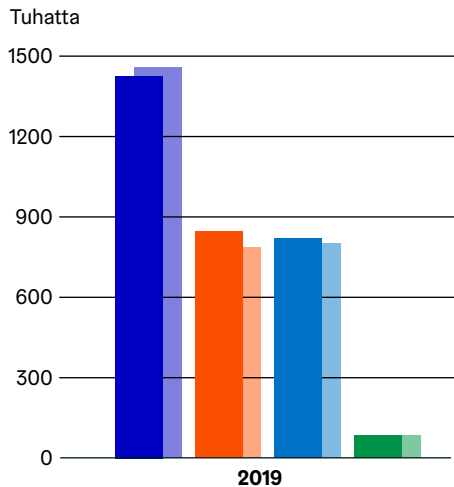


# Talpan 2019 tunnuslukuja

Vuoden 2018 luvut kuviossa vaaleammalla sävyllä



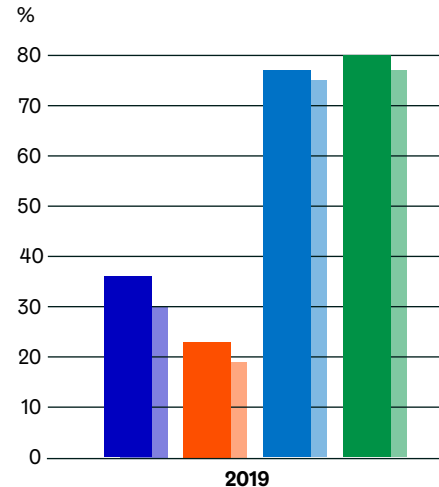
## Volyymit



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



## Sähköisyys

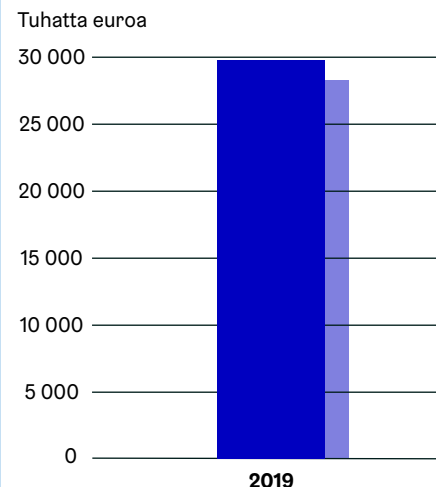


- Verkkolaskujen osuus
- Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut
- Sähköisesti ilmoitetut poissaolot
- Sähköiset palkkalipukkeet



## Liikevaihto

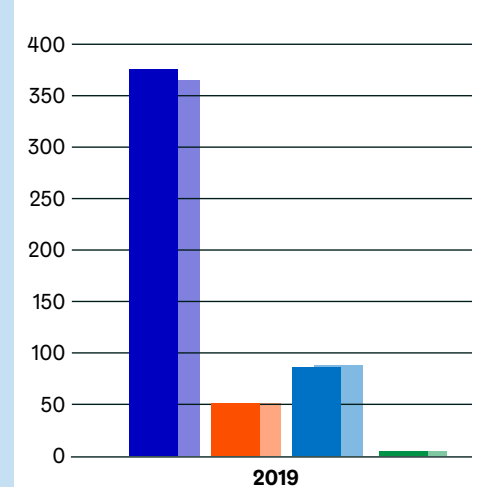
(suluissa vuosi 2018)



- Liiketoiminnan muut tuotot 157 (130)
- Varsinaiset kulut -29 009 (-28 080)
- Tilikauden yli/alijäämä 712 (34)



## Henkilöstö



- Henkilötyövuodet
- Henkilöstön keski-ikä, v.
- Naisten osuus vakinaisesta henkilöstöstä, %
- Koulutuspäiviä, pv/hlö



## Talpalaiset vuonna 2019

Keski-ikä

**51**

vuotta

Vakinaiset

**327**

Määräaikaiset

**82**

Korkeakou-  
lututkinto

**22,1%**

Koulutus-  
päiviä

**3,6**

päivää /henkilö

Etätyöpäiviä  
yhteensä

**6 209**



## Satamasta Sörnäisten rantatielle

**K**onttori27:n väki sai kesäkuussa uusia kollegoja, kun Satama Oy:stä siirtyi Talpaan yhteensä kuusi henkilöä. ”Siirtyminen sujui mutkattomasti ja uuteen työpaikkaan oli mukava tulla, kun

kaikesta oli huolehdittu sekä Sataman että Talpan puolesta”, toteavat projektipäällikkö **Ellika Willgrén** ja talous- ja henkilöstösuunnittelija **Ulla Lainio**.

Ulla Lainio aloitti työt Helsingin satamassa lähes samoihin aikoihin kuin Ellika Willgrén syntyi, mikä kuvaa hyvin myös talpalaisen osaamisen laajuutta ja kokemuksen kirjoa. ”Kaikissa työelämän muutoksissa on tärkeää vaalia myönteisyyttä, omalla asenteella on yllättävän iso vaikutus työhyvinvointiin, niin omaan kuin työporukankin. Samoin on oleellista pitää huolta omasta osaamisesta”, korostaa Ulla Lainio, joka on ollut iloisesti yllättynyt siitä, miten paljon Talpassa kannustetaan koulutuksiin. Ulla Lainio työskentelee Talpassa osakeyhtiöt ja liikelaitokset -tiimissä ja vastaa edelleen Sata-

### TALPA ORGANISAATIONA

Kolme osastoa: taloushallinnon, palkkahallinnon ja keskitetyt palvelut -osasto

- Osastoilla palvelualueita, jotka jakautuvat toimintaa tukeviin tiimeihin.
- Palvelualueita johtavat palvelupäälliköt ja tiimien lähiesimiehinä toimivat palvelukoordinaattorit.
- Liikelaitosta johtaa toimitusjohtaja johtokunnan alaisena.
- Vuonna 2019 Talpan toiminta auktorisoitiin ja liikelaitos hyväksyttiin Suomen Taloushallintoliitto ry:n jäseneksi.

**6 Siirtyminen Talpaan tuntui etukäteen ajatellen isolta muutokselta. Siirtoon ja muuttoon liittyvät asiat oli kuitenkin niin hienosti hoidettu, että olimme saman tien osa Talpaa ja talpalaisia.**

man palkanlaskennasta ja palvelussuhdeasioiden hoidosta. ”Vaikka istun nyt fyysisesti eri paikassa kuin aiemmin, hommat sujuvat kuten ennenkin. Paperin määrä on vähentynyt minimiin, kun asiointi ja kommunikointi onnistuvat sähköisesti. Tämä on hyvä suuntaus!”

Ellika Willgrén on Talpassa tarttunut asiakkuustiimin jäsenenä uuden laatutyökalun rakentamiseen, jonka tavoitteena on palvelumme laadun parantaminen ja yhteisten prosessien kehittäminen asiakkaan kanssa. ”Talpassa kehitetään palveluita aktiivisesti yhdessä kaupunkiorganisaation ja järjestelmätoimittajien kanssa. On hienoa, että taloushallintopalvelun asiakkaat ja asiakaskokemus ovat nyt omaa työtäni lähellä. Näin pääsen hyödyntämään aiempaa työkokemustani asiakkuuksien johtamisesta ja kehittämisestä.”

”On ollut mukava huomata, miten joustavasti Talpassa esimerkiksi etätöiden tekeminen onnistuu. Välillä on tehokkaampaa jäädä kotikonttorille hoitamaan vaikkapa kirjoitushommia tai pitämään Skype-palavereja”. ■

# Henkilökohtaisten avustajien palkanmaksu sähköistyi

**A**rjen Tuki -niminen projekti polkaistiin käyntiin kesäkuussa, jolloin saman pöydän äärellä istuivat sosiaali- ja terveystoimialan vammaispalvelujen sekä Talpan edustajia. Ensimmäisestä tapaamisesta lähtien yhteinen tavoite oli selvä: Ottaa Helsingin kaupungilla käyttöön uusi verkko-palvelu henkilökohtaisten avustajien palkanmaksussa. Sähköistä palvelua siirtyi vuoden 2019 loppuun mennessä käyttämään valtaosa 650:sta henkilökohtaisista avustajista työllistävästä työnantajista.

Palkkasihteeri **Heikki Salervo** oli projektissa mukana alusta loppuun. ”Tämä oli iso, mutta odotettu muutos meillä palkanlaskennassa. Aiemmin henkilökohtaisten avustajien palkat laskettiin suurelta osin manuaalisesti eli pro-

sessiin liittyi paljon tarkistamista, kirjaamista ja laskentaa. Lisäksi palkanlaskentaan liittyvät tositteet liikkuivat paperilla tai sähköpostin liitteinä.

Uusi palvelu oli iso harppaus kohti sähköisyyttä ja helpotti kaikkien osapuolten toimintaa. Nyt tieto kulkee sähköisenä ja on jatkuvasti kaikkien osapuolten saatavilla. Papereita ei tarvitse odotella ja palkanlaskentatyö sujuu ripeämmin. Inhimillisten virheiden määrä ja erilaisiin tarkistuksiin kuluva aika vähenivät. Totuteltavaa oli, mutta meillä Talpassa kaikki oppivat uuden järjestelmän tosi nopeasti. Yhteistyö Soten ja järjestelmätoimittajan kanssa sujui saumattomasti.

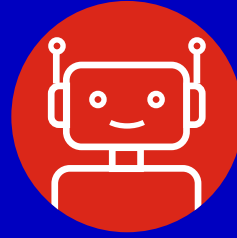
**Henkilökohtaisen avustajan työnantaja pystyy nyt itse tallentamaan palkanmaksuun liittyvät tiedot, eikä papereita tarvitse lähettää postissa.**

Järjestimme työnantajille syksyllä kuusi info-tilaisuutta uudesta järjestelmästä ja teimme ohjetallenteita. Sähköinen palvelu otettiin lopulta hyvin vastaan eli sitä siirtyi syksyn kuluessa käyttämään yli 80 prosenttia henkilökohtaisten avustajien työnantajista. Sähköisyysaste on Helsingissä erittäin korkea verrattuna saman palvelun muihin käyttäjiin Suomessa.” ■

## HENKILÖKOHTAISEN AVUN TYÖNANTAJAMALLI

- Vaikeavammaisen henkilö toimii itse avustajan työnantajana.
- Työnantaja valitsee ja palkkaa itselleen avustajan. Työnantaja tekee avustajan kanssa työsopimuksen, jossa määritellään työtehtävät, työaika ja muut työsuhteen ehdot.
- Helsinki maksaa avustajan palkan sijaismaksajapalvelun avulla työnantajan puolesta tämän ilmoittamien tietojen perusteella.
- Vuonna 2019 Helsingissä siirryttiin vaiheittain käyttämään henkilökohtaisten avustajien palkanmaksussa uutta verkkopalvelua.





# RPA-ohjelmistorobotiikka Talpassa vuonna 2019

Automatisointien  
laskennallinen  
työpanos  
**7**  
htv

Tuotannossa  
**38**  
automatisointia

Asiakkaalle  
toteutettu  
**4**  
automatisointia

Vuoden aikana  
**18**  
uutta  
automatisointia

Talpan oma  
RPA-tiimi toteuttanut  
automatisoinneista  
**30**  
ja vuoden 2019 aikana  
kaikki uudet  
**18**





# Suoramaksun käyttöönotto sujui monivaiheisesti, mutta mallikkaasti

Talpan lähettämät laskut on voinut syksystä 2019 alkaen vastaanottaa e-laskun lisäksi myös suoramaksuna. Suoramaksulle on kysyntää erityisesti ikääntyneiden asiakaskunnassa, koska kaikilla laskun saajilla ei ole mahdollisuutta ottaa käyttöön e-laskua.

”Suoramaksun käyttöönoton valmistelu aloitettiin Talpassa jo toista vuotta sitten”, kertovat **Päivi Alkio, Anita Andsten ja Satu Kanerva.** ”Tällaiset muutokset vaativat aina huolellista valmistelua ja edellyttävät useita tapaamisia esimerkiksi ohjelmisto- ja järjestelmätoimitta-

**Sähköinen laskutus hyödyttää sekä meitä laskuttajia että asiakkaita, joille sähköinen lasku on vaivaton, nopea ja turvallinen tapa maksaa laskut.**

jien kanssa. Kaikki testattiin ja testausvaiheeseen osallistui myös useita Talpan sovellus-asiiantuntijoita. Eteen tuli yllätyksiä ja ongelmia ratkottiin, mutta juuri tämä olikin laajan ja monivaiheisen testausjakson tarkoitus. Suoramaksun varsinainen käyttöönotto sujui ongelmitta.

Ensimmäiset suoramaksulaskut lähetettiin elokuun puolivälissä. Samoihin aikoihin siirtyi Oikeusministeriön yleisessä edunvalvonnassa olevien päämiesten laskutus verkkolaskutuksen kautta hoidettavaksi, mikä tarkoitti Helsingin kaupungilla lähes 3000 uutta verkkolaskuasiakasta.

Teemme Talpassa tiivistä yhteistyötä alan muiden toimijoiden kanssa edistääksemme sähköisen laskutuksen osuutta. Seuraamme määrien kehitystä kuukausittain ja iloitsimme jokaisesta uudesta e-laskuasiakkaasta.

Talpa on iso laskuttaja ja suoramaksun toteutus järjestelmiin oli suhteellisen iso urakka. Nyt olemme ylpeitä voidessamme tarjota sähköisen maksamisen vaihtoehdon myös niille asiakkaille, joilla ei ole käytössä verkkopankkia tai nykyaikaisia laitteistoja.”

## Laskut sähköistyvät

E-laskupalvelujen käyttö on Suomessa jatkanut 2019 kasvuaan, tosin kasvuvauhti on aikaisempaan verrattuna selvästi hidastunut. Tällä hetkellä verkkopankissa maksavista suomalaisista 78 prosenttia saa e-laskuja suoraan verkkopankkiinsa. Vuoden 2014 keväällä heitä oli 62 prosenttia, vuonna 2008 vain 15 prosenttia (lähde Finanssiala ry). ■

## VERKKOLASKUJA VUODESTA 2006

- Helsingin kaupungin taloushallintopalvelun laskuja voi vastaanottaa paperilaskuna, e-laskuna, suoramaksuna tai Postin OmaPosti -palveluun toimitettuna.
- Talpa oli ensimmäinen suuri laskuttaja Suomessa, joka lähetti e-laskuja.
- Yrityksille lähetettiin verkkolaskuja jo vuonna 2006 ja ensimmäiset kuluttajan e-laskut vuonna 2007.
- Vuonna 2019 käyttöön otetun suoramaksun avulla haluttiin tarjota maksamisen sähköinen vaihtoehto niille asiakkaille, joilla ei ole käytössään verkkopankkia.
- Ensimmäiset suoramaksulaskut lähtivät 16.8.2019, joulukuussa niitä oli 819.

# Kassatäsmäytysten siirto syvensi osaamista

Syksyllä 2019 kasvatuksen ja koulutuksen toimiala lähti selvittämään, voisiko Talpa olla heille avuksi kassojen täsmäytyksessä. Vuoden loppuun mennessä Kaskon ja myös Kuvan kassatäsmäytykset sekä niihin liittyvät tase-erittelyt siirtyivät toimialalta Talpassa tehtäväksi.

**Juhani Iltanen, Nina Nyberg, Tuula Autio** ja **Vuokko Hottinen** kertovat: ”Hetimit vuoden vaihteen tilinpäätöskiireiden jälkeen maksuliikenne-tiimi tutustui Kuvan käyttämään Enkora-ohjelmaan, joka meille talpalaisille oli entuudestaan tuntematon. Vähitellen järjestelmän ominaisuudet tulivat tutuiksi täsmäysten kannalta.

Saimme Talpan pääkirjanpitäjiltä **Sirpa Koivistolta** ja **Mikko Merenheimolta** arvokasta apua kirjanpidollisen osaamisen vankistamisessa. Jo tässä vaiheessa kaikki tiimiläiset aloittivat kassatäsmäysten opetteluun. Tavoit-

**6** Kassojen hallinnointi ja koordinaointi on ollut varmasti haastavaa toimialoilla, kun sitä on tehty muiden taloushallinnon töiden rinnalla.

teena oli koostaa ja hallinnoida täsmäyksiä kokonaisuutena, jotta toimialalle saatiin lähemmään vain yksi täsmäyslomake per tili.

Työn siirto Talpaan oli monivaiheinen, mutta ehdottoman antoisa. Oli mielenkiintoista ja opettavaista tutustua kahden erilaisen toimialan kassatoimintaan. Kuva ja Kasko olivat tähän todella sitoutuneita. Meille Talpassa tämä tarjosi mahdollisuuden oppia uutta ja tarttua uusiin tehtäviin. Samalla tiimimme kävi läpi ja yhtenäisti myös omia toimintatapojaan.



## KASSATOIMINTOJA YMPÄRI KAUPUNKIA

- Helsingin kaupungilla on kassatoimintaa esimerkiksi kirjastoissa, museoissa, liikuntapaikoissa ja oppilaitoksissa, asiakaspalvelu- ja lupapisteissä.
- Esimerkiksi Kuvan toimialalla yli 100 kassaa.
- Vuonna 2019 Ceepos-kassatapahtumia Kaskossa 133 732 kpl ja Kuvassa 293 677 kpl
- Enkorassa yhteensä 1 461 728 myyntitapahtumaa.
- Täsmättäviä kassatilejä Kaskossa noin 50 kpl ja Kuvassa noin 300 kpl
- Täsmättävät tilit siirtyivät toimialoilta Talpaan vähitellen. Joulukuussa kummankin toimialan tilit kokonaisuudessaan täsmättiin maksuliikenteessä.

Kun täsmäyksiä tehdään pitkin kuukautta, on se jo nyt mahdollistanut nopean puuttamisen kassojen eroihin ja virheisiin. Tämä on ehdottomasti kaupunkitasoinenkin etu. Tulevaisuudessa on tärkeää etsiä niitä automatisoitavia kohteita täsmäytyksessä, jossa voidaan hyödyntää automaattitäsmäytystä ja robotiikkaa.” ■



# Työyhteisökyselyn tuloksia vuonna 2019

Party-kyselyyn vastasi yhteensä 311 talpalaista

Henkilöstön  
hyvinvointi

**3,5**

(2018: 3,3)

Työyhteisön  
toimivuus

**3,6**

(2018: 3,3)

Työyhteisön  
kehittämisen  
edellytykset

**3,6**

(2018: 3,2)

Työn perus-  
edellytykset

**3,4**

(2018: 3,2)



# Tyytyväisyys tiedonkulkuun nousi Talpassa yli Suomen keskitason



6 Meillä on nyt entistä keskustelevampi tiimi. Kiiretilanteissa osataan pyytää ja antaa apua.

Työterveyslaitoksen kehittämä Parempi Työyhteisö eli ParTy® -kysely tehtiin Talpassa ensimmäisen kerran huhtikuussa 2018. Tulosten pohjalta valittiin tiimeittäin kehittämistoimia, joiden vaikutusta arvioitiin vuoden varrella.

Party-kysely uusittiin marraskuussa 2019 ja tulokset olivat hienoa luettavaa: Tiedonkulku parantunut, luottamus ja arvostus lisääntynyt, työn hallintantunne kasvanut – lähes kaikilla mittareilla Talpassa oltiin Suomen keskitasolla, joillakin jopa yli.

Palvelukoordinaattori **Maria Hublin-Riikosen** tiimissä Party-tulokset ottivat aimo harppauksen ja nousivat keskiarvon alapuolelta 12,4:stä peräti 14,4:ään. ”Itseäni ilahdutti erityisesti se, miten tavallaan pienellä ja helposti toteutettavissa olevilla toimenpiteillä oli näin suuri vaikutus. Esimerkkinä tästä vaikkapa viikkopalaverit, joihin menee korkeintaan vartti ja jotka käytännössä tehdään käytävällä seisten. Ei tarvittu raskasta ja virallista kokouskäytäntöä,

pääasia että jaamme kerran viikossa kuulumiset ja katsomme missä mennään.

Käytäväpalaverien lisäksi kokoonnumme kolmen viikon välein pidempiin tiimpalavereihin. Niissäkin on nyt käytössä uutta, kun joka kokouksessa teemme kuulumisten pikakieroksen, jossa jokainen kertoo jotain. Se voi olla jotain työhön liittyvää, mutta yhtä hyvin voimme keskustella jostain ajankohtaisesta ilmiöstä tai kertoa omia kuulumisia. Tämä on lisännyt tiimin sisäistä luottamusta ja madaltanut kynnystä viestiä.

Otimme käyttöön myös omien palkkapotien esittelyn eli kaikki esittelevät vuorollaan potistaan jonkin työtehtävän. Näin jaamme osaamista käytännönläheisesti.

Meillä oli kesällä paljon henkilövaihdoksia, mutta nekin sujuivat hallitusti, kun jokaiselle uudelle nimettiin oma perehdyttäjä. Lisäksi kaikki ovat sitä mieltä, että uudet ihmiset tuovat tiimiin uutta virtaa ja tuoretta näkökulmaa.” ■

## PAREMPI TYÖYHTEISÖ- ELI PARTY-KYSELYN TAUSTAA

- Kyselyyn vastasi yhteensä 311 talpalaista
- Toteutettu Talpassa kaksi kertaa
- Yleistä tasoa mittaava Party-lukema nousi 13:sta 14,1:een.
- Muutamien osa-alueiden, kuten tiedonkulun tulokset ylittivät Suomen keskitason Party-tulokset.
- Työterveyslaitoksella Party-tuloksia suomalaisista organisaatioista vertailudatana yhteensä lähes 26 000 vastausta.





# Taloushallinnon asiakaspalvelu vuonna 2019

Asiakaspalvelu-  
numeroon tuli vuoden  
aikana yhteensä

**52 211**  
puhelua

Vuorokaudessa  
enimmillään lähes

**350**  
soittoa

keskimäärin  
**209** puhelua joka  
arkipäivä

Eniten  
puheluita  
tammikuussa  
(**5360**) ja vähiten  
huhtikuussa (**3517**)

Puheluiden  
vastaus-  
prosentti

**89%**

Asiakaspalveluun  
saapui

**22 508**  
sähköpostiviestiä

ja lähetettiin  
**17 707**  
viestiä

# Talpassa puhelimen toisessa päässä on ihminen

Taloushallinnon asiakaspalvelunumerossa vastataan joka arkipäivä yli 200 puheluun. Asiakasneuvoja **Janne Isometsä:**

”Tyypillinen soitto koskee vaikkapa eräpäivän siirtoa tai osoitteen muutosta. Nämä ovat helppo ja nopea toteuttaa, mutta hyvin usein soittajan kanssa tulee vaihdettua muutama sana. Tästä pidänkin työssäni: vaikka työ itsessään on samanlaista päivästä toiseen, koskaan ei voi tietää kuka soittaa ja missä asioissa.

Suomalaiset ovat tunnollisia laskun maksajia. Tämä näkyy asiakaspalvelussa. Soittaja saattaa hävetä tai jopa pelätä maksurästien selvittelyä. Minä koitan aina nähdä ihmisen siellä laskun takana.

6 Taloushallinnon asiakaspalvelussa on mahtavaa saada konkreettisesti auttaa esimerkiksi digitaalisten palvelujen kanssa tuskailevia ikäihmisiä.

Joskus puhelu saattaa mennä ihon alle. Jotta tilanteen saa nollattua, käsittelemme asian keskenämme saman tien. Meillä on mahtava tiimi ja hyvä yhteishenki. Tiimin tuki on tärkeää asiakaspalvelutyössä.

Asiakaspalvelussa näkee läheltä sen, miten teknologia vaikeuttaa joidenkin ihmisten elämää ja aiheuttaa ylimääräistä huolta. Monet palvelut



## SOITTAJILLA POSITIIVINEN KOKEMUS TALPAN ASIAKASPALVELUSTA

- Talpan keskitetty asiakaspalvelunumero 09 310 25300 seurasi maaliskuun ajan numeron soittavien asiakkaiden tyytyväisyyttä.
- Tutkimus toteutettiin tekstiviestikyselynä.
- Kokonaistyytyväisyys asiointikokemukseen oli korkealla tasolla 4,5 /5.
- Valtaosa eli 91 % soittaneiden asioista saatiin ratkaistua puhelun aikana.
- 92 % vastaajista koki olevansa melko tai erittäin tyytyväinen asiakaspalveluun kokonaisuudessaan.

edellyttävät nykyään osaamista, jota ikääntyneillä tai erityisryhmillä ei välttämättä ole.

Me Talpassa olemme ylpeitä siitä, että meillä puhelimeen vastaa ihminen, ei kone. On hienoa esimerkiksi yhden puhelun aikana auttaa maksuvaikeuksista kärsivää soittajaa ja näin omalta osaltaan helpottaa tilannetta.” ■