



TALPAN VUOSI 2020

Helsinki

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

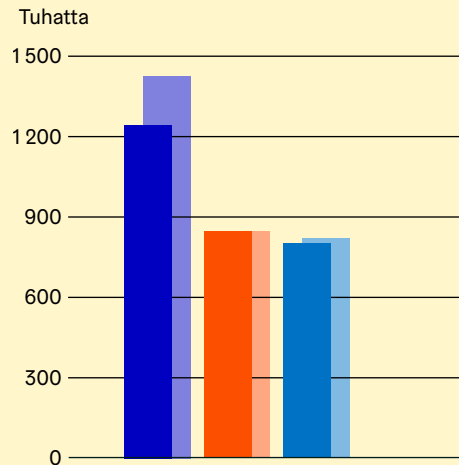
14

Talpan tunnuslukuja 2020

Vuoden 2019 luvut kuviossa vaaleammalla sävyllä



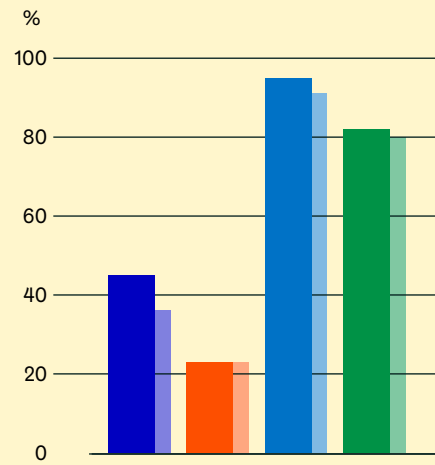
Volyymit



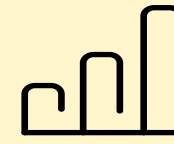
- Lähetetyt laskut, maksumuistutukset, perintätoimeksiannot
- Ostolaskut
- Palkka- ja palkkiolipukkeet
- Asiakaspalveluun tulleita yhteydenottoja



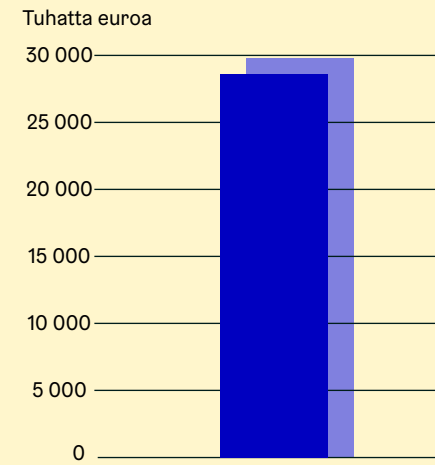
Sähköisyys



- Sähköiset myyntilaskut mm. e-laskut
- Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut
- Sähköiset ostolaskut
- Sähköiset palkkalipukkeet



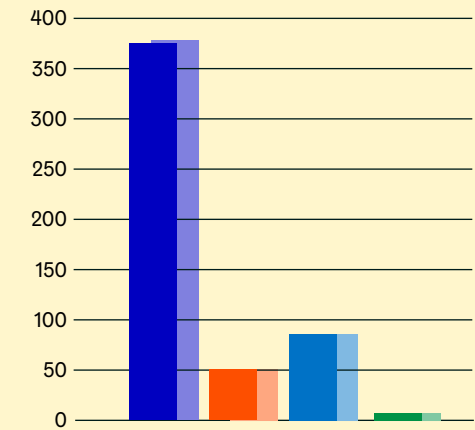
Liikevaihto



- Liiketoiminnan muut tuotot 240 (157)
- Varsinaiset kulut -29 447 (-29 009)
- Tilikauden yli/alijäämä -867 (712)



Henkilöstö



- Henkilötyövuodet
- Henkilöstön keski-ikä, v.
- Naisten osuus vakinaisesta henkilöstöstä, %
- Henkilöstön vaihtuvuus, %

Talpan tunnuslukuja 2020

Volyymit / 1000 kpl

	2020	2019
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset, perintätoimeksiannot	1243	1426
Ostolaskut	847	847
Palkka- ja palkkiolipukkeet	801	819
Asiakaspalveluun tulleita yhteydenottoja		85

Eurot / 1000

	2020	2019
Liikevaihto	28 590	29 767
Liiketoiminnan muut tuotot	240	157
Varsinaiset kulut	-29 447	-29 009
Poistot	-194	-147
Liikelylijäämä/alijäämä	-811	768
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56
Tilikauden ylijäämä/alijäämä	-867	712
Investointimenot	-317	-221

Sähköisyys / % kaikista

	2020	2019
Sähköiset myyntilaskut mm. e-laskut	45	36
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	23	23
Sähköiset ostolaskut	95	91
Sähköiset palkkalipukkeet	82	80

Henkilöstö

	2020	2019
Henkilötyövuodet	375	378
Henkilöstön keski-ikä, v.	50,6	51
Naisten osuus vakinaisesta henkilöstöstä, %	84,6	86
Henkilöstön vaihtuvuus, %	7,22	7,6

Verkossa maksaminen helpottaa kaupunkilaisten arkea ja vähentää paperilaskututusta

Tilavuokrat, toripaikat, yo-tutkimomaksut, liikuntakortit, pääsyliput, kurssimaksut, lahjakortit – kaupungin maksullisia palveluja käyttävä kuntalainen sukkeloi lukuisten eri osoitteiden ja väylien viidakossa. Monimutkaisen prosessin kruunaa lasku, joka sekin saattaa kulkea asiakkaalle perinteisen paperipostin mukana.

Jatkossa kuntalaiselle halutaan tarjota mahdollisuus hankkia Helsingin palveluita juuri niistä paikoista ja kanavista, joissa he ovat tottuneet asioimaan. Nykyaikaisella verkkomaksamisen alustalla helsinkiläinen voi hoitaa maksuasiansa kaupungin kanssa ajasta ja paikasta riippumatta. Sivutuotteena tehostuu myyntilaskuprosessi, johon kuuluu monissa palveluissa toistaiseksi paljon käsi-työtä vaativia vaiheita.

Talpalla oli vetovastuu uuden Helsingin kaupungin verkkokaupan rakentamisesta. Hankkeelle haettiin ja saatiin rahoitusta valtiovarainministeriöstä, jossa tuetaan kuntien digitalisaation edistämistä ja tätä kautta valtakunnallisten strategisten tavoitteiden toteutumista. ♦



PATRIK LINDBERG

Talpa-päivä jalkautui ensimmäistä kertaa

Talpa on järjestänyt asiakkailleen talous- ja palkkahallinnon ajankoh-
taispäiviä jo usean vuoden ajan. Tal-
pa-päivät on tähän asti pidetty Konttori27:n
auditoriossa Sörnäisissä, mutta helmikuus-
sa järjestettiin tilaisuus Stadin Ammattiopis-
ton tiloissa.

6 Kaikki aiheet käytiin läpi
sopivan tiiviinä paketteina ja
mielenkiinto pysyi yllä.

Talpa-päivän ohjelma oli rakennettu tiiviis-
sä yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen
toimialan kanssa ja räätälöity juuri Stadin
ammatti- ja aikuisopistolle. Ohjelma toteu-
tettiin työpajatyypisest siten, että osallistu-
jat jaettiin viiteen ryhmään kampusnumeron
perusteella. Ryhmät kiersivät eri luokkahuo-
neissa, joissa oli esillä eri aihepiirejä kuten

Bosti, M2 ja kaupungin rakenteilla oleva
verkkokauppa.

Talpa-päivien työpajojen sisältö muotoutui
sen mukaiseksi, mitkä asiat olivat kulloiselle-
kin kampukselle tärkeitä. Myös pienryhmä-
työskentely keräsi kiitosta:

”Hyvä, että työpajat eivät olleet vain luen-
totyyppisiä. Esimerkiksi ostolaskujärjestel-
mää on paras käydä läpi niin, että voi käyttää
ohjelmaa ja saa kysyä niitä asioita, jotka ovat
itselle tärkeitä”. ♦

6 Talpa-päivä antoi talpalaisille
mahdollisuuden kurkistaa
koulumaailmaan.”



KIM ÖHMAD

Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista

- Maksamisen pilotilla löydettiin keinoja helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua

Talpa ja Finanssiala ry:n (FA) puoli vuotta kestäneen yhteistyöhankkeen avulla löydettiin useita keinoja, joilla helpotetaan ikääntyneiden siirtymistä paperilaskusta e-laskuun ja suoramaksuun. Pilotin suunnittelussa ja toteuttamisessa olivat Talpan ja FA:n lisäksi mukana Helsingin Vanhusneuvosto, Helsingin Seniori-info, Kampin palvelukeskus sekä Kaapelin mediakeskus.

Yhteisen pilotin avulla haluttiin selvittää, miten ikääntyneiden asiakkaiden laskun maksua voitaisiin helpottaa – ja samalla tehostaa kaupungin taloushallintoa. Kohderyhmäksi valittiin Helsingin kaupungilta laskuja saavat sosiaali- ja terveystoimialan yli 65-vuotiaat senioriasiakkaat. Pilotti huipentui maaliskuussa, jolloin kokoonnuttii Kampin palvelukeskukseen kertomaan sähköisen maksamisen eduista ja ikääntyville tärkeistä talouteen liittyvistä asioista. Räntäsateesta ja ensimmäisistä koronavirus -uutisista huolimatta paikalle kerääntyi lähes 100 osallistujaa. ♦

Talpa oli ensimmäinen suuri laskuttaja Suomessa, joka lähetti e-laskuja. Yrityksille lähetettiin verkkolaskuja jo vuonna 2006 ja ensimmäiset kuluttajan e-laskut vuonna 2007. Laskutusjärjestelmän päivityksen jälkeen syyskuussa 2019 Talpa on pystynyt tarjoamaan e-laskun lisäksi myös suoramaksua. Suoramaksulle on kysyntää erityisesti ikääntyneiden ja kotipalvelun asiakaskunnassa.

Kuluttajien siirtyminen paperilaskuista sähköiseen e-laskuun on osoittautunut Helsingin kaupungilla hitaaksi.

Vuonna 2020 lähetettiin kaikkiaan 1,07 miljoonaa laskua ja niistä sähköisiä oli n. 45 % (v. 2019: 1,2 miljoonaa laskua, joista 36 % sähköisiä). Sähköisyysastetta nosti etenkin edunvalvonnan asiakkaille käyttöönotettu verkkolaskuosoite. Toki myös OmaPosti ja e-laskumäärät nousivat hitaasti.



JUSSI HELLSTEN

Ohjelmistorobotti avusti myös poikkeustilanteessa

Kevättalvesta alkaen Talpaan saapuvia paperiaineistoja ja -postia käsitte-
li etätöyön takia konttorilla normaalia
pienempi joukko, ja sähköiseen toiminta-
paan ja paperittomuuteen kannustettiin kaik-
kia talous- ja palkkahallinnon prosessien osa-
puolia. Myös ohjelmistorobotti Aina-Ilona
osallistui urakkaan.

Helsingin kaupunki avasi huhtikuussa helsin-
kiläisille yrittäjille haun työ- ja elinkeinominis-
terion myöntämään yksinyrittäjien toiminta-
tukeen koronavirusepidemian aiheuttamien
taloudellisten menetysten johdosta. Myön-
teisistä tukipäätöksistä muodostettiin mak-
satusaineisto Talpan ohjelmistorobotille, joka
tallensi ne ostolaskujen käsittelyjärjestel-
mään. Asiantuntijoiden tehtäväksi jäi ainoas-
taan siirtää maksut kirjanpitoon ja edelleen
maksuun tuen saajille.

Tallennustyö sujui Aina-Ilonalta nopeasti ja se
myös vapautti asiantuntijoiden työaikaa huo-
mattavasti. Ohjelmistorobotin toteutustyöstä
vastasi Talpan oma RPA-tiimi. ♦

Ohjelmistorobottiikalla tehostettiin
yksinyrittäjien koronatuon maksamista:

- Ohjelmistorobotti Aina-Ilona käsitteli myönteisiä tukipäätöksiä yhteensä 7 644 kappaletta.
- Suoritteiden perusteella laskennallista työajansäästöä kertyi 1 232 tuntia.
- Euroissa mitattu säästö oli asiantuntijatyön hinnalla laskettuna 55 000 euroa.

Aina-Ilona
käsitteli
7 644
tukipäätöstä

Työaikaa säästy
1 232
tuntia

Euroja säästy
55 000

Etäloikka kotikonttorille opetti uutta

Kun koronaepidemia alkuvuodesta iski, Talpassa oli selvää turvaa henkilökunta, asiakkaat ja palvelut kaikin mahdollisin keinoin. Yhtä kirkas oli tavoite myös hoitaa talous- ja palkkahallinnon palvelut häiriöttä ja normaalisti.

Useilla kaupunkitasoisilla koronalinjauksilla oli vaikutuksia Talpan toimintaan. Helsingin kaupunki esimerkiksi tuki yrittäjiä monin eri tavoin koronatilanteessa: yksinyrittäjien oli mahdollista hakea tukea ja ostolaskuja maksettiin tarvittaessa nopeutetusti.

Yhteistyö kaupunginkanslian, toimialojen ja Talpan kanssa toimi saumattomasti. Talous- ja palkkahallinnon palvelut rullasivat normaalisti koko vuoden.

Suuri osa talpalaisista oli tehnyt säännöllistä etätöitä jo ennen koronaepidemian puhkeamista eli Talpassa oli etätöyskentelyyn rutinia ja tietotekninen valmius. Tietoturva- ja

-suoja-asiat pystyttiin huomioimaan niin kotona kuin konttorilla. Silti vauhti, jolla lähityöstä siirryttiin etäilemään lähes yhdessä yössä, yllätti kaikki.

Talpalaisista lähes 90 prosenttia teki pääsääntöisesti etätöitä vuonna 2020. Toukuussa tehdyn kyselyn perusteella etätöissä nähtiin paljon myönteistä. Suurin osa vastajista myös toivoi, että joustavaa, monipaikaista työtä jatketaan koronan jälkeen. ♦

Etätöihin siirtyminen näkyi myös
Konttori27:ssä:

- Kiinteistön sähkönkulutus 176 688 KWh (v. 2019: 387 185 KWh)
- Tuhottavaksi vietävä jätepaperin määrä 12,5 tonnia (v. 2019: 18,1 t)
- Kopioiden ja tulosteiden määrässä laskua peräti 74 %

Kiinteistön
sähkönkulutus
176 688
KWh
(v. 2019: 387 185 KWh)

Tulosteiden ja
kopioiden määrä laski
74 %

Tuhottavaksi vietävä
jätepaperin määrä
12,5
tonnia
(v. 2019: 18,1 tonnia)

Kaupungin tilikarttaa uudistettiin

Helsingin tilikartta uudistettiin osana kuntien taloustietojen automaattisen raportoinnin uudistusta. Vuoden 2021 alusta alkaen taloustietoja raportoidaan XBRL-muodossa Valtiokonttorille neljä kertaa vuodessa.

Uusi tililuettelo helpottaa jatkossa huomattavasti talousraportoinnin tekemistä ja talouden seurantaa toimialoilla ja liikelaitoksissa. Tilikartan uudistus eteni Helsingissä samaan aikaan kun ostolaskujärjestelmää uusittiin, mikä edellytti ostolaskun tiliöijiltä ja tarkastajilta erityistä tarkkuutta vuoden vaihteessa.

Helsingin kaupungille saapuvien laskujen käsittelyjärjestelmä BIP:iä ryhdyttiin päivittämään uuteen, P2P-järjestelmään.

Uutta järjestelmää pilotoitiin ensin Talpassa, jossa ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät käsittelevät sillä Talpan omia ostolaskuja. Varsinainen käyttöönotto toimialoilla ja liikelaitoksissa tehtiin kahdessa vaiheessa. Marraskuun alussa uutta järjestelmää siirtyivät käyttämään Kasko, Kanslia, Kuva, Sote, Tarkastusvirasto ja Työterveys Helsinki. Toinen käyttöönotto on keväällä 2021. ♦

Taloushallinnon ajokortti yli 100:lle

Yhteensä 121 talpalaista eri osastoilta osallistui taloushallinnon noin vuoden kestäneeseen koulutusohjelmaan. Peräti 20 talpalaista suoritti koulutusohjelman kaikki kuusi eri moduulia. Koulutuksen toteutuksesta vastasi BDO.

Taloushallinnon ajokortti -koulutusohjelman todistukset jaettiin virtuaalisesti Teamssissa. Todistustenjakotilaisuudessa todettiin leikkisästi, että seuraavaksi isketään rekkakortin kimppuun! ♦

20

talpalaista suoritti
koulutusohjelman
kaikki kuusi eri
moduulia

Ostolaskujen käsittelyyn uusi järjestelmä

Helsingin kaupungille saapuvien laskujen käsittelyjärjestelmä BIP:iä ryhdyttiin päivittämään uuteen, P2P-järjestelmään.

Uutta järjestelmää pilotoitiin ensin Talpassa, jossa ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät käsittelevät sillä Talpan omia ostolaskuja. Varsinainen käyttöönotto toimialoilla ja liikelaitoksissa tehtiin kahdessa vaiheessa. Mar-

raskuun alussa uutta järjestelmää siirtyivät käyttämään Kasko, Kanslia, Kuva, Sote, Tarkastusvirasto ja Työterveys Helsinki. Toinen käyttöönotto on keväällä 2021. ♦

Tavoitteena asiakkaiden tyytyväisyys ja palvelujen korkea laatu

Talpan asiakastyytyväisyyskysely uudistui varsin paljon vuodelle 2020. Iso paino tutkimuksessa oli toimintokohtaisilla arvosanoilla ja niiden taustalla olevien mielipiteiden ymmärtämisellä.

Kaiken kaikkiaan asiakastyytyväisyys nousi edellisvuodesta, mutta jäi silti alle asetetun tavoitteen. Etenkin palkanlaskennan osalta päätettiin konkreettisista ja nopeasti toteuttavista toimenpiteistä asiakaspalvelun ja palvelun laadun parantamiseksi.

Entistä kohdistetumpaa tietoa saatiin myös palvelujen laatutason seurannasta, kun palvelujen laadunhallintajärjestelmä otettiin käyttöön. Tarkemman seurannan kautta saamme sekä Talpan että asiakkaan käyttöön konkreettista tietoa toiminnan kehittämiseen, työtapojen sujuvoittamiseen ja asiakkuuksien johtamiseen.

Säännöllisen laaturaportoinnin lisäksi laatu-poikkeamia seurattiin yhteistyöpalaverissa. ♦

- Asiakastyytyväisyyskysely lähti 5638 vastaanottajalle.
- Vastauksia yhteensä 1 683, mikä on ennätyskellisen paljon.
- Yli 55 % vastaajista asioi Talpan kanssa viikoittain.
- Kokonaistyytyväisyys Talpan palveluihin tasolla 3,52.
- Tyytyväisyys palkanlaskennan palveluihin 3,26 ja taloushallinnon palveluihin 3,79.
- Osakeyhtiöasiakkaat arvottivat palkanlaskentapalvelut tasolle 3,96.
- Talpan asiakaspalveluun soittavien asiakkaiden (etenkin kuntalaisia laskunsaajia) tyytyväisyys jälleen korkealla ollen tasolla 4,5.

1 683
Vastaajaa

55%
vastaajista asioi
Talpan kanssa
viikoittain

Tyytyväisyys
palkanlaskennan
palveluihin
3,26

Tyytyväisyys
taloushallinnon
palveluihin
3,79

Papu – palkanlaskennan palvelu uudistuu

Lähes 1700 asiakkaan edustajaa vastasi syksyllä Talpan asiakastyytyväisyyskyselyyn ja heistä reilut 1300 antoi palautetta palkanlaskentapalvelusta. Tyytyväisyys palkanlaskentapalveluun (3,20) oli huomattavasti heikompi kuin taloushallinnon palveluiden asiakastyytyväisyys (3,80).

Pian tyytyväisyyskyselyn jälkeen Talpassa käärittiin hihat ja koottiin kehittämistyöhön ryhmä 'Papu – palkanlaskennan palvelu uudistuu'.

Papu-kehittämistyön päätavoitteeksi kirjattiin tyytyväiset palkanlaskennan asiakkaat. Tämä tarkoitti etenkin annettujen palvelulupausten lunastamista eli sitä, että Talpassa palveillaan ammattitaidolla ja luotettavasti, palkat maksetaan oikein ja ajallaan ja että asiakas tavoittaa palkanlaskennan asiantuntijan vaivatta.

Osa palkanlaskentapalvelun parantamistoinista toteutettiin heti, mutta alusti asti oli selvää, että Papu on enemmän kuin joskus päättyvä projekti. Talpa kehittää palkanlaskennan palvelua suunnitelmallisesti, jatkuvasti ja asiakasta herkästi kuunnellen.

Osana Papu-kehittämistyötä tehtiin loppuvuodesta palkanlaskentaprosessin toimivuusanalyysi ja palkanlaskennan asiakaspalvelua alettiin keskittää. ♦



MIKA ROKKA

Kallion virastotalon yleisökassa avoinna normaalisti

Pääkaupunkiseudun koronakoordinaatioryhmä päätti marraskuun lopussa, että kaikki yleisölle avoimet asiakastilat suljetaan. Tämä tarkoitti esimerkiksi kaupunkien kaikkia sisäliikuntatiloja, kulttuuritaloja, museoita ja nuorisotiloja. Avoinna olivat välttämättömiä palveluita tarjoavat tilat, jotka pidettiin rajatusti ja terveysturvallisesti auki.

Kallion virastotalon yleisökassat olivat normaalisti avoinna läpi vuoden. Kassoilla kiinnitettiin erityistä huomiota turvalliseen asiointiin. Yleisökassalla asioitiin huhtikuusta lähtien huomattavasti normaalia vähemmän, kävijöitä oli hieman alle 2000 kuukaudessa, kun normaalisti käyntejä on yli 3000.♦

- Kallion virastotalolla Talpan palveluihin kuuluva yleisökassa on palvellut asiakkaitaan jo vuodesta 1934 eli 87 vuoden ajan.
- Yleisökassalla voi mm. maksaa Helsingin kaupungin laskuja.
- Yhteensä viime vuonna kirjattiin 23 837 kassatapahtumaa.



JUSSI HELLSTEN

Sarastia365 HR -järjestelmän hankinta aloitti laajan HR-digi uudistuksen

Helsingin kaupunki päätti joulukuussa hankkia palveluna henkilöstö- ja palkkahallinnon Sarastia365 HR -järjestelmän. Uusi järjestelmä korvaa vuonna 2022 nykyjärjestelmä HIJATin, ja se jää myöhemminkin palkkajärjestelmäksi laajemman HR-kokonaisjärjestelmän rinnalle. Uusi ratkaisu sisältää kaikki palvelussuhteen elinkaaren hallintaan ja palkanlaskentaan tarvittavat toiminnallisuudet.

Järjestelmähankinta tukee kaupungin digitalisaation hyödyntämisen tavoitteita, sillä sen avulla henkilöstöhallinnon perustoimintoja ja palkkahallinnon prosesseja on mahdollista automatisoida huomattavasti nykyistä laajemmin.

Hankintapäätöksen perusteluissa todettiin, että Helsingin kaupunki tarvitsee nykyaikaisen, jatkuvasti kehittyvän henkilöstö- ja palkkahallinnon järjestelmän, joka vastaa kuntasektorin erityisvaatimuksiin. Uuden HR-ratkaisun myötä kaupunki haluaa yhtenäistää kaupungin henkilöstö- ja palkkahallinnan toimintatapoja. Yhtenäiset prosessit auttavat kaupunkia myös tiedolla johtamisessa.

Koko HR:n digihanke on laaja: tavoite on, että kaikki HR-prosessit toimivat samassa HR-kokonaisjärjestelmässä viimeistään vuonna 2024. ♦



EMILIA HOISKO

Talpa

Sörnäisten rantatie 27 A

00500 Helsinki

PL 230, 00099 Helsingin kaupunki

09 310 2500

www.hel.fi/talpa

www.talpatiedottaa.fi