TALPAN VUOSI talpa

2018

Helsinki

KANNEN KUVA RAWPIXEL.COM / FREEPIK

Sisältö

talpa

3 Talpan vuosi 2018
Klikkaa viereisen vuosikellon kuukautta ja lue lisää Talpan tapahtumista vuonna 2018!

24 Vuosi 2018 julistettiin Talpassa robotiikan vuodeksi

26 Talpalaisia

28 Tunnusluvut

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu

Sörnäisten rantatie 27 A, 00500 Helsinki
PL 230, 00099 Helsingin kaupunki
09 310 2500

Yleisöpalvelukassa, Kallion virastotalo
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 210, 00099 Helsingin kaupunki
09 310 36576
talpa.asiakaspalvelu@hel.fi

OHJELMISTOROBOTIIKKA

Vuosi 2018 julistettiin Talpassa robotiikan vuodeksi.

Tavoitteeksi asetettiin automatisoida 20 työtehtävää vuoden loppuun mennessä.

Resurssipooli

– Talpan sisäinen varamiespalvelu

Taloushallinnon palvelut -osastolla otettiin käyttöön ostolaskujen resurssipooli. Resurssipooli oli alkuun neljä vakituista työntekijää. Tarve resurssipoolille ilmeni suoraan arjen työssä, jossa tiimeillä ruuhkahuiput osuivat eri aikoihin – poikkeuksena kaikille kiireinen tilinpäätösaika. Resurssipooli on Talpan ”sisäinen varamiespalvelu” eli kun jollain palvelualueella on ruuhkaa, poolilaiset tulevat apuun.

Matka-laskut mobiilisti

Matkahallinnan M2-järjestelmän uusi käyttöliittymä M2 Blue otettiin käyttöön vuoden 2018 alussa.

Resurssipoolin idea on yksinkertainen

Resurssipooli edusti uudenlaista tapaa ajatella työn tekemistä, poolin kautta palvelun tuottaminen oli helpompi nähdä yhtenä isona kokonaisuutena.

Työssäoppimisjaksolla opitaan

puolin ja toisin

Talpassa on vuosittain 10 työssäoppijaa eri osastoilla.

Jakson aikana työssäoppija kasvattaa omaa osaamistaan ja tutustuu samalla Talpaan työnantajana.

”Meitä opiskelijoita kehotettiin hakemaan sellaista paikkaa, jossa näkisi itsensä tulevaisuudessa. Minulla kävi tuuri, sillä en hakenut muualle kuin Talpaan. Tänne oli matala kynnys hakea, sillä luin internetsivuilta, että Talpaan otetaan työssäoppijoita. Olemme muiden opiskelijoiden kanssa pohtineet, että yllättävän harva työnantaja tarjoaa harjoittelumahdollisuutta, joten tässä Talpa on myös hyvänä esimerkkinä muille”, Talpassa viisi kuukautta työskennellyt Susanna toteaa.

Edessä iso muutos

palkanlaskennassa

Hijat2-projekti oli vuoden alussa edennyt määrittelyvaiheeseen, ja Talpassa valmistauduttiin kokeilemaan järjestelmän ominaisuuksia. Järjestelmä otetaan käyttöön 1. tammikuuta 2020. Projektissa ovat Helsingin kaupungin lisäksi mukana Espoon ja Vantaan kaupungit. Projekti alkoi vuonna 2015 ja sen tarkoituksena on päivittää henkilöstöhallinnon tietoja keräävä Hijat-järjestelmä uudelle teknologia-alustalle sekä parantaa henkilöstöhallinnon ja palkanlaskennan prosesseja. Muutos palkkasihteerin työssä on huomattava.

Maksukattotyöpajassa onnistunutta osastojen yhteistyötä

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista perittäville potilasmaksuille on säädetty maksukatto, jonka täyttymisen jälkeen asiakkaalla on oikeus hakea todistusta maksukaton täyttymisestä eli ns. vapaakorttia. Talpa myöntää vuosittain noin 3400 vapaakorttia. Prosessi on monipolvinen ja koskee Talpassa useaa eri toimijaa. Työvaiheet ovat haasteellisia ja erilaisiin tapauksiin perehtymiseen voi kulua aikaa kokonainen vuosi. Vapaakortin myöntämiseen liittyvä selvitystyö alkaa asiakaspalvelussa, jonne asiakas ottaa yhteyttä, kun epäilee maksukaton täyttyneen.

Maaliskuun työpajassa prosessia lähestyttiin osastojen yhteistyönä. Työpajassa esimerkiksi todettiin, että asiakkaalle lähtee prosessin aikana peräkkäin kaksi kirjettä, yksi maksukattotiimiltä ja toinen myyntireskontratiimiltä. Yksimielisiä oltiin siitä, että asiakasystävällinen tapa olisi lähettää vain yksi kirje. Tämä vähentäisi myös puheluita asiakaspalveluun.

Työpajassa jaettiin osaamista ja toimintatapoja, ja maksukattotiimissä otettiinkin heti käyttöön arkistointimalli, jossa arkistoidaan päivämäärän mukaan. Aikaisemmin tiimissä arkistoitiin koko vuosi asiakkaiden nimen mukaan aakkosjärjestykseen, mikä vei vuoden lopussa paljon työaikaa. Lisäksi työpajassa ideoitiin ohjelmistorobotiikan hyödyntämismahdollisuutta maksukattolaskennassa ja sen asiakasviestinnässä. Vuoden lopussa Aina-Ilona -ohjelmistorobotti ryhtyi lähettämään asiakkaille viestejä maksukaton täyttymisestä.

Talpa myöntää vuosittain noin 3400 vapaakorttia

Odotettu uudistus

osaston johto-ryhmätyöhön

Osastojen johtoryhmien valmennuksessa nousi esiin, että palkkojen johtoryhmässä työhön liittyvät käytännön asiat veivät paljon aikaa varsinaiselta johtoryhmätyöltä. Valmennuksessa ideoitiin johtoryhmän toiminnan kehittämistä, mikä johti työkokouksen perustamiseen.

Ensimmäinen Palhan työkokous pidettiin keväällä. Työkokouksessa esimerkiksi laadittiin käytännön työhön liittyviä ohjeita ja sen asialistalle saivat kaikki palhalaiset ehdottaa käsiteltäviä asioita.

Tietotyöläisen ergonomia arjessa

Ergonomia on toimistotyössä paljon muutakin kuin oikea työasento tai riittävä valaistus. Kun työtehtävät, asiakaskontaktit ja kokoukset lisääntyvät, myös työn keskeytykset lisääntyvät. Samaan aikaan meidän on hallittava isoja kokonaisuuksia, siedettävä kiirettä ja jatkuvasti opittava uutta. Lisäksi olemme riippuvaisia erilaisista järjestelmistä.

Toimistotyöergonomian teemoja pohdittiin keväällä yhdessä Työterveys Helsingin asiantuntijan kanssa. Ideasta käytäntöön asti kulkeutui esimerkiksi tyhjien työtilojen entistä tehokkaampi hyödyntäminen. Eli jos työhuone on loman, koulutuksen tai etäpäivän vuoksi tyhjillään, sitä saa kuka tahansa lyhytaikaisesti hyödyntää esimerkiksi Skype-palaveriin tai kirjoitustyöhön.

Työyhteisöpäivään osallistui yli 300 talpalaista

Talpan yhteinen työyhteisöpäivä järjestettiin ensimmäistä kertaa. Päivän aikana käsiteltiin uudistumista, työhyvinvointia, valmentavaa työotetta ja työyhteisötaitoja sekä erityisesti jokaisen omaa roolia näissä.

Esimiehet toimivat tilaisuudessa omien tiimiensä sparraajina ja ryhmätyöskentelyn vetäjinä. Tärkeintä päivässä oli pysähtyminen oman työhyvinvoinnin äärelle sekä yhteinen keskustelu ja ideointi oman työyhteisön kehittämiseksi.

Soitit Talpan asiakaspalveluun – kuinka voimme auttaa?

Talpan keskitetty asiakaspalvelunumero 09 310 25300 seurasi lokakuun 2017 ja maaliskuun 2018 ajan numeroon soittavien asiakkaiden tyytyväisyyttä. Kokonaistyytyväisyys asiointikokemukseen oli korkealla tasolla 4,4/5.

Käytännössä tutkimus toteutettiin tekstiviestillä, joka lähti noin joka 10. Talpan asiakaspalveluun soittaneelle saman päivän aikana. Tekstiviestissä oli linkki, jonka kautta pystyi antamaan arvion viiteen väittämään asiakaspalvelun onnistumisesta.

> Kokonaistyytyväisyys asiointikokemukseen oli korkealla tasolla 4,4/5.

Tehtäisiinkö tämä fiksummin?!

– Talpalainen, ilmianna rutiinitehtävä!

Talpalaisia kehotettiin jo edellisvuonna ilmiantajiksi: ”Oletko havainnut työtehtävän tai -vaiheen, jonka voisi mielestäsi tehdä yksinkertaisemmin tai paremmin? Oletko joskus ajatellut työskenteleväsi kuin robotti – tehden kuukausittain tai jopa päivittäin täysin mekaanista tarkistus-, toisto- tai tallennustyötä?”

Turhien rutiinitöiden haku jatkui ja vuoden 2018 tulospalkkiotavoitteeksi asetettiin, että jokaisesta Talpan tiimistä tulee vähintään viisi sellaista työn kehittämisideaa, jotka on toteutettu vuoden loppuun mennessä. Tavoite saavutettiin.

SAP-roolit remontissa

SAP:n käyttöoikeusroolit uudistettiin. Uudistuksella haluttiin lisää selkeyttä käyttöoikeuksiin, sujuvampaa käyttöoikeuksien hallintaa sekä vaarallisten työyhdistelmien seurantaa.

SAP:n käyttöoikeudet perustuvat käyttöoikeusrooleihin. Käyttöoikeuksia varten on määritelty tiettyjä rooleja, jotka pitävät sisällään kuhunkin rooliin sopiviksi katsottuja toimintoja. Rooliremontissa SAP:n käyttöoikeudet rakennettiin teknisesti uudelleen ja paremmin tarpeita ja työnjakoja vastaaviksi.

OHJELMISTOROBOTIIKKA

Huhtikuussa 2018 valittiin kahdeksan RPA- eli ohjelmistorobotiikan kehittäjää.

Talpalaisten joukosta valitut vauhdittivat ohjelmistorobotiikan edistämistä Talpassa, ja tavoitteena oli pikkuhiljaa tulla omavaraisemmaksi RPA:n liittyvien työtehtävien suhteen.

Pyörällä palaveriin

Talpa oli kaupungilla ensimmäisten joukossa, kun HSL:n kaupunkipyörät otettiin työkäyttöön toukokuussa.

Talpalaiset pystyivät hyödyntämään kaupunkipyöriä työpäivän aikana tehtyihin matkoihin. Samalla hankittiin myös pyöräilykypärät.

KUVA HELSINGIN KAUPUNGIN MEDIAPANKKI

Palvelukeskukset muutoksessa: **Digipuheista teoiksi**

Ensimmäistä kertaa järjestetyssä johdon Talpa-päivässä esiteltiin Talpan rooleja robotiikan edelläkävijänä, monipuolisena yhteistyökumppanina ja uudistuvana liike-laitoksena.

Tilaisuuden avannut kaupunginkanslian kansliapäällikkö Sami Sarvilinna kehui puheenvuorossaan Talpan esimerkillistä otetta digitalisaatioon. ”Talpa on sellainen osa kaupunkia, jossa digipuhe muuttuu sanoista teoiksi. Kaikilla on tästä opit-tavaa”, Sarvilinna totesi viitaten muun muassa ohjelmistorobotiikan hyödyn-tämiseen, jota johdolle esitteli Talpan RPA-asiantuntija Jarkko Siren. ”Toivot-tavasti kehittämisessä päästään laajem-piin ratkaisuihin, ja tehty hyvä työ päätyy jakoon myös muille.”

Talpapäivissä yli 300 osallistujaa

Talpa järjesti keväällä jokaiselle toimialalle omat asiakaspäivät. Kahdeksassa tilaisuudessa kävi yhteensä lähes 320 talous- ja henkilöstöhallinnon yhteistyökumppania.

Puheenvuorot kuultiin myös toimialoilta. Tätä pidettiin palautteiden perusteella hyvänä lisänä, koska toimialoillakin moni asia muuttui edellisen kesän toimialauudistuksessa.

OHJELMISTOROBOTIIKKA

Automatisaatiosta kiinnostuneille avautui Talpassa paljon mahdollisuuksia, kun RPA-verkostoon haettiin aktiiveja.

Mukaan ilmoittautui lähes 50 talpalaista. Verkosto kokoontui Robotreffeille säännöllisesti.

Toukokuussa 2018 ohjelmistorobotti ”vakinaistettiin” eli Aina-Ilona aloitti virallisen uransa Talpassa 1.5.

Mekaanisissa töissä tämä loistava hiljainen kollega hoiti jo viittä työtehtävää, ja lisää oli luvassa pitkin kesää ja syksyä.

Kysely on kuin kuume-mittari

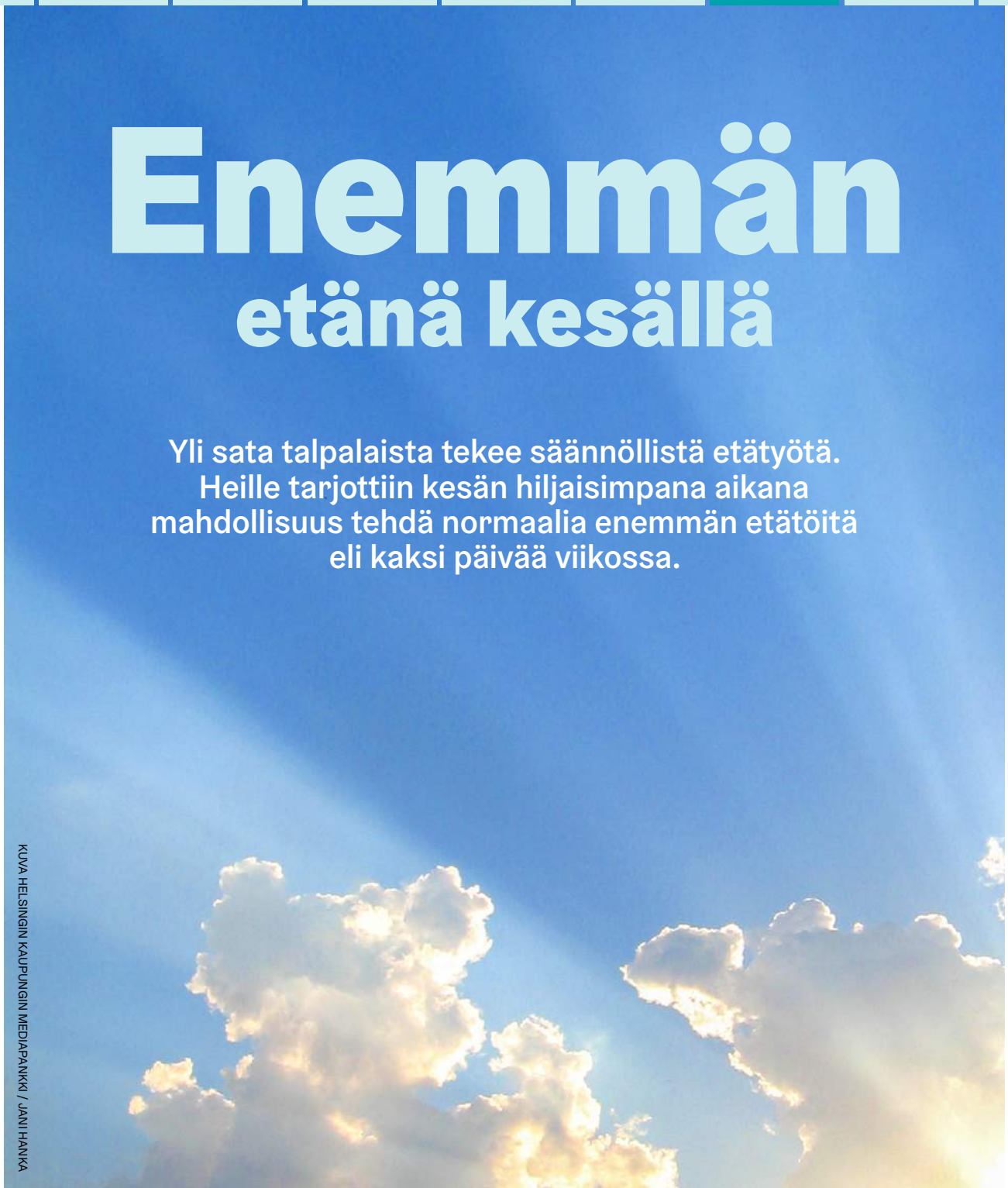
Talpassa toteutettiin alkuvuonna Parempi työyhteisö eli Party-kysely, jolla selvitettiin muun muassa työyhteisön toimivuutta, esimiestyötä, johtamista sekä työhyvinvointia. Vastausprosentti oli erittäin korkea: 87 prosenttia talpalaisista vastasi kyselyyn. Talpa sai kokonaisavainluvukseen eli kaikkien kysymysten keskiarvoksi luvun 13,0, kun suomalaisissa työyhteisöissä se yleisesti on 14,1.

Kyselyn tuloksia perattiin useaan otteeseen keväällä ja kesällä. Tiimit jatkoivat työskentelyä aiheen parissa elo-syyskuussa järjestettävissä kehittämistilaisuuksissa. Kysely uusitaan vuonna 2019.

Party-kyselyssä selvitettiin muun muassa työyhteisön toimivuutta.

Enemmän etänä kesällä

Yli sata talpalaista tekee säännöllistä etätyötä. Heille tarjottiin kesän hiljaisimpana aikana mahdollisuus tehdä normaalia enemmän etätöitä eli kaksi päivää viikossa.



KUVA HELSINGIN KAUPUNGIN MEDIAPANKKI / JANI HANKA

Asiakaspalvelutaitojen huolto alkoi palkkahallinnosta

Hyvä asiakaspalvelu kuuluu Talpan strategisiin tavoitteisiin, joten henkilöstön asiakaspalvelutaidoista pidetään huolta tarjoamalla säännöllisesti koulutusmahdollisuuksia.

Kevään aikana taitojaan pääsivät hiomaan palkkahallinnon kahdeksan tiimiä. Valmennuksessa keskeisiä teemoja olivat ammattiroolin ja tasalaatuisuuden käsitteet.

Muutoksen tuulia

ammatillisessa koulutuksessa

Liiketalouden tutkintotoimikunta kokoontui Talpassa viimeistä kertaa joulukuussa 2017 ja sen toiminta päättyi lakimuutosten takia heinäkuussa 2018.

Tutkintotoimikunta vastasi näyttötutkintojen järjestämisestä ja tutkintotodistusten antamisesta Opetushallituksen alaisuudessa. Se vahvisti vuosittain noin 2300 tutkintoa. Talpan toimitusjohtaja oli toimikunnan jäsen ja myös moni talpalainen osallistui vuosien varrella toimintaan, joko näyttötutkintojen suorittajana tai järjestäjänä.

E-lasku

on kätevä ja turvallinen

Talpa ja kasvatuksen ja koulutuksen toimiala kampanjoivat yhdessä kasvattaakseen e-laskujen osuutta päivähoidon laskuista.

Varhaiskasvatuksen paperisiin laskuihin liitettiin e-laskun eduista kertova kirje. Kirjekampanjan tavoitteena oli kannustaa päivähoidon asiakkaita siirtymään e-laskuun. Yli puolet vastaanottaa laskun edelleen paperisena. E-laskussa on monia hyötyjä sekä laskun vastaanottajan että lähettäjän näkökulmasta.

Käsikirjasta apua

laskuttajan arkeen

Kaupunginkanslian oikeuspalvelut julkaisi Laskutus- ja perintäkäsikirjan, jonka valmistelussa Talpa oli mukana. Käsikirja sisälsi käytännön ohjeita kaupungin saatavien laskutukseen ja perintään läpikäyden laskutus- ja perintäprosessin vaiheita ja niihin liittyviä erityiskysymyksiä. Ohjeet olivat aikajärjestyksessä laskun lähettämisestä aina perinnän päättymiseen asti. Käsikirja toimi apuvälineenä päivittäisessä työssä ja esimerkiksi uuden työntekijän perehdytyksessä.

Positiivisuus-tauluja ja kuulumisia

– pienet hyvän mielen uudistukset

Parempi työyhteisö -kyselyn innoittamana ympäri Talpaa kehiteltiin pieniä työssä jaksamista ja hyvää ilmapiiriä edistäviä käytäntöjä.

Talhassa yksi tiimi aloitti perjantaiporinat, joissa käytiin kahvikupposen äärellä läpi tiimin kuulumiset ja jaettiin kehujakin. ”Näin saadaan työviikko pakettiin ja on mukava lähteä viikonlopun viettoon”, taustoitti tiimin esimies.

Keskitetyn asiakaspalvelutilan seinällä oli positiivisuustaulu, johon kerättiin asiakkailta saatuja positiivisia palautteita ja kiitoksia esille koko tiimin iloksi.

Talpan asiakaspalveluun yhteyttä ottavat asiakkaat ovat usein haasteellisissa tilanteissa ja puhelut joskus raskaita. ”Puhelin soi taukoamatta aamuyhdeksästä iltapäivään, joten jaetut positiiviset kommentit auttavat jaksamaan kiireisessä arjessa. Teemme tärkeää työtä” muistutti yksi Talpan asiakasneuvoja.

Talpa ja Kymp pohtivat yhdessä uusia ratkaisuja

Rakentamisen toimiala on kokenut suuren myllerryksen viime vuosina. Lisäksi Helsingin kaupunki on rakennuttanut ennätyksellisen paljon. Niinpä talousprosessien merkitys sujuvuuden ja toiminnan tukena on suuri. Yhteisiä prosesseja hiottiin hyvällä menestyksellä useissa tapaamisissa ja työpajoissa.

KUVA HELSINGIN KAUPUNGIN MEDIAPANKKI / JOHANNA SNELLMAN

Osoiterekisterit ajan tasalle

Helsinkiläisten henkilöasiakkaiden osoitetiedot päivitettiin ajan tasalle. Päivitys tapahtui Facta-kuntarekisterin väestökannasta erikseen suoritetulla massapäivityksellä.

Asiakasrekisterin päivityksellä vastattiin EU:n uuden tietosuoja-asetuksen vaatimuksiin tietojen oikeellisuudesta ja samalla vähennettiin Talpaan palautuvasta kirjepostista aiheutuvaa manuaalista käsittelytyötä.

Toimiva työterveysyhteistyö

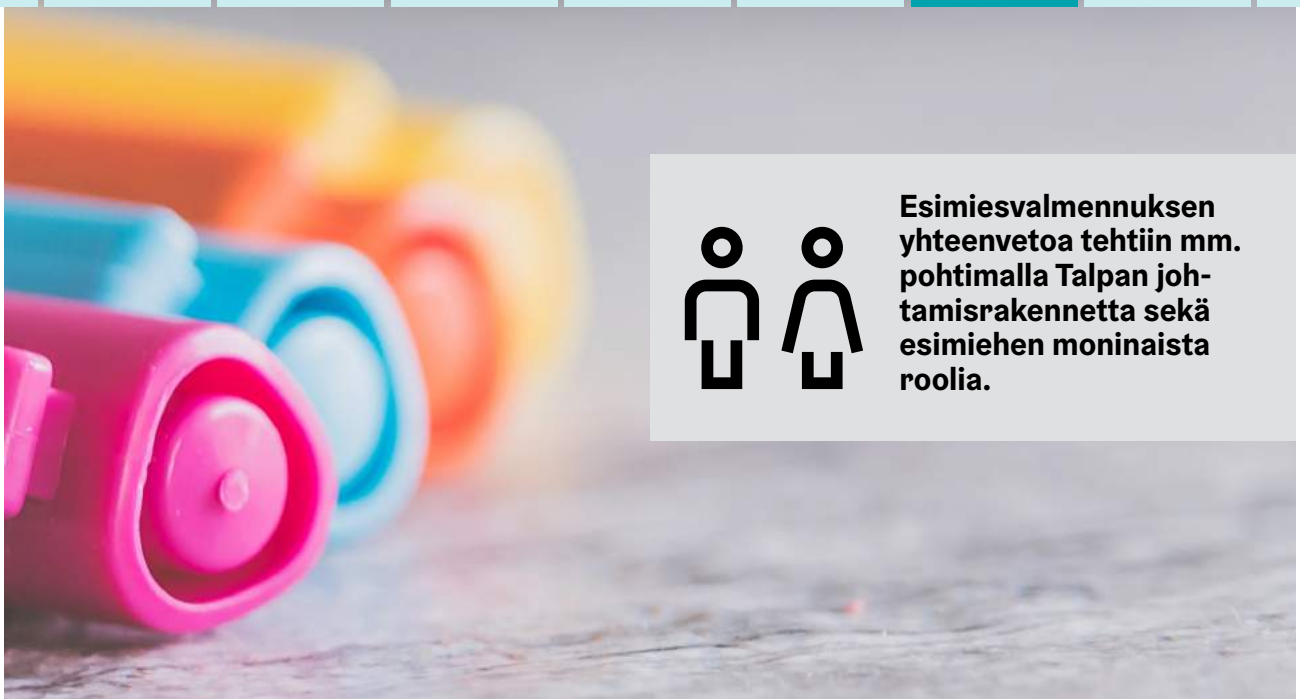
näkyy ja tuntuu

Talpa ja Työterveys Helsinki aloittivat tiiviimmän yhteistyön osana Työterveyslaitoksen hanketta, jonka loppuseminaari pidettiin lokakuussa. Toimitusjohtaja Tuija Kuivalainen ja palvelupäällikkö Marja Poikonen kertoivat päätöstilaisuudessa, miten hanke muutti toiminnan todelliseksi yhteistyöksi. He saivat kiitosta kertoessaan avoimesti, miten hankalasta lähtötilanteesta oli päästy toimivaan yhteistyöhön: luottamus oli rakentunut vuoropuhelun sekä roolien ja vastuunjaon selkiyttämisen kautta.

Tehokkaat kokoukset

ja tiedonjakoa arjessa

Kolmen osaston johtoryhmät kokoontuivat yhteiseen kehittämispäivään ensimmäistä, mutta ei taatusti viimeistä kertaa. Tilaisuuden järjestäjät, osastopäälliköt Eija Keränen, Pasi Rauhaniemi ja Päivi Turpeinen korostivat alkusanoissaan yhteistyön, tiedonkulun ja toimivan työnjaon merkitystä. Kaikissa Talpan johtoryhmissä on jäseninä myös kaksi henkilöstön edustajaa.



Esimiesvalmennuksen yhteenvetoa tehtiin mm. pohtimalla Talpan johtamisrakennetta sekä esimiehen moninaista roolia.

Uudistuva Talpa – uudistuva esimies

Talpan esimiehet päättivät syksyllä yli vuoden kestäneen valmennusurakkansa. Esimiesvalmennuksen yhteenvetoa tehtiin mm. pohtimalla Talpan johtamisrakennetta sekä esimiehen moninaista roolia. Tiiviiden valmennuspäivien lisäksi esimiehet tekivät välitehtäviä ja jokainen toteutti oman henkilökohtaisen kehittämistehtävän.

Esimiesvalmennukseen liittyvät kehittämistehtävät tehtiin Talpalle ajankohtaisista ja tärkeistä teemoista kuten delegoinnista ja kokouskäytännöistä.

”Mitkä poissaolot vähentävät Kuntaliiton mitalien kertymää?”

Vieressä yksi näyttökokeen 20 kysymyksestä. Syksyllä toteutettu näyttökoe osoitti, että palkanlaskentaan liittyvä osaaminen on Talpassa hyvällä tasolla. Näyttökokeen suoritti lähes 100 palkkasihteeriä. Kokeeseen valittiin ne aiheet, joiden osaamistaso ei alkukartoituksen mukaan vastannut toivottua tasoa. Näyttökokeen tulosten jälkeen muutamia ohjeita täsmennettiin ja tuloksia käytettiin myös vuoden 2019 koulutuksia suunniteltaessa. Jokainen palkkasihteeri sai tulokset itselleen ja niitä hyödynnettiin syksyn kehityskeskusteluissa. Jatkossa kaikki uudet palkkasihteerit suorittavat näytön perehdytyksen päätteeksi.

Mitä voisimme tehdä paremmin?

Talpan asiakkaiden kokonaistyytyväisyys oli korkealla tasolla vuonna 2018 ollen 3,89 (v. 2017: 3,7). Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneita 886, mikä oli suurin vastaajien määrä kyselyn historiassa. Kyselyä on toteutettu vuodesta 2004 saakka.

Tulosten pohjalta järjestettiin ensimmäistä kertaa sisäiset työpajat, joihin osallistui suuri joukko ao. asiakkaan asioita hoitavia talpalaisia. Tilaisuuksissa perattiin tulokset läpi asiakaskohtaisesti ja mietittiin niiden pohjalta konkreettisia parannuskohteita.

Satoja osallistujia Talpa-päivissä

Konttori27:ssä järjestettiin syksyn kuluessa yhteensä viisi ja keväällä kahdeksan Talpa-päivää asiakastoimialojen ja liikelaitosten yhteistyökumppaneille. Palaute tilaisuuksista oli hyvää ja niitä jatketaan myös ensi vuonna. Tavoitteena on tehdä päivien suunnittelu tiiviissä yhteistyössä toimialojen talous- ja palkkahallinnon asiantuntijoiden kanssa.

Tulorekisteri

nopeutti tietojen ilmoittamissykliä

Vuoden lopussa valmistauduttiin tulorekisterin käyttöönottoon. Kansallinen tulorekisteri on mittava, koko Suomea koskettava muutos.

Vuoden 2019 alusta rekisterin ilmoitetaan viiden päivän kuluessa maksupäivästä kaikki kansalaisten saamat palkka- ja etuustiedot. Kuten muillakin työnantajilla myös Helsingin kaupungilla tämä tarkoitti entistä ripeämpää palkanmaksun perusteena olevan tiedon liikkumista.

OHJELMISTOROBOTIIKKA

Oletko ajatellut, että robottikin tarvitsee esimiehen ja palkkaa?

Monet ihmistyöntekijöitä koskevat teemat koskevat myös ohjelmistorobottia.

Esimerkiksi robotin ”rekrytointia” seuraava ”perehdytys” on lopputuloksen kannalta erittäin oleellinen vaihe. Ohjelmistorobotille on kuvattava yksittäisen klikkauksen tasolla kaikki se, mitä robotin halutaan tekevän.

Loppuvuosi 2018 sujui suunnitelmien mukaan eli tavoitellut 20 kohdetta saatiin robotisoitua.

Ohjelmistorobotiikka näkyi yhä useamman talpalaisen työssä ja myös koneoppimisen perusteita otetaan vähitellen haltuun.

Ohjelmistorobotti Aina-Ilona vakiinnutti paikkansa talpalaisena.

OHJELMISTOROBOTIIKKA

Vuosi 2018 julistettiin Talpassa robotiikan vuodeksi

Tavoitteena oli automatisoida 20 työtehtävää vuoden loppuun mennessä.

Vuosi avattiin nimikilpailun voittajan julkistamisella. Nimikilpailussa nimiä saivat ehdottaa niin talpalaiset kuin muutkin Helsingin kaupungin työntekijät. Nimikilpailu oli erittäin tiukka, sillä Aina-Ilona kiri voittoon vain muutaman äänen erolla. Yhteensä ääniä annettiin 120, ja ne jakautuivat hyvin tasaisesti esiraadin valitsemien ehdokkaiden kesken: Aina-Ilona, Roponen, Ripa ja Talpis.

Robotisaatio on Talpassa ollut alusta asti kaikkien talpalaisten yhteinen asia. Aina-Ilonan työsuoritusta seuraavat lähiesimiehet ja työtoverit. Jos suorituksessa ilmenee virheitä ja poikkeamia, niistä viestitään heti eteenpäin.

Tiimeistä haettiin kehittämiskohteita ja turhia rutiinitehtäviä Tehtäiskö tää fiksummin -kampanjassa. Tavoitteena oli toimintatapojen virtaviivaistaminen, prosessien sähköistäminen tai tehtävän automatisointi -järjestelmää tai robottia hyödyntäen.

Automatisaatiosta kiinnostuneille avautui Talpassa paljon mahdollisuuksia, kun RPA-verkostoon haettiin aktiiveja. Mukaan ilmoittautui lähes 50 talpalaista. Huhtikuussa valittiin kahdeksan RPA-kehittäjää. Aiempaa kokemusta ei tarvittu, vaan valinnassa painotettiin aktiivista asennetta ja uteliaisuutta. Valitut RPA-kehittäjät perehtyivät aluksi PDD-dokumenttien laatimiseen Talpan prosessivastaavien avulla ja pääosin oman tekemisen kautta oppien.

OHJELMISTOROBOTIIKKA

Työntekijä, jonka työtä automatisaatiolla kehitetään, nousee aidosti keskiöön, sillä kukaan ei tunne työn vaiheita ja poikkeuksia paremmin kuin hän itse.

RPA-kehittäjät etenivät yksinkertaisempien tehtävien automatisoinnista askel kerrallaan kohti entistä haastavampia kohteita. Samalla tavoitteena oli pikkuhiljaa tulla omavaraisemmaksi RPA:han liittyvien työtehtävien suhteen Talpassa.

Robotiikan vuosi eteni vauhdilla. Toukokuussa ohjelmistorobotti ”vakinaistettiin” eli Aina-Ilona aloitti virallisen uransa Talpassa. Mekaanisissa töissä tämä loistava hiljainen kollega hoiti jo viittä työtehtävää, ja lisää oli luvassa pitkin kesää ja syksyä.

Palvelukeskuksille robotteja eli Parot-hanke päättyi elokuussa. Siihen osallistui talpalaisten ohella lähes 1 500 työntekijää muista palvelukeskuksista Provinciasta, Kuhilaasta, KuntaProsta, Monetrasta ja Saitasta. Parot-hankkeen tavoitteena oli edistää kuntasektorilla toimivien talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskusten henkilöstön työhyvinvointia tilanteessa, jossa digitalisaatio ja robotiikka muuttavat työtä.

Vuoden 2018 aikana Talpan jokaisessa tiimissä toteutettiin vähintään viisi kehittämiskohdetta. Osa niistä kartutti Aina-Ilonan työtehtäviä eli tavoitellut 20 kohdetta saatiin robotisoitua. Osa tehtävistä koski puhtaasti sisäisiä prosesseja, mutta monet tehtävät näkyivät vähitellen myös Talpan asiakkaiden suuntaan. Aina-Ilona esimerkiksi alkoi liittää Sosiaali- ja terveystoimialan asiakaslaskuille infokirjeen, kun maksukatto oli saavutettu.

Aina-Ilona toi työelämän muutokset konkreettisesti Sörnäisten rantatien arkeen. Robottikollegan mahdollisia virheitä oli pidettävä silmällä sujuvuuden takaamiseksi, mutta sen työskentelyyn oli toisaalta opittava myös luottamaan.

Vuonna 2019 ohjelmistorobotiikka näkyy yhä useamman talpalaisen työssä ja myös koneoppimisen perusteita otetaan vähitellen haltuun.

Ihminen keskittyy siihen, mihin robotti ei pysty.

Tilinpäätösjuhla 12.4.2018

Talpalaisia

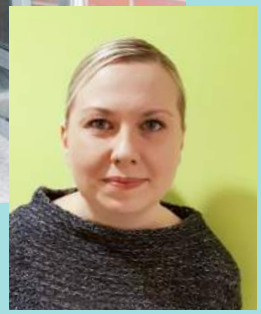
Elina Roitto siirtyi palvelukoordinaattoriksi vuoden alussa. Talpaan hän tuli harjoittelijana yli viisi vuotta sitten ja on siitä lähtien talossa viihtynyt. ”Opintojen ohella olin tehnyt myyntityötä, mutta ajattelin, että voisin pitää palkanlaskennasta. Ajatus on osoittautunut oikeaksi.”

Taloussihteeri **Hannele ”Hansu” Piiroisen** (vas.) viimeinen työpäivä Talpassa koitti maaliskuun alussa. Hansun työura kaupungilla alkoi 21 vuotta sitten ja talouspuolella, kun **Pirjo Kivi** otti hänet töihin. ”Neuvottamaksi en ole jäänyt, vaikka paljon uutta opittavaa on ollut. Organisaatiossa ja järjestelmissä on ollut kaikenlaisia muutoksia, mutta laskutuksen periaate on pysynyt samana. Täällä on hyvät tekijät, joten kukaan ei jää pulaan. Nyt opetan tietotaitojani eteenpäin seuraavalle osaavalle tekijälle.”

Tunnelma oli katossa, kun talpalaiset juhlistivat kaupungintalon ravintolassa hyvin sujunutta tilinpäätösurakkaa keväällä. Perinteiseen tapaan samassa tilaisuudessa julkistettiin vuoden talpalainen, vuoden esimies ja vuoden tiimi -äänestyksen tulokset.

Vuoden talpalainen -äänestyksen voitti **Jarkko Siren**, vuoden esimies -äänestyksen **Päivi Lahti** ja vuoden tiimi on Palhan Keskushallinto ja kaupunkiympäristö -palvelualueelta Keskushallinnon tiimi.

Auri Pakkanen aloitti huhtikuussa kirjanpitopäällikkönä. Yksityisellä puolella uraansa tehnyt nainen toivoi tuovansa mukanaan uutta vauhtia Talpan kehitystyöhön. ”Yksikään päivä ei ole vielä ollut samanlainen! Joka päivä ihmettelen, kyselen ja välillä kyseenalaistankin.”



Kahdeksan talpalaista aloitti RPA-kehittäjinä, yksi heistä oli taloussihteeri **Annika Ingervo**. ”Työtehtäviini RPA-kehittäjänä kuuluu valittujen työtehtävien mallintaminen robotille, mallinnusten testaus ja tarvittavat pienkehitystyöt. Ohjelmistorobotiikka kuulosti alusta asti aivan siltä ”minun jutultani”. Pidän ongelmien ratkaisemisesta ja asioiden rakentelusta. Robotin rakentaminen on työtä, jota tehdessä oppii ja oivaltaa koko ajan uusia asioita.”

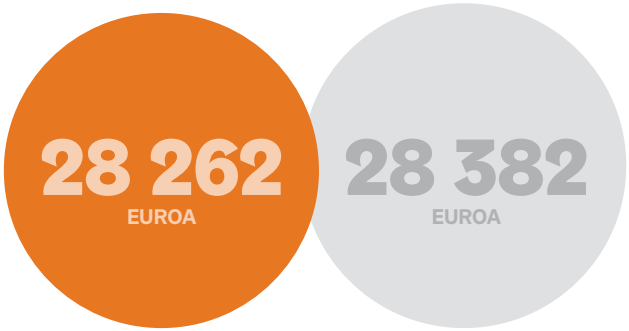
Tuttuja kasvoja ja uusia haasteita – **Roope Saarinen** (vas.), **Jalmari Lindholm**, **Eetu Kauppila** ja **Rubina Chowdhury** työskentelivät kesän ajan Talpan eri osastoilla, osa jo toista kertaa.

Kaisa Okkeri aloitti talouspäällikkönä marraskuun alussa. Hän siirtyi Talpaan Siuntion kunnan taloussuunnittelupäällikön tehtävistä. ” Talpassa odotan asioiden yhdessä tekemistä ja kehittämistä. Tämän lisäksi odotan myös sitä, että pääsen oppimaan ja kehittämään itseäni lisää. Mielenkiintoista on myös nähdä, miten isommassa organisaatiossa saadaan vietyä yhdessä läpi kehittämishankkeita ja -projekteja.”

Talhan Kaupunginkanslia, Kaupunkiympäristö ja Tarkastusvirasto -palvelualueella koettiin kesän aikana henkilöstömuutoksia, kun palvelupäälliköksi siirtyi **Sini Jääskeläinen** (oik.) ja palvelukoordinaattoriksi **Maria Nyman**. Pitkään yhdessä työskennelleet naiset pitävät uusista haasteista ja arvostavat toisiltaan saamaa tukea. ” Palvelupäällikkönä on vastuussa isommista kokonaisuuksista ja yhteydenpidosta asiakkaiden suuntaan. Työtä helpottaa kuitenkin paljon se, että entiselle paikalle koordinaattoriksi valittiin tuttu työkaveri.”

Tunnusluvut

Eurot



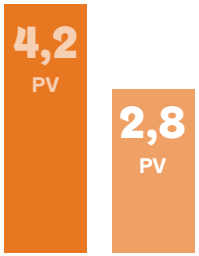
2018 2017

Liikevaihto

2018 2017

Liiketoiminnan muut tuotot

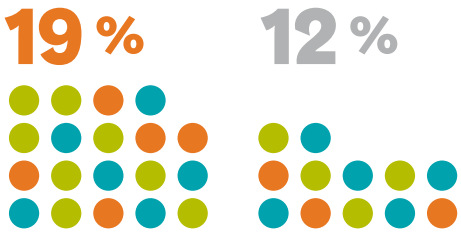
Talpalaiset



2018 2017

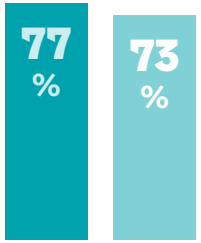
Koulutuspäivät / hlö

Sähköisyys



2018 2017

Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut



2018 2017

Sähköiset palkka-lipukkeet

TALPALAISET	2018	2017
Henkilötyövuodet	365	400
Henkilöstön keski-ikä, v.	51	49
Naisten osuus vakinaisesta henkilöstöstä, %	88	86
Koulutuspäiviä, pv / hlö	4,2	2,8
Henkilöstön vaihtuvuus, %	6,7	6,0

EUROT / 1 000	2018	2017
Liikevaihto	28 262	28 382
Liiketoiminnan muut tuotot	130	70
Varsinaiset kulut	-28 080	-28 161
Poistot	-221	-204
Liikeylijäämä / alijäämä	90	87
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56
Tilikauden ylijäämä / alijäämä	**34**	31

VOLYYMIT / 1 000 KPL	2018	2017
Lähetetyt laskut, maksumuistutukset, perintätoimeksiannot	1 459	1 500
Ostolaskut	786	761
Palkka- ja palkkiolipukkeet	801	782
Asiakaspalveluun tulleita yhteydenottoja	85	81

SÄHKÖISYYS / % KAIKISTA	2018	2017
Verkkolaskujen osuus	30	31
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	19	12
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot	75	70
Sähköiset palkkalipukkeet	77	73

talpa

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu

Sörnäisten rantatie 27 A, 00500 Helsinki
PL 230, 00099 Helsingin kaupunki
09 310 2500

Yleisöpalvelukassa, Kallion virastotalo
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 210, 00099 Helsingin kaupunki
09 310 36576

Ollaan yhteydessä!

www.talpatiedottaa.fi, www.hel.fi/talpa
talpa.asiakaspalvelu@hel.fi

Helsinki