/fi/blogi/nopea-kettera-innovatiivinen-sehan-on-service-sprint



TULEVAT TRENDIT

Vuoden vaihtuessa kysyimme jälleen CGI:n Ratkaisu-tapahtuman pääkumppaneilta heidän näkemyksiään tulevaisuuden trendeistä. Esiin nousivat vahvasti tekoäly ja koneoppiminen, mutta myös innovointi ja yhteistyö.

TEKSTI ANTTI KIRVES KUVAT ANTTI KIRVES JA SHUTTERSTOCK

KYSYMYKSET:

1 Minkä asian näette lähitulevaisuuden merkittävimpänä nousevana trendinä? Miksi?

2 Miten tämä trendi tulisi huomioida liiketoiminnassa ja miten siihen pitäisi valmistautua?

3 Minkälaista apua yrityksenne tarjoaa siihen?



JUSSI TOLVANEN

Toimitusjohtaja,
Microsoft Finland

1 Tekoäly on suurin nouseva trendi. Se muuttaa jo nyt ja jatkossa vielä enemmän sitä, miten yhteiskunta ja yritykset toimivat – ja miten jokainen meistä työntekijöinä toimii. Mutta kun kysyn tilaisuuksissa kuullijoilta, että moniko käyttää tekoälyä, 10 prosenttia nostaa kätensä. Kun kysyn moniko käyttää Spotifyta tai Netflixiä, kaikki kädet nousevat. Tekoälyn käsitettä ei oikein vielä ymmärretä.

2 Teknistä osaamista pitää olla joko talon sisällä tai kumppaneilla, mutta itse pitää ymmärtää ainakin se, mitä tekoäly tarkoittaa omille liiketoimintaprosesseille. Yritysjohdolla, hallituksella ja jokaisella työntekijällä pitää olla perusymmärrys tekoälystä. Sitten tekoälyä voi alkaa konkreettisesti kokeilla pienillä pilottihankkeilla. Kaikki niistä eivät onnistu, ja ne pitää uskaltaa lopettaa nopeasti. Kun taas jokin juttu toimii, se pitää viedä nopeasti tuotantoon. Mitä nopeammin tekoälykokeilu saadaan riittävän valmiina tuotantoon, sen parempi siitä tulee ja sitä nopeammin siitä saadaan hyödyt ja kilpailuedut.

3 Microsoft on tekoälyalustallaan markkinajohtaja niin Suomessa kuin muualla maailmassa. Tekoäly on mukana kaikissa Microsoftin ratkaisuissa. Tarjoamme peruskyvykkyydet, kuten puheen-, kuvan-, videon- ja tekstintunnistusta. Asiakkaan liiketoiminnan tarpeista riippuu, minkälaisia ratkaisuja kulloinkin tarvitaan. Sitten tarvitaan kumppani, joka rakentaa asiakaskohtaisen ratkaisun alustan päälle.



MARKUS HONGISTO

Sales Director, Enterprise
Cisco Systems Finland

1 Cisco auttaa yhdistämään ihmiset, prosessit, datan ja asiat tietoturvallisesti. Digitalisaatio on jo tuonut ja tuo edelleen kiihtyvällä vauhdilla tullessaan valtavasti lisää erilaisia laitteita, dataa ja pilvipalveluita organisaatioiden käyttöön. Isoin trendi on tämän monimutkaisuuden voittaminen niin, että voidaan edelleen varmistaa tietoturva ja palvelujen laatu.

2 Infrapuoella on meneillään teknologiamurros. Software Defined Networking (SDN) -lähestymistavassa koko infrastruktuuria hallitaan ohjelmallisesti ja kokonaisvaltaisesti sen sijaan, että tarvitsisi erikseen hallita yksittäisiä laitteita verkon eri osissa. Kun infran eri osa-alueet (lähiverkot, laajaverkot, pilvipalvelut ja tietoturva) saadaan noudattamaan samaa politiikkaa, päästään ihan uudenlaiseen automaatiotaan. Se puolestaan tarkoittaa nopeammin toteutettavia muutoksia, entistä vähemmän virheitä ja parempaa tietoturvaa. Samalla luodaan uudet edellytykset välttää jo ennalta erilaisia laatuongelmia analytiikan ja koneoppimisen avulla. Nämä yhdessä muodostavat uudenlaisen, digitalisaatiota kiihdyttävän infrastruktuurin.

3 Ciscon ratkaisu on ohjelmistopohjainen verkkoarkkitehtuuri. Enää ei tarvitse konfiguroida kymmenissä tai sadoissa paikoissa asioita erikseen, vaan määritetään politiikkoja. Toisaalta aletaan tehdä pitkäjänteistä arkkitehtuurityötä niin, että infrastruktuuri menee terveempään suuntaan ilman että lisätään entisestään monimutkaisuutta. Rikotaan teknologiasillot ja aletaan miettiä kokonaisuutta.



MARIANNA PAATERO

EMEA Client Director, Global System Integrators
Hitachi Vantara

1 Isoin muutos on datan määrän valtavan nopeasta kasvusta johtuva digitaalinen disruptio. Joka 10. minuutti verkkoihin ympäri maailmaa kytetään 1,5 miljoonaa uutta laitetta ja uskomme, että niitä on vuoteen 2025 mennessä jo 80 miljardia. Kaikesta maailman datasta 90 prosenttia on luotu viimeisten kahden vuoden aikana. Innovaation voima tulee nyt siitä, mitä datalla ja siitä tulevalle informaatiolla osataan tehdä. Organisaatioissa osaaminen ja resurssit eivät välttämättä aina riitä tässä nopeassa muutoksessa, jolloin kumppaneiden ja ekosysteemien tarve kasvaa.

2 Organisaatioiden on ymmärrettävä, että olemme tavalla tai toisella kaikki jo mukana databisneksessä ja että yritysten tärkeimpinä prioriteetteina pitää olla ihmiset ja data. Tarvitaan toimintakulttuuri, joka yhdistää nämä kaksi voimavaraa. Datan hyödyntämiseen innovoinnissa tarvitaan yhteistyötä, uusia ekosysteemejä sekä yritysjohdon tukema datastrategia. On entistä tärkeämpää tietää, miten dataa säilytetään, suojataan ja hallinnoidaan. Datalla voi tulevaisuuden innovoinnissa olla arvoja, joita ei vielä tänään ymmärretä.

3 Meille tärkeintä ei ole tuottaa tulosta muutaman vuoden aikajänteellä, vaan katsoa tulevaisuuteen ja tehdä siitä kumppaneidemme kanssa yhdessä parempi. Autamme organisaatioita luomaan mahdollisuuksia ja tulosta digitaalisesta disruptiosta. Voimme auttaa esimerkiksi datastrategian luomisessa ja toteuttamisessa, saumattomassa pääsyssä dataan sen sijainnista riippumatta, sovelluksissa sekä datan hallinnoinnissa, suojaamisessa ja muokkaamisessa informaatioksi.



ratkaisu.cgi.fi



#Ratkaisu19

RATKAISU19

24.1.2019, Finlandia-talo



OHJELMA

8.30 - 9.00 Ilmoittautuminen ja aamukahvit

9.00 - 9.10 Tilaisuuden avaus

9.10 - 9.40 **Avaussanat:** Leena-Mari Lähteenmaa, toimitusjohtaja, CGI Suomi Oy & George D. Schindler, President & CEO, CGI

9.40 - 10.10 **Uudistuva OP & digiajan kilpailukyyn kehittäminen,** Timo Ritakallio, pääjohtaja, OP Ryhmä

10.10 - 10.45 Verkostoitumistauko – demo- ja kumppanipisteitä

INNOVATE

10.45 - 11.15 **Leading Meyer into the Digital Age,** Paul Meyer, CIO, Meyer Werft

Workshopit klo 10.30-

11.15 - 12.00 Kolme suurta ja futuristi – DigiSuomi 2019-2023 -paneelikeskustelu

- Hyvinvoinnin tekoälytyöpaja
- Asiakasdataa, entäs sitten?
- Miten henkilöstöä johdetaan analytiikalla?

12.00 - 13.15 Lounas

	RUN	TRANSFORM	GROW	INNOVATE
13.15 - 13.50	Mobiilijokortti & julkis palvelujen uudistaminen digiajassa Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	A billion euros investment for the digital future Petri Imberg, CIO, Nordea	The rebirth of Nokia phones & analytics driven customer engagement Pia Kantola, COO, HMD Global	Workshopit klo 13.00- • AI selkokielellä • Löydä keinoja kehittää parempia palveluita nopeammin
14.00 - 14.30	Soten suunta Suomessa – Miten turvataan kehittyvät palvelut? Juha Tuominen, CEO, HUS	The role of nation states in 2100 Kaspar Korjus, Managing Director, e-Residency programme, The State of Estonia	IP- & datapääoman merkitys, suojaaminen ja arvo kasvun katalyyttinä Juha Pankakoski, EVP, Technologies, Konecranes	• Arvoketjuista alustatalouden arvoverkkoihin – miten luoda avoimella ajattelulla kasvua • Tiekartta Dynamics 365:een – ensimmäiset askeleet
14.30 - 15.00	Verkostoitumistauko – demo- ja kumppanipisteitä			
15.00 - 15.30	Taking-off with SAFe – How Airbus utilizes Agile in business Muriel Nomura VP, Program and Project Management, Airbus	Datahub vie energia-alan alustatalouteen Asta Sihvonen-Punkka, markkinajohtaja, Fingrid	Accelerating digital transformation with data and analytics Juho Friberg, CDO, Fazer Group	
15.40 - 16.15	Maailma paremmaksi tekoälyllä ja tieteen demokratisoinnilla, Maria Ritola, Co-founder, Iris AI			
16.15 - 18.00	Cocktails ja yhdessäoloa			

Yhteistyökumppanimme

