

Förutseende,
inte bara reaktioner

Med hjälp av digitaliseringen gör vi helsingfors till världens bäst fungerande stad



Helsingfors



Helsingfors vill vara världens bäst fungerande stad.

Det betyder framför allt en smidig vardag. Då staden utnyttjar de möjligheter som digitaliseringen erbjuder, underlättas det vardagliga livet för dess kunder – stadsbor, företag, sammanslutningar, turister – och dess anställda och beslutsfattare.

Som bäst kan morgondagens Helsingfors förutse kundernas behov och besvara dem på en allt personligare nivå.

Staden blir trivsammare och fungerar bättre bara då den utvecklas tillsammans med stadsborna. Fokus ligger på kunderna och de deltar redan i dag allt ivrigare i skapande av det nya Helsingfors.

Helsingfors har inlett ett ambitiöst digitaliseringsprogram med hjälp av vilket staden förbättrar sina tjänster och omorganiserar sin verksamhet på många olika sätt. Ändringarna gäller förutom nya teknologiska lösningar även utvecklingens kultur, organisering, ledning och personalens kunskaper. I sin verksamhet vill Helsingfors vara allt mer kundorienterad och smidig och utnyttja data i sina tjänster och beslut.

Helsingfors är inte ensam på den här vägen. Världens ledande städer söker och delar bästa praxis tillsammans. Helsingfors för ett stabilt samarbete med till exempel New York och London för att på bästa möjliga sätt utnyttja de möjligheter som artificiell intelligens, öppna data och digitala innovationer erbjuder.

Rätta tjänster i rätt tid

Morgondagens Helsingfors betjänar varje person på ett lämpligt sätt som beaktar individen enligt behov, livssituation och intresse, behändigt, dygnet runt och i många kanaler.

De som inte trivs med teknologi betjänas av staden per telefon eller personligen.

Målet är att genast finna en lösning och att kunden inte längre skickas fram och tillbaka från en lucka till en annan.

Morgondagens Helsingfors kan förutse behov och erbjuda mera personliga tjänster i precis rätt ögonblick utan att stadsborna blir tvungna att leta efter dem själv. Helsingforsaren behöver inte längre fylla i otaliga blanketter eller uppge samma uppgifter om och om igen.

Exempel:

Staden föreslår en lämplig förskoleplats för små skolbarn varefter föräldrarna inte längre behöver ansöka om den separat.

Exempel:

Utifrån hälsouppgifter identifierar staden de som hör till riskgrupper, kallar in dem till hälsogranskningar och hjälper dem att ta ansvar för sin hälsa.

Exempel:

Det är allt lättare att reservera stadens lokaler och andra resurser för eget bruk.



Tillsammans utvecklas bättre tjänster

I nuläget är Helsingfors tjänster ofta svåra att hitta eller använda. De har producerats med tanke på stadens organisation, inte kundens behov.

I morgondagens Helsingfors utvecklas tjänsterna i samverkan mellan invånare, stadens anställda, företag och sammanslutningar.

Användarna deltar intensivt i formandet av en bättre fungerande stad.

I framtiden kan digitala försök påbörjas enklare än tidigare, utan tung byråkrati. På det här sättet kan staden reagera allt snabbare på kundernas nya önskemål.

Exempel:

I medborgarbudgeten skapar stadsborna idéer och väljer planer, som staden genomför.

Exempel:

Användarnas nöjdhet med tjänsterna mäts och följs upp. Tjänsterna testas också med stadsborna.

Nyttobruk av data

Runt om oss uppstår hela tiden väldiga mängder data. Helsingfors samlar mycket information exempelvis om stadsmiljön och om hur kunderna använder kommunens tjänster.

Helsingfors utnyttjar sina stora datareserver för ett allt bättre besluts-

fattande och för att göra staden till världens bäst fungerande.

Av Helsingfors har gjorts en omfattande 3D-modell, som förädlas vidare till en digital tvilling. Med hjälp av den utvecklar och modellerar staden idéer som i verkligheten är svåra att pröva.

Exempel:

Beslut som hänför sig till planläggning, trafikplanering och byggande kan visualiseras och testas med hjälp av stadens virtuella modell.

Exempel:

Turisterna kan göra besök, uppleva saker och göra inköp i virtuella Helsingfors

Helsingfors är en av städerna i världen som öppnat mest av sina data. Öppna data kan utnyttjas till exempel i forskning eller för att skapa nya tjänster. Med hjälp av öppna data och gränssnitt kan också företag och gemenskaper skapa innovationer, i stället för att staden uppfinner och producerar allt själv.

Staden fastställer etiska principer för användningen av data och artificiell intelligens. Det är viktigt att var och en vet hurdan information Helsingfors har om en själv och kan påverka hur staden använder den. Staden använder data på ett ansvarsfullt sätt med stadsbornas tillstånd, till förmån för stadsborna.

Verktyg och infrastruktur uppdateras

Helsingfors har mer än 900 data-system och tiotals nätverk av olika slag. De fungerar inte helgjutet ihop och de är svåra och dyra att upprätthålla.

I morgondagens Helsingfors har djungeln av system och olika slags nätverk röjts undan. Den splittrade infrastrukturen ersätts av en enhetlig och modern teknologisk grund och av plattformar, med hjälp av vilka det är

allt lättare att förädla nya tjänster. Även härvan av otaliga webbplatser och sociala medier har retts ut. Kunderna hittar tjänsterna lätt och är inte tvungna att bläddra igenom stadens olika sidor.

I morgondagens Helsingfors har de anställda ändamålsenliga digitala verktyg och en del av arbetet har automatiserats. På det här sättet har de mera tid att hjälpa sina kunder.

Exempel:

Stadens anställda kan göra rörligt distansarbete med moderna arbetsredskap. Interna personal- och ekonomisystem har automatiserat rutinuppgifter och underlättar chefernas vardag.

Exempel:

En del av hemvårdens besök kan ersättas med hjälp av nya virtuella distansvårdstjänster.

Ledande och strukturer stöder ändringen

Morgondagens Helsingfors leds med information. Data, analytiska metoder och mätande stöder förnyelsen och beslutsfattandet.

I ledandet kombineras smidighet och långsiktighet. De självstyrande

teamen skapar digitala tjänster och utnyttjar gemensamma plattformar och verktyg. Infrastrukturen, stöd-tjänsterna och bassystemet leds centraliserat, eftersom man med hjälp av det kan uppnå synergier och besparingar.

Exempel:

Smidiga projekt finansieras ur driftskapitalet. Staden genomför färre tunga långåriga investeringsprojekt och överväger dem mer. En flyttning sker från ledning av projekt till ledning av produkter och produktportföljer och kontinuerlig utveckling av dem.

Genom att utnyttja data kan staden reagera snabbare på kundernas nya önskemål och behov.

Världens bäst fungerande Helsingfors

& Drink

Work & Study

Business & Invest

MyHelsinki.fi



info

We are here for
you every day.

12-16

Morgondagens
Helsingfors kan förutse
hurdan service och
information kunderna
– stadsborna, företagen,
sammanslutningar och
turisterna – vill ha.
Helsingfors kan så
betjäna sina kunder
på ett allt personligare
sätt. Det här är en stor
ändring både för staden
och för dess kunder.

Helsinki

**Noggrannare uppgifter om Helsingfors
digitaliseringsprogram finns på sidan digi.hel.fi.**

Så löper vardagen bättre i morgondagens Helsingfors

Stadsbon

"Jag får information och service då jag vill eller behöver – utan krångel och besvär!"

Företaget och sammanslutningen

"Vi utvecklar tjänster tillsammans med staden och stadsborna. Öppna data är en outtömlig guldgruva och vi kan lätta testa idéer!"

Turisten

"Jag kan promenera längs virtuella Helsingfors gator, uppleva fantastiska saker och shoppa från min hemsoffa!"

Stadens beslutsfattare

"Vi har allt mer och bättre information, så vi kan fatta bättre beslut!"

Stadens anställda

"Jag har behändiga digitalverktyg och en del av rutinerna sköts automatiskt. Nu hinner jag hjälpa människorna bättre!"



**Tack vare digitaliseringen
är vardagen enklare.**

Jussi Heilsten



Sex strategiska mål i Helsingfors digitaliseringsprogram

Förutseende och inriktad betjäning av kunderna

Helsingfors är världens bästa stad på att erbjuda förutseende och personliga tjänster.

Stadsborna får de tjänster de behöver vid rätt ögonblick och på rätt plats, utan att resurser går förlorade



Stadsbon kan påverka användningen av sina egna data

Varje stadsbo får insikt i hurdana personliga data som har samlats om personen i fråga och kan påverka sättet på vilket Helsingfors utnyttjar nämnda data.



Tack vare automatiseringen hinner de anställda möta kunderna

Helsingfors automatiserar uppgifter vars slutresultat är förutsägbara. Kunderna erbjuds självbetjäningsskanaler som kan användas dygnet runt. Tack vare de här förbättringarna har de anställda mer tid över för att möta människor.



Data stöder ledarskapet, beslutsfattandet och utvecklingen av tjänster

Helsingfors utnyttjar data i all sin verksamhet. Med hjälp av data fattas informerade beslut, förutses effekterna av olika åtgärder och automatiseras beslutsfattandet.



Helsingfors producerar, utnyttjar och delar världens bästa öppna data

Helsingfors digitala tvilling är en datareserv och tjänsteplattform med hjälp av vilken staden planerar, testar och genomför projekt först digitalt.



Staden producerar tjänster i samverkan med andra aktörer

Helsingfors producerar tjänster i samverkan med andra offentliga och privata aktörer. Genom att öppna data och utnyttja plattformsekonomi kan man producera de mest innovativa tjänsterna. Helsingfors identifierar också när det är bättre att låta andra aktörer producera tjänsterna.



Digitaliseringen gör Helsingfors till världens bäst fungerande stad!

Alla foton i broschyren:
Fotograf / Helsinki Marketing

Framsida: Riku Pihlanto
Baksida: Yiping Feng ja Ling Ouyang



Helsingfors

#digiHelsinki

