



talpa

Vuosikertomus

2014

> Kertomus Talpan vuodesta 2014



Rohkeasti ja yhdessä kohti uutta	s. 2
E-lasku kasvatti suosiotaan	s. 3
Ennätysmäärä kaupungin ostolaskuja	s. 4
Tilinpäätöksen aikataulua kiristettiin	s. 5
Uusia asiakkaita ja uusia työtovereita	s. 6
Talpalainen osaa ja voi hyvin	s. 7
Asiakkuuksien hallinnasta asiakasyhteistyöhön	s. 8
Mittavia kaupunkitasoisia järjestelmämuutoksia	s. 9
Uudet asiakkuudet lisäsivät liikevaihtoa	s. 10
Talpan vuosi numeroina	s. 11



Rohkeasti ja yhdessä kohti uutta

Vuosi 2014 oli Talpan yhdestoista toimintavuosi. Itse aloitin työt Talpan toimitusjohtajana maaliskuussa - ja yhdessä muiden talpalaisten kanssa koin vuoden mittaan monia ilon ja onnistumisen hetkiä. Opimme rutkasti uutta muun muassa osakeyhtiöiden perustamisen merkeissä.

Entistä yhtenäisemmän Talpan eteenpäin viemiseksi aloitimme johtoryhmän kanssa yhteisen valmennuksen, samoin esimiesten kanssa kevät- ja syksyseminaarit lähtivät liikkeelle. Näillä yhteisillä päivillä varmistamme, että kaikki osapuolet tulevat kuulluksi ja jo valmisteluvaiheessa suunnitteluun mukaan. Näin rakennamme yhdessä Talpaa, jossa toimintatavat ovat varmasti yhtenäiset ja jossa tieto ja osaamisen kulkevat sujuvasti, osastorajoista välittämättä.

Olen varma, että talpalaisten tyytyväisyys työhön ja johtamiseen, jatkuva oppiminen ja kasvava luottamus omaan osaamiseen näkyvät myös asiakkaalle tasaisempana ja laadukkaampana palvelukokemuksena.

Suoritemäärät saavuttivat vuonna 2014 ennätöksensä niin ostolaskuissa, laskutuksessa kuin palkanlaskennassakin, vaikka vielä alkusyksystä tilanne näytti asiakkaittain toiselta. Loppuvuosi kuitenkin muutti tilanteen ja prosessimme läpi virtasi ennätysmäärät suoritteita. Tähän vaikuttivat uudet asiakkaamme – Helsingin Satama, Staran tuntipalkkalaskenta sekä työväenopistojen kurssilaskut.

Uuden asiakasyhteistyömallin periaatteet saatiin luotua ja mallin toimivuutta pääsemme tarkistelemaan vuoden 2015 aikana.

Uudet osakeyhtiöt työllistivät Talpalaisia tasaisesti jokaisella osastolla ja vaikka aikataulut järjestelmien suhteen olivat erittäin tiukat, selviydyttiin kaikesta hienosti ja kunnialla. Olimme mielessämme varmasti jo varautuneet tiukempiinkin tilanteisiin, mutta yhteistyö sujui sekä asiakkaiden että järjestelmätoimittajien suuntaan ja tämä edesauttoi kaikkia selviämään urakasta.

Osallistuimme vuoden aikana myös pienimuotoiseen palvelujen benchmarking- tutkimukseen ja saimme vahvistusta siitä, että tehdyt kehitystoimet esimerkiksi ostolaskujen prosessissa ovat tuottaneet tulosta. Suuntamme on oikea. Palvelujen hinnoittelujen uudistaminen oli myös agendalla, tämä työ ja palvelukuvausten laadinta jatkuu vuoden 2015 puolella.

Aika, jossa nyt elämme kaikkine uudistuksineen, on todella mielenkiintoinen. Tulevaisuuteen on maalailtu etenkin valtion taholta monia uudistuksia, joiden etenemistä seuraamme Talpassa tarkasti. Olemme valmiina toimintaympäristön muutokseen – ja ehdottomasti näemme niissä enemmän mahdollisuuksia kuin uhkia!

> **Talpa -
osaavasti
yhteistyössä**

Talpan toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen





E-lasku kasvatti suosiotaan

Vuonna 2014 laskutusosastolta lähetettiin 1 241 554 myyntilaskua. Se on noin 14 000 enemmän kuin edellisenä vuonna. Myyntireskontralaskujen määrä oli 14 891 kpl, joka on noin 11 000 enemmän kuin vuonna 2013. Huima nousu selittyi pääosin Helsingin Sataman siirtymisestä laskutusosaston asiakkaaksi. Vapaakortteja myönnettiin enemmän kuin koskaan aiemmin: 3 778 kappaletta.

Prosessin alkupään sähköistys eteni tavoitteen mukaisesti: Lähetetyistä laskuista ainoastaan 21 838 osalta myyntitilaus tallennettiin manuaalisesti Talpan laskutusosastolla. Se on 1,76 prosenttia lähetetyistä laskuista. Vuonna 2013 vastaava prosenttiosuus oli 2,64.

Uusina myyntitilausliittyminä otettiin käyttöön suomenkielisen työväenopiston ja ruotsinkielisen työväenopiston Cursor-liittymät. Uusien liittymien myötä kurssilaskutus, yhteensä lähes 50 000 laskua siirtyi virastoista Talpalle. Myyntitilausliittymää kiinteistöviraston maanvuokrajärjestelmästä suunniteltiin ja testattiin edelleen vuonna 2014.

Laskutusosasto kampanjoi elo-lokakuun aikana näkyvästi kuluttajan e-laskutuksen lisäämiseksi. E-laskutuksen eduista kerrottiin asiakkaille erillisellä värillisellä saatekirjeellä laskujen yhteydessä. Lisäksi kaupungin virastojen toimipisteisiin painatettiin ja jaettiin 600 julistetta. Kampanja tehoi, ja vuoden 2014 aikana sähköisten laskujen osuus nousi 2,5 prosenttiyksikköä eli 20,3 prosenttiin lähetettyjen laskujen määrästä.

Laske-järjestelmän asiakasrekisterin osalta odotimme, että viikoittaiset päivitykset muuttuneiden väestötietojen osalta voitaisiin ottaa uudelleen käyttöön

kevään 2014 aikana. Näin ei kuitenkaan käynyt, joten virheelliset osoitetiedot aiheuttivat lisätyötä koko vuoden ajan.

Laskutusosaston prosessitavoitteena vuonna 2014 oli päivitetyn prosessikuvauksen kertaaminen yhdessä oman ja asiakasvirastojen henkilöstön kanssa. Koko laskutusosaston henkilöstön prosessiosaaminen kartoitettiin joulukuussa prosessia koskevalla digium-kyselyllä. Prosessin kertaamista asiakasvirastojen kanssa tullaan jatkamaan vuonna 2015.

Laskutusosastolla toteutettiin vuonna 2014 kaksi organisatorista muutosta: rekisterit -palvelualue vakainaistettiin ja siirrettiin ostolaskuosaston organisaatioon 1.10.2014. Laskutusosastolta siirtyi ostolaskuosastolle viisi työntekijää. Lokakuun alussa siirrettiin kaksi järjestelmävastaavan vakanssia hallinto-osastolta laskutusosastolle.

Laskutusosasto osallistui muiden osastojen tapaan tilinpäätöksen nopeuttaminen -projektiin sekä Palmian ja Helsingin Sataman yhtiöittämiseen liittyviin osakeyhtiö-projekteihin. Lisäksi laskutusosasto käynnisti yhteistyössä hallinto-osaston kanssa projektin, jonka tavoitteena on uusia asiakaspalvelujärjestelmä asiakasmaksulaskutuksen palvelualueella vuonna 2015.

Myyntilaskujen verkkovälityspalvelu kilpailutettiin yhteistyössä hankintakeskuksen, rakennusviraston, Staran, HKL:n ja Sataman kanssa. Perintäpalveluiden hankinta toteutettiin yhteistyössä kaupunginkanslian oikeuspalveluiden kanssa.



*Talpa lähetti
1,2 miljoonaa
laskua*





Ennätysmäärä kaupungin ostolaskuja

Vuoden 2013 marraskuussa alkanut Talpan yhteinen tilinpäätösprosessin nopeuttamisprojekti jatkui vuodelle 2014. Jo vuoden 2013 tilinpäätöksen yhteydessä toteutettiin ostolaskuosastolla tilinpäätöstöiden seurantaa, minkä pohjalta suunniteltiin vuoden 2014 kuukausikatkojen, välitilinpäätöksen ja tilinpäätöksen nopeutetut aikataulut.

Vuoden 2014 alusta alkoi Sataman asiakkuus ostolaskupalveluissa. Asiakkuus aloitettiin työnjaolla, jossa ostolaskujen käsittelyjärjestelmän master-toiminnot suoritetaan poikkeuksellisesti Satamassa Talpan sijaan. Vuoden aikana valmistauduttiin erillisissä projekteissa myös Sataman ja Palmian yhtiöittämiseen. Muutokset järjestelmiin ja prosesseihin toteutettiin aikataulussa, joten yhtiöittämiset onnistuivat osaston näkökulmasta hyvin.

Kaupunkitasoinen Tilauksesta maksuun -hanke jatkui vuonna 2014. Osaston edustajat osallistuivat tilausrekisterin, ostolaskujen, sisäisen laskutuksen, harmonisoinnin ja raportoinnin osaprojekteihin. Vuoden aikana päätettiin, että mikäli kaupunkitasoinen tilausrekisteri toteutetaan, se sijoitetaan ostolaskuosaston yhteyteen.

1.10.2014 alkaen ostolaskuosastolla aloitti uusi rekisterit-palvelualue. Palvelualue muodostui laskutusosastolta siirretystä asiakas- ja nimikerekisteristä sekä kirjanpito- ja maksuliikenneosastolta siirretystä toimitajarekisteristä. Toteutuessaan myös tilausrekisteri sijoitetaan palvelualueelle.

Laske-järjestelmän rekistereiden keskittämisellä yhdelle palvelualueelle halutaan saavuttaa synergiahyötyjä niin osaamisen, järjestelmien ja prosessien kehittämisen kuin tuottavuudenkin alueilla. Samalla voidaan ottaa huomioon vaarallisten työyhdistelmien estäminen taloushallintopalvelun laskutus- ja ostolaskuprosesseissa.

Vuoden 2014 aikana käsiteltiin 777 584 ostolaskua (ja 6249 Soten Sap-laskua), mikä on suurin toteutunut suoritemäärä Talpan toiminnan aikana. Myös prosessin sähköistymistä kuvaavat luvut ovat kaikkien aikojen suurimmat. Automaattisesti täsmäytyneitä ostolaskuja oli 13 prosenttia kaikista ostolaskuista. Verkkolaskujen osuus kaikista ostolaskuista oli 73,1 prosenttia.



**Verkkolaskujen
osuus 73 %**





Tilinpäätöksen aikataulua kiristettiin

Vuosi alkoi tilinpäätöksen töiden ja aikataulujen tarkemmalla seurannalla kaupungin tilinpäätöksen nopeuttamisprojektissa asetettujen tavoitteiden pohjalta. Projektissa esille nousseita pullonkauloja alettiin työstää heti keväällä ja touko-kuussa asetettiin uudet tilinpäätöksen aikataulutavoitteet.

Tavoitteisiin kuului myös kuukausikirjanpidon kehittäminen, joten kuukausikatkojen seuranta varten perustettiin syksyllä sähköinen työtila. Työtilassa aloitettiin virastojen ja liikelaitosten kuukausikirjanpidon ja kuukausikatkoihin liittyvien töiden seuranta. Pilottina toimi opetusvirasto, jonka kanssa testattiin työtilaa ja seurantataulukoita. Tavoitteena on laajentaa seuranta kaikkiin virastoihin ja liikelaitoksiin kanssa vuoden 2015 alusta.

Keväällä aloitettiin valmistautuminen tuleviin yhtiöittämissiin ja osakeyhtiö-asiakkuuksiin. Syksystä alkaen asiantuntijoita osallistui erilaisiin Talpan projektiryhmiin joissa rakennettiin Laske- ja muut järjestelmät osakeyhtiöasiak- kaita varten. Syksyllä koulutettiin henkilöstöä osakeyhtiökirjanpidon perusteisiin. Myös Oy-asiakkaiden palvelun sisältöä ja työnjakoja muokattiin.

Maksuliikenteessä jatkettiin prosessin kehittämistä päivittämällä sisäisiä työoh- jeita ja prosessikuvauksia. Yhdessä ulkopuolisen konsultin kanssa tunnistettiin

vaarallisia työyhdistelmiä läpikäymällä prosessin kehittämisen- tarpeita, joiden työstämistä jatketaan vuonna 2015.

Maksuliikenneohjelman päivityksen myötä otettiin käyttöön mm. tiliotteiden monitorointipiirre, jolla pystytään seuraamaan tiliöintien automaatioastetta. Verkkomaksamiseen liittyvät projektit työllistivät maksuliikenteen asiantunti- joita.

M2-järjestelmän mobiiliominaisuuksia pilotoitiin ottamalla käyttöön sähköi- nen ajopäiväkirja. M2:een vietävien kuittien valokuvausta matkapuhelimella, lähettämistä ja liittämistä M2:een testattiin ja sen käyttöönottoa laajennetaan tulevana vuonna.

Lokakuusta alkaen ulkoisen ja sisäisen laskennan järjestelmävastaavat siirtyivät kirjanpito- ja maksuliikenneosastolle tavoitteena Laske-järjestelmän kehittämi- sen tehostuminen. Laske-järjestelmän kehitystyötä jatkettiin sekä omin voimin että kaupunginkanslian vetämän muutoshallintaryhmän kanssa. Lisäksi järjes- telmävastaavia työllistivät kaupunkiyhteiset hankkeet, kuten taloussuunnitte- lujärjestelmän uudistus sekä tilauksesta maksuun -projektin osakokonaisuudet sisäinen laskutus ja SAP-harmonisointi.



*Kuukausikatkojen
seuranta tehostui*





Uusia asiakkaita ja uusia työtovereita

Talpa sai uusia asiakkaita ja talpalaiset uusia työtovereita, kun Staran tunti-palkanlaskenta siirtyi Talpan hoidettavaksi vuoden 2014 alussa. Muutoksen yhteydessä kuusi palkkasihteeriä muutti Talpan tiloihin helmikuussa.

Uudet kunnalliset virka- ja työehtosopimukset tulivat voimaan maaliskuun alussa, joten alkuvuoden aikana palkanlaskentaosastolla valmistauduttiin muutoksiin, jotka vaikuttivat vuosilomapalkan laskentaan, erityisesti osa-aikatyön osalta. Sopimuskauden ensimmäiseen jaksoon sisältyy yksi 20 euron yleiskorotus, mikä toteutettiin heinäkuun alussa.

Syksyn aikana valmistauduttiin osakeyhtiöasiakkaiden tuloon. Toiminnan ja prosessien kehittäminen jatkui palkanlaskentaosastolla niin osaston sisäisenä työnä kuin yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Kaikilla palvelualueilla seurattiin vuoden aikana erityisesti kahta asiaa: maksumääräyspalkkojen lukumääriä ja syitä sekä Kelan mahdollisia hylkypäätöksiä sekä niiden syitä.

Palkkakirjanpidon osalta jatkettiin palkan takaisinperintä -prosessin selvittämistä ja yhtenäisten ohjeiden tekoa. Tätä kehittämistyötä tehtiin yhteistyössä mm. kaupunginkanslian oikeuspalveluiden kanssa. Yhteisenä tavoitteena on vähentää takaisinperintöjä, ja saada aikaan toimiva käytäntö.

Työnantajan sähköinen päiväraha-asiointi (nk. eSARA) pilotoitiin kolmella palvelualueella. Pilotointi onnistui hyvin, ja eSARAN käyttöönotto laajentuu kaupungin hallinnossa kevään 2015 aikana.

Palkkionmaksuprosessi päivitettiin osaston sisällä työryhmätyönä. Keskusvaalilautakunnan edustajien kanssa käytiin läpi toimintatavat yhteistyön tiivistämiseksi ja myös yhteisten ohjeiden päivittäminen aloitettiin kevään vaaleja varten.

Alkusyksyn aikana käynnistettiin toinen palkkahallinnolle suunnattu taloushallinnon ammattitutkinto oppisopimuskoulutuksena. Koulutus järjestetään yhteistyössä opetusviraston oppisopimusyksikön ja Edupolin kanssa.

Palkanlaskentaosaston suoritteet olivat edelleen kasvussa. Kuukausipalkkalipukkeita tuotettiin 573 080 kappaletta (571 501 v. 2013) ja opettajien palkkalipukkeita 70 625 (69 563 v. 2013). Palkkiotapahtumia tuotettiin 18 488 kappaletta (17 197 v. 2013), mikä on 7,5 prosenttia enemmän edellisvuoteen verrattuna.

Tuntipalkkalipukkeiden lukumäärä oli laskussa. Ilman rakentamispalveluiden tuntipalkkalaskelmia tuotettiin tuntipalkkalipukkeita 1670 kappaletta edellistä vuotta vähemmän. Rakentamispalveluiden asiakkaaksi tulo kasvatti kuitenkin tuntipalkkaisten kokonaislipukemäärän 40 296 kappaleeseen.

Sähköisten poissaoloilmoitusten lukumäärässä saavutettiin 6 prosentin kasvu. 67,2 prosenttia (63,4 % v. 2013) poissaoloista ilmoitettiin sähköisesti. Sähköisten palkkalaskelmien osuus nousi 62,2 prosentista 64,4 prosenttiin.



64,4 %
palkkalipukkeista
sähköisiä



Talpalainen osaa ja voi hyvin

Talpassa oli vuoden 2014 lopussa yhteensä 406 työntekijää. Henkilöstön kokonaismäärässä ei tapahtunut oleellisia muutoksia vuoden 2014 aikana, mutta vakinaisten työntekijöiden määrä väheni 10 henkilöllä. Henkilöstön ikäjakauma ja sukupuolirakenne pysyivät ennallaan edellisiin vuosiin verrattuna. Talpalaisista hieman yli puolet (60 %) oli täyttänyt 50 vuotta. Miesten osuus henkilöstöstä on vuosittain hieman kasvanut ja vuonna 2014 miehiä oli 12 prosenttia.

Osaamisen kehittäminen jatkui suunnitelmallisesti. Koulutussuunnitelmaan kirjattujen henkilöstökoulutusten toteutumista arvioitiin säännöllisesti sekä Talpan että osastojen johtoryhmissä. Tavoitteeksi asetettu vähintään kolme koulutuspäivää henkilöä kohti toteutui.

Vuoden aikana järjestettiin myös osastojen esitelypäiviä, joiden tavoitteena oli tehdä Talpan tehtäviä, prosesseja ja henkilöstöä tunnetuiksi yli osastorajojen. Johtamista ja esimiestyötä vahvistettiin johtoryhmävalmennuksella, esimiespäivillä sekä esimiestyötä tukevilla koulutuksilla.

Työhyvinvointia edistettiin kaupungin työhyvinvointiohjelman mukaisesti. Työhyvinvoinnin painopisteinä toiminnassa olivat:

- Työyhteisöjen toimivuus ja johtaminen
- Terveelliset työolot, turvallinen työpaikka ja omat voimavarat
- Osaaminen ja työnhallinta

Työkykyasioissa pyrittiin tehostamaan Talpan ja työterveyskeskuksen yhteistyötä ja lisäämään esimiesten valmiuksia toteuttaa varhaisen tuen

mallia. Myös työoloihin pystyttiin vaikuttamaan ergonomiata tukevilla hankinnoilla, joihin käytettiin noin 78 000 euroa.

Osastot järjestivät henkilöstölleen Tyhy-päiviä ja lisäksi kaikilla oli mahdollisuus osallistua koko Talpan yhteiseen liikunnalliseen päivään, joka järjestettiin Myllypuron liikuntamylyssä.

Helsingin kaupunki siirtyi käyttämään Kunta10-kyselyä aikaisemman työhyvinvointikyselyn sijaan. Talpan henkilöstöstä 85 prosenttia vastasi kyselyyn ja tulokset olivat koko kaupunkiin verrattuna keskitasolla. Tutkimusaineistosta saadaan hyödyllistä tietoa työhyvinvoinnin kehittämiseen seuraavina vuosina.

Henkilöstöpäällikkö
Suvi Tiilikainen



> **Jokaisella talpalaisella vähintään kolme koulutuspäivää**



Asiakkuuksien hallinnasta asiakasyhteistyöhön

Talpan asiakkaina oli valtaosa Helsingin kaupunkikonsernin virastoista ja liikelaitoksista, yhteensä 33 virastoa ja liikelaitosta sekä yksi osakeyhtiö. Uusina asiakkuuksina vuoden 2014 alusta Talpaan siirtyivät Helsingin Sataman taloushallintopalvelut sekä Helsingin kaupungin rakentamispalvelun, Staran, tuntipalkanlaskenta.

Vuonna 2014 kehittämisen painopisteitä olivat Talpan asiakkuudenhallintamallin uudistaminen ja asiakasyhteistyötapojen yhtenäistäminen. Lisäksi muokattiin asiakastytyvääsyysskyselyä, jota oli lähes sellaisenaan toteutettu vuodesta 2005 asti.

Uudistusten pohjaksi selvitettiin huhtikuussa henkilöstöltä, minkälaista on Talpan arki asiakasrajapinnassa, miten yhteistyö virastojen kanssa sujuu ja mitä kehittämisalueita talpalaiset omassa tai asiakkaan toimintatavoissa mahdollisesti näkevät.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkittiin lokakuussa. Uudistetulla kyselyllä haluttiin entistä paremmin saada esille asioita, jotka vaativat kehittämistä Talpan palvelutuotannossa tai asiakaslähtöisyydessä. Myös kyselyn kohderyhmää tarkennettiin. Asiakastytyvääsyyden yleisarvosana nousi aikaisemmista vuosista ollen 3,81.

Uuden asiakasyhteistyömallin tavoitteena on karsia toimintojen ja prosessien päällekkäisyyksiä sekä tehostaa tiedonkulkua asiakkaalle ja myös Talpan sisällä.

Kullekin asiakkaalle määriteltiin oma vastuhenkilö tai -henkilöt, joiden vastuulla on yhteistyön toteuttaminen käytännössä eli esimerkiksi määrittellä asiakastapaamisten sisältö, edistää tiedonjakamista Talpassa, pitää yhteyttä asiakkaan edustajiin sekä vastata palvelusopimusten sisällöstä, työnjaon ja vastuiden kehittämisestä.

Asiakastiedon ja -ymmärryksen lisäämiseksi käynnistettiin sisäiset tilaisuudet, joissa ennen asiakastapaamisia kootaan Talpan kaikilta osastoilta nimenomaan tätä asiakasta koskevat, ajankohtaiset asiat. Lisäksi sovittiin asiakasyhteistyöasioiden käsittelystä Talpan johtoryhmässä kerran kuukaudessa.

Uudesta asiakasyhteistyömallista viestitettiin myös sisäisessä lehdessä, Takussa, Talpan asiakastiedotteessa sekä jo perinteeksi muodostuneessa Talpa-päivässä. Lisäksi Talpan henkilöstöinfoissa korostettiin asiakasyhteistyön tärkeyttä ja tavoitetta yhteistyön tiivistämiseksi ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi. Kaikilla talpalaisilla on pääsy asiakaskohtaisiin työtiloihin, jossa esimerkiksi tapaamisten muistioita ja muuta, asiakkaan kanssa yhteistä, tietoa jaetaan.



> **Asiakastytyväisyys
kaikkien aikojen
korkein**

Hallintopäällikkö
Päivi Turpeinen



Mittavia kaupunkitasoisia järjestelmämuutoksia

Talpan tietohallinto osallistui vuonna 2014 Helsingin Satama Oy:n ja Palmiasta eriytyneen Helsingin kaupungin Palvelut Oy:n yhtiöittämisprojekteihin. Molemmissa hankkeissa tehtiin mittavia järjestelmämuutoksia.

Tietohallinto oli mukana toteuttamassa Talpan lisäksi useampaa muutakin hallintokuntaa koskevaa myyntilaskujen verkkovälityspalvelun uusimista yhdessä Talpan laskutusosaston ja palvelutoimittajan kanssa.

Matkahallintaohjelman mobiilikäyttöä laajennettiin yhteistyössä Talpan M2-tiimin kanssa mm. ottamalla käyttöön sähköinen ajopäiväkirja.

Talpan tietohallinto oli mukana myös kaupunkiyhteisessä toiminnassa osallistumalla Helsingin kaupungin Tietotekniikkaohjelman 2015-2017 määrittelytyöpajoihin sekä Prosessi- ja kokonaisarkkitehtuuriverkoston työpajoihin.

Tietohallinnon henkilövahvuus pieneni syksyllä 2014, kun Laske-järjestelmän kolme järjestelmä-vastaavaa siirtyivät Talpan sisällä työskentelemään osastoille. Siirrolla haluttiin viedä järjestelmäosaamista lähemmäs palvelutuotantoa.

Vuoden 2014 lopussa Talpan omistuksessa ja vastuulla oli seuraavat tietojärjestelmät:

- Basware Invoice Processing (BIP)
- Basware maksuliikenne, IHB sekä eOffice
- CPU-palvelukassa
- Basware FPM
- M2-matka- ja pienkulujärjestelmä
- myyntilaskujen välityspalvelu
- Tasa-arkistojärjestelmä

Kaupunkiyhteisten tietojärjestelmien omistajuutta, vastuita ja tehtäviä selkiytettiin yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa ja aloitettiin mm. tietojärjestelmien seurantakokoukset.

Tietohallintopäällikkö
Tomi Liimatainen



> *Laske-järjestelmä-
vastaavat siirtyivät
osastoille*



Uudet asiakkuudet lisäsivät liikevaihtoa

Talpan talousarvion sitovana tavoitteena oli positiivisen tuloksen saavuttaminen. Tilikauden tulos muodostui ylijäämäiseksi ollen 3 558,82 euroa. Tulokseen pääsemisen suurimpana vaikeutena oli kattaa palvelujen lähes miljoonan euron edellisvuotta suuremmat kulut. Kuluerän odottamaton kasvu koostui erityisesti tietojärjestelmiin liittyvien palvelujen arvioitua suuremmasta kulujen noususta. Tämä katettiin uusien asiakkuuksien tuomalla liikevaihdon kasvulla sekä säästöillä henkilöstömenoissa.

Liikelaitoksen tulot koostuvat palvelujen myynneistä Helsingin kaupungin kaupunkikonsernille. Tuotot toteutuivat 0,56 miljoonaa edellisvuotta suurempana, suurimmalta osin asiakasmäärän kasvun vuoksi nousseista palvelujen myynneistä.

Loppukesällä toteutettiin Talpan taloustoimintojen benchmarking -tutkimus yhdessä Ernst & Yongin kanssa. Mukana oli kymmenen asiakasvirastoa.

Banchmarking –tutkimuksen pääasiallinen tavoite oli kasvattaa ymmärrystä Talpan tuottamien palvelujen nykytilasta ja kustannustasosta sekä samalla tuottaa tietoa prosessikehityksen ja palvelujen hinnoittelun uudistamisen tueksi.

Tutkimusraportin perusteella todettiin, että:

- palvelusopimukset vaihtelevat asiakkaittain
- asiakkaat saavat yksilöllistä palvelua
- järjestelmäkustannukset ovat kustannusrakenteessa korkeahkot
- prosessien kehittämiseksi tehty työ näkyy tuloksissa

Kokonaisuutena Talpan palvelujen tehokkuus asetui keskiarvoiseksi lukuun ottamatta ostolaskujen prosessia, jonka tulokset olivat hyvät.

Talpessa aloitettiin palvelujen hinnoittelumallin uudistamistyö, jonka tarkoituksena on tuottaa läpinäkyvä ja yksiselitteinen palvelujen hinnoittelumalli. Mallilla haetaan ratkaisua, jolla Talpan virasto- ja kunnallisten liikelaitosten sekä osakeyhtiöasiakkaiden asema turvataan sekä palveluhintoihin sisältyvät, koko ajan korostuvat, järjestelmäkustannukset eritellään näkyviksi. Samalla uudistetaan henkiökunnan työajan seurantajärjestelmä vastaamaan hinnoittelumallissa tarvittavaa työajanseurantaa. Uusittu palvelujen hinnoittelumalli ja työajanseuranta otetaan käyttöön vuoden 2016 alusta.

Sekä asiakkaille että johdolle raportoitiin säännöllisesti tuotettujen palvelujen määrät. Toimintavuonna luotiin palvelujen raportointia varten tietokanta, jonka avulla tiedot saadaan entistä nopeammin ja yksityiskohtaisemmin raportoitua asiakkaille. Tietokanta tukee myös Talpan omaa johtamista ja suunnittelua.



Taluspäällikkö
Pirjo Kivi

> **Hinnoittelun
uudistaminen
alkoi**



> Talpan vuosi 2014 numeroina

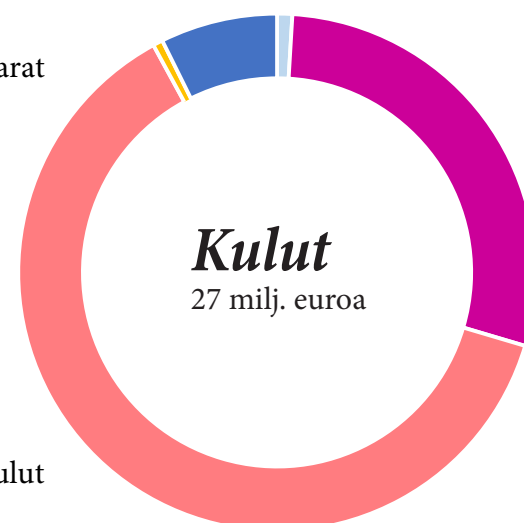
Tulos

	v. 2014	v. 2013
<i>1 000 euroa</i>		
Liikevaihto	26 919	26 357
Liikelylijäämä/alijäämä	60	56
Tilikauden tulos	4	0
Peruspääoman tuotto (8 %)	56	56
Varsinaisen toiminnan rahavirta	113	81
Investointien rahavirta	-85	-136
Vaikutus maksuvalmiuteen	-1 364	598



- Kirjanpito- ja maksuliikenne
- Laskutus
- Ostolaskut
- Palkanlaskenta

- Aineet, tarvikkeet ja tavarat
- Palvelut
- Henkilöstökulut
- Muut kulut
- Liiketoiminnan muut kulut



> Talpan vuosi 2014 numeroina

Volyymit

	v. 2014	v. 2013
<i>1 000 kpl</i>		
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot	1 465	1 547
Ostolaskut	778	775
Palkka- ja palkkiolipukkeet	790	755

Sähköisyys

	v. 2014	v. 2013
<i>% kaikista</i>		
Kirjanpidon automaattiset tapahtumat	97,6	98,9
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	13,0	11,6
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot	67,2	66,6
Sähköiset palkkalipukkeet	64,4	62,2

Henkilöstö

	v. 2014	v. 2013
Henkilötyövuodet	381	378
Henkilöstön keski-ikä, v.	49,1	49,8
Naisten osuus vak. henkilöstöstä, %	88,0	90,0
Koulutuspäiviä, pv/hlö	3,0	0,9



talpa

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu -liikelaitos

Käyntiosoite Sörnäisten rantatie 27 A

Postiosoite PL 230, 00099 Helsingin kaupunki

Puhelin +358 9 310 2500

www.hel.fi/talpa