

# TALOUSHALLINTOPALVELULIIKELAITOKSEN TALOUSARVIOEHDOTUS VUODEKSI 2020 JA TALOUSSUUNNITELMAEHDOTUS VUOSILLE 2020 – 2022

## Taloushallintopalveluliikelaitos

Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitos (Talpa) on keskushallinnon toimialaan kuuluva kunnallinen liikelaitos. Talpan perustehtävänä on tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupungin kanslialle, toimialoille, liikelaitoksille, tytäryhtiöille, kaupungin johdolle ja henkilöstölle.

## Toimintaympäristön muutosten vaikutukset 2020 talousarvioon

Asiakkuudet ja palvelutuotanto toteutetaan kaupungin johdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Talpa kehittää palveluitaan ja toimintaansa huomioiden lainsäädännön ja toimintaympäristön mahdolliset muutokset sekä kaupungin kokonaisedun. Vuoden 2020 talousarvioon on sisällytetty vain jo päätetyt ja tiedossa olevat muutokset asiakaskunnassa ja toimintaympäristössä.

Vuoden 2020 talousarvion menojen kasvua pyritään hillitsemään toimintojen kehittämisen ja tehostamisen kautta. Talpassa on kiinnitetty erityistä huomiota resurssisuunnitteluun, jotta henkilöstön työpanos voidaan kohdentaa paremmin. Uudet järjestelmät, kuten maksuliikenne- ja ostolaskujärjestelmä, tukevat Talpan tavoitteita automaation ja robotisaation lisäämiseksi.

Talpan liikevaihdon odotetaan kasvavan vuonna 2020. Osin tämä on seurausta suoritemäärien kasvusta. Talpassa suunnitellaan ja kehitetään uusia talous- ja henkilöstöhallinnon tuotteita ohjelmistorobotiikan (RPA), asiantuntijapalveluiden ja -koulutuksen osa-alueille.

## Kaupunkistrategian ja sen tavoitteiden toteuttaminen toimialoilla

### Maailman toimivin kaupunki

Talpa toteuttaa toiminnassaan kaupunkistrategian linjauksia. Linjauksissa todetaan muun muassa "Kaupungin taloutta hoidetaan vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti, jotta kuntalaisten palvelut voidaan turvata pitkällä aikavälillä ja kaupunki on kilpailukykyinen sijaintipaikka yrityksille."

Tuottaessaan talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille tehokkaasti ja laadukkaasti Talpa osaltaan tukee toimialoja, liikelaitoksia ja osakeyhtiöitä niiden ydinprosesseissa. Oikea ja ajantasainen tieto ovat oleellinen osa kaikessa toiminnan ja talouden suunnittelussa, seurannassa ja päätöksenteossa.

Digitalisaation edistämiseksi on vuonna 2019 käynnistetty kaupunkiyhteinen digiohjelma, jossa todetaan digitalisaation olevan muutakin kuin vain palveluiden sähköistämistä. Sen avulla voidaan tarjota uusia, houkuttelevia vaihtoehtoja eri palveluille. Talpa valmistautuu esimerkiksi kaupunkitasoisen verkkokauppa-alustan suunnitteluun ja rakentamiseen.

Talpassa digitalisaation tarjoamat potentiaaliset hyödyt näyttävät ennen kaikkea automaationa ja ohjelmistorobotiikkana (RPA). Esimerkiksi Talpan oman RPA-asiantuntijuuden kasvun myötä Talpan on mahdollista tarjota asiakkailleen digiosaamistaan uusina palveluina ja tuotteina digiohjelman tavoitteiden saavuttamiseksi.

Lisäksi Talpa kehittää entistä toimivampia kaupunkiyhteisiä prosesseja yhteistyössä toimialojen ja liikelaitosten kanssa. Yhteisissä työpajoissa ja asiakaskohtaisissa tapaamisissa tarkastellaan kehittämiskohteita ja käynnistetään toimenpiteitä prosessien sujuvoittamiseksi.

### **Kestävän kasvun turvaaminen on kaupungin keskeisin tehtävä**

Omalla toiminnallaan Talpa edistää Helsingin palvelujen tuottamista laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja ympäristöasiat huomioiden. Automaation ja ohjelmistorobotiikan potentiaaliset hyödyt otetaan huomioon kaikessa Talpan toiminnassa sekä kaupunkiyhteisten talous- ja palkkaprosessien kehittämisessä.

Taloushallinnon automatisoinnin odotetaan tuovan säästöä organisaation ympäristövaikutuksiin jopa 80–90 prosenttia. Esimerkiksi verkkolasku on keskimäärin neljä kertaa ympäristöystävällisempi vaihtoehto kuin paperilasku.

Helsingin kaupungilla otetaan talousarviovuonna käyttöön uusia järjestelmiä ja tehdään versiopäivityksiä, joiden täysimääräinen hyödyntäminen kaupunkiyhteisissä talous- ja palkkaprosesseissa vähentää merkittävästi manuaaliryöstä ja paperin määrää.

### **Uudistuvat palvelut**

Talpan strategiset tavoitteet on johdettu kaupungin strategiaohjelman kohdasta ”Uudistuvat palvelut”, jossa tavoitteina ovat muun muassa digitalisaatio, henkilöstön hyvinvointi ja johtaminen.

Kaupunkistrategian mukaisesti Talpan henkilöstö on mukana palveluiden uudistamisessa. Laskutuksen sähköistyminen ja automaatio tehostavat toimintaa ja vapauttavat resursseja parempaan asiakaspalveluun.

Tavoitteellinen, kiinteä yhteistyö kaupungin toimialojen ja liikelaitosten kanssa antaa hyvän pohjan asiakastarpeiden ennakointiin ja niihin vastaamiseen oikea-aikaisesti. Talous- ja palkkahallinnon digitalisaatio mahdollistaa entistä laajemman tietosisällön hyödyntämisen. Talpa jatkaa taloussuunnittelukaudella taloushallinnon ohjelmistorobotiikkaan liittyviä hankkeita yhdessä asiakkaidensa kanssa etsien jatkuvasti uusia toteuttamiskohteita.

### **Vastuullinen taloudenpito hyvinvoivan kaupungin perusta**

Talpa kehittää kaupunkiyhteisiä talous- ja palkkahallinnon prosesseja yhdessä asiakkaidensa kanssa huomioiden kaupungin kokonaisedun. Yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmilla ja tietoturvalisilla tietojärjestelmillä tähdätään tehokkaisuuteen ja laadukkaisiin prosesseihin. Tavoitteen toteutumisesta seurataan muun muassa toteutuneilla yksikkökustannuksilla.

Prosesseja sähköistetään ja asiakkaiden siirtymistä sähköisten palvelujen käyttäjiksi edistetään edullisemmilla palveluhinnoilla. Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista lisätään järjestämällä kullekin toimialalle oma asiakaspäivä sekä koulutuksia, infotilaisuuksia ja prosessityöpajoja.

Asiakkaille raportoidaan kuukausittain talous- ja palkkahallinnon palvelumäärien toteutumisesta, sähköisyysasteista sekä Talpan keskitettyyn asiakaspalveluun tulleista HR-palvelujen yhteydenotoista.

Talpan palvelujen kilpailukykyä arvioidaan vertaamalla palvelujen hintaa ja laatua vastaaviin taloushallinnon palvelukeskuksiin. Asetettujen tehokkuustavoitteiden toteutumisesta seurataan

palvelujen yksikkökustannuksilla, työn tuottavuudella ja kokonaistuottavuudella. Palvelujen laatua seurataan luvatus palvelutason toteutumisella ja asiakastyytyväisyydellä. Tavoitteen toteutuminen varmistetaan tuottamalla johdon tueksi tunnuslukuja, joiden avulla seurataan prosesseihin tehtyjen toimenpiteiden ja työskentelytapojen muutosten vaikutuksia työn tavoitetasoihin ja tuottavuuteen.

### **Helsinki vahvistaa ja monipuolistaa edunvalvontaansa**

Talpa osallistuu kaupunkiyhteisten talous- ja palkkahallinnon prosesseissa käytettävien järjestelmien kehittämishankkeisiin.

Asiantuntijatyön tueksi Talpassa on nähty tärkeäksi verkostoitua alan muiden toimijoiden kanssa. Talpa hyväksyttiin vuonna 2019 Taloushallintoliiton auktorisoiduksi jäseneksi.

### **Liikelaitoksen henkilöstösuunnitelma 2020–2022**

Talpan tavoitteina ovat henkilöstöressurssien oikea mitoitus sekä henkilöstön aktiivisuuden lisääminen toiminnan kehittämisessä. Henkilöstöressurssien joustavaan ja tarkoituksenmukaiseen kohdentumiseen panostetaan suunnitelmallisuudella ja seurannalla.

Resurssisuunnittelussa kaikilla tiimeillä on käytössään yhtenäinen toimintamalli, jonka hyödyntäminen aloitettiin keväällä 2019. Henkilöstön työhyvinvointia ja aiempien kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuutta mitataan syksyllä tehtävällä Parempi Työyhteisö- kyselyllä.

Myös automatisaatio tulee vaikuttamaan tulevina vuosina tehtävänkuviiin ja osaamisvaatimuksiin. Muutosten läpiviemiseen tarvitaan sekä henkilöstön osallisuutta että valmentavaa johtamista.

### **Liikelaitoksen tilankäyttösuunnitelma 2020–2022**

Talpan toimintoja on kahdessa toimipisteessä: Konttori27 Sömäisten rantatiellä ja yleisökassatilat Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa. Toimitilojen käyttöön tai määrään ei ole suunniteltu muutoksia.

### **Digitalisaatio ja tietotekniikan palvelutuotannon ja prosessien kehittämisessä**

Ohjelmistorobotiikan ja automaation hyödyntäminen taloushallintopalveluissa jatkuu koko taloussuunnittelukauden. Talpa lanseerasi vuonna 2019 seuraavat RPA-palvelut: RPA-konsultointi eli asiakkaan tukeminen RPA-välineille soveltuvien kehittämiskohteiden tunnistamisessa, arvioinnissa ja määrittelyssä sekä RPA-automatisointi eli asiakkaan työprosessin automatisointi RPA-välineillä asiakkaan määrittelyn mukaisesti. Toimialat ja liikelaitokset voivat nykyisen hankinnan puitteissa ”ulkoistaa” talous- ja henkilöstöhallinnon tehtäviä Talpan ohjelmistorobotille.

Ohjelmistorobotiikka vapauttaa työaikaa mekaanisesta toistotyöstä ja lyhentää läpimenoaikoja mahdollistaen näin virheettömän, tehokkaan ja asiakkaan näkökulmasta yleensä edullisemman palvelun. Henkilöstölle automaatio ja prosessien kehittäminen tarkoittavat uudistuvia työtehtäviä ja jatkuvan mahdollisuuden laajentaa omaa osaamistaan. Talpassa edistetään työkiertoa ja järjestetään RPA- ja koneälykoulutusta.

## Talousarvion seurannassa tarkasteltavat tavoitteet

### Sitovat toiminnan tavoitteet

Strategian toteutuminen todennetaan sitovilla tavoitteilla: tilikauden tulos on  $\geq 10\,000$  euroa ja asiakastyytyväisyys on vähintään 3,95. Lisäksi tuottavuudelle on asetettu talousarviovuodelle neljän prosentin kasvutavoite. Tuottavuuden nousun on laskettu toteutuvan prosessien automatisoinnin ja ohjelmistorobotiikan käytön lisäämisen kautta.

Kaupunkistrategian teema	Sitova toiminnan tavoite	Sitovan toiminnan tavoitteen mittarit	Kytkeytyminen kaupunkiyhteisiin hankkeisiin ja yhteissuunnittelun teemoihin
Maaileman toimivin kaupunki	Kehityimme yhdessä, osallistumme ja muutamme toimintakulttuuria		
Kestävän kasvun turvaaminen kaupungin keskeinen tehtävä	Toimimme vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti	Tilikauden tulos vähintään 10 000 euroa	Vastuullinen, kestävä ja tuottava toiminta
Uudistuvat palvelut	Asiakastyytyväisyys kehitty myönteisesti, tavoittelemme tasoa erittäin hyvä	Asiakastyytyväisyys vähintään 3,95 (asteikolla 1-5).	Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys Hyvä, laadukas ja uudistuva palvelu
Digitaalisuus	Tuotamme tehokkaampia ja laadukkaampia palveluita		Kaupunkiyhteinen digiohjelma