

Ennakointia, ei vain reagointia

Digitalisaatiolla teemme Helsingistä maailman toimivimman kaupungin



Helsinki



Helsinki haluaa olla maailman toimivin kaupunki.

Toimivuus tarkoittaa ennen kaikkea sujuvaa arkea. Kun kaupunki hyödyntää digitalisaation tuomat mahdollisuudet, helpottuu sekä sen asiakkaiden – kaupunkilaisten, yritysten, yhteisöjen, matkailijoiden – että sen työntekijöiden ja päättäjien päivittäinen elämä.

Hienoimmillaan huomisen Helsinki osaa ennakoida asiakkaiden tarpeet ja vastata niihin entistä henkilökohtaisemmin.

Kaupungista tulee viihtyisämpi ja toimivampi vain kehittämällä sitä yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Kaiken keskiössä ovat asiakkaat, ja he osallistuvat jo tänä päivänä yhä innokkaammin uuden Helsingin luomiseen.

Helsinki on aloittanut kunnianhimoisen digitalisaatio-ohjelman, jonka avulla se parantaa palvelujaan ja uudistaa toimintaansa monin tavoin. Muutokset liittyvät paitsi uusiin teknologioihin, myös kehittämisen kulttuuriin, organisoitumiseen, johtamiseen ja henkilöstön osaamiseen. Helsinki haluaa olla toiminnassaan yhä asiakaslähtöisempi ja ketterämpi sekä hyödyntää dataa palveluissaan ja päätöksissään.

Helsinki ei ole tällä tiellä yksin. Maailman johtavat kaupungit etsivät ja jakavat parhaita käytäntöjä yhdessä. Helsinki tekee kiinteää yhteistyötä esimerkiksi New Yorkin ja Lontoon kanssa hyödyntääkseen tekoälyn, avoimen datan ja digitaalisten innovaatioiden tuomia mahdollisuuksia parhaalla mahdollisella tavalla.

Oikeat palvelut oikeaan aikaan

Huomisen Helsinki palvelee jokaista juuri hänelle sopivalla tavalla, tarpeiden, elämäntilanteen ja kiinnostuksen mukaan, kätevästi, kellon ympäri ja monissa kanavissa.

Ne, joille teknologian käyttö on vierasta, saavat kaupungilta palvelua puhelimitse tai kasvokkain.

Ratkaisu pyritään löytämään saman tien, eikä asiakasta enää pallotella monella luukulla.

Huomisen Helsinki osaa ennakoida tarpeita ja tarjota palveluja henkilökohtaisemmin juuri oikeaan aikaan ilman, että kaupunkilaisten täytyy etsiä niitä itse. Enää helsinkiläisen ei tarvitse täyttää lukemattomia lomakkeita, eikä antaa samoja tietoja aina uudelleen ja uudelleen.

Esimerkki:

Kaupunki ehdottaa pienille koululaisille sopivaa esiopetuspaikkaa, eikä vanhempien tarvitse enää hakea sitä erikseen.

Esimerkki:

Kaupunki tunnistaa terveystietojen perusteella riskiryhmiin kuuluvia, kutsuu heitä tarkastuksiin ja auttaa heitä ottamaan vastuuta terveydestään.

Esimerkki:

Kaupungin tiloja ja muita resursseja on entistä helpompi varata omaan käyttöön.



Yhdessä kehittäen parempia palveluja

Nykyisellään Helsingin palvelut ovat usein hankalia löytää tai käyttää. Ne on tuotettu kaupungin organisaation lähtökohdista, ei asiakkaan tarpeista käsin.

Huomisen Helsingissä asukkaat, kaupungin työntekijät, yritykset ja yhteisöt kehittävät palveluja yhdessä.

Käyttäjät ovat tiiviisti mukana muo-
toilemassa toimivampaa kaupunkia.

Tulevaisuudessa digitaalisia kokei-
luja voidaan aloittaa entistä helpom-
min, ilman suurta byrokratiaa. Näin
kaupunki pystyy reagoimaan asiak-
kaiden muuttuneisiin toiveisiin yhä
nopeammin.

Esimerkki:

Osallistuvassa budjetoinnissa kaupunkilaiset ideoivat ja valitsevat suunnitelmia, jotka kaupunki toteuttaa.

Esimerkki:

Käyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin mitataan ja seurataan. Palveluja myös testataan kaupunkilaisten kanssa.

Data hyötykäyttöön

Ympäriämme syntyy jatkuvasti valtavasti dataa. Helsinki kerää paljon tietoa esimerkiksi kaupunkiympäristöstä ja siitä, miten asiakkaat käyttävät kunnan palveluja.

Helsinki valjastaa suuret datavarojensa yhä parempaan päätöksen-

tekoon ja kaupungin uudistamiseen maailman toimivimmaksi.

Helsingistä on tehty kattava 3D-malli, jota jalostetaan edelleen *digitaaliseksi kaksoseksi*. Sen avulla kaupunki kehittää ja mallintaa ideoita, joita oikeassa maailmassa olisi vaikea testata.

Esimerkki:

Kaavoitukseen, liikennesuunnitteluun ja rakentamiseen liittyviä päätöksiä voidaan visualisoida ja testata kaupungin virtuaalisen mallin avulla.

Esimerkki:

Matkailijat voivat vierailla, kokea elämyksiä ja tehdä ostoksia virtuaalisessa Helsingissä.

Helsinki on yksi eniten dataansa avannut kaupunki maailmassa. Avointa dataa voidaan hyödyntää vaikkapa tutkimuksessa tai uusien palvelujen luomisessa. Avoimen datan ja rajapintojen avulla palveluja voivat innovoida myös yritykset ja yhteisöt, sen sijaan että kaupunki keksisi ja tuottaisi kaiken itse.

Kaupunki määrittää datan ja tekoälyn käytölle eettiset periaatteet. On tärkeää, että jokainen tietää, millaista informaatiota Helsingillä hänestä on, ja voi vaikuttaa siihen, miten kaupunki sitä käyttää. Helsinki käyttää dataa vastuullisesti kaupunkilaisten luvalla, kaupunkilaisten hyväksi.



Työkalut ja infra ajan tasalle

Helsingillä on yli 900 tietojärjestelmää ja kymmeniä erilaisia verkkoja. Ne eivät toimi saumattomasti yhteen, ja niiden ylläpitäminen on hankalaa ja kallista.

Huomisen Helsingissä järjestelmien ja erilaisten verkkojen viidakko on raivattu. Sirpaleisen infran tilalla on yhtenäinen ja nykyaikainen teknologinen perusta sekä alustat, joiden avulla uusia palveluja on entistä helpompaa jalostaa.

Myös lukemattomien verkkosivustojen ja sosiaalisen median kanavien suma on selkiytetty. Asiakkaat löytävät palvelut helposti, eivätkä joudu surffailemaan kaupungin eri sivuilla.

Huomisen Helsingissä työntekijöillä on tarkoituksenmukaiset digityökalut, ja osa töistä on automatisoitu. Näin heille jää enemmän aikaa auttaa asiakkaita.

Esimerkki:

Kaupungin työntekijät voivat tehdä liikkuvaa etätöitä nykyaikaisilla työvälineillä. Sisäiset henkilöstö- ja talousjärjestelmät ovat automatisoineet rutiini-tehtäviä ja helpottavat esimiesten arkea.

Esimerkki:

Osa kotihoidon käynneistä voidaan korvata uusien, virtuaalisten etähoitopalvelujen avulla.

Johtaminen ja rakenteet tukevat muutosta

Huomisen Helsinkiä johdetaan tiedolla. Data, analytiikka ja mittaaminen tukevat uudistamista ja päätöksentekoa.

Johtamisessa yhdistyvät ketteryys ja pitkäjänteisyys. Itseohjautuvat tiimit

luovat digitaalisia palveluja käyttäen hyväkseen yhteisiä alustoja ja työkaluja. Infraa, tukipalveluja ja perusjärjestelmiä johdetaan keskitetysti, koska siten saavutetaan synergiaa ja säästöjä.

Esimerkki:

Ketterät projektit rahoitetaan käyttöpääomasta. Raskaita monivuotisia investointiprojekteja tehdään vähemmän ja harkitummin. Projekteista siirrytään tuotteiden ja tuoteportfolioiden johtamiseen ja niiden jatkuvaan kehittämiseen.

Tietoa hyödyntämällä kaupunki pystyy reagoimaan nopeammin asiakkaiden muuttuviin toiveisiin ja tarpeisiin.

Maailman toimivin Helsinki

Digitalisaation ansiosta arki sujuu paremmin.

t & Drink

Work & Study

Business & Invest

MyHelsinki.fi



info

We are here for
you every day.

12-16

Huomisen Helsinki osaa ennakoida, millaista palvelua ja tietoa asiakkaat – kaupunkilaiset, yritykset, yhteisöt ja matkailijat – kaipaavat. Näin Helsinki pystyy palvelemaan asiakkaitaan yhä henkilökohtaisemmin. Tämä on suuri muutos niin kaupungille kuin sen asukkaille.

Helsinki

Tarkemmat tiedot Helsingin digitalisaatio-ohjelmasta löytyvät osoitteesta digi.hel.fi.

Näin arki sujuu paremmin huomisen Helsingissä

Kaupunkilainen

”Saan tiedot ja palvelut silloin kun haluan tai tarvitsen – ilman säätöä ja vaivaa!”

Yritys ja yhteisö

”Kehitämme palveluja yhdessä kaupungin ja asukkaiden kanssa. Avoin data on ehtymätön aarreaitta, ja pääsemme helposti testaamaan ideoita!”

Matkailija

”Voin astella virtuaalisen Helsingin katuja, kokea huikaita elämyksiä ja tehdä ostoksia kotisohvaltani käsin!”

Kaupungin päättäjät

”Meillä on entistä enemmän ja laadukkaampaa tietoa, joten pystymme tekemään parempia päätöksiä!”

Kaupungin työntekijä

”Minulla on kätevät digityökalut, ja osa rutineista hoituu automaattisesti. Nyt ehdin paremmin auttaa ihmisiä!”





Helsingin digitalisaatio-ohjelman kuusi strategista tavoitetta

Asiakasta palvelee ennakoiden ja kohdentaen

Helsinki on maailman paras ennakkoivia ja henkilökohtaisia palveluja tarjoava kaupunki.

Kaupunkilaiset saavat tarvitsemansa palvelut oikealla hetkellä ja oikeassa paikassa, resursseja hukkaamatta.



Automaation ansiosta työntekijät ehtivät kohdata asiakkaita

Helsinki automatisoi tehtäviä, joiden lopputulos on ennakoitavissa. Asiakkaille tarjotaan itsepalvelukanavat, jotka ovat käytössä kellon ympäri. Näiden ansiosta työntekijöille jää enemmän aikaa ihmisten kohtaamiseen.



Helsinki tuottaa, hyödyntää ja jakaa maailman parasta avointa dataa

Helsingin digitaalinen kaksonen on tietovaranto ja palvelualusta, jonka avulla kaupunki suunnittelee, testaa ja toteuttaa hankkeita ensin digitaalisesti.



Kaupunkilainen voi vaikuttaa oman datansa käyttöön

Jokainen saa näkyvyyden siihen, millaista henkilökohtaista dataa hänestä on kerätty ja voi vaikuttaa siihen, miten Helsinki tuota dataa hyödyntää.



Data tukee johtamista, päätöksentekoa ja palvelujen kehittämistä

Helsinki hyödyntää dataa kaikessa toiminnassaan. Datan avulla tehdään informoituja päätöksiä, ennustetaan eri toimenpiteiden vaikutusta ja automatisoidaan päätöksentekoa.



Kaupunki tuottaa palveluita yhdessä muiden toimijoiden kanssa

Helsinki tuottaa palveluita yhdessä muiden julkisten ja yksityisen toimijoiden kanssa. Tietoa avaamalla ja alustataloutta hyödyntäen voidaan tuottaa innovatiivisimmat palvelut. Helsinki myös tunnistaa, milloin sen on parempi antaa muiden tuottaa palvelut.



Digitalisaatio tekee Helsingistä maailman toimivimman kaupungin!

Kaikki esitteen kuvat:
Kuvaaja / Helsinki Marketing

Etukansi: Riku Pihlanto
Takakansi: Yiping Feng ja Ling Ouyang



Helsinki

#digiHelsinki

