

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	1(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

SADe-ohjelman Yrityksen palvelukokonaisuuden

Loppuraportti

Versio 1.0

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	2(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

VERSIOHISTORIA

versio	pvm	tekijä	hyväksyjä
0.1-0.3	1.4.15- 1.6.2015	Benita Troberg, TEM kommentit Milla Mäntykorpi ja Tuija Vartiainen	
0.4	8.6.– 10.6.2015	Benita Troberg, TEM	Hanketoimisto 15.6.2015
0.5	12.6.2015	Benita Troberg, TEM	
0.51	14.6.2015	Sirpa Alitalo	kommentointi
0.6	16.6.2015	Benita Troberg, TEM	SADe-tiimille ja TEM:n hanketoimistolle toimitettu kommentoitavaksi
0.7	16.7- 21.7.2015	Benita Troberg, TEM	Versiossa huomioitu SADe-tiimin kommentit
0.8	22.7.2015	Benita Troberg, TEM	SADe YPK klusterille toimitettu kommentoitavaksi ennen klusterin 19.8 kokousta.
0.9	18.9- 30.9.15	Benita Troberg, TEM	SADe YPK klusterille toimitettu kommentoitavaksi 30.9. Tavoitteena 19.10 kokouksessa, että raportti hyväksytään SADe- joryn käsittelyyn.
1.0	14.10.2015	Benita Troberg, TEM	SADe jorylle toimitettu versio. (Klusterin ja SADe- tiimin kommentit huomioitu)
1,0	21.10.2015	SADe-ohjelman johtoryhmän hyväksymä versio	
1.0	17.11.2015	Benita Troberg, TEM	Tiivistelmän käännökset lisätty
1.0	27.1.- 15.2.2016	Benita Troberg, KEHA- keskus	kustannukset päivitetty = raportin viimeinen versio.
	28.7.2016	Benita Troberg, KEHA- keskus	Asiakaskäyttöönnonon tuen summa korjattu.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	3(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

SISÄLLYSLUETTELO

Tiivistelmä	4
Abstrakt	5
Abstract	6
1 Hankkeen elinkaari	8
1.1 Hankkeen kuvaus.....	11
1.2 Hankkeen eteneminen sekä asiakas- ja käyttäjälähtöinen palveluiden kehittäminen.....	13
1.3 Tavoitteiden toteutuminen	16
1.4 Haasteet.....	20
1.5 Keskeiset onnistumiset ja hyvät käytännöt	21
2 Tulokset.....	22
2.1 Toteutetut palvelut.....	22
2.2 Käyttöönottojen onnistuminen.....	32
2.3 Palveluiden käyttöaste ja leviäminen	35
2.4 Muut tuotokset.....	36
3 Onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointi.....	40
3.1 Palveluiden valmiusaste	40
3.2 Hyötyjen arviointi.....	41
4 Kehittämisen resurssit	43
5 Jatkotoimet ja -esitykset	47
5.1 Palveluiden jatkuvuus ja jatkokehittäminen	47
5.2 Hyötyjen seuranta.....	49
5.3 Palvelujen asema linjaorganisaation tehtävissä ja tulostavoitteissa	49

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	4(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Tiivistelmä

SADe-ohjelman Yrityksen palvelukokonaisuuden tavoitteena oli, että vuoden 2015 loppuun mennessä yrittäjyyttä uravaihtoehtona pohtivilla, yrityksen perustajilla, toimivilla yrityksillä ml. työnantajilla sekä työnantajina toimivina kotitalouksilla on käytössään entistä monipuolisemmat ja helppokäyttöisemmät sähköiset palvelut. Tarkoituksena oli tuottaa asiakaslähtöisiä, yhteiskäyttöisiä ja yhteisiä palveluita sekä työkaluja Yritys-Suomi -verkkopalveluun sekä siten lisätä sähköisten kanavien käyttöä.

Yrityssuomi.fi- verkkopalveluun on toteutettu yrityksen profiilin perusteella muokkautuva Oma Yritys-Suomi (OYS) -palvelu, joka kokoaa yrityksen perustamiseen, toimivan yrityksen ja työnantamiseen liittyvät tietopalvelut, työkalut, yhteystiedot ja asiointipalvelut helposti käytettäväksi yhden luukun palveluksi hallitusohjelmassa (2011–2015) asetettujen tavoitteiden mukaisesti. OYS -palveluun on integroitu Asiantuntijahaku.fi:n profiilien tallentaminen ja muokkaustoiminnallisuudet sekä lisäksi tähän liittyvät hakutoiminnallisuudet, yhteydenotto- sekä arviointimahdollisuus.

Hankkeessa on toteutettu OYS –palvelun vastinpari yritysasiantuntijan ja –neuvojan Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi (AOYS)– työtila. AOYS-työtila mahdollistaa asiakkaiden henkilökohtaisen sähköisen palvelemisen, organisaatorajat ylittävän osaamisen kehittämisen sekä neuvontatiedon nopean ja reaaliaikaisen löytämisen sekä verkostomaisen työskentelyn. Oma Yritys-Suomi – palvelukokonaisuuteen on lisäksi hankkeen aikana toteutettu Verkostotyökalu. Työkalu mahdollistaa verkostoissa toimimisen ja korvaa osaltaan sähköpostiviestintää, jossa tieto leviää hajanaisesti ja joka on tietoturvatonta. Työtilaan on lisäksi integroitu hankkeessa toteutettu Starttirahan hakemuksen käsittelyyn liittyvä lausuntotyökalu.

Hankkeen aikana on edistetty Yrityssuomi.fi:n seudullisten sivustojen käyttöönottoa. Seudullisia sivuja on hankkeen aikana Yrityssuomi.fi:ssä julkaistu yhteensä 69 kpl. Seudullisten sivustojen palvelukuvauksia näytetään sekä asiakkaalle että yritysneuvojille OYS -kokonaisuuden kautta. Lisäksi hankkeessa on toteutettu rahoitusasioinnin yhteiskäyttöiset komponentit, jotka ovat mm. käyttäjän identiteetin vaihtaminen, lomakkeiden tallennuksen estäminen jne. Lisäksi on toteutettu luvanvaraisen toiminnan lupien hakeminen ja ilmoitusten tekeminen –ratkaisu, tätä on pilotoitu kahden ympäristöterveydenhuollon luvan ja ilmoituksen osalta. Hankkeessa on lisäksi toteutettu seuraavat esiselvitykset; yrityksen asiointitili, rooli- ja valtuutuspalvelu, kyselypalvelu, Palkka.fi yrityskäyttöliittymä ja tulorekisteri.

Onnistumiset ja hyvät käytännöt

- Asiakas- ja käyttäjälähtöinen palvelujen ja työkalujen kehittäminen;
- Sidosryhmäyhteistyön toimintamallit ovat rakentuneet
- Yhden luukun OYS – kokonaisuus on rakentunut (OYS, AOYS, ja verkostot)
- AOYS –työtilan käyttöönottokoulutusten konsepti, muutoksen läpivientiä varten rakennettiin kouluttaja-kouluttaja –konsepti sekä laaja koulutusmateriaali
- Aluerajat ylittävä yhteistyö, osaamisen jakaminen sekä koulutusten kautta syntyvä sitoutuminen yhteiseen työkaluun
- YS.fi organisaatorajat ylittävien seudullisten sivustojen rakentuminen ja käyttöönotto (käyttöönottokonsepti)
- Rahoitusasioinnin yhteiskäyttöiset komponentit
- Markkinointi- ja viestintäkampanjassa syntyntä materiaalia kuten videot, kuvat on mahdollista hyödyntää myös muualla kuten esim. koulutuksissa

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	5(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

OYS – palvelukokonaisuuden jatkokehittämisen rahoitus on varmistettu hakemalla rahoitusta mm. VM:n KaPA-ohjelmasta. OYS -palvelukokonaisuus muodostaa jatkossa kirjautuneen käyttäjän koostenäkymän yrittäjän osalta.

Yrityksen palvelukokonaisuuteen on kuulunut Veron toteuttama Työnantajavelvoitteet osakokonaisuus, jossa on kehitetty Palkka.fi –palvelua. Osakokonaisuudesta on erillinen loppuraportti liitteineen.

Abstrakt

Servicehelheten för företag inom SAdE-programmet hade som mål att de som överväger företagande som karriäralternativ, de som grundar företag, verksamma företag inkl. arbetsgivare och hushåll som är arbetsgivare ska ha tillgång till allt mångsidigare och lättanvända e-tjänster före utgången av 2015. Avsikten var att ta fram kundorienterade, gemensamt användbara och gemensamma tjänster samt verktyg för webbtjänsten Företagsfinland och därigenom öka användningen av de elektroniska kanalerna.

I webbtjänsten Företagsfinland.fi har realiserats tjänsten Mitt Företagsfinland (MFF) som anpassas efter företagets profil. MFF samlar informationstjänster, verktyg, kontaktuppgifter och e-tjänster med anknytning till grundande av företag, verksamma företag och arbetsgivarskap till en tjänst som är lätt att använda ”över en disk” i enlighet med de mål som satts upp i regeringsprogrammet (2011–2015). I MFF-tjänsten har integrerats profilagringen och redigeringsfunktionerna i Asiantuntijahaku.fi såväl som därmed sammanhängande sökfunktioner, möjligheter att ta kontakt och att göra utvärderingar.

Inom projektet har tagits fram en motsvarighet till tjänsten MFF, en webbarbetsplats för Kundtjänsten i Mitt Företagsfinland (KMFF) för företagsexperter och företagsrådgivare. KMFF-webbarbetsplatsen gör det möjligt att ge personlig kundservice elektroniskt, att utveckla kunnandet över organisationsgränserna och att finna sådan information som behövs vid rådgivning snabbt och i realtid samt att arbeta i nätverksform. Dessutom har i servicehelheten Mitt Företagsfinland under projektet realiserats ett Nätverksverkstyg. Verktyget möjliggör verksamhet i nätverk och bidrar till att ersätta kommunikation via e-post, där informationen sprids på ett öppet sätt och som inte är datasäkert. I webbarbetsplatsen har dessutom integrerats ett utlåtandeverktyg för behandling av ansökningar av startpeng.

Under projektet har införandet av regionala sidor i Företagsfinland.fi främjats. Sammanlagt 69 st. regionala sidor har publicerats i Företagsfinland.fi under projektet. Servicebeskrivningarna för regionala sidor visas för både kunderna och företagsrådgivarna via MFF-helheten. Dessutom har i projektet realiserats gemensamt användbara komponenter för finansieringsärenden, bl.a. byte av användarens identitet, hindrande av att blanketter sparas osv. Därtill har det realiserats en lösning för ansökan om tillstånd och lämnande av anmälningar för tillståndsbelagd verksamhet i fråga om två tillstånd och anmälningar inom miljö- och hälsoskyddet. Inom projektet har dessutom genomförts följande förhandsundersökningar: ärendekonto för företag, roll- och fullmaktstjänst, användargränssnittet för företag Palkka.fi samt inkomstregistret.

Lyckade lösningar och goda metoder

- Kund- och användarorienterad utveckling av tjänster och verktyg.
- Handlingsmodeller för samarbete med intressentgrupper har byggts upp.
- MFF-helheten med alla tjänster över en disk har byggts upp (MFF, KMFF, och nätverk).

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	6(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

- Konceptet för införande av KMFF-webbarbetsplatsen – för genomförandet av ändringen byggdes det upp ett utbildar–utbildar-koncept samt ett omfattande utbildningsmaterial.
- Samarbete som överskrider regiongränserna, delande av kunnsamt samt genom utbildningar skapat engagemang i ett gemensamt verktyg.
- Uppbyggande och införande av regionala sidor som överskrider organisationsgränserna för Foretagsfinland.fi (koncept för införande).
- Gemensamt användbara komponenter för finansieringsärenden.
- Material som tagits fram i samband med marknadsförings- och informationskampanjen, såsom videor och bilder, kan även utnyttjas annanstans, t.ex. i utbildningar.

Finansieringen för den fortsatta utvecklingen av MFF-servicehelheten har säkrats genom ansökan om finansiering bl.a. via FM:s KaPA-program. När det gäller företagare, bildar MFF-servicehelheten i fortsättningen en sammanställd vy för inloggade användare.

Till servicehelheten för företag har hört den av Skatteförvaltningen genomförda delhelheten Arbetsgivarskyldigheter, där tjänsten Palkka.fi har utvecklats. Det finns en separat slutrapport inklusive bilagor om delhelheten.

Abstract

The goal of the Enterprise service system of the SADe programme was that by the end of 2015, those who consider entrepreneurship as a career option, those who are establishing a business, and those who already have a business, including employers and households acting as employers, have access to increasingly versatile and easy to use electronic services. The aim was to produce customer-oriented, shareable and joint services and tools to the EnterpriseFinland online resource, thus increasing the use of electronic channels.

A My Enterprise Finland (MEF) service that adapts according to the company profile has been implemented to the Enterprisefinland.fi online resource. It's purpose, as outlined in the Government Programme (2011–2015), is to combine all the information services, tools, contact information and online services under one, easy to use one-stop shop service. Asiantuntijahaku.fi (Expertfinder) service's profile saving and editing functions have been integrated to the MEF service, together with all the related search functions as well as contact and assessment possibilities.

As a counterpart to the MEF service, a My Enterprise Finland Customer Service (MEFCS) workspace has been implemented in the programme. The MEFCS workspace allows clients to be served electronically and facilitates the development of inter-agency expertise. It also makes it possible for advisory services to be found quickly and in real time. All of this is provided in the spirit of networked cooperation. Furthermore, a Network tool has been implemented to the My Enterprise Finland online resource. The tool enables network activities and, for its part, replaces email communications, where information is scattered and without security. A statement tool related to Start-up grant application processing is also integrated in the workspace.

During this programme, introduction of regional sites to Enterprisefinland.fi has been promoted. There has been a total of 69 regional sites published to Enterprisefinland.fi during the programme. The regional site service descriptions are available to both customers and business advisers via the MEF service. In

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	7(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

addition, shareable components for financing services have been implemented in the programme. These include for example changing a user's identity and preventing the storing of forms. Furthermore, a solution for applying for trade-specific permits and submitting notifications has been implemented, and this has been piloted with two environmental health care permits and notifications. The following preliminary studies have also been implemented in the programme: an enterprise service account, a role and authorisation service, an enquiry service, an enterprise user interface for Palkka.fi, and an income registry.

Successes and good practices

- Customer- and user-oriented development of services and tools
- Operating models for stakeholder cooperation have been built
- The one-stop shop MEF service has been built (MEF, MEFCs and networks)
- A concept for MEFCs workspace implementation training – to carry out the change, a trainer-trainer concept and extensive training material were constructed
- Cooperation crossing regional borders, sharing expertise, and commitment to a joint tool through trainings
- Building and implementing the regional sites that surpass the EF.fi organisation limits (implementation concept)
- Shareable components for financing services
- Material created in the marketing and communication campaign (such as videos and photos) can also be used elsewhere, like for example in trainings

The funding for further development of MEF service system has been ensured by applying for funding for example from the Ministry of Finance's National Architecture for Digital Services programme. In the future, the MEF service system will be an entrepreneur's summary view for a logged-in user.

An Employer obligations subsystem, implemented by the Tax Administration, has been part of the service system for an enterprise. The Palkka.fi service has been developed under this subsystem. There is a separate final subsystem report with attachments.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	8(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

1 Hankkeen elinkaari

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma) - määritteli vuonna 2009 sähköisen asioinnin ja hallinnon tavoitetilan vuoteen 2015: ”Suomessa on verkottunut julkinen hallinto, jossa hallinnon palvelut ovat monikanavaisesti saatavissa ja helposti löydettävissä kansalaisen elämäntilannetta ja yrityksen elinkaaren vaihetta tukevin. Kansalaiselle ja yritykselle julkinen hallinto näkyy yhtenä ja yhtenäisenä kokonaisuutena.” Yrityksen perustajan ja Työnantajan palvelukokonaisuuksien vaiheet ovat olleet valmistelu, esiselvitys ja toteutus. Yritykseen liittyvien palvelukokonaisuuksien valmistelu käynnistyi loppuvuodesta 2009.

Valmisteluvaihe 2009–2010

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) valmisteli loppuvuodesta 2009 alkaen palvelukokonaisuuksien hanke-esityksiä. Työnantajan palvelukokonaisuuden ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden hankearviot liitteineen toimitettiin valtiovarainministeriölle (VM). VM asetti 12.4.2010 Työnantajan palvelukokonaisuuden ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden klusteriryhmän toimikaudelle 1.3–28.2.2014.

Asettamispäätöksessä todettiin mm. että palvelukokonaisuudet on hyväksytty jatkovalmisteluun.

Palvelukokonaisuuden valmisteluvaiheen aikana tehtävänä oli valmistella ja tehdä esitys Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnalle (JUHTA) ja VM:lle palvelukokonaisuuksien esiselvityksen käynnistämistä varten. Klusteriryhmä toimii lisäksi Työnantajan palvelukokonaisuuden ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden toteutusvaiheen ohjausryhmänä. Klusteriryhmän tehtävänä on valmistella ja tehdä esitys SADe-ohjelman johtoryhmälle (JUHTA) ja VM:lle palvelukokonaisuuden kohteesta, ohjata ja seurata palvelukokonaisuuden toteutusta ja käyttöönottoa sekä osallistua palvelukokonaisuuden arviointiin.

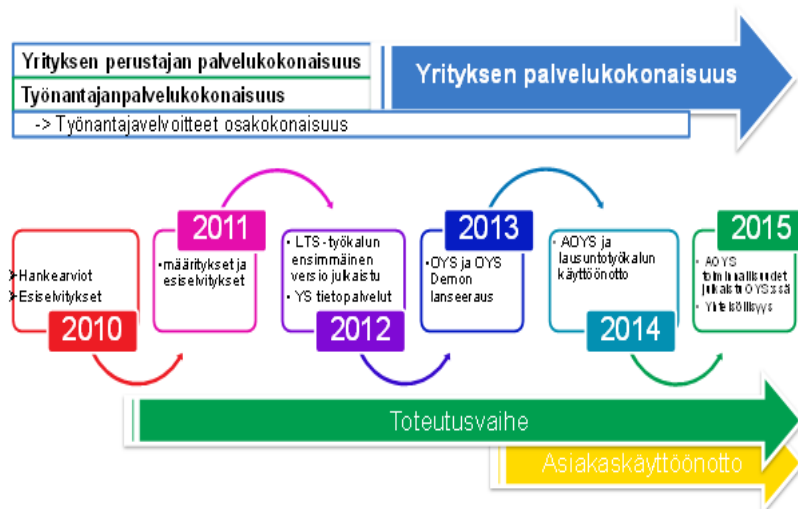
Esiselvitysvaihe 04-12.2010

Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden ja Työnantajan palvelukokonaisuuden esiselvitysvaiheessa vuonna 2010 toteutettiin hankkeiden tavoitetilan kuvaus, nykytilan kartoitus, arvioitiin kustannukset ja hyödyt, suunniteltiin toimeenpanoa ja kuvattiin toteutus. Työnantajavelvoitteet osakokonaisuuden esiselvityksen toteutti Vero (erillinen loppuraportti). TEM:n vastuulla olevien Työnantajan palvelukokonaisuuden esiselvitys toteutettiin 1.4.–31.12.2010 ja vastaavasti Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden esiselvitys toteutettiin 1.5.–31.12.2010. Molemmille palvelukokonaisuuksille on laadittu esiselvitysvaiheesta loppuraportti.

Toteutusvaihe 2011–2015

Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden ja Työnantajan palvelukokonaisuuden toteutuksen käynnistämispäätöksissä 2.2.2011 hankkeet saivat toteutusaikaa vuoden 2013 loppuun asti. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus ja Työnantajan palvelukokonaisuus yhdistettiin VM:n käynnistyspäätöksellä 17.1.2013 Yrityksen palvelukokonaisuudeksi. Palvelukokonaisuuteen sisältyy Verohallinnon Työnantajavelvoitteet –osahanke. Samalla hankkeen aikataulua muutettiin päättyväksi 31.12.2015, koska VM oli 24.2.2012 jatkanut Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän linjauksella ohjelman toteutusta vuoden 2015 loppuun saakka. Yhdistämisen vuoksi myös hankkeen johtoryhmänä toimiva klusteriryhmä asetettiin uudestaan helmikuussa 2013. Verohallinnon Työnantajavelvoitteet osakokonaisuus on päätetty 6.5.2015 klusteriryhmän kokouksessa, osakokonaisuudesta on laadittu oma erillinen loppuraportti (liite 1b.).

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	9(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016



Kuva 1: Hankkeen elinkaari (karkea)

Hankkeen toteutusvaiheen 1.1.2011–31.12.2015 tehtävät (tehtävälista päivitetty syksyllä 2014):

1. Yrityksen perustajan ja toimivan yrityksen sähköinen työtila Oma Yritys-Suomi –palvelu (OYS) ml. Asiakaspalvelun (AOYS) sekä Käsittelijän/Valmistelijan Oma Yritys-Suomi – työtilat. Käsittelijän/Valmistelijan työtiloilla tarkoitetaan Oma Yritys-Suomi – kokonaisuudessa olevia käsittelyn tai valmistelun toiminnallisuuksia.
2. Yrityksen asiointitilin esiselvitys ja määritys (tekninen toteutus tehdään erillisellä määrärahalla vuodesta 2014 alkaen)
3. Yrityksen perustamisen tietopalvelut (harkinta, perustaminen ja käynnistäminen sis. YS.fi seudulliset sivustot)
4. Työnantamisen tietopalvelut (henkilöresurssien suunnittelu, rekrytointi ml. ulkomaalaisen rekrytointi, työsuhde, työnantajan vastuut ja velvoitteet, työelämän laatu tietopalvelu)
5. Yrityksen perustajan ja työnantajan profiiliin perustuva personoitu palveluprosessi ml. yrityksen perustamisen asiointiprosessi
6. Uusien toiminnallisuuksien kehittäminen Liiketoimintasuunnitelmatyökaluun (LTS)
7. Työkalut; Minustako Yrittäjä/Yrittäjätesti, Vuosikello, Työllistämisen kustannusten arviointi (Liiketoimintasuunnitelmatyökalu ja Palkka.fi:n palkkalaskuri yhdistettynä)
8. Työkalut (linkitetään); sähköinen työsopimus ja työehtosopimukset,
9. Asiantuntijahaku.fi –palvelun integrointi Yrityssuomi.fi -verkkopalveluun ja Oma Yritys-Suomi – palvelun ja personoidun palveluprosessin osaksi.
10. Erilaisten rahoitusmuotojen hakupalvelu (rahoituksen hakukone ja muut tietohaut), personointiin perustuva tiedonhakupalvelu, jossa kirjautunut käyttäjä näkee hänen tilanteeseensa tarkoitetut tukimuodot suoraan työpöydältään (palvelu- ja lupahakemisto)
11. Rahoituksen ja takauksen hakemispalvelut (asiointipalvelu) ml. yritystoiminnan alkuvaiheen toimeentulon hakemispalvelu (näkökulmalla yrityksen perustaminen ja työnantaminen) (pilotti T2 Finnvera ja Tekes)
12. Luvanvaraisen toiminnan lupien hakemisen ja ilmoitusten tekemisen asiointipalvelu (pilotti Ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset)
13. Yrityksen perustamisen ja työnantamisen elementtien kehittäminen koulutushakupalveluun (tapahtumakalenteri toteutettu YS.fi muulla rahoituksella, koulutukset ja tapahtumat voidaan hakea YS.fi:n ulkopuolelta RSS:llä tai Noutajalla)
14. Rooli- ja valtuutuspalvelun esiselvitys ja määrittely (valmistunut 2012, tekninen toteutus tehdään erillisellä määrärahalla vuodesta 2014 alkaen)

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	10(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

15. Työnantajavelvoitteiden kokonaisuus (Vero), Palkka.fi jatkokehittäminen. Osakokonaisuudesta erillinen loppuraportti, joka on käsitelty ja hyväksytty 6.5.2015 klusteriryhmän kokouksessa.
16. Tietojärjestelmien väliseen tiedonkulkuun tarkoitettu Jakelin –palvelu (Veron toteuttama)
17. Integroinnit tarvittaviin tietojärjestelmiin kuten esim. YTJ, kansallisen todennetun osaamisen rekisteri, TE-palveluun ml. vakuutus- ja ilmoitusprosessien integroiminen osaksi työnantamisen prosessia
18. Työnantajarekisterin esiselvitys (valmistunut 2012) (Kansallisen Tulorekisterin tekninen toteutus tehdään erillisellä määrärahalla vuodesta 2014 alkaen)
19. JHS-sanastotyö tämän palvelukokonaisuuden osalta
20. Yhteisöllisyyskonsepti (lisätty hankesuunnitelmaan 2014)

Hankkeen toteutusvaiheen tehtävät on kuvattu loppuraportin kohdassa 2.

Termit

Työnantajan palvelukokonaisuus (TAPK)	Työnantajan palvelukokonaisuuden tavoitteena on tarjota kattavasti työnantajapalveluihin liittyviä tietopalveluja asiakastarvelähtöisesti sekä tarjota mahdollisuus työnantajapalveluiden- ja velvoitteiden liittyvien asiointien hoitamiseen sähköisesti. Työnantajan palvelukokonaisuus ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus yhdistettiin 1.1.2013.
Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus (YPPK)	Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden tavoitteena oli koota yhteen tarvelähtöisesti ja asiakkaan prosesseja noudattaen yrittäjyyttä tukevat ja yrityksen perustamiseen liittyvät julkisen hallinnon palvelut ja sähköistää ne osaksi monikanavaista palvelukokonaisuutta. Palvelukokonaisuudessa perustamisprosessiin liittyvät palveluihin integroidaan niihin palveluihin ja järjestelmiin, joita yrityksen perustamisessa tarvitaan. Työnantajan palvelukokonaisuus ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus yhdistettiin 1.1.2013 alkaen.
Työnantajavelvoitteet osakokonaisuus (TAV)	Työnantajan palvelukokonaisuuteen liittyvä osakokonaisuus, jonka tavoitteena oli toteuttaa olemassa olevan työnantajavelvoitteiden sähköisen palvelun (Palkka.fi) laajentaminen ja integroiminen muihin palveluihin.
Yrityksen palvelukokonaisuus (YPK)	Työnantajan palvelukokonaisuus ja Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus yhdistettiin 1.1.2013 alkaen.
Kansainvälistyvän yrityksen palvelukokonaisuus	Kansainvälistyvän yrityksen palvelukokonaisuus on toteutettu muulla kuin SADe-rahoituksella.
Yrityksen Oma Yritys-Suomi –palvelu (OYS)	Yrityksen profiiliin perusteella muokkautuva OYS -palvelu, joka kokoa yhden luukun periaatteella yrityksen perustamiseen, toimivaan yritykseen ja työnantamiseen liittyvät tietopalvelut, työkalut, yhteystiedot ja asiointipalvelut helposti lähestyttäväksi kokonaisuudeksi. OYS –palvelu, osana Yritys-Suomi –verkkopalvelua, on verkkopalvelun kirjautuneen käyttäjän palvelu.
Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi –työtila (AOYS)	OYS –palvelu on vastinpari yritysasiiantuntijan ja –neuvojan Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi – työtilalle (AOYS). AOYS-työtila mahdollistaa asiakkaiden henkilökohtaisen sähköisen palveluksen, organisaatorajat ylittävän osaamisen kehittämisen sekä neuvontatiedon nopean ja reaaliaikaisen löytämisen sekä verkostomaisen työskentelyn.
Yritys-Suomi	Yritys-Suomi on yrityksille tai yrittäjyydestä kiinnostuneille tarkoitettu asiakaslähtöinen, monikanavainen palvelukokonaisuus. Sen avulla yritys tai yrittäjäksi aikova löytää helposti tietoa toimintansa tueksi ja päätöksenteon avuksi. Yritys-Suomi -kokonaisuus tarjoaa palveluita monikanavaisesti 1) verkossa (Yrityssuomi.fi), 2) puhelimitse (Yritys-Suomi -puhelinpalvelu), sekä 3) kasvokkain (Yritys-Suomi toimijoiden tarjoama henkilökohtainen palvelu ml. seudulliset yrityspalvelutoimijat).
Oma Yritys-Suomi – kokonaisuus	Yrityksen perustajan ja toimivan yrityksen sähköinen työtila OYS -palvelu ml. AOYS – työtila sisältäen palvelussa ja työtilassa olevat kaikki työkalut ja toiminnallisuudet kuten esim. Verkostotyökalu.
T2- hanke	Finnveran ja Tekesin rahoitusasioinnin sähköistämishankkeen nimi. Hankkeessa toteutettu yhteiskäyttöiset rahoitusasioinnin komponentit.
Oppimisympäristö	Yritys-Suomen oppimisympäristö kokoa kaikille Yritys-Suomen toimijoille suunnatun verkkokoulutuksen yhteen paikkaan. AOYS-työtilasta on suora pääsy Oppimisympäristöön. Oppimisympäristö on kehitetty muulla kuin SADe-rahoituksella. Ympäristö sisältää mm. Oma Yritys-Suomi ja Asiakaspalvelun OYS –työtilan verkkokoulutukset.
Verkostotyökalu	Oma Yritys-Suomi -verkostot tarjoavat nykyaikaisen, tehokkaan ja tietoturvallisen työskentelytavan kaikille yritystoimintaan liittyville tahoille. Se mahdollistaa helpon ja käyttäjien hallinnoiman virtuaalisen työskentelytavan tiimille/verkostolle/ projektille. Oma Yritys-Suomi -verkostojen keskeiset ominaisuudet ovat keskustelut, dokumentin jakaminen/ muokkaus, kalenteri sekä chat.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	11(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

1.1 Hankkeen kuvaus

Yrityksen palvelukokonaisuuden tavoitteena oli, että vuoden 2015 loppuun mennessä yrittäjyyttä uravaihtoehtona pohtivilla, yrityksen perustajilla, toimivilla yrityksillä ml. työnantajilla sekä työnantajina toimivina kotitalouksilla on käytössään entistä monipuolisemmat ja helppokäyttöisemmät sähköiset palvelut. Tarkoituksena oli tuottaa asiakaslähtöisiä, yhteiskäyttöisiä ja yhteisiä palveluita sekä työkaluja Yritys-Suomi -verkkopalveluun sekä siten lisätä sähköisten kanavien käyttöä.

Yrityksen perustajan palvelut ja toimivan yrityksen palvelut ml. työnantajan palvelut

- Palvelut ja työkalut on tarkoitettu henkilöille, jotka harkitsevat yrittäjyyttä tai jotka ovat perustamassa yritystä ja toimiville yrityksille, työnantajayrityksille ja -yhteisöille sekä työnantajina toimiville kotitalouksille.
- Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus sähköiseen asiointiin ja henkilökohtaiseen sähköiseen neuvontaan yrityksen perustamiseen, yrityspalveluihin, työnantajapalveluihin ja -velvoitteisiin liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaille tarjotaan lisäksi mahdollisuus yhteisölliseen (verkostomaiseen) työskentelyyn sähköisten työkalujen avulla.

Asiakaspalvelun / viranomaisen palvelut / työkalut

- Käyttäjille tarkoitetut työkalut, jotka mahdollistavat asiakkaiden henkilökohtaisen sähköisen palvelemisen.
- Käyttäjille tarjotaan mahdollisuus organisaatorajat ylittävään tiedon ja toimintamallien jakamiseen ja yhteisölliseen työskentelyyn sähköisten työkalujen avulla.

Hankkeen tuotokset ovat

- Yrityssuomi.fi- verkkopalveluun on toteutettu yrityksen profiilin perusteella muokkautuva Oma Yritys-Suomi (OYS) -palvelu, joka kokoaa yrityksen perustamiseen, toimivan yrityksen ja työnantamiseen liittyvät tietopalvelut, työkalut, yhteystiedot ja asiointipalvelut helposti käytettäväksi yhden luukun palveluksi hallitusohjelmassa (2011–2015) asetettujen tavoitteiden mukaisesti. OYS-palveluun on integroitu Asiantuntijahaku.fi:n profiilien tallentaminen ja muokkaustoiminnallisuudet sekä lisäksi tähän liittyvät hakutoiminnallisuudet, yhteydenotto- sekä arviointimahdollisuus.
- Verkkopalveluun on lisäksi toteutettu OYS –palvelun vastinpari yritysasiantuntijan ja –neuvojan Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi (AOYS)– työtila. Tämä AOYS- työtila kokoaa yritysasiantuntijalle ja –neuvojalle hänen tarvitsemiaan työkaluja kuten esim. lausuntotyökalu (sisältää käsittelyn toiminnallisuus). OYS –palvelun liiketoimintasuunnitelmatyökalu on lisäksi toteutettu siten, että se sisältää asian käsittelyyn liittyviä toiminnallisuuksia. Asiakas voi pyytää kommentteja omaan liiketoimintasuunnitelmaan OYS-palvelun kautta, joka sähköpostimenettelyllä tai kutsumalla neuvoja kommentoimaan omaan työtilaan määrättyjä asioita. AOYS:n kautta yritysneuvojalla on mahdollisuus kommentoida asiakkaan liiketoimintasuunnitelman lisäksi asiakkaan neuvojalle jakamia asiakirjoja. OYS-kokonaisuuteen on lisäksi toteutettu Verkostotyökalu.
- Yrityssuomi.fi – verkkopalveluun on julkaistu yrityksen perustajan ja työnantajan tietosisällöt ml. 69 kpl seudullista sivustoa palvelukuvauksineen. Seudullisten sivustojen palvelukuvaustietoa näytetään asiakkaille OYS-palvelun palveluhakemiston kautta. Vastaavasti on lisäksi tuotettu luvat, ilmoitukset ja velvoitteet, jotka näytetään asiakkaille OYS-palvelussa lupahakemiston kautta. AOYS-työtila hyödyntää myös verkkopalvelun palvelu- ja lupakuvauksia neuvontapalvelut osiossa.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	12(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

- Hankkeessa on toteutettu rahoitusasioinnin yhteiskäyttöiset komponentit, jotka ovat mm. käyttäjän identiteetin vaihtaminen, lomakkeiden tallennuksen estäminen jne. Lisäksi on toteutettu luvanvaraisen toiminnan lupien hakeminen ja ilmoitusten tekeminen -ratkaisut.
- Seuraavat esiselvitykset ovat lisäksi valmistuneet hankkeen aikana **Yrityksen asiointitili, Rooli- ja valtuutuspalvelu, työnantajarekisteri ja kyselypalvelu.**

Hankkeen toteutetut palvelut ja esiselvitykset on kuvattu tarkemmin loppuraportin kohdassa 2.1 ja 2.4.

Liite 1a: Yrityksen palvelukokonaisuuden hankesuunnitelma 2011–15 versio 1.4.

Liite 1b Työnantajavelvoitteet osakokonaisuuden loppuraportti liitteineen

TEM on lisäksi kehittänyt Yritys-Suomi¹-palveluita mm. kehittämishankkeilla, joita on rahoitettu muulla kuin SADe -rahoituksella (Yritys-Suomi – palvelujärjestelmän kehittämisohjelma ja Seudullisten yrityspalvelujen tuki- projekti²). Yrityksen perustajan ja Työnantajan palvelukokonaisuuksien rinnalla TEM on toteuttanut Kansainvälistyvän yrityksen palvelukokonaisuuden. Osana em. palvelukokonaisuutta on Oma Yritys-Suomi (OYS) –palveluun tuotettu samalla konseptilla kansainvälistyvän yrityksen työkalut sekä yrityksen perustajille että toimiville yrityksille. Lisäksi Yritys-Suomi –verkkopalveluun on kuvattu kansainvälistyvän yrityksen palvelukuvaukset, näitä palvelukuvauksia näytetään OYS -palvelussa palveluhakemiston kautta ja AOYS –työtilan neuvontapalvelut osiossa.

Avainhenkilöiden kuvaus

Koko hankkeen aikana klusteriryhmän puheenjohtajana on toiminut teollisuusneuvos Sirpa Alitalo (TEM). Varapuheenjohtajana VM:stä on toiminut hankkeen aikana Yrjö Benson, Seppo Kurkinen, ja Marjukka Ala-Harja.

Hankkeen hankepäälliköt (TEM):

- Benita Troberg, (Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus) 2010–2012
- Piia Rekilä (Työnantajan palvelukokonaisuus) 2010–2011
- Ulla Wilenius (Työnantajan palvelukokonaisuus) 2011–2012
- Benita Troberg (Yrityksen palvelukokonaisuus) 2013–2015
- Työnantajavelvoitteet osakokonaisuuden projektipäälliköt on listattu osakokonaisuuden loppuraportissa (liite 1b).

SADe-ohjelman koordinointi (VM)

- Timo Oravainen, 2010–2011
- Tiina Kotonen-Pekkanen 2012–2015
- Päivi Nurminen, 2015

1

1 Yritys-Suomi on yrityksille tai yrittäjyydestä kiinnostuneille tarkoitettu asiakaslähtöinen, monikanavainen palvelukokonaisuus. Sen avulla yritys tai yrittäjäksi aikova löytää helposti tietoa toimintansa tueksi ja päätöksenteon avuksi. Kokonaisuus tarjoaa palveluita monikanavaisesti 1) verkossa (Yrityssuomi.fi), 2) puhelimitse (Yritys-Suomi -puhelinpalvelu), sekä 3) F2F (Yritys-Suomi toimijoiden tarjoama henkilökohtainen palvelu ml. seudulliset yrityspalvelutoimijat).

2 SeutuYp-tukihanke tarjoaa asiantuntemustaan seutujen käyttöön yhteispalvelusopimusten suunnittelussa ja kertoo toteutuneista ratkaisuista

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	13(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

1.2 Hankkeen eteneminen sekä asiakas- ja käyttäjälähtöinen palveluiden kehittäminen

TEM esitti SADe-ohjelman johtoryhmälle 21.11.2012 kahden palvelukokonaisuuden sijaan toteutettavaksi yksi yhteisiä sähköisiä komponentteja hyödyntävä Yrityksen palvelukokonaisuus. TEM esitti lisäksi, että Veron Työnantajavelvoitteet toteutetaan yhdistetyssä Yrityksen palvelukokonaisuudessa edelleen omana osakokonaisuutenaan, jolla on jatkossakin oma erillinen rahoituksensa. Yhdistämisen perustelut olivat kahdesta erillisestä hankkeesta johtuvat päällekkäisyydet kuten esim. hankehallinnan tehtävät ja raportointi. Haasteena oli lisäksi ulkoinen ja sisäinen viestintä, koska työnantaminen ja yrityksen perustaminen on vain suppea osa koko yrityksen elinkaaresta. Viestinnän kärjeksi muodostui näin yksi sähköinen OYS –palvelu, jota on mahdollista hyödyntää useassa asiakasprosesseissa. SADe-ohjelman johtoryhmä puolsi palvelukokonaisuuksien yhdistämistä, ja VM teki yhdistämistä koskevan käynnistyspäätöksen tammikuussa 2013.

Yritysasiakasraati ja kehittäjäyhteisö sekä sidosryhmät

Yrityksen palvelukokonaisuuden tuotoksia on kehitetty SADe-ohjelman toimintamallien mukaisesti esim. siten, että yritysasiakkaat ja käyttäjät ovat osallistuneet työkalujen ja palvelujen kehitystyöhön hankkeen esiselvitysvaiheesta lähtien. Esiselvitysvaiheessa vuonna 2010 asiakas- ja sidosryhmäanalyysillä varmistettiin, että sähköisten palveluiden tavoitetilassa huomioidaan asiakkaiden ja sidosryhmien näkemykset eli tämä oli lähtökohtana sähköisten palveluiden kehitykselle. Analyysiä varten haastateltiin 47 yrityksen perustajaa ja toimivan yrityksen edustajaa sekä lisäksi haastateltiin 44 kpl sidosryhmien edustajaa. Analyysin tuloksena tehtiin sähköinen kysely kehitettävistä palveluista ja työkaluista. Analyysin ja kyselyn perusteella muodostui hankkeen tavoitetila asiakasnäkökulmasta: asiakkaille eli yrityksille luodaan monikanavaiset ja helppokäyttöiset asiointi-, neuvonta- ja rajapintapalvelut. Kyselyn perusteella Yrityksen perustajan näkökulmalla tärkeimmäksi nousi yrityksen perustajan sähköinen prosessi ml. luvat ja ilmoitukset sekä näiden rinnalla helppokäyttöinen liiketoimintasuunnitelmatyökalu. Työnantajan näkökulmalla tärkeimmäksi nousi työnantajan vuosikello (ilmoittamisvelvoitteet), palkkaamisen kustannusten arviointityökalu ja sähköinen hakemispalvelu.

Hankkeen toteutusvaiheen yritysasiakasraatityö käynnistyi vuonna 2012. Ensimmäiseen yritysasiakasraadin tapaamiseen osallistui kymmenen yrittäjää. Tapaamisissa raati kartoitti verkkopalveluiden suurimmat ongelmat ja antoi niihin useita käyttökelpoisia ratkaisuja. Ongelmat ja ratkaisut on huomioitu Oma Yritys-Suomi (OYS) –palvelun kehityksessä. Raadilta on saatu palautetta OYS:sta sekä ideoita ja sisältöehdotuksia kehitykseen. Raadin kanssa käyty keskustelu varmisti, että kehityksessä ollaan menossa oikeaan suuntaan. Asiakasraati oli mukana suunnittelemassa OYS -palvelun pilotointia syksyllä 2012 ja raati osallistui lisäksi tämän jälkeen palvelun pilotointiin. Pilotoinnin tavoitteena oli kerätä tietoa käyttökokemuksesta sekä saada näkemyksiä palvelun kehittämistarpeista. Raatilaiset pitivät KATSO -tunnistautumisvaihtoehtoa huonona ratkaisuna, koska KATSO:n käyttö oli haasteellista. Haastetta aiheutti mm. se, että osa yrittäjistä oli luovuttanut omat KATSO-tunnukset oman tilitoimiston käyttöön, joten niiden pyytäminen takasin omaan käyttöön tuntui hankalalta. Tämän palautteen perusteella integroitiin OYS -palvelun Beta -versioon lisäksi Vetuma -tunnistusratkaisu, jonka avulla henkilö tunnistetaan sekä lisäksi toimivan yrityksen osalta tarkistetaan henkilön oikeus toimia yrityksen puolesta joko Patentti- ja rekisterihallituksen (PRH) VIRRE -palvelusta tai KATSO:sta.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	14(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

OYS -palvelun Beta-versiota pilotoitiin yhdessä viiden yritysneuvontapalveluja tarjoavan seudullisen organisaation kanssa. Beta-version pilotointiin osallistui Tampereen Ensimetri, Jyväskylän Yrityspalvelukeskus Luotsi, Porin Prizztech Oy, Kotka-Haminan Seudun kehittämiskeskus Cursor Oy sekä Forssan Seudun Kehittämiskeskus Oy. Beta-versio julkaistiin 2.5.2013. Pilotoinnin toteutus eteni vaiheittain: pilottien valinta, osallistujien perehdytys, pilotointivaiheen aikainen tuki ja jatkotoimenpiteet (katso kuva 2). Pilottiin valitut organisaatiot testasivat palvelua käytännössä yritysasiakkaidensa kanssa. Pilottoijat raportoivat kokemuksiaan palvelusta ja esittivät kehitysihioita, näitä on käytetty OYS:n kehitystyön pohjana.



Kuva 2: Oma Yritys-Suomi Beta-version pilotoinnin toteutusmalli kevät 2013

OYS -palvelulle on tehty useita käytettävyytestauksia vuosien 2013–2015 aikana. Käytettävyytestauksen tavoitteena oli esim. tutkia, onko palvelun uuden version käyttöliittymä käytettävyydeltään hyvä ja palveleeko se loppukäyttäjän tarpeita. Testaus perustui testausilanteessa annettuihin tehtäviin, jotka perustuivat asiakkaiden tarpeista johdetuista käyttötapauksista. Käyttäjän toimintaa observoimalla arvioitiin, miten hyvin palvelu vastaa tarpeisiin ja ovatko toiminnot käyttäjän kannalta loogisia ja helppokäyttöisiä. Esim. OYS:n Beta -julkaisua testattiin maaliskuussa 2013 ja lisäksi joulukuun 2013 julkaisu testattiin marraskuussa. Käytettävyytestaukseen osallistui sekä yrittäjiä että hallinnon henkilöitä. Testauksessa saatiin arvokasta tietoa esim. käyttäjien tavasta navigoida palvelussa, käyttäjien tavasta hakea tietoa ja eri toimintojen helppokäyttöisyyden asteesta. Käytettävyyttä on arvioitu myös yksittäisten työkalujen osalta, kuten Liiketoimintasunnitelmat ja Asiantuntija-osio.

Yritys-Suomen verkkopalveluiden kehittämisessä oli keväällä 2013 mukana käyttäjäkeskeisen suunnittelun ylemmän AMK-tutkinnon opiskelijoita Laurea – ammattikorkeakoulusta. Opiskelijat tarkastelivat ja arvioivat Yrityssuomi.fi- ja OYS -palveluita osana käyttäjä- ja käytettävyytestutkimusten menetelmäkurssia. Tarkasteltavia teemoja oli seitsemän ja kutakin teemaa työsti yksi 2 - 4 hengen ryhmä. Ryhmien tehtävänä oli soveltaa käyttäjäkeskeisiä menetelmiä ja kehittää palveluita yritysasiakkaiden kanssa. Työn tuloksena syntyi konkreettisia ehdotuksia ja ideoita palveluiden kehittämiseen personoinnin, etusivujen arvioinnin, löydettävyyden, kirjautumisen, mobiilikäytön arvioinnin, sosiaalisen median sekä OYS -lisäarvopalveluiden osalta. Lisäarvopalvelut ehdotukset olivat chat, usein kysytyt kysymykset (UKK) -palvelu, sopimukset, lomakkeet, yrityksen asiointitili, sähköinen ajanvaraus, laskutusohjelma ja yritystoiminnan ennakkoinnin työkalut. Lisäarvopalvelusta on toteutettu AOYS -työtilassa chat ja OYS -palvelussa UKK-palvelu. Hankkeessa on lisäksi tehty yrityksen asiointitilin esiselitys.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	15(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

EU-komissio toteutti 2015 EU:n laajuisen kansallisten yritysverkkopalveluiden arviointiprojektin, jossa Yritys-Suomi sijoittui yhdeksänneksi. Yhteensä arvioitiin 31 kansallista yritysverkkopalvelua. Yritys-Suomi -verkkopalvelun sijoitus oli EU-keskiarvon yläpuolella. Euroopan kolme parasta verkkopalvelua löytyvät Luxemburgista, Kyprokselta ja Ruotsista. Verkkopalveluita arvioitiin viidellä eri mittarilla, jotka olivat verkkopalvelun tiedon laatu ja saatavilla olevat kieliversiot, sähköiset asiointimahdollisuudet, mahdollisuus asioida sähköisesti muista EU-maista sekä käytettävyys. Lisäksi arvioitiin sitä, kuinka hyvin verkkopalvelut tarjoavat tietoa toimialakohtaisista lupamenettelyistä ja muodollisuuksista. Arvioinnin mukaan Yritys-Suomi verkkopalvelu tarjoaa Euroopan seitsemänneksi laadukkainta tietoa kattavasti kolmella eri kielellä, ja on näin huomattavasti EU-keskiarvon yläpuolella. Sähköiset asiointimahdollisuudet ovat Yritys-Suomessa hyvät, erityisesti suomalaisille käyttäjille, ja ne arvioitiin Euroopan yhdeksänneksi parhaiksi. Verkkopalveluiden arviointiprojekti liittyy palveludirektiivin toimeenpanoon. Palveludirektiivissä on säädetty ns. keskitetyistä asiointipisteistä, jotka ovat yrityksille suunnattuja verkkopalveluita.

Alatyöryhmät ja työjaostot

Hankkeen palveluiden ja työkalujen kehittämiseen on osallistunut laaja-alainen vaikuttajajoukko. Klusteriryhmän asettamispäätöksen (2010) mukaan kumpaankin palvelukokonaisuuteen voidaan esittää perustettavaksi oma alatyöryhmänsä. Klusteriryhmän tehtävänä on koordinoita alatyöryhmien ja palvelukokonaisuuksien suunnittelua yhteen. Alatyöryhmien tehtävänä on arvioida ja katselmoida hankkeen toteutusvaiheen tuotokset. Alatyöryhmät voivat muodostaa työjaostoja. Alatyöryhmien ja työjaostojen tehtävänä on valmistella esityksiä päätöksentekoa varten. Lisäksi niiden tehtävänä on informaation vaihto ja yhteistyö. Hankkeen aikana esitettiin perustettavaksi seuraavat alatyöryhmät ja työjaostot:

1. Työnantajan palvelukokonaisuuden alatyöryhmä:

- Työnantajan tietopalvelut työjaosto
- Palkka.fi yrityskäyttöliittymän esiselvityksen työjaosto
- Jakelin-palvelun työjaosto
- Työnantajarekisterin esiselvityksen työjaosto
- Rekrytointitarpeiden kartoittaminen työjaosto
- Vuosikello työjaosto
- Tilitysprosessi Palkkatuki ja Starttiraha työjaosto
- Palkkahallinnon yhteentoimivuuden työjaosto (PALY) (palkkahallinnon sanastotyö)
- Liiketoimintasuunnitelma toimivan yrityksen -työjaosto

2. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden alatyöryhmä:

- Yrityksen perustajan tietopalvelut työjaosto
- Yrityksen asiointitili työjaosto
- Liiketoimintasuunnitelman jatkokehittäminen työjaosto
- Rooli- ja valtuutuspalvelun työjaosto
- Sähköisen yritysrahoitusasioinnin ratkaisujen toteutustyöjaosto (T2:n hankkeen ohjausryhmä)
- EUGO työjaosto (Lupaviranomaisten yhteyshenkilöt KAP-sisällöntuotantoverkostoon)
- Asiantuntijahaku.fi:n ja osaamisen kehittämispalvelujen asiointipalvelujen kehitystyön työjaosto
- Seudulliset verkkopalvelut työjaosto
- Yhteinen rahoitusasiointi ja lausuntotyökalut työjaosto (RAHLA)
- Ympäristöterveydenhuollon yhteiset ilmoituslomakkeet (YLLI) työjaosto

3. Alatyöryhmien yhteiset työjaostot:

- Sähköisiä asiointipalveluja koskevan kansallisen lainsäädännön selvittäminen työjaosto
- Viestinnän työjaosto
- Asiakasraati työjaosto
- Yritysneuvojan verkkotoimistokoulutuspaketin työjaosto (AOYS)

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	16(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

- Asiakaspalvelun työtila työjaosto (AOYS)
- Osaamisen kehittämisen yritysneuvojatyöjaosto (AOYS)
- Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi -työtilan pilotointi työjaosto (AOYS)

Em. työjaostoihin jäseniä on nimitetty vuosien 2011–2015 aikana yhteensä yli 200 asiantuntijaa. Nimetyt asiantuntijat tulevat laajasti valtionhallinnosta, kuntakentästä (sis. seudulliset yrityspalveluorganisaatiot) ja yksityiseltä sektorilta kuten esim. pankit, ja vakuutusyhtiöt. Lisäksi asiakasraatityöhön on osallistunut yrityksen perustajia ja toimivia yrityksiä. Työjaostojen jäsenten nimet löytyvät asettamispäätöksistä (7 kpl). Työjaostojen jäsenet ovat lisäksi osallistuneet palvelujen ja työkalujen katselmointitilaisuuksiin, joita on järjestetty osana Yritys-Suomi – seminaareja. Kaikkien työajostojen työ päättyy 31.12.2015.

Kehittäjäyhteisö

Yritys-Suomen kehittäjäyhteisö on verkossa toimiva Yritys-Suomen asiakasraadin työskentely- ja keskustelufoorumi. Foorumin kautta saadaan käyttäjäpalautetta, jota otetaan huomioon kehittämisessä. Asiakasraadin työn painopiste on hankkeen aikana siirretty tapaamis- ja tehtäväkeskeisestä raatityöstä kehittäjäyhteisöön, koska kehittäjäyhteisö on jatkuvan kehittämisen foorumi, josta saadaan suoraan asiakaspalaute ja kehitysideat OYS -palvelun kehittämiseen. Kehittäjäyhteisö on ns. OYS -palvelun käyttäjäklubi. Osallistaminen kannustaa yhteisöä jakamaan kokemustaan ja hankkii palveluille uusia käyttäjiä.

AOYS –työtilan käyttäjälähtöinen kehittäminen

Yrityksen OYS-palvelun vastinparin Asiakaspalvelun OYS –työtilan kehittäminen käynnistyi vuonna 2013 laajemmalla tavoitetilan kirkastamisella, jonka perusteella tehtiin työtilan vaatimusmäärittäminen. Yritysneuvojat ja yritysasiiantuntijat ovat osallistuneet AOYS-työtilan kaikkiin kehittämisen vaiheisiin eli tavoitetilan kirkastamiseen, vaatimusmäärittelyyn, pilotointiin, testaukseen sekä lopuksi työtilan käyttöönoton koulutuksiin. Kaikissa vaiheissa on käyttäjien tarpeet ja kehitysehdotukset dokumentoitu. Työtilan kehitysehdotuksista on muodostunut kehityslöydökset.

Palautteet ja kyselyt

Oma Yritys-Suomi –kokonaisuuden osalta kerätään myös asiakas- ja käyttäjäpalautetta (kyselyt, palautesähköpostilaatikko). Palautekanavien kautta tulleet palautteet kerätään ja käsitellään systemaattisesti, kehitysideat toteutetaan mahdollisuuksien mukaan palvelun seuraavassa versiossa.

1.3 Tavoitteiden toteutuminen

Hankkeen tavoitteena oli tuottaa yhteen sovitettuja monikanavaisia ja helppokäyttöisiä asiointi-, neuvonta-, tieto- ja rajapintapalveluja:

- palvelut rakennetaan yhteiskäyttöisiksi Yrityssuomi.fi- verkkopalveluun
- palvelut rakennetaan asiakaslähtöisesti ja asiakkaan prosesseja noudattaen ja lisäksi prosessiin vaiheet integroidaan tarvittaviin palveluihin ja järjestelmiin
- eri palvelukanavista (verkkopalvelu, puhelinpalvelu, kasvokkain tarjottava palvelu) muodostuu yhteen toimiva ja toisiaan tukeva kokonaisuus
- sanastotyöllä varmistetaan palvelun ymmärrettävyys ja yhteentoimivuus

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	17(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Hankkeen aikana Yrityssuomi.fi –verkkopalveluun on toteutettu kirjautuneen käyttäjän OYS -palvelu ja sen vastinpari AOYS -työtila. Hankkeessa on rakennettu yrityksen perustajan ja toimivan yrityksen ml. työnantajan prosesseja noudattava OYS – palvelukokonaisuus, joka on osa Yrityssuomi.fi – verkkopalvelua. Palvelun ja em. työkalujen kehittämisen eri vaiheessa siihen on osallistunut asiakkaiden lisäksi yrityspalvelutoimijat yli hallinnon rajojen (poikkihallinnollisesti). OYS –palveluun on lisäksi muulla kuin SADe-rahoituksella rakennettu samalla konseptilla kansainvälistyvän yrityksen työkalut ja sisällöt. OYS –palvelun vastinparina toimiva AOYS –työtila on lisäksi kehitetty yhdessä yrityspalveluorganisaatioiden yritysasiiantuntijoiden kanssa. AOYS-työtila on sekä Yritys-Suomi puhelinpalvelun että seudullisten yrityspalveluorganisaatioiden (Yritys-Suomi F2F) yritysneuvojen ja – asiantuntijoiden käytössä. AOYS -työtilassa on käyttäjiä noin 925. OYS –kokonaisuus on rakennettu kaikkien käyttöön ja kokonaisuuden käyttö on sekä asiakkaille että yritysneuvoille maksutonta.

Hankkeessa on lisäksi tehty sanastotyötä, esim. liiketoimintaontologia (LIITO) –työ, osana Yrityssuomi.fi:tä sekä lisäksi palkkahallinnon sanastotyötä. Palkkahallinnon sanastotyö on kuvattu tarkemmin kohdassa 2.4.7.

Hankkeen yhtenä keskeisenä tavoitteena oli vähentää yritysten hallinnollista taakkaa. Yritykselle syntyy hallinnollista taakkaa lakisäätöiden ilmoitusvelvollisuuksien hoitamisesta. Tähän sisältyy myös se aika, joka toimijalta kuluu hänen etsiessään tietoa siitä, mitä velvoitteita esimerkiksi yrityksen perustamiseen liittyy, kenen kanssa tulee asioida ja mitä tietoa tulee toimittaa. OYS -palvelun toteuttama ”yhden luukun” – periaate vähentää tätä taakkaa mahdollistamalla kaiken juuri ko. yrityksen toimintaan liittyvän tarvittavan viranomaistiedon sekä asiointiväylien löytymisen nopeasti ja vaivattomasti. Yrityksen asiointiin käyttämään aikaan sisältyy myös viranomaispäätösten odottaminen. Hankeessa toteutettu lausuntotyökalu tehostaa viranomaisten välistä tiedonkulkua ja siten myös lyhentää käsittelyaikoja.

Hankkeen alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoitus toteuttaa Yrityssuomi.fi –verkkopalveluun yrityksen asiointitili. Yrityksen asiointitilin esiselvityksen loppuraportin valmistuttua esiselvitys laitettiin lausuntokierrokselle helmikuussa 2012. Yrityksen asiointitilin esiselvitykselle tehtiin lisäksi hankearvio (TEM). Saatujen lausuntojen sekä hankearviointin perusteella Yrityksen asiointitilin toteuttaminen nähtiin pääosin kannatettavana. Lausunnoissa esitettiin osin jo itse loppuraportissakin esille tuotuja haasteita, jotka liittyvät Yrityksen asiointitilin toteutettavuuteen ja kriittisiin menestystekijöihin. Yrityksen asiointitilin hankintamallin suhteen lausunnon antaneet pitivät osin esiselvitysraportissa ehdotettua mallia sellaisenaan kannatettavana. Kansalaisen asiointitilin toimitussopimukseen perustuvan hankintamallin osalta ehdotettiin vielä tarkempaa tarkastelua. Lisäksi lausunnoissa korostettiin rinnakkaisten ja yrityksen asiointitilin hyödynnettävyyteen liittyvien kehittämishankkeiden merkitystä. Näistä hankkeista keskeisimpänä nostettiin esiin käyttäjän tunnistamiseen ja valtuuttamiseen liittyvät palvelut.

Keväällä 2013 esiselvitystä täydennettiin asiointitilin toteutuskelpoisuuden arvioinnilla sekä tavoiteltujen hyötyjen että hallinnon kokonaisarkkitehtuurin kannalta yhteistyössä Veron, PRH:n, VIP:n ja VM:n kanssa. Arvioinnin tulosten perusteella todettiin, että toteutus edellyttää Yrityksen asiointitilin ja Kansalaisen asiointitilin yhdistämistä yhdeksi tietotekniseksi ratkaisuksi. Yhdistetyn asiointitilin toteutus edellytti keskitettyä rahoitusta kehittämisen että käytön kannalta vuosien 2014–2015 aikana. Keskitetyn rahoituksen tarve oli arvioitu 2.5 M€. Klusteriryhmän kokouksessa 28.8.2013 käytiin läpi yhdistetyn asiointitilin tilannetta, ja pöytäkirjaan merkittiin, että Yrityksen asiointitilille budjetoidut määrärahat Yrityksen palvelukokonaisuudessa eivät tule riittämään kun alkuperäistä suunnitelmaa on muutettu. Tästä syystä hankesuunnitelmaa muutettiin siten, että hankkeessa toteutettiin vain Yrityksen asiointitilin esiselvitys ja

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	18(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

asiointitilin toteutuskelpoisuuden arviointi, ja asiantilähti päätettiin esittää toteutettavaksi osana KaPA-ohjelmaa.

Yrityksen asiantilähti esiselvitys on kuvattu tarkemmin loppuraportin kohdassa 2.4.2.

SADe-ohjelman kriteerien toteutuminen hankkeessa:

SADe – ohjelman kriteeri	Arviointi 3	Kuvaus
asiakaslähtöisyys ja laatu	3	- Palvelukokonaisuudessa on toteutettu hallinnonalat ylittävä OYS – kokonaisuus asiakas- ja käyttäjälähtöisesti, jossa palvelut esitetään mm. yritysten elinkaaren mukaisella tavalla. - OYS – kokonaisuutta on mahdollista käyttää ajasta ja paikasta riippumatta (saatavuus ja löydettävyys). - Yhden luukun OYS-palvelu vähentää yritysten hallinnollista taakkaa esim. lakisääteiden viranomaisvelvoitteiden osalta (lupahakemisto) - Palvelu on helpokäyttöinen ja asiakkaille laadullinen sekä hyödyllinen; palvelun käyttäjien palautetta seurataan sekä lisäksi käyttäjiltä kysytään palautetta määräjain. - Palvelukokonaisuus lisää tasa-arvoa, koska se on kaikkien käytössä mm. sijainnista, ajasta, sukupuolesta, liikuntakyvystä riippumatta.
tuottavuuspotentiaali	3	- Hankkeen tuotoksena syntyvän OYS- palvelukokonaisuuden avulla työn tuottavuuden voidaan odottaa kasvavan ainakin seuraavilla osa-alueilla: - Asiakkaat (yritykset): Hallinnollinen taakka vähenee, kun asiantilähti esim. yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa viranomaisten kanssa tapahtuu yhdessä prosessissa sujuvasti, laadukkaasti valmisteltuna ja tehokkaasti. Lisäksi palvelut ja luvat sekä ilmoitukset esitetään asiakkaalle tarvelähtöisesti. - Asiakkaat voivat kutsua esim. yritysneuvojan omaan työtilaansa, ja neuvoja voi kommentoida sähköisesti ja tietoturvalisest asiakkaiden luonnosta jo sen valmisteluvaiheessa. - Yritysneuvonta (seudullinen ja kunnallinen): Yrityksen perustamista suunnittelevat henkilöt ja yritysasiakkaat ovat paremmin valmistautuneita, kun ovat omassa työtilassa tehneet ainakin osan asioista jo valmiiksi sähköisesti. Yritysneuvoja voi hoitaa osan yritysneuvonnasta sähköisesti, kun asiakkaat tulevat tapaamisiin valmistautuneena ja neuvonnassa voidaan keskittyä asiakkaisiin, joiden palvelutarve on monimutkaisempi ja asiantuntijuutta vaativa. - Yritysneuvojaverkostolla on AOYS -työtilassa aina ajantasainen palveluntuottajan ylläpitämä tieto saatavilla olevasta palvelutarjonnasta ja palvelukuvauksista, jolloin neuvojaverkoston koulutus- ja tiedotustarve vähenee. AOYS -työtilan hyödyntäminen mahdollistaa organisaatorajat ylittävän osaamisen kehittämisen esim. hiljaisen tiedon jakamisen (tietämyskannan avulla). Lisäksi kokonaisuus mahdollistaa verkostomaisen työskentelyn virtuaalisesti.
poikkihallinnollisuus	3	- Hankkeessa toteutetut palvelut on käytössä yli hallinnonalojen ja organisaatioiden rajoja. - o Yrityksen profiiliin perusteella muokkautuva OYS -palvelu, joka kokoaa yhden luukun periaatteella hallinnonalojen ylittävästi yrityksen perustamiseen, toimivaan yritykseen ja työnantamiseen liittyvät tietopalvelut, työkalut, yhteystiedot ja asiantilähti palvelut helposti lähestyttäväksi kokonaisuudeksi. - o OYS –palvelun vastinpari on yritysasiantuntijan ja –neuvojan Asiakaspalvelun OYS – työtilalle. AOYS-työtila mahdollistaa asiakkaiden henkilökohtaisen sähköisen palvelemisen, organisaatorajat ylittävän osaamisen kehittämisen sekä neuvontatiedon nopean ja reaaliaikaisen

1

³ Arviointiskaala: 3 = toteutuu, 2 = toteutuu osin 1 = ei toteudu

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	19(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

		löytämisen sekä verkostomaisen työskentelyn. ○ YS.fi ja seudullisten toimijoiden seutusivut ml. palvelukuvaukset ○ Lausuntotyökalu on käytössä Starttirahan käsittelyprosessiin, johon osallistuu TE-toimiston ja Finnveran lisäksi Uusyrityskeskukset. ○ YLLI sähköiset ilmoituslomakkeet tehty kuntien käyttöön.
toteutuksen kustannustehokkuus	3	- OYS -palvelu kokoaa yhden luukun periaatteella yritysasiakkaille yrityksen perustamiseen, toimivaan yritykseen ja työnantamiseen liittyvät tietopalvelut, työkalut, yhteystiedot ja asiointipalvelut helposti lähestyttäväksi kokonaisuudeksi. Palvelun käyttäjämäärät on kuvattu kohdassa 2.3. - AOYS-työtila on toteutettu siten, että se on mahdollista ottaa käyttöön kaikissa yrityspalveluorganisaatioissa (valtio- ja kuntasektori). Työtilassa on käyttäjiä syksyllä 2015 yhteensä 925 ja käyttäjät ovat yli 300 eri organisaatiosta.
käynnistyksen valmius ja – kelpoisuus	3	- OYS -palvelukokonaisuuden kehittämistyö käynnistyi heti toteutusvaiheen rahoittamispäätöksen varmistuttua. Suurimman osan työstä tekivät eri työjaostot. Kehittämistyö oli mahdollista käynnistää heti, koska OYS-palvelukokonaisuus rakennettiin olemassa olevaan palveluun Yrityssuomi.fi:hin ja samalla avoimen lähdekoodin toteutuksella (Lifrey ja Alfresco). - Hankkeen aikana tehtiin lainsäädäntöön liittyvää tarkastelua, lainsäädäntöä ei ollut tarpeen muuttaa hankkeen näkökulmasta. OYS-palvelun lähtökohtana sähköistä työpöytää käyttävä asiakas hallitsee omia tietojaan ja siirtää näitä eri viranomaisille sekä kutsuu neuvoja kommentoimaan omaa hakemus- tai ilmoitusluonnostaan.
yhteensopivuus julkishallinnon kokonaisarkkitehtuurin kanssa	2	- Hankkeen toteutuksessa on noudatettu julkisen hallinnon arkkitehtuurityössä tehtyjä arkkitehtuurilinjauksia ja -periaatteita (esim. VALTASA), esim. ratkaisu kehittää sähköistä toimintamallia, järjestelmää kehitetään toimintalähtöisesti, kehittämisessä varmistetaan yhteentoimivuus ja järjestelmä kehitetään käyttäjäystävällisemmäksi. - Palvelukokonaisuus myös tarjoaa myös yhteiseen käyttöön palveluja (=OYS-kokonaisuus) ja komponentteja (= rahoitusasioinnin yhteiskäyttöiset komponentit). - Hankkeessa on linjattu, että OYS-kokonaisuudessa käytetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia kansallisesti toteutettuja tukipalveluita sekä kokonaisuus suunnitellaan yhteentoimivaksi tulevien kansallisten ratkaisuiden kanssa. Kokonaisuudessa otetaan käyttöön tai hyödynnetään KaPA-ohjelman tuotokset kunhan ne valmistuvat (asiointitili, rooli- ja valtuutuspalvelu, tunnistamiskäyttö, palvelunäkymä, palveluväylä) - Hankkeen aikana on valmistunut lisäksi Yritys-Suomi –alustan ml. OYS arkkitehtuurikuvaus
innovatiivisuus ja luovuus	3	- AOYS-työtilan myötä yritysneuvojilla on mahdollisuus hyödyntää sähköistä työvälinettä, jossa on samassa työtilassa on nähtävissä kaikki hänelle kommentoitavaksi osoitetut käsiteltävät asiat. Asiakkaiden asiakirjojen kommentointi on myös mahdollista tehdä tietoturvallisesti ko. välineen avulla. Nämä mahdollistavat työ- ja toimintatapojen tehostamisen sekä työn systematisoitumisen. - OYS -palvelu lisäävät yrittäjyyttä harkitsevien ja yritystä perustavien osaamista yrittäjyyteen liittyvistä velvoitteista ja mahdollisuuksista sekä liiketoimintaosaamista. Palveluun kuuluvaa liiketoimintasuunnitelmatyökalua voidaan käyttää myös harjoittelu- ja opiskeluympäristönä. Työkalun käyttö lisää käyttäjien verkkopalveluiden käyttöosaamista sekä liiketoimintaosaamista. Lisäksi liiketoimintasuunnitelma työkaluna tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella ja kehittää omaa osaamistaan. EU tutkimukset: - EU:n eGovernment Benchmark – tutkimuksessa vuonna 2014 todettiin, että Suomi on edelläkävijöiden joukossa; Tutkimusraportissa on hyvinä kytäntöinä tuotu Suomesta esiin mm. Oma Yritys-Suomi -palvelu. - EU-komissio toteutti 2015 EU:n laajuisen kansallisten yritysverkkopalveluiden arviointiprojektin, jossa Yritys-Suomi sijoittui yhdeksänneksi. Arvioinnin mukaan Yritys-Suomi verkkopalvelu tarjoaa Euroopan seitsemänneksi laadukkainta tietoa kattavasti

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	20(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

		kolmella eri kielellä, ja on näin huomattavasti EU-keskiarvon yläpuolella. Sähköiset asiointimahdollisuudet ovat Oma Yritys-Suomessa hyvät, erityisesti suomalaisille käyttäjille, ja ne arvioitiin Euroopan yhdeksänneksi parhaiksi.
--	--	---

1.4 Haasteet

Hankkeen esiselvitysvaiheessa vuonna 2010 ei vielä pystytty ennakoimaan tulossa olevan kansallisen digitaalisen infrastruktuurin rakentamisen edellyttämiä merkittäviä muutoksia hankkeeseen. Tällaisia muutoksia olivat esim. Kansallinen palveluarkkitehtuuri -ohjelman (KaPA) käynnistyminen ja siitä aiheutuvat muutostarpeet Yrityksen palvelukokonaisuuteen. KaPA:an sisältyy useita Yrityksen palvelukokonaisuudessa esiselvitettyjä hankkeita, kuten esim. Rooli- ja valtuutuspalvelu, Yrityksen asiointitili ja työnantajarekisteri (Kansallinen tulorekisteri). KaPA -ohjelmaan sisältyy palveluväylän, tunnistusratkaisun ja rooli- ja valtuutuspalvelun ohella kansalaisten, yritysten ja viranomaisten tarvitsemat yhteiset palvelunäkymät. Palvelunäkymät –hankkeessa viedään eteenpäin SADe-ohjelmassa toteutettuja esiselvityksiä, ja Oma Yritys-Suomi (OYS) –palvelu muodostaa jatkossa kirjautuneen käyttäjän koostenäkymän yrityksen osalta.

Hankkeen aikana kustannukset ovat lisäksi lisääntyneet aikataulu- ja toimintaympäristömuutosten sekä OYS – palvelun toimintavarmuuden varmistamisen johdosta. Vuonna 2010 tehdyissä kustannushyötylaskelmissa em. aikataulumuutoksia ja kustannuksia ei pystytty etukäteen arvioimaan. Hankkeen aikataulun jatkaminen kahdella vuodella vuoden 2015 loppuun on lisännyt henkilötöypäiväkustannuksia (projektihenkilöstön sekä konsulttityön) noin 1 000 000 €:lla. Toisaalta aikataulumuutokset mahdollistivat OYS – palvelukokonaisuuden toteuttamisen, alkuperäisen aikataulun mukaan hankkeessa olisi ehditty vain toteuttaa yrityksille OYS -palvelu, Asiakaspalvelun OYS -työtila ja Verkostotyökalu olisi jäänyt toteuttamatta. Myös yrityksen OYS –palvelun toimintavarmuuden parantaminen on aiheuttanut lisäkustannuksia hankkeelle; vuonna 2014 nämä kustannukset olivat yhteensä noin 250 000 €. Toimintavarmuuden parantaminen on mahdollistanut mm. OYS –palvelun tietoturvan edellyttämät vaatimukset. Hankkeen suunnitteluvaiheessa 2010 ei pystytty arvioimaan myöskään valtiohallinnossa tapahtuvia merkittäviä toimintaympäristömuutoksia, joista aiheutuu päällekkäisiä ylläpito- yms. kustannuksia, siirtokustannuksia sekä viivästymisiä kehitystyön aikatauluihin ja tästä johtuen lisäkustannuksia. Myös olemassa olevien palveluiden kehittäminen vastaanottavien palvelutoimittajien vaatimuksia vastaavaksi vie aikaa ja aiheuttaa kustannuksia. Yritys-Suomi –verkkopalvelun ml. OYS – palvelukokonaisuuden palvelinympäristön siirto Tieto Oyj:lle (Valtori) aiheuttaa hankkeelle kustannuksia. Palvelinympäristön siirto on suunniteltu syksyille 2015.

Lyhyellä aikajänteellä toimintojen keskittämiset eivät laske kustannuksia vaan nostavat niitä. Myös palvelukokonaisuudessa noudatettu yhteiskäyttöisyysperiaate on venyttänyt aikatauluja sekä lisännyt kustannuksia esimerkkinä Yhteisen julkaisualustan (YJA-alustan) aikataulut ja kustannukset. Räätelöityjen ja dedikoitujen ratkaisujen toteuttaminen on usein nopeampaa ja kustannustehokkaampaa kuin yleisiin ja monistettaviin ratkaisuihin perustuvat toteutukset. Yhteiskäyttöisyys ja monistettavuus jäävät helposti hyödyntämättä, jolloin investointi on tehty käyttöön nähden liiankin laadukkaasti. Yhteiskäyttöisyys nostaa kustannuksia lyhyellä aikajänteellä ja säästöt realisoituvat vasta pidemmällä aikajänteellä, kun yhteiskäytön laajuus kasvaa. Varjopuolena on helposti myös se, että myös ratkaisun hallintakustannukset kasvavat. Lisäksi asiakas- ja käyttäjänäkökulmien huomioiminen osana palvelujen ja työkalujen kehittämistä vie aikaa.

Hankkeen alkuvaiheessa käynnistymiseen vaikutti projektihenkilöstön rekrytoinnin ja ostopalveluiden kilpailuttamiset. Hankkeen HTV:n käyttöä on tarkasteltu tarkemmalla tasolla loppuraportin kohdassa 4 Kehittämisen resurssit.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	21(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

1.5 Keskeiset onnistumiset ja hyvät käytännöt

Keskeisenä onnistumisena hankkeessa voi mainita asiakas- ja käyttäjälähtöinen palvelujen ja työkalujen kehittäminen. Esimerkkinä tästä on mainittava erityisesti OYS – palvelukokonaisuus ja tähän liittyvä uusi käyttöönotto-konsepti. Hankkeessa on toteutettu aivan uusi palvelukokonaisuus sekä asiakkaille, yrityksille että asiakaspalvelijoille, yritysneuvojille. Kokonaisuus mahdollistaa asiakkaan sähköisen palvelemisen sekä lisäksi AOYS mahdollistaa organisaatorajat ylittävän tiedon ja toimintamallien jakamisen sekä verkostomaisen työskentelyn. Hankkeen aikana on lisäksi poikkihallinnollinen sidosryhmäyhteistyö lisääntynyt ja syventynyt. Hankkeessa syntyneitä tuotoksia kuten Rooli- ja valtuutuspalvelun esiselvitys- ja määrittäminen, yrityksen asiointitilin esiselvitys ja työnantajarekisterin esiselvitys hyödynnetään Kansallisessa palveluarkkitehtuuri ohjelmassa (KaPA). Oma Yritys-Suomi – palvelu muodostaa jatkossa yrityksen palvelunäkymän kirjautuneen käyttäjän koosteenäkymän. KaPA-ohjelmassa hyödynnetään lisäksi YS.fi seudullisten sivustojen käyttöönotto-konseptia kun Palvelutietovarannon käyttöönotto-konseptia suunnitellaan.

Onnistumisena voidaan myös mainita palveluiden ja työkalujen käyttäjämäärätavoitteiden ylittyminen. Oma Yritys-Suomi –palvelun käyttäjämäärätavoitteet ovat palvelun toisena käyttövuotena ylittyneet reilulla 5000 käyttäjällä. Lisäksi lausuntotyökalun käyttäjämäärätavoitteet toteutuivat jo työkalun pilotointivaiheessa, työkalun käyttäjiä oli keuhällä 2015 yli 280 käyttäjää (lausunnon tilaajia ja lausunnon antajia).

Hyvät käytännöt

- Asiakas- ja käyttäjälähtöinen palvelujen ja työkalujen kehittäminen;
 - Yritysassiakasraati ja käyttäjäyhteisö ovat osallisina ja mukana kehittämässä palveluja.
 - Lisäksi palvelujen ja työkalujen kehittämiseen on osallistunut laaja-alainen sidosryhmäverkosto (useat työjaostot). Nimetyt asiantuntijat ovat tulleet laajasti valtiohallinnosta sekä kuntakentästä.
- Sidosryhmäyhteistyön toimintamallit ovat rakentuneet
- Yhden luukun OYS – kokonaisuus on rakentunut
 - OYS -kokonaisuus mahdollistaa sähköisen asiakaspalvelun ja AOYS -työtilan hyödyntäminen mahdollistaa organisaatorajat ylittävän osaamisen kehittämisen esim. hiljaisen tiedon jakamisen (tietämyskannan avulla). Lisäksi kokonaisuus mahdollistaa verkostomaisen työskentelyn virtuaalisesti.
 - AOYS – työtilan käyttöönotto-koulutusten konsepti, muutoksen läpivientiä varten rakennettiin kouluttaja-kouluttaja –konsepti sekä laaja koulutusmateriaali
 - Aluerajat ylittävä yhteistyö, osaamisen jakaminen sekä koulutusten kautta syntyvä sitoutuminen yhteiseen työkaluun
- YS.fi organisaatorajat ylittävien seudullisten sivustojen rakentuminen ja käyttöönotto, 69 seudullista sivustoa on julkaistu hankkeen aikana
 - seutusivustojen käyttöönotto-konsepti, konseptia hyödynnetään jatkossa Palvelutietovarannon käyttöönotossa
- Rahoitusasioinnin yhteiskäyttöiset komponentit
- OYS markkinointi- ja viestintäkampanjan aikana vuonna 2014 kampanjakasvoina toimivat kolme yrityksen perustajaa. Kampanjassa syntynyttä materiaalia kuten videot, kuvat on mahdollista hyödyntää myös muissa viestintä- ja koulutustoimenpiteissä

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	22(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

2 Tulokset

2.1 Toteutetut palvelut

Tulokset kohdassa on lyhyt kuvaus hankkeessa toteutetuista palveluista ja työkaluista.

2.1.1 Oma Yritys-Suomi – palvelu

Oma Yritys-Suomi (OYS) -palvelu kokoaa kattavasti julkiset tai julkisrahoitteiset yrityspalvelut yhteen osoitteeseen, jolloin keskeiset viranomaisasiointit voivat tapahtua ”yhdellä luukulla”. OYS on kirjautuneen käyttäjän palvelu Yrityssuomi.fi – verkkopalvelun yhteydessä. Palvelu on sähköinen työtila yrityksille, yrityksen perustajille ja yrittäjyyttä harkitseville. Palvelun työtilan sisältö ja työkalut muokkautuvat käyttäjän tarpeiden mukaan (kiinnostuksen kohteet, toimiala ja paikkakunta). Palvelussa voi helposti ja joustavasti hoitaa monia yrityksen perustamiseen ja yritystoimintaan liittyviä asioita. Palvelusta löytyy erillinen tutustumisversio (Demo). Palvelu on toteutettu suomen-, ruotsin- ja englanninkielisinä.

OYS -palvelun asiakas- ja käyttäjäkehittämisen vaiheet:

- Esiselvitys (yritysassiakasraati ja työjaostojen jäsenet osallistuivat)
- Tekninen toteutus
- Pilotoinnin suunnittelu ja pilotointi (yritysassiakasraati osallistui joulukuussa 2013)
- Palvelun Beta –versio julkaisu 2.5.2013
 - pilotointi viidessä seudullisessa yrityspalveluorganisaatiossa yhdessä yrityksen perustajien kanssa touko-kesäkuussa 2013 (katso kohta 1.2 Hankkeen eteneminen)
- Palvelun Demo – version julkaisu 18.6.2013
- Jatkokehittäminen uudet versiot:
 - Vuonna 2013 kolme yhteensä versiota: 2.5, 18.6 ja 10.12
 - Vuonna 2014 neljä versiota: 28.1, 7.5, 3.6 ja 20.10
 - Vuonna 2015 neljä versiota: 27.1, 1.4, 16.6, 1.9 sekä 13.10

Yrityksen OYS – palvelun työkalut ja toiminnallisuudet on kuvattu seuraavassa taulukossa:

Ominaisuus	Yrityksen perustajan palvelussa	Toimivan yrityksen palvelussa
Työtilat ja työtilan luominen	Omat tiedot (henkilön ja yrityksen perustamiseen liittyvät)	Omat tiedot (henkilön ja yritykseen liittyvät)
Työtilan profilointi	paikkakunnan, toimialan ja kiinnostuksen kohteen mukaan	paikkakunnan, toimialan ja kiinnostuksen kohteen mukaan
Työtilan käyttäjähallinta - integraatio Vetuma, Virre ja Katso (5/13)	1) kutsu käyttäjä (julkaistu 5/13) 2) kutsu neuvoja (julkaistu 1/15)	1) kutsu käyttäjä (julkaistu 5/13). 2) kutsu neuvoja (julkaistu 6/15)
Palveluhakemisto	Yrityksen perustamisen tietosisällöt, profiilin mukaiset palvelukuvaukset ja tietokokonaisuudet	Toimivan Yrityksen tietosisällöt, profiilin mukaiset palvelukuvaukset ja tietokokonaisuudet
Elinkaaripalvelut (OYS -palvelussa nimeltä kokonaisuudet)	1) Suunnitteluvaihe 2) Yrityksen perustaminen 3) Kansainvälistyminen (toteutettu ESR-määrärahalla)	1) Kehittyminen 2) Työntaminen 3) Kansainvälistyminen (toteutettu ESR-määrärahalla)
Muut tietosisällöt	- tietoa yritysmuodoista - tietoa yrityksen perustamisen rahoituksesta - mikä on liiketoiminnan suunnittelu - mitä yrityksen perustamiseksi tarvitsee tehdä	- miten voin kehittää liiketoimintaa? - työntekijän palkkaaminen - työnantajan vastuut ja velvollisuudet Lisäksi kansainvälistymisen sisällöt (linkit) - Mikä on kansainvälistymisen suunnittelu? - Tutustu Team Finlandiin

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	23(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

	- Yrityksen perustamisen lomakkeet - Pakolliset tehtävät - Vakuutukset Lisäksi kansainvälistymisen sisällöt (linkit) - Mikä on kansainvälistymisen suunnittelu? - Tutustu Team Finlandiin - Verkostoidu Enterprise Europe Networkin kautta - Sinun Eurooppasi Yrittäjänä EU:ssa	- Verkostoidu Enterprise Europe Networkin kautta - Sinun Eurooppasi Yrittäjänä EU:ssa
Lupahakemisto (profiilin mukaiset luvat)	toimialan mukaiset lupakuvaukset ml. ilmoitusvelvoitteet	toimialan mukaiset lupakuvaukset ml. ilmoitusvelvoitteet
Dokumenttien hallinta	Omat dokumentit (julkaistu 5/13) ja neuvojan kanssa (julkaistu 1/15) jaettavat dokumentit ➔ dokumenttien kommentointi (julkaistu 1/15)	Omat dokumentit (julkaistu 5/13) ja neuvojan kanssa (julkaistu 6/15) jaettavat dokumentit ➔ dokumenttien kommentointi (julkaistu 6/15)
Työkalu; liiketoimintasuunnitelma (LTS)	Aloittavan yrityksen LTS; 1. yrityksen perustajat ja osaaminen 2. suunnitelma 3. laskelmat 4. kommentointitoiminnallisuus a) kutsumenettely (julkaistu 5/13) b) neuvojan kutsuminen ja työtilan jakaminen (julkaistu 1/15) 5. Aloittavan yrityksen rahoitukset (linkit Starttiraha, Finnveran lainat ja MMM yrityksen perustamistuki)	Toimivan Yrityksen LTS: 1. suunnitelma 2. laskelmat 3. kommentointitoiminnallisuus a) kutsumenettely (julkaistu 5/13) b) neuvojan kutsuminen ja työtilan jakaminen (julkaistu 6/15)
Työkalu; kansainvälistymis-suunnitelma (erillisellä ESR -määrärahalla toteutettu)	KV -suunnitelma 1. suunnitelma 2. laskelmat 3. kommentointitoiminnallisuus a) kutsumenettely b) neuvojan kutsuminen ja työtilan jakaminen	KV -suunnitelma 1. suunnitelma 2. laskelmat 3. kommentointitoiminnallisuus a) kutsumenettely b) neuvojan kutsuminen ja työtilan jakaminen
Työkalut; Testit	Yrittäjätesti (julkaistu 5/13)	
	Kansainvälistymistesti (erillisellä ESR -määrärahalla toteutettu)	Kansainvälistymistesti (erillisellä ESR -määrärahalla toteutettu)
		Yrityksen kehittämiskartoitustyökalu (ns. tunnustelutyökalu)
Tehtävät	Tehtävät; 1) Omat tehtävät 2) neuvojan antamat tehtävät. (julkaistu 1/15) <i>Työkalu sisältää myös omat herätteet toiminnallisuuden (sähköpostimuistutukset)</i>	Tehtävät; 1) Omat tehtävät 2) neuvojan antamat tehtävät. (julkaistu 6/15) 3) Velvoitteiden vuosikello <i>Työkalu sisältää myös omat herätteet toiminnallisuuden (sähköpostimuistutukset)</i>
Toimialatieto (integraatio ToimialaOnline)	Toimialatieto paikkakuntakohtainen ja valtakunnallinen	Toimialatieto paikkakuntakohtainen ja valtakunnallinen
Tilastotietoa (Tilastokeskuksen avoimen datan hyödyntäminen)	Tilastotietoa postinumeroalueittain yrityksen perustamisen tueksi (julkaisu 6/15)	Tilastotietoa postinumeroalueittain toimivan yrityksen tueksi (julkaisu 6/15)
Hakutoiminnallisuudet	- julkiset yrityspalvelut - luvat, ilmoitukset sekä rekisteröintejä ja velvoitteita - Yksityiset asiantuntijat	- julkiset yrityspalvelut - luvat, ilmoitukset sekä rekisteröintejä ja velvoitteita - Yksityiset asiantuntijat
Tapahtumavirta	tapahtumia voi hakea ajankohdan ja tapahtumatyyppin mukaan (julkaistu 1/15)	tapahtumia voi hakea ajankohdan ja tapahtumatyyppin mukaan (julkaistu 6/15)
Viestit -toiminnallisuus	Viestit asiakkaan ja neuvojan välillä (julkaistu 1/15)	Viestit asiakkaan ja neuvojan välillä (julkaistu 6/15)
Linkit	käyttäjän omat linkit (julkaistu 9/15)	käyttäjän omat linkit (julkaistu 9/15)
Yksityiset asiantuntijat	profiilin luominen, muokkaaminen ja	profiilin luominen, muokkaaminen ja julkaisu

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	24(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

	julkaisu	
Ajankohtaista	- Uutisvirta (julkaistu 9/15) - Oma Yritys-Suomi tiedottaa - Ajankohtaista - Yritys-Suomi palvelee a) verkossa puhelimessa ja kasvokkain b) usein kysytyt kysymykset c) video-ohjeet	- Uutisvirta (julkaistu 9/15) - Oma Yritys-Suomi tiedottaa - Ajankohtaista - Yritys-Suomi palvelee a) verkossa puhelimessa ja kasvokkain b) usein kysytyt kysymykset c) video-ohjeet
Verkostot (yhteisöllisyys) julkaistu 10/5	omat verkostot, luo verkosto, selaa verkostoja ja verkostojen työlistä	omat verkostot, luo verkosto, selaa verkostoja ja verkostojen työlistä
Palautekanava	support@yrityssuomi.zendesk.com yrityssuomi@palaute.fi	support@yrityssuomi.zendesk.com yrityssuomi@palaute.fi

Taulukko 1: OYS – palvelun sisältö

2.1.2 Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi – työtila

Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi -työtila (AOYS) on yrityksen OYS -palvelun vastinpari ja tarkoitettu julkisia yrityspalveluita tarjoaville yritysneuvojille ja -asiantuntijoille. Työtila mahdollistaa asiakkaiden sähköisen palvelemisen, organisaatorajat ylittävän osaamisen kehittämisen sekä neuvontatiedon nopean ja reaaliaikaisen löytämisen sekä verkostomaisen työskentelyn. AOYS -työtila koostuu neuvontaa tukevista toiminnallisuuksista, joita ovat mm. liiketoimintasuunnitelman ja kansainvälistymissuunnitelman kommentointi, erilaisten dokumenttien vieminen sähköisesti asiakkaan työtilaan ja niiden kommentointi, sekä neuvojan tietämuskanta, neuvontapalvelutiedot ja neuvojahaku. Lisäksi työtilaan kootaan asiantuntijan työssään tarvitsemia työkaluja, esimerkiksi rahoituslausuntotyökalu, ToimialaOnline ja Oppimisympäristö.

Palvelussa on löydettävissä kolme erilaista ulottuvuutta:

1. sähköinen asiakaspalvelu: yritysneuvojat voivat ohjata asiakkaita sähköiseen asiakaspalveluun. Asiakkaan OYS -työtila tulee paremmin neuvojen hyödynnettäväksi neuvontatyössä. Neuvojat pystyvät tietoturvalisäisesti ja nopeasti siirtämään tietoa kahden työtilan välillä asiakkaiden käyttöön
2. hiljaisen tiedon jakaminen mahdollistuu neuvojen kesken tietämuskannan kautta, organisaatorajat ylittävästi ja
3. neuvojat voivat hyödyntää kattavaa neuvontapalvelut -kokonaisuutta itse neuvontatilanteessa.

Neuvojat voivat työtilassaan myös etsiä toisia neuvoja ja keskustella toisten neuvojen kanssa sähköisesti. Myös lyhyiden viestien lähettäminen neuvojen kesken sekä omien asiakkaiden kanssa on mahdollista. Työkalusta löytyy myös chat-pikaviestinnän mahdollistajana.

Projekti alkoi vuonna 2012. Projektin läpivienti toteutettiin kolmessa vaiheessa: tavoitetilan kirkastaminen (2012-2013), vaatimusmäärittely (2013) ja käyttöönotto (2014-2015). Lisäksi projektissa tuettiin muutoksen läpivientiä laaja-alaisilla käyttöönottokoulutuksilla, markkinointitoimenpiteillä sekä viestinnällä.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	25(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Mukana iso joukko toimijoita



Kuva 3: AOYS – kehittämisessä mukana olleet organisaatiot

AOYS -työtila sisältää myös markkinatietokokonaisuuden, jonka tarkoitus on kerätä verkosta vaikeasti löydettävää tilastotietoa, suhdannekatsauksia ja suhdanne-ennusteita helpommin ja nopeammin löydettävälle. Työtilasta on löydettävissä myös muistilistat asiakas kohtaamisiin, jotka ovat tarkoitettu neuvontatilanteiden tueksi, jotta neuvoja muistaa käydä läpi asiakkaan kanssa mahdollisimman laaja-alaisesti oikeat asiat. Toiminnallisuus tukee eniten uusia ja vain vähän aikaa neuvontatyössä olleita asiantuntijoita, mutta sille nähtiin tarvetta määrittelyvaiheessa. Palvelusta on myös löydettävissä uutisvirta, joka kokoaa yhteen monista eri lähteistä tulevia ajankohtaisia valtakunnallisia uutisia päivittäin muuttuvien teemojen. Uutiset on koottu kuuteen eri kokonaisuuteen perustuen hakusanoihin ja termeihin ja lukija voi itse päättää, mitä kokonaisuutta kerralla haluaa selailla. Vanhat uutiset tallentuvat myös arkistoon myöhempää käyttöä varten.

OYS -kokonaisuuteen sisältyy valmistelun / käsittelyn toiminnallisuuksia kuten esim. asiakkaan liiketoimintasuunnitelman ja asiakirjojen kommentointi.

2.1.3 Yhteisöllisyys-konsepti

Oma Yritys-Suomi – kokonaisuuden Verkosto (yhteisöllisyys) -työkalun tarkoituksena on luoda kokonaisuus, joka mahdollistaa verkostoitumisen ja verkostoissa toimimisen laaja-alaisiin asiakas- ja viranomaistarpeisiin liittyen. Työkalun kohderyhmänä ovat yrityksen perustajat, jo toimivat yritykset, asiantuntijapalveluja etsivät ja tarjoavat yritykset sekä yrityspalveluita tarjoavat yritysneuvojat ja muut asiakasrajapinnassa yrittäjille suunnattua neuvontaa tarjoavat toimijat. Yritysneuvonnalla tarkoitetaan myös toimijoiden syvällistä asiantuntijaneuvontaa. Lisäksi työkalu on tarkoitettu kolmannen sektorin toimijoille kuten oppilaitoksille ja järjestöille, joiden keskeiset tehtävät liittyvät yritystoimintaan.

Työkalu mahdollistaa verkostoissa toimimisen ja korvaa osaltaan sähköpostiviestintää, jossa tieto leviää hajanaisesti ja joka on tietoturvatonta. Verkostotyökalu hyödyntää avoimen lähdekoodin Social Office -työkalua, joka on osa Liferay -julkaisualustaa. Työkalu on otettu käyttöön osana OYS -kokonaisuutta lokakuussa 2015. Työkalun teknisen toteutuksen haasteena, on ollut Social Office 2, jonka koodin muokkaaminen on vienyt suunniteltua kauemmin aikaa. Tämä on luonut esim. haasteita työkalun käyttäjäystävällisyyden parantamiseen toivotulle tasolle. OYS -verkostotyökalu on herättänyt suurta kiinnostusta, koska se on käyttäjille maksuton, tietoturallinen ja helppo ottaa käyttöön koska vain. Työkalun piloteissa on todettu, että sähköpostitulvan väheneminen ja tiedon kerääminen yhteen paikkaan tehostaa työskentelyä ja aikaa jää enemmän itse asialle. Toimintaprosessien muutos vaikuttaa merkittäväällä tavalla verkoston työskentelyyn ja tiedon saatavuuteen ja ajankohtaisuuteen. Työkalussa on mahdollista perustaa verkosto, kutsua ja etsiä jäseniä, jakaa ja muokata dokumentteja, keskustella, chatata, ja ylläpitää ryhmän yhteistä kalenteria.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	26(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

OYS- kokonaisuuden kehittämisen yhteydessä oli suunniteltu pilotoitavan SADe-ohjelman Etäpalvelut-hankkeen videoneuvottelua yritysneuvonnassa. Pilotointia ei ole koskaan kuitenkaan päästy aloittamaan, koska Valtorin ja Haltikin tekninen tuki ei ole saanut Videoneuvottelujärjestelmää toimimaan TEM:n verkossa (kouluttajan koneessa). Videoneuvottelujärjestelmää on yritetty testata TEM:ssä ja KEHA -keskuksessa useaan otteeseen, mutta ongelmat ovat jääneet ratkaisematta kerta toisensa jälkeen. Ruudun jakaminen ei ole toiminut koko testauksen aikana, ja koska tämä toiminnallisuus on ollut kaikista oleellisista virtuaalineuvonnassa, ei ole hankkeessa nähty järkeväksi pilotoida virtuaalista neuvontaa puutteellisella järjestelmällä. Parhaillaan Etäpalvelut-hanke (VM) tutkii Vyvin LYNC-järjestelmän käyttöönottoa, mutta palvelu toimii vain TEM-konsernin toimijoilla, joilla on pääsy Vyvi-verkkoon. Kaikki seudulliset toimijat jäävät tästä ryhmästä kuitenkin pois, eli järjestelmä ei tue organisaatorajat ylittävää toimintamallia. AOYS-työtilaan ja Verkostotyökaluun ei toteuteta hankkeen aikana virtuaalikokoustoiminnallisuuksia em. syistä.

2.1.4 Tietopalvelut ja Yrityssuomi.fi seudulliset sivut

Yrityksen perustamisen ja työnantamisen palvelukuvausten tekeminen käynnistettiin vuonna 2011. Työ tehtiin yhteistyössä Yrityssuomi.fi:n verkkotoimituksen kanssa. Yrityksen perustamisen tietopalvelujen osalta kuvattiin määrämuotoisella tavalla (tuotekortti/palvelukortti) harkitseminen, yrityksen perustamisen ja käynnistymisen vaiheen palvelut sekä lisäksi kuvattiin alueellisten seudullisten toimijoiden palvelut. Vastaavalla tavalla kuvattiin työnantamisen tietopalvelut, palvelut kuvattiin henkilöstöresurssien suunnittelun, rekrytoinnin ml. ulkomaalaisen rekrytoinnin, työsuhteen, työnantajan vastuut ja velvoitteet sekä työelämän laadun osalta. Ulkomaalaisten työntekijöiden palkkaamisen osio on toteutettu Yrityssuomi.fi –verkkopalveluun, se on kattava ja ajantasainen verkossa toimiva tietopalvelukokonaisuus ulkomaalaisen työntekijän rekrytointiin liittyvistä erityispiirteistä. Osaprojekti toteutettiin yhteistyössä MATTO-hankkeen⁴ kanssa. Yrityssuomi.fi:ssä on vuonna 2015 palvelukuvauksia yhteensä 1200, lupakuvauksia 130, sisältösivuja 650 kpl ja seudullisia sivuja yhteensä 69 kpl.

Yrityssuomi.fi:n seutusivustolla tarkoitetaan seudullisten yrityspalvelutoimijoiden⁵ Yrityssuomi.fi-verkkopalvelussa olevia seutusivuja. Hankerahoituksella on tuettu Yrityssuomi.fi:n seudullisten sivujen käyttöönottoa eli sivujen tietosisältöjen laadintaa. Seutusivua rakentamassa olevat tahot ovat pääsääntöisesti samat kuin seudullisen yhteistyösopimuksen yrityspalveluiden tuottamisesta allekirjoittaneet organisaatiot. Seudulliset sivustot ovat ns. ”seudun omat kansalliset etusivut”, joihin seudullisten yrityspalveluiden toimijat voivat tuottaa oman sisältönsä. Hankkeen aikana seudullisia sivuja on julkaistu Yrityssuomi.fi:ssä yhteensä 69 kpl. Yrityssuomi.fi seutusivustot projektiin on osallistunut seudullisten toimijoiden lisäksi palvelukokonaisuuden hankepäällikkö, Yrityssuomi.fi:n verkkopäätoimittaja, Sekes⁶, Kuntaliitto ja ulkopuolinen toimittaja.

Seudullisten näkymien luominen Yrityssuomi.fi -sivuille projekti käynnistyi syksyllä 2011 ja se päättyi keväällä 2014. Projektin tavoitteena oli:

- Luoda ymmärrys Yrityssuomi.fi:n mahdollisuuksista osana seudun yrityspalveluiden monikanavaista palveluketjua
- Tukea yhtenäisen ja houkuttelevan seutunäkymän luomisessa ja asiakaslähtöisten palvelukuvausten laatimisessa
- Edistää seudun toimijoiden saumatonta yhteistyötä osana Yritys-Suomi -palveluverkostoa

1

⁴ MATTO-tukirakenne koordinoi työvoiman maahanmuuton ESR-kehittämisohjelmaa, jonka tavoitteena on palveluiden ja prosessien kehittäminen sekä toimijoiden tiedon ja osaamisen lisääminen liittyen ulkomaisen työvoiman rekrytointiin. Hankkeen toiminta päättyi 31.12.2014.

⁵ Seudulliset toimijat = Keskeisiä toimijoita ovat kuntien seudulliset kehittämisyritykset ja muut kehittämisorganisaatiot, ELY-keskukset, TE-toimistot, Finnvera, Uusyrityskeskukset ja ProAgria Keskukset. Muita palveluntuottajia ovat teknologiakeskukset, verotoimistot, yrityshautomot, oppilaitokset ja mm. alueelliset yrittäjäjärjestöt.

⁶ Sekes = Seudulliset Kehittämisyritykset SEKES ry: Seudullisella kehittämisorganisaatiolla on merkittävä elinkeinopolitiikan koordinaattorin ja toimeenpanijan rooli. Kehittämisyritykset vastaa kuntien elinkeinopolitiikan toteuttamisesta.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	27(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

- Tunnistaa seudun merkittävimmät projektit ja tukea niiden kuvausta Yrityssuomi.fi:hin
- Vastuuttaa ja aikatauluttaa palvelukuvausten luominen kullakin seudulla yhdessä seudun päävastuuhenkilön kanssa
- Parantaa yritysten ja yrittäjien palvelua ja edistää yrittäjyyttä ja työllisyyttä selkeän palvelutarjonnan ja viestinnän avulla

Seudullisten näkymien käyttöönottokonseptin sisältö:

- Valmistelutyöpajat; työpajoihin kutsuttiin useamman seudun edustajat, joille viestittiin seutusivustojen luomisesta ja käynnistettiin prosessi yksittäisten seutusivujen luomiseksi
- Kick-off tilaisuudet; tilaisuudet järjestettiin valmistelutyöpajojen jälkeen ja niissä käynnistettiin yksittäisen seutusivuston sisällön luominen
- Asiantuntijatuki seuduille; asiantuntijatukea tarjottiin kick-offin jälkeen palveluiden sekä seutusivustokokonaisuuden muiden materiaalien luomisessa.

Projektin johtopäätökset keväällä 2014

Seutusopimuksen laatineet seudut on saatu projektin aikana kattavasti ja valtakunnallisesti Yrityssuomi.fi:hin.

Suosituksia seutusivustojen käyttöasteen ja hyödyntämisen parantamiseksi ovat seuraavat;

- o Seutujen ymmärrystä palvelusta tulee kehittää (mm. sivuilla navigointi)
- o Yrityspalvelijoiden tulee ottaa Yritys-Suomi osaksi asiakaspalveluprosessia
- o Myös seutujen osalta sähköisiä palveluita tulee saada käyttöön

Seutusivujen sisältöä hyödynnetään myös asiakkaan OYS – palvelussa sekä AOYS –työtilassa.

Alla olevaan kuvassa Yritys-Suomi seutusivustojen tilanne maaliskuussa 2014.



Kuva 4: YS.fi seutusivustot tilanne 3/2014

2.1.5 Lausuntotyökalu

Hankkeessa toteutettu lausuntotyökalu on tietoturvallinen työkalu, jolla voidaan välittää tietoa turvallisesti lausuntomenettelyä edellyttävissä julkishallinnon vastaavissa viranomaisprosesseissa. Lausuntotyökalu on

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	28(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

selainpohjainen sovellus, jonka toteutus pohjautuu KEHA –keskuksen (ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus) sähköisen asiointialustan ja asianhallintajärjestelmän ratkaisuihin. Toteutus perustuu avoimiin rajapintamäärittelyihin ja sanomavälitys- ja rakennestandardeihin. Oikeusministeriön Osallistumisympäristö -palvelukokonaisuudessa on toteutettu samanniminen palvelu lausuntopalvelu.fi – palvelu, tämä ei ole kuitenkaan samantyyppinen kuin mitä Yrityksen palvelukokonaisuudessa on toteutettu. Oikeusministeriön palvelussa kaikki julkishallinnon organisaatiot voivat pyytää lausuntoja määrätystä asiasta ja lausuntoja saa antaa kaikki organisaatiot ja kansalaiset. Yrityksen palvelukokonaisuudessa toteutettua lausuntotyökalua käytetään sisäisessä viranomaisprosessissa ja tähän liittyvä lausunnot eivät ole julkisia.

Lausuntotyökalua pilotoitiin ja sen avulla sähköistettiin TE-toimistojen starttiraha- ja Finnveran rahoitushakemuskäsittelyyn sisältyvän liiketoimintasuunnitelman lausuntoprosessi. Lausuntotyökalu on järjestelmä, jonka tehtävänä on:

- välittää lausuntotilauksia ja lausuntojen täydennyspyyntöjä tilaajilta erilaisille lausunnonantajatahoille
- välittää valmiita lausuntoja ja lausuntojen täydennyksiä lausunnonantajatahoilta tilaajalle
- toimia lausuntotilauksien ja lausuntojen välivarastona
- tarjota mahdollisuus lausuntotietojen tuomiseen erikseen määritellyistä ulkopuolisista järjestelmistä
- tarjota vähimmäistoiminnallisuus lausunnon muokkaamiseen lausuntoprosessin aikana.

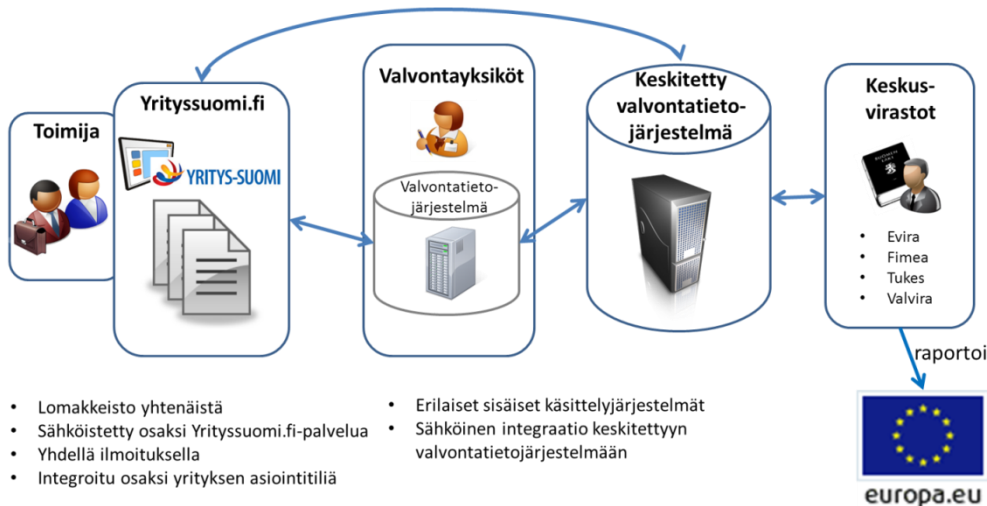
TE-toimistojen ja lausunnonantajien välinen lausuntotilaus- ja lausuntoliikenne tapahtuu lausuntotyökalun avulla. Sekä lausuntotilaukset että lausunnot toimitetaan työkalun avulla sähköisesti. Lausuntotyökaluun on mahdollista kirjautua myös AOYS-työtilan kautta. Lausuntotyökalun käyttöä on mahdollista laajentaa eri viranomaisten tarpeisiin, mutta sen käyttöönotto edellyttää toimitusmallin sopimista KEHA-keskuksen kanssa. Lausuntotyökalun käyttöönottoon liittyvät tiedustelut tulee lähettää Valtorin Palvelupisteen osoitteeseen ahti.palvelupiste@valtori.fi, josta ne ohjautuvat järjestelmän palveluvastaavien käsiteltäväksi.

2.1.6 Luvanvaraisen toiminnan lupien hakeminen ja ilmoitusten tekeminen pilotti Ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset

Luvanvaraisten toiminnan lupien ja ilmoitusten tekeminen -projekti käynnistyi keväällä 2012 Kuntaliiton esityksestä. Projektin alkuvaiheessa klusteriryhmä nimitti projektille työjaoston, Ympäristöterveydenhuollon yhteiset ilmoituslomakkeet (YLLI) työjaosto. Esiselvityksessä (11.2012) rajattiin projektia niihin ympäristöterveydenhuollon ilmoitus- ja hakemuslomakkeisiin, jotka toimija tekee kunnan tai kuntayhtymän valvontayksiköille.

YLLI –työjaosto asetti ympäristöterveydenhuollon sähköisen asiointin kehittämiprojektin tavoitteeksi, että toimija voi hoitaa kaikki ilmoitus- ja lupa-asiansa sähköisesti yhdellä kertaa ja yhdessä paikassa. Tärkeänä tavoitteena on yhtenäistää valtakunnallisesti ilmoitus- ja hakemuslomakkeiden sisältö ja lomakkeiden ylläpito. Sähköisten lomakkeiden tietosisällön ja ulkoasun kehittäminen tulisi tapahtua yhteistyössä keskusvirastojen, aluehallintoviraston ja kunnallisten valvontayksiköiden kanssa. Sähköisten lomakkeiden ylläpidosta vastaisi keskitetysti keskusviranomainen (Evira, Valvira, Tukes). Tästä hyötyisivät sekä toimijat (tasapuolinen kohtelu, palvelun saatavuus, hallinnollisen taakan väheneminen) että valvontayksiköt (käsittelyn tehostuminen) ja valtion valvontaviranomaiset (yhtäläiset tiedot). Näin yhtenäistettäisiin ja tehostettaisiin viranomaisten ohjeistusta ja tiedonkeruuta ja samalla parannettaisiin yritysten viranomaisasiointia. Merkille pantava on myös kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) käsittelyn yhteydessä eduskunnan talousvaliokunnan antama mietintö (TaVM 4310), jossa on otettu kantaa sähköisen asiointin kehittämiseen.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	29(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016



Kuva 5: Tavoitetilan yleiskuva (esiselvityksen loppuraportista)

YLLI:n tavoitteeksi asetettiin, että yritysasiakas voi hoitaa kaikki ilmoitus- ja lupa-asiansa sähköisesti yhdellä kertaa ja yhdessä paikassa (yhdellä lomakkeella). Tärkeänä tavoitteena pidettiin valtakunnallisesti yhtenäistää ilmoitus- ja hakemuslomakkeiden sisältö ja lomakkeiden ylläpito. Projektin aikana toteutettiin aikataulusyistä pilotoitavaksi kaksi yhteistä lomaketta: Ilmoitus parturikampaamon tai kauneushoitolan aloittamisesta tai muutoksesta (Terveysuojelulain 13 §:n mukainen ilmoitus, Lomake.nro Y001) sekä Toimijan ilmoitus elintarvikehuoneistosta, toiminnan aloittaminen tai olennainen muuttaminen (Elintarvikkeiden tarjoilu, elintarvikelain 13§ 1 momentin mukainen elintarvikehuoneisto, Lomake-nro: Y002). Em. sähköisten lomakkeiden pilotointi käynnistyi huhtikuussa 2015 Helsingin ja Jyväskylän kaupunkien kanssa. Projektissa mukana ollut Tampereen kaupunki ei osallistunut lomakkeiden pilotointiin.

Työjaostossa listattiin projektin onnistumiset:

- Integraatio VYHA järjestelmään (kunnille ja valvontaviranomaiselle keskitetty järjestelmä), missä lomakkeilla esitettäviä tietoja hallitaan (mm. maksu- ja valitustiedot) sekä mistä lomakkeiden välitystiedot haetaan ja hyödynnetään
- Lomakkeiden yksinkertaistaminen sekä tietosisällön siivoaminen ja yhdenmukaistaminen
- Yhtenäiset valtakunnalliset lomakkeet
- Mahdollisuus tietojen testaamiseen kuntajärjestelmässä, tiedot välitetään sähköisesti joko sähköpostitse / xml -tiedostona reaaliaikaisesti.
- Hankeen alkuperäinen tavoite asiakaslähtöisestä ilmoitusprosessin kehittämisestä on toteutunut projektin aikana. Asiakas voi hoitaa sähköisesti ilmoitusprosessin näiden kahden ilmoituksen osalta ja taustajärjestelmiin asiakkaan ilmoitus toimitetaan joka sähköpostitse tai XML-tiedostona. Toteutetut lomakkeet on mahdollista ottaa kaikissa kunnissa käyttöön.

Sähköisten lomakkeiden pilotoinnin haasteet:

- Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen vie aikaa ja resursseja;
 - Yhteisen lomakkeen tekeminen on vienyt odotettua enemmän aikaa, koska toimijoita on ollut useita (esim. STM, MMM, TEM, Valvira, Evira, Tukes) ja yhteisen prosessin omistajuus on vielä epäselvä.
 - Tavoitteena on edelleen yksi lomake yritysasiakkaille ilmoitusten tekemiseen
 - Tavoitteena yksi luokku ilmoitusten tekemiseen <http://www.yrityssuomi.fi/luvat>
 - Pilotoinnin aikana haasteena aikataulut, viestintä ja päällekkäiset tekemiset. Pilottiin osallistuvilla kunnilla oli omat sähköiset ilmoitusjärjestelmät käytössä, joten osallistujat olivat tottuneet omiin ilmoitusprosesseihin eikä yhteinen tekeminen enää pilotointivaiheessa

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	30(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

innostanut. Pilotointipalautteessa nostettiin esille, että lomakkeiden pilotointi olisi pitänyt hoitaa valvontayksiköissä.

- Sitoutuminen yhteiseen päämäärään on haasteellista
 - Sähköisten lomakkeiden käyttöönoton haasteena kunnissa ovat integraatiot keskitettyyn valvontatietojärjestelmiin, jotka eivät ole vielä edenneet. SADe-ohjelman rahoitus ei ole mahdollistanut taustajärjestelmien kehittämistä. Lomakkeiden käyttöönoton laajentaminen pilotin ulkopuolella oleviin kuntiin odottaa em. lomaketiedon integraatiota taustajärjestelmiin, käyttöönotto ei ole siis mahdollista aikatauluista johtuen SADe-ohjelmakauden aikana.
- Muutokset lainsäädäntöön
 - Ympäristöterveydenhuollon lupiin ja ilmoituksiin liittyvä lainsäädäntö on lisäksi muuttumassa. Asiakkaan näkökulmasta ilmoitusprosessi kevenee ja osa ilmoituksista poistuu jatkossa.

Sähköisten lomakkeiden käyttöönottoon (sähköposti/XML-tiedosto) liittyvät kysymykset tulee lähettää Valtorin Palvelupisteen osoitteeseen ahti.palvelupiste@valtori.fi, josta ne ohjautuvat järjestelmän palveluvastaavien käsiteltäväksi.

2.1.7 Rahoituksen ja takauksen hakemispalvelun yhteiskäyttöiset komponentit ja niiden mahdollinen jatkokäyttö

Rahoituksen ja takauksen hakemispalvelun pilottina toimivat Finnveran ja Tekesin rahoitusasioinnin kehittämishankkeet (T2). Hankkeet käynnistyivät vuoden 2011 alussa ja saatiin päätökseen vuonna 2013. Hankekokonaisuuden tavoitteena oli tunnistaa yhteiset tarpeet sähköisen asioinnin kehittämiseksi ja laatia mahdollinen yhteinen arkkitehtuuri, jotta kertaalleen tuotettuja ja tuotettavia ratkaisuita ja komponentteja voidaan hyödyntää laajasti. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden näkökulmalla rahoitettiin yhteiskäyttöisten komponenttien toteutusta. Hankekokonaisuudessa valmistuneet yhteiskäyttöiset komponentit ovat seuraavat: käyttäjän identiteetin vaihtaminen, lomakkeiden tallennuksen estäminen, Orbeon-lomakkeiden yhteenvetosivu, hakemuksesta generoitava pdf-dokumentti, lomakkeiden alustus profiilitietojen perusteella, asialistauksen lisätoiminnallisuudet, tunnistautumistapa, lomakedataa vastaavat Java-objektit, käyttäjän ohjeen toteutus, arkkityyppien toteutus ja julkaisu Yritys-Suomi -repositoryyn.

Yhteiskäyttöiset komponentit ovat käytössä Finnveran ja Tekesin rahoitusasioinneissa (T2-alusta). T2-alustaa hyödynnetään lisäksi kuntien Tierassa. Yhteiskäyttöiset komponentit eivät ole irrallisia osia vaan yleensä sovellettavissa vaan tietyntyyppiseen ympäristöön tai alustaan. Avoimen lähdekoodin toimintamallia hankkeen kannalta on käsitelty syksyllä 2013 hankkeen klusterin kokouksessa. Ohjelmistokomponenttien jakelu ulkopuolisille toteutetaan Yhteentoimivuus.fi-portaalin (jatkossa avoindata.fi:ssä) kautta, portaalissa julkaistaan vain yleisluontoiset toimintakuvaukset. Ministeriöiden välillä käytyjen keskustelujen jälkeen on päätetty pidättäytyä julkisesta jakelusta mm. tietoturvasyistä. Portaalista on siten avoimesti saatavissa vain yleisluontoiset kuvaukset komponenteista. Näin siksi, että levityksen myötä on kuitenkin aina poistettava mm. suorat viittaukset alustavan koodin luoneeseen tuottajaorganisaatioon.

KEHA-keskus tarjoaa ohjelmistokomponenttien ylläpito- ja tukipalveluita ja näitä laskutetaan sopimusperusteisesti. Suora tekninen tuki ja neuvonta toteutetaan pääasiassa sähköpostitse, kysymykset voi lähettää Valtorin Palvelupisteen osoitteeseen ahti.palvelupiste@valtori.fi, josta ne ohjautuvat järjestelmän palveluvastaavien käsiteltäväksi.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	31(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

2.1.8 Hallinta- ja rahoitusmallit Oma Yritys-Suomi -kokonaisuus

Hallintamalli

- **Palvelu tyyppi**
 - Keskitetty/hajautettu ja se on vapaaehtoinen
- **Roolit ja vastuut**
 - **Omistaja:** TEM
 - **Käyttäjät:**
 - AOYS käyttäjät: yritysasiakasrajapinnassa toimivat neuvojat ja asiantuntijat
 - OYS loppuasiakas: yrityksen perustamista suunnittelevat, yrityksen perustajat ja toimivat yritykset, asiantuntijat (liikkeenjohdon konsultit), oppilaitokset (yrittäjyyskasvatus)
 - Verkostotyökalun käyttäjät: OYS:n ja AOYS:n käyttäjät
 - Lausuntotyökalun käyttäjät: lausunnon tilaajat TE-toimistossa ja lausunnon antajat (kilpailutetaan) esim. Uusyrityskeskukset
- **Muut tarvittavat osapuolet;**
 - **kokonaisuuden ratkaisun omistaja:** ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA), Tieto- ja viestintäyksikkö (entinen AHTi)

Hallintamalli OYS –kokonaisuus kehitysvaiheesta ylläpitoon siirtyminen

Ylläpito- ja pienkehitysvaihe 2016-

- hallintamalli palvelun kehittämisestä tuotantoon KEHA-keskuksen sisäinen prosessi
 - Palvelun omistaja on jatkossakin TEM
 - Palveluvastaava ja tuotevastaava KEHA-keskus
 - Sopimukset; Palvelukuvaus ja toimitussopimukset
- Roolit jatkossakin:
 - OYS/AOYS pääkouluttaja kouluttaa alueelliset AOYS -pääkäyttäjät
 - AOYS pääkäyttäjät kouluttavat alueella uudet AOYS -käyttäjät
- Muuta
 - Sähköinen oppimisympäristön sisällöt tukevat OYS -kokonaisuuden käyttöönottoa jatkossakin (oppimissisällöt OYS ja AOYS ml. kansainvälistymisen työkalut)
 - AOYS sisällön hallintamallin jalkautus suunnitteilla

OYS -kokonaisuuden rahoitusmalli vuodesta 2016-

- Rahoitustapa vuodesta 2016-
 - Budjettirahoitus (viranomaisen) ja projektirahoitus
- Ylläpito- ja jatkekehitysrahoituksen tilanne
 - Ylläpitorahoitus; nykytilanteessa TEM – tosin ylläpitorahoituksen tarve on kasvussa, koska hankkeessa on lanseerattu uusi OYS -palvelukokonaisuus (kuten tunnistuskustannukset, käyttäjän opastus ja tuki)
 - Projektirahoitus; uusien substanssipalvelujen kehittäminen ja niiden käyttöönotto
 - Valmistelussa OYS -kokonaisuuden jatkekehittäminen 2016 – hankesuunnitelma
 - Valmistelussa Yritys-Suomi – palvelukokonaisuuden toimintamallien jatkekehittäminen ja palvelukokonaisuuden tunnettuuden lisääminen hankesuunnitelma 2016–2017
 - Varmistettu rahoitus KaPA-ohjelmasta; Yrityksen palvelunäkymät projektin rahoituspäätös on saatu VM:stä 8.7.2015. Projektissa toteutetaan seuraavat asiat
 - YS.fi verkkopalvelu siirretään Suomi.fi:n kanssa samalle alustalle

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	32(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

- OYS-ympäristön asioinneista ja muista tiedoista välitetään "tilannekuvia" näkymän kautta

OYS -kokonaisuuden jatkokehittämisen rahoitus on varmistettu hakemalla mm. rahoitusta VM:n KaPA-ohjelmasta ja tuottavuusmäärärahasta. Jatkotoimenpide-esitykset on kuvattu tarkemmin loppuraportin kohdassa 5 Jatkotoimet ja – esitykset.

2.2 Käyttöönottojen onnistuminen

Palvelujen käyttöönottoja on tuettu hankerahoituksella jo ennen SADe- ohjelman asiakaskäyttöönoton tuen määrärahaa. Useiden palveluiden, työkalujen ja tietosisältöjen kehittäminen on keskeisiltä osin perustunut tiiviiseen yhteistyöhön palveluita käyttöönettävien organisaatioiden kanssa. Hankkeen palveluiden kehittämiseen⁷ on osallistunut yli 200 asiantuntijaa eri organisaatioista. Lisäksi hanke on vuodesta 2010 lähtien tehnyt tiivistä yhteistyötä TEM:n Yritys-Suomi – palvelujärjestelmän kehittämisohjelman kanssa.

VM on myöntänyt hankkeelle erillisen SADe-ohjelman asiakaskäyttöönoton tuen. Erillisrahoituksella 1,39 milj. € oli tarkoitus lisätä hankkeessa toteutettujen palvelujen tunnettuutta tavoitelluissa kohderyhmässä sekä lisäksi tuettiin palveluiden ja työkalujen käyttöönottoa. Tarkoitus oli lisätä yhteiskäyttöisten työkalujen käyttöönottoa ja niiden juurruttamista saumakohdissa, joissa yrityspalvelujen tuottajat uudistavat omia prosessejaan. Palvelujen ja työkalujen käyttöönottoon liittyvät toimenpiteet hankkeessa:

- Sisäinen ja ulkoinen viestintä esim. OYS markkinointi- ja viestintäkampanjat, mediasuhteet, alueelliset ja paikalliset tilaisuudet, tapahtumat ja messut, kuntayhteistyö ja oppilaitosyhteistyö jne. Käyttöönottojen tukeminen esim. AOYS –työtila käyttöönoton konsepti ja – koulutukset, Lausuntotyökalun käyttöönottokoulutukset

Asiakaskäyttöönoton tuella on rahoitettu esim.

- OYS – markkinointi- ja viestintäkampanjat (kampanjan suunnittelu ja toteutus)
- Tapahtumiin ja messuihin osallistumiset ja materiaalit näihin kuten esim. esitteet, roll upit, liikelahjoja
- OYS uutiskirjeiden sisällön toteutus
- OYS –palvelun hyödyt artikkelit
- AOYS –kick off ja käyttöönottokoulutukset 15 ELY-keskusalueella sekä lisäksi kaikilla alueilla lisäkoulutukset (asiantuntijat, matkat, kokoustilat ja kokoustarjoilut)
- Lausuntotyökalun käyttöönottokoulutukset (asiantuntija ja asiantuntijan matkat)

Seuraavaksi on kuvattu mitä hankkeessa on toteutettu asiakaskäyttöönoton tuella.

Hankkeen sisäinen ja ulkoinen viestintä

Hankkeessa on tehty sekä sisäistä että ulkoista viestintää. Markkinointi- ja viestintätoimenpiteiden tavoitteina on ollut Oma Yritys-Suomi (OYS) –palvelukokonaisuuden ml. Yritys-Suomi -verkkopalvelun tunnettuuden lisääminen sekä käyttäjämäärien kasvattaminen. Sisäistä viestintää on lisäksi toteutettu esim. kokouksissa, seminaareissa, messuissa, koulutuksissa ja uutiskirjeillä. Sisäinen viestintä on pyrkinyt motivoimaan sidosryhmiä OYS –palvelukokonaisuuden hyödyntämiseen ja suositteluun omille kumppaneilleen ja asiakkailleen. Ulkoinen viestintä on keskittynyt OYS –palveluun kokonaisuutena. Palvelun yksittäisiä toiminnallisuuksia on nostettu esiin tietyissä yhteyksissä ohjattaessa yritysasiakkaita OYS -palveluun, esimerkiksi bannereissa ”Tee liiketoimintasuunnitelma Oma Yritys-Suomessa”.

⁷ Yrityksen palvelukokonaisuuden klusteriryhmän lisäksi on asetettu kaksi alatyöryhmää ja useita työjaoksia.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	33(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Hankkeen markkinointi- ja viestintätoimenpiteiden suunnittelussa on kulkenut mukana se periaate, että OYS on kiinteä osa Yritys-Suomen monikanavaista palvelua ja Yrityssuomi.fi toimii porttina Oma Yritys-Suomeen. Tästä näkökulmasta hankkeen viestintä on kytketty kiinteästi yhteen muun Yritys-Suomi – palvelukokonaisuuden viestinnän kanssa. Yritys-Suomi:lle mm. laadittiin keväällä 2013 kommunikaatiostratégia (liite 19), jossa huomioitiin myös SADe-rahoituksella tehtävän työn viestintätarpeet. Niin ikään markkinoinnissa on varsinkin alkuvaiheessa osallistuttu laajempaan Yritys-Suomi -kokonaisuuden (erillisellä ESR-rahoituksella) markkinointiin rahoittamalla SADe-hankkeessa toteutetuista sähköisistä palveluista kertovia osuuksia. Vuosina 2014 ja 2015 kampanjoita on tehty kokonaan OYS -kärjellä ja viestejä laajentaen sitä mukaan, kun työtila on saanut lisää sisältöjä. Näissäkin kuitenkin OYS on pyritty yhdistämään vähintään Yritys-Suomi -logon avulla laajempaan palvelukokonaisuuteen. Hankkeen viestintä- ja markkinointitoimenpiteisiin on lukeutunut mm.

- yhteensä neljä viestintä- ja markkinointikampanjaa vuosina 2013, 2014 ja 2015
- säännöllinen uutiskirjetuotanto (yli tuhat vastaanottajaa jakelulistalla)
- videotuotanto sosiaalisen median ja erilaisten tilaisuuksien tarpeisiin
- tapahtumaosallistumiset, mm. Next Step, Kuntamarkkinat, ValtioExpo,
- roll up, esitemateriaalien ja markkinointilahjojen tuotanto
- mediaviestintä palvelun kehittämisestä kertovien artikkelien avulla ja mielipidekirjoituksin

Viestinnän onnistumisen arviointi ja suositukset jatkoon

Hankkeessa saavutettuja viestintä- ja markkinointitoimenpiteiden tuloksia on kuvattu kampanjoiden tulosten yhteenvedoissa (4 kpl raporttia). Toimenpiteillä on saavutettu näkyvyyttä ja onnistuttu osin aikaansaamaan hyppäyksiä sivustolla kävijöissä ja OYS-palvelun rekisteröitymisissä vuosien 2013–2015 aikana. Markkinointikampanjoissa 2013-14 hyödynnettiin yrittäjätarinoihin perustuvaa lähestymistä, mikä on kampanjatutkimusten perusteella puhutellut hyvin kohderyhmää. Sisäisen viestinnän merkitys on korostunut saadussa palautteessa ja sidosryhmille tehdyissä kyselyissä. Pitkän tähtäimen vaikutuksia Yrityssuomi.fi:n ja Oma Yritys-Suomi –palvelun tunnettuuden lisääntymisessä on vaikea tässä vaiheessa luotettavasti arvioida.

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän jatkuvuus myös hankkeen jälkeen on joka tapauksessa ratkaisevan tärkeää tuotettujen palveluiden hyötyjen toteutumiseksi. Sisäisessä viestinnässä esimerkiksi uutiskirjeet ja palveluista kertovat räätälöidyt artikkelit sidosryhmien kanaviin ovat olleet toivottuja ja saaneet positiivista palautetta. Nämäkin ovat silti tavoittaneet vain pintaraapaisun toivotusta kohderyhmästä. Jatkuvana haasteena on ollut yrityspalveluiden kanssa eri tavoin tekemisissä olevan toimijajoukon jakautuminen lukuisiin – monesti muutostilassa oleviin – organisaatioihin ympäri Suomen. Viestien jakaminen kattavasti ja samalla erilaisille ryhmille sopivalla tasolla on onnistunut korkeintaan kohtuullisesti. Lisäksi haasteena ovat olleet vaihtelevat odotukset. Varsinkin hankkeen alkuvaiheessa viestintä on ollut suunnitelmista ja kehittämisprosessista tiedottamista. Usein palautteissa on toivottu tiedottamista vasta palveluiden ollessa valmiita, mikä ei tämentyyppisiin hankkeisiin toimintatapana istu.

Ulkoisessa viestinnässä selkeä OYS -palvelun yleismarkkinointi on koettu parhaiten toimivaksi lähestymistavaksi. Yrittämistä harkitsevia ja yritystoimintaa aloittelevia on pidetty viestinnän pääkohderyhmänä, sillä heille OYS:n on nähty kattavimmin tarjoavan tarpeellisia tietosisältöjä ja työkaluja. Kanavista erityisesti Facebook ja Youtube sekä nettitelevisio on todettu useammassa kampanjassa hyväksi. Näissä medioissa tavoitetaan yrittämisestä kiinnostunutta ja sähköisiä palveluita kaipaavaa kohderyhmää. Lisäksi digitaalisessa markkinoinnissa on mahdollista ohjata asiakas yhdellä klikkauksella suoraan verkkosivuille lisätietoa saamaan. Mediaviestintä puolestaan on toiminut odotuksia heikommin. Ongelmaksi on muodostunut riittävän uutisarvon löytäminen vähitellen kehittyvistä ja lisäsisällöillä rikastuvista palveluista.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	34(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi (AOYS) –työtilan viestintä ja käyttöönotto

AOYS viestintä

AOYS -työtilasta on viestitty useassa kanavassa koko projektin elinkaaren ajan. Käytössä on ollut Yritys-Suomi/OYS-uutiskirjeet, suorat viestit käyttäjille sekä palveluviestintä itse työkalun sisällä. Palautetta on kerätty yleistä palautekanavaa palaute@yrityssuomi.fi pitkin ja sitä on analysoitu aktiivisesti. Tekniset kehitysehdotukset on otettu erilleen palautteista ja ne on käyty läpi kehitystiimissä sekä niiden perusteella on tehty kehityssuunnitelmat palvelun tekniseen kehittämiseen liittyen. Palautteet ja kyselyt on käsitelty kohdassa 1.2. Asiakas- ja tyytyväisyyskyselyitä on tehty jokaisesta 15 ELY-alueella pidetystä kick-offista ja koulutuksesta ja yhteenvedo palautteista löytyy liitteestä 11.

AOYS kick off ja käyttöönottokoulutustilaisuudet

AOYS -työtilan käyttöönottoissa hyödynnettiin kouluttaja-kouluttaja (train the trainer) -konseptia. Jokaiselta 15 ELY-keskusalueelta pyydettiin kesäkuun 2014 aikana nimeämään 3-6 pääkouluttajaa, joiden vastuulla oli osallistua koulutuksiin sekä kouluttaa loppukäyttäjiä TEM:n kouluttajien tukena. Koulutukset järjestettiin 15 ELY-keskusalueella syksyn 2014 ja kevään 2015 aikana. Jokaisella alueella järjestettiin kick-off ja tämän lisäksi 1-2 samansisältöistä käyttökoulutusta. Muutamalla alueella järjestettiin useampia koulutuksia, kuten Uudellamaalla ja Hämeessä. Asiakaskäytön tuella on rahoitettu em. kick off ja koulutustilaisuuksia, kustannukset ovat syntyneet Deloitten asiantuntijoiden käytöstä, heidän matkakustannuksista, kahvitus ja kokoustilakustannuksista.

ELY-alue	Kick-off	Koulutus 1	Koulutus 2
Kaakkois-Suomi	7.10.	8.10.	9.10.
Varsinais-Suomi	4.11.	5.11.	6.11.
Uusimaa	11.11.	12.11.	13.11. ja 18.11.
Kainuu	25.11.	26.11.	-
Pirkanmaa	2.12.	3.12.	-
Etelä-Pohjanmaa	9.12.	10.12.	11.12.
Häme	10.2.	11.2.	12.2. ja 13.2.
Pohjois-Savo	17.2.	18.2.	19.2.
Pohjois-Karjala	24.2.	25.2.	26.2.
Keski-Suomi	3.3.	4.3.	5.3.
Lappi	10.3.	11.3.	12.3.
Etelä-Savo	17.3.	18.3.	19.3.
Satakunta	25.3.	26.3.	-
Pohjanmaa	7.4.	8.4.	9.4.
Pohjois-Pohjanmaa	21.4.	22.4.	23.4.

	Syksy 2014	Kevät 2015
--	------------	------------

Kuva 6: Alueelliset AOYS kick off tilaisuudet ja käyttöönottokoulutusten ajankohdat 2014–15

Kick-offissa esiteltiin Yritys-Suomen visioita, sähköiseen maailmaan siirtymistä, sekä esiteltiin olemassa olevia Yritys-Suomen palvelukokonaisuuteen liittyviä sähköisiä palveluita. Kick-offissa käytiin läpi myös yhteinen tavoitetoimintamalli, johon osallistujat saivat tehdä alueelliset muutokset sitoutumisen vahvistamiseksi. Käyttökoulutuksessa opeteltiin AOYS-työtilan käyttöä konkreettisin harjoituksin. Kick-offista ja koulutuksista kerättiin palautetta. Koulutuskierrosten lisäksi TEM tarjosi jokaiselle ELY-alueelle tukikoulutusta vuonna 2015, josta vastuussa olivat alueen pääkouluttajat ulkopuolisten asiantuntijoiden tukemana.

Lausuntotyökalun käyttöönottokoulutukset

Lausuntotyökalu otettiin käyttöön valtakunnallisesti syyskuussa 2014. Työkalu on käytössä 15 TE-toimistossa sekä niiden käyttämissä n. 40 lausunnonantaja organisaatiossa. Käyttöönottoa tukeva valtakunnallinen koulutuskierros toteutettiin kesän ja syksyn 2014 aikana. Lisäkoulutuksia on järjestetty vuonna 2015 muutamalla alueella. Asiakaskäytön tuella on mahdollistettu valtakunnallinen käyttöönottokoulutus.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	35(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

2.3 Palveluiden käyttöaste ja leviäminen

Oma Yritys-Suomi (OYS) – palvelun käyttäjämäärät ja asiakaspalaute

OYS- palvelun on ottanut käyttöön syyskuun 2015 loppuun mennessä yhteensä 17 748 käyttäjää. Alla olevassa taulukossa on palvelun seurantamittarit ja näiden tavoitearvo. Klusteriryhmä on päättänyt, että OYS- palvelun osalta seurataan käyttäjämäärien kehitystä vuositasolla sekä asiakaspalautetta.

OYS seurantamittari

- Käyttäjien määrän kehitys:
 - 5% vuonna 2013, 25% 2014, 60% 2015, 100% 2016 (KHA 50% alkavista yrityksistä)
- Loppukäyttäjien palaute (palautekysely):
 - arvosana 3,0/5 (palautteen yleisarvosana asteikolla 1-5, tavoite on 3.0 tai yli)

Taulukko 2: OYS -palvelun mittarit (klusterin hyväksymä)

OYS käyttäjät	Tavoite	Mittaus- ajankohta	Seuranta
1. vuosi	1 550	30.4.2014	4 896
2. vuosi	9 300	30.4.2015	14 869
3. vuosi	27 900		
4. vuosi	58 900		

Taulukko 3: OYS -palvelun käyttäjämäärien tavoite ja seuranta vuositasolla

OYS –palvelun käyttäjämäärän tavoite ole ensimmäisenä vuonna 1 550 käyttäjää, yllä oleva seuranta (taulukko 3) osoittaa, että käyttäjämäärät on kehittynyt kolminkertaiseksi tavoitteesta eli mittaushetkellä käyttäjiä oli 4 896. Palvelun toisena käyttövuonna käyttäjämäärän tavoitteeksi oli sovittu 9 300 käyttäjää. Toisen vuoden käyttäjämäärän seuranta on tehty 30.4.2015, jolloin palvelussa oli käyttäjiä yhteensä 14 869, joka on 60 % enemmän kuin asetettu tavoitemäärä toiselle vuodelle. Loppukäyttäjien antama yleisarvosana palvelusta oli 3,5 vuonna 2014 ja 2015, tulos ylittää tavoitteen molempina vuosina. Hankkeen jälkeen seurantatiedot raportoidaan valtiorhallinnon hankesalkun kautta.

OYS -tutustumisympäristölle (DEMO) ei ole asetettu seurantamittaria

Demon osalta seurantamittaria ei ole asetettu, mutta palvelun käyttöä ja palautetta seurataan palvelun kehittämisen näkökulmalla. Demon työtilat ovat käytössä käyttäjille vain 3 kk kerrallaan, joten tästä syystä käyttäjämäärien kehitystä ei ole järkevää seurata. Demo on tarkoitettu OYS – palveluun tutustumiseen eli ei varsinaiseen käyttöön. Käyttäjää ohjataan Demossa ottamaan varsinaisen palvelun käyttöön.

Asiakaspalvelun OYS –työtilan käyttäjämäärät

Palvelu	AOYS –työtila
Seuranta (Mittari, tavoitearvo)	Käyttäjien määrä 80 % tavoitetasosta 2015 loppuun mennessä (tavoitetaso esim. 1000 neuvojaa)

Taulukko 4: AOYS -työtilan mittarit

Klusteriryhmä on asettanut AOYS –työtilan käyttäjämäärän tavoitetasoksi vuoden 2015 lopussa 800 käyttäjää. Palautteelle ei ole asetettu tavoitetta, vaan palautetta seurataan jatkokehittämisen näkökulmalla. Palvelussa on n. 925 (30.9.2015) käyttäjää ja vuoden loppuun mennessä asetettu käyttäjämäärien tavoitetason on syyskuun lopussa ylitetty 125 käyttäjällä. Palvelu on otettu käyttöön laajalti niin TEM-konserniin toimijoiden kuin seudullisten Uusyrityskeskusten ja seudullisten kehittämissyhtiöidenkin toimesta. Noin 250 organisaatiota

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	36(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

on ottanut palvelun käyttöön. Palvelun käyttäjiksi tulee koko ajan uusia tahoja, jotka koulutetaan alueellisten pääkouluttajien toimesta. Liitteestä 11 löytyy tieto kaikista organisaatioista, joiden käytössä työtila on.

Yrityssuomi.fi seutusivut käyttöönotto

Hankkeessa ei asetettu Yrityssuomi.fi seutusivut käyttöönnotolle erillistä mittaria. Seutusivuja on projektin aikana julkaistu yhteensä 68 kpl (tavoitetaso oli projektin aikana myös 68 kpl). Katso kohta 2.1.3.

Lausuntotyökalun käyttöönotto

Palvelu	lausuntotyökalu (työnimi RAHLA)
Seuranta (Mittari & tavoitearvo)	Pilotti 2014: - Käyttäjien (lausunnon tilaajat) tavoitetaso arvioi 100 - Käyttäjien (lausunnon antajien) tavoitetaso arvio 40-60 Jatkossa: Käyttäjien palautetta seurataan

Taulukko 5: Lausuntotyökalun pilotointivaiheen mittarit

Lausuntotyökalua pilotoitiin vuonna 2014. Pilotoinnin aikaiseksi käyttäjämäärien tavoitteeksi asetettiin lausunnon tilaajien tavoitetaso 100 ja lausunnon antajien tavoitetasoksi 40–60. Lausunnon tilaajia ja lausunnon antajia on työkalussa yli 280 henkilöä, pilotoinnin asetettu tavoitetaso on saavutettu keväällä 2015. Lausuntojen kpl-määriin ei ole asetettu erillistä vuositavoitetta. Lausuntotyökalun käyttö on lisääntynyt tasaisesti vuoden 2015 aikana. Työkalussa oli 2015 keväällä noin 1800 tilausta sekä n. 1500 valmista lausuntoa.

2.4 Muut tuotokset

Hankkeessa on lisäksi edistetty Rooli- ja valtuutuspalvelua (RoVa), yrityksen asiointitiliä, tulorekisteriä (työnantajarekisteriä) ja kyselypalvelua. Lisäksi on selvitetty Palkka.fi-palvelun integrointia mahdollisuutta osaksi OYS –palvelua. Tässä ”Muut tuotokset” kohdassa on kuvattu em. esiselvityksiä ja määräytyksiä.

2.4.1 Rooli- ja valtuutuspalvelun esiselvitys ja –määritys (RoVa)

Hankkeessa on toteutettu Rooli- ja valtuutuspalvelun esiselvitys ja -määritys. Osa julkisista palveluista edellyttää sen varmistamista, onko asioivalla henkilöllä oikeus asioida yrityksen tai yhteisön puolesta. Julkisten palveluiden sähköistyessä tarvitaan myös sähköinen palvelu, jonka avulla henkilön rooli ja valtuus voidaan tarkastaa. Nykyisten sähköisten asiointipalveluiden sisältämät rooli- ja valtuustarkastukset on toteutettu järjestelmä- tai toimijakohtaisesti, ilman kytkentöjä perusrekistereiden sisältämiin nimenkirjoitusoikeuksiin tai yrityksen antamiin asemavaltuuksiin. Toteutuessaan RoVa-palvelu tulee olemaan kaikkien julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden käytettävissä kansallisen palveluväylän kautta. Palvelu pohjautuu asioivan henkilön sähköiseen tunnistamiseen, joka tapahtuu asiointipalvelun valitsemilla yleisillä tunnistusmenetelmillä ja –välineillä. Tavoitetilassa asiointipalvelu suorittaa rooli- ja valtuuskyselyn (henkilötunniste, yritystunnus, rooli/valtuutus) RoVa-palvelulle, joka varmistaa roolin tai valtuuden voimassaolon. RoVa –palvelu toteutetaan VM:n kansallisen palveluarkkitehtuuri ohjelmassa (KaPA).

2.4.2 Yrityksen asiointitili

Hankkeessa on tehty esiselvitys Yrityksen asiointitilistä. Keväällä 2013 esiselvitystä täydennettiin asiointitilin toteutuskelpoisuuden arvioinnilla sekä tavoiteltujen hyötyjen että hallinnon kokonaisarkkitehtuurin kannalta yhteistyössä Veron, PRH:n, VIP:n ja VM:n kanssa. Arvioinnin tulosten perusteella todettiin, että toteutus edellyttää Yrityksen asiointitilin ja Kansalaisen asiointitilin yhdistämistä yhdeksi tietotekniseksi ratkaisuksi. Yhdistetty (Yrityksen ja Kansalaisen) asiointitili tukeutuu

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	37(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

ja toteuttaa ns. kansallisen palveluarkkitehtuuri -ohjelman toimeenpanoa. Yhdistetty asiointitili mahdollistaa kansalaiselle ja yritykselle keskitetyn ja kustannustehokkaan tavan sähköiselle tiedonvälitykselle. Yhdistetty asiointitili voidaan toteuttaa ja ottaa käyttöön keskeisten toimijoiden yhteistyönä vuosien 2015 - 2016 aikana. Nykyinen Kansalaisen asiointitili on samanaikaisesti kasvavan joukon eri viranomaisia käytössä. Asiointitilien yhdistämisen ja yhteisen ratkaisun käyttöönoton tuloksena myös Kansalaisen asiointitilin jatkuvuus pitkällä aikajänteellä tulee turvatuksi.

2.4.3 Työnantajarekisterin (kansallinen tulorekisteri) esiselvitys

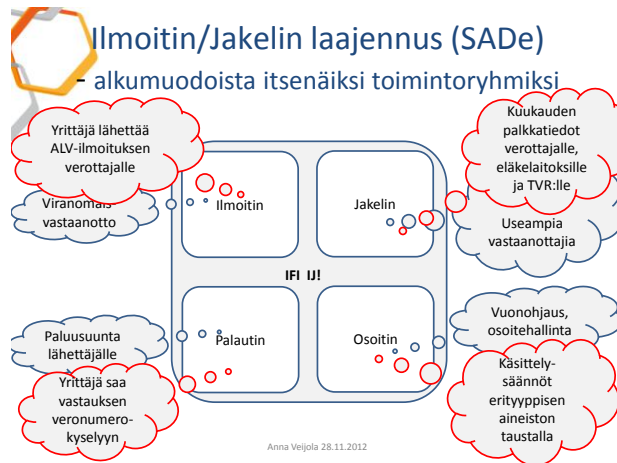
Työnantajarekisterin esiselvityksen tarkoituksena oli selvittää työnantajan, työpaikan ja työssäkäynnin tietoja sisältävän rekisterin tarve ja sitä käyttävät viranomaiset. Esiselvityksessä tehtiin seitsemää viranomaista koskeva kattava haastatteluselvitys. Esiselvitykseen osallistuivat Kela, Vero, EK, TE-toimistot, Tikes ja maahanmuuttovirasto. Esiselvityksen perusteella voitiin nähdä selkeä ja konkreettinen tarve kehittää työnantajaan, työssäkäyntiin ja työpaikkaan liittyvien tietojen välittämistä viranomaisten kesken. Tuloksena on saatavilla sekä viranomaisten että työnantajien hallinnollista taakkaa vähentäviä vaikutuksia. Työtä voidaan jatkaa käyttämällä hahmoteltuja tavoitteita ja jatkotoimenpiteitä. Esiselvityksen tuloksena nähtiin, mihin asioihin on syytä kohdistaa tarkempaa määrittelyä ja mistä on saatavilla jo nyt konkreettisia keinoja vähentää viranomaisten ja työnantajien toistuvaa työtä.

Työnantajarekisterin esiselvitys on toiminut pohjana Kansallisen tulorekisterin suunnittelussa. Tulorekisterihanke on käynnistynyt vuoden 2014 loppupuolella. Tulorekisterin perustamisen tavoitteena on, että tulotiedot voidaan ilmoittaa keskitettyyn rekisteriin maksutapahtuman yhteydessä ja näin ollen reaaliaikainen tulotieto on tietoa tarvitsevien tahojen saatavilla yhdestä paikasta. Niin ikään tavoitteena on tulotietojen ilmoittamisen ja käytön mahdollisimman suuri automaatioaste. Tulorekisteri vähentää tulotietojen monenkertaista raportointia ja tehostaa siten yksityisen ja julkisen sektorin toimintaa. Se myös helpottaa ja nopeuttaa kansalaisten asiointia. Työnantajien osalta työntekijäkohtainen kuukausiraportointivelvoite helpottuu, kun ilmoitukset voidaan toimittaa heti palkanmaksun yhteydessä.

2.4.4 Tietojärjestelmien väliseen tiedonkulkuun tarkoitettu Jakelin –palvelu

Hankkeessa on toteutettu Veron toimesta Jakelin Proof of Concept. Hankkeesta on siirretty vuonna 2013 määrärahaa Verolle mm. Jakelin POC:n toteutukselle. Jakelin on tiedonvälityspalvelu, joka tarkistaa viestin tai dokumentin muodon oikeellisuuden ja lähettää sen viranomaiselle. Projektissa Ilmoitin-palveluun laajennettiin Jakelin- ja Palautin-ominaisuudet. Jakelin toimittaa yhden viestin tai dokumentin kaikille asianosaisille viranomaisille yhdellä lähetyksellä. Palautin lähettää tiettyyn viestiin tai dokumenttiin annetun vastauksen tai lisätietopyynnön. Palautus voidaan tehdä ilmoituksen tyypistä riippuen esimerkiksi asiointivarastoon tai palkanlaskentasovellukseen. Alla olevassa kuvassa on esitetty eri toiminnallisuuksien tehtävät.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	38(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016



Kuva 7: Ilmoitin / Jakelin laajennus

Jakelin on käytössä tiedostomuotoiseen ilmoittamiseen Kelan ilmoituksissa työnantajan maksamista palkoista ja korvaushakemuksissa (Y17 ja SV18) sekä Työttömyysvakuutusrahaston palkkasummailmoituksissa, työttömyysvakuutusmaksun ennakon/muutos hakemuksissa ja koulutuskorvaushakemuksissa. Lisäksi Valvira ottanee palvelun käyttöön alkoholilain valvonnassa.

Jakelimen käyttöönottoon liittyvät kysymykset tulee lähettää Verohallinnon järjestelmäpäällikölle Maria Jansson-Ojaselle (etunimi.sukunimi@vero.fi).

2.4.5 Kyselypalvelun esiselvitys

Tavoitteena oli luoda TEM:n hallinnonalalle yhteinen kyselypalvelu, jota voidaan hyödyntää hyvin erilaisiin käyttötarkoituksiin. Sillä on voitava toteuttaa hyvin yksinkertaisia, kertaluonteisia kyselyjä (esim. tilaisuuteen ilmoittautuminen) sekä myös monimutkaisia, rakenteellisia ja asiakastietojärjestelmään integroituvia jatkuvia kyselyjä, jotka voidaan suorittaa myös haastatteluina. Kyselypalvelua oli tarkoitus hyödyntää OYS -palvelussa. Kyselypalvelujen vaatimusmäärittäminen toteutettiin 2012. Määrittämisessä hyödynnettiin Osallistumisympäristössä tehtyä vaatimusmäärittelyä. Aikataulusyistä päädyttiin myöhemmin keväällä 2012 kuitenkin siihen, ettei yhteishankintaa OM ja TEM toteuteta, koska TEM:n osalta Yrityksen rekrytointi- ja kehittämistarpeiden kartoitusprojektia ei ollut tuolloin vielä tarpeeksi tarkalla tasolla kuvattu. Kyselypalveluiden kilpailutus siirrettiin loppuvuonna 2012 tehtäväksi muulla kuin SADe-rahoituksella.

2.4.6 Palkka.fi yrityskäyttöliittymä

Palkka.fi yrityskäyttöliittymän esiselvityksen tarkoituksena oli selvittää kuinka Palkka.fi -palvelun yrityskäyttöliittymä voidaan ottaa kiinteämmäksi osaksi OYS -palvelua. Yrityksen palvelukokonaisuuden työn keskeisenä tavoitteena oli koota asiakkaan kannalta hajallaan olevat eri viranomaisten sähköisen asioinnin palvelut yhteen, asiakkaalle helposti löydettäväksi ja mielekkääksi kokonaisuudeksi. Hankkeessa tavoitellut hyödyt edistävät osaltaan yritysten viranomaisasiointiin ja -velvoitteisiin liittyvän hallinnollisen taakan pienentämistavoitetta.

Esiselvityksen vaihtoehdot ovat:

- 1) Palkka.fi -palvelu kokonaan TEM:lle; palvelun uudelleentoteutus Yritys-Suomi -arkkitehtuuriin
- 2) Palkka.fi -palvelusta eriytetään yrityspuoli OYS-palveluun
- 3) Palkka.fi -palvelun arkkitehtuuristaminen ja uusi vastuunjako;
 - o Palkka.fi -palvelun arkkitehtuuristaminen ja ulkoiset rajapinnat
 - o Palkka.fi -palveluun toteutetaan ulkoiset rajapinnat
- 4) Palkka.fi -palveluun rajapinta palkanlaskentaa varten

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	39(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

- OYS tuottaa palkanlaskennan lähtötietoja rajapintojen kautta Palkka.fi -palveluun.
- 5) Yritys-Suomesta ohjaus Palkka.fi -palveluun
 - Kuvataan ja sisällytetään nykyinen Palkka.fi mahdollisimman käyttökelpoisesti Oma Yritys-Suomeen niin, että molemminpuolinen tunnistuksensiirto onnistuu saumattomasti.

Esiselvityksen vaihtoehtoista 1-3 olisi tarkoittanut sitä, että Palkka.fi:n yrityskäyttöliittymäpuoli rakennettaisiin uudelleen OYS -palvelun sisälle. Näin suureen tekemiseen ja kustannukseen ei oltu varauduttu hankkeen suunnitelmassa ja budjetissa. TEM ja Vero sopivat 11.9.2012 tapaamisessa, että edetään vaiheittain Palkka.fi:n yrityskäyttöliittymän integroimisen osalta OYS -palveluun. Ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan kertakirjautuminen OYS -palvelun ja Palkka.fi:n välillä. Toisessa vaiheessa toteutetaan yrityksen perustietojen esitäyttö sekä sähköisen työsopimuksen kautta työntekijöiden perustietojen esitäyttö. OYS -palvelussa on käytössä eri tunnistautumisratkaisut kuin Palkka.fi:ssä, OYS:ssä on käytössä Vetuma ja Palkka.fi:ssä on käytössä Tunnistus.fi. Palveluiden välinen kertakirjautuminen odottaa tällä hetkellä VM:n tunnistusratkaisujen federointia. Alustava aikataulu tekniselle toteutukselle on toukokuu 2015 ja käytännössä mahdollista on edistää vaihtoehtoa viisi eli että palvelut jatkavat erillisinä palveluina ja esim. sähköinen työsopimus ja työehtosopimukset - palvelut eivät ole enää mahdollisia toteuttaa kustannustehokkaasti. Alkuperäinen tavoite olisi tarkoittanut, että OYS-palveluun rakennetaan vastaava työntekijän liittymä kuin Palkka.fi -palveluun oli rakenteilla.

2.4.7 Palkkahallinnon sanastotyö

Hankkeessa on toteutettu palkkahallinnon sanastotyötä. Palkkahallinnon sanasto toimii käsikirjana palkanlaskijoille ja etuuskäsittelijöille. Sanaston ryhmittelyt auttavat tunnistamaan muun muassa, mistä palkkalajista suoritteesta on kyse. Sanasto toimii myös tulorekisteriin tarvittavan tulokoodiston ohjeistuksena ja rekisteritietojen mappäykssä.

Palkkahallinnon sanastotyöprojektin tavoitteena oli (2013-15) kerätä keskeisimmät käsitteet, joita käytetään palkkahallintoon liittyvässä ilmoittamisessa. Käsitteiden nimityksistä on annettu suositukset ja käsitteet on kuvattu määritelmien ja niitä täydentävien huomautusten avulla. Sanastotyön tukena on käytetty säädöslähteitä sekä aiemmin laadittuja terminologisia sanastoja. Käsitteistön kuvaamisessa käytettävä kieli on suomi. Valmis sanasto, jonka tekijänoikeudet ovat työ- ja elinkeinoministeriöllä, julkaistaan sähköisessä muodossa. Projektissa jatkettiin FIP-palkkakoodiston⁸ käsitteisiin keskittyvää työtä. Käsittelyyn otettavien käsitteiden valintaan voivat FIP-koodiston lisäksi vaikuttaa tulorekisterin kehitystyö ja sen vaiheistus sekä palkkahallinnon yhteentoimivuuden intressiryhmän tavoitteet vaikuttaa käsitteiden määrittelyyn palkkahallinnon ilmoittamiseen liittyvissä säädöksissä.

Palkkahallinnon sanastossa on määritelty reilu 300 käsitettä ja annettu suomenkieliset termisuositukset. Käsitteiden sisällöt selvitetään määritelmien ja niitä täydentävien huomautusten avulla ja termeistä annetaan suositukset. Sanaston tavoitteena on tukea palkkahallinnon termien ja käsitteiden yhtenäistä käyttöä ja tällä tavoin helpottaa viestintää sekä tukea palkkahallinnon tietojen siirtämistä tietojärjestelmien välillä. Termisuosituksissa on pyritty vähentämään alalla käytetyn termistön kirjoa ja edistämään sisällöltään samankaltaisten käsitteiden nimeämistä yhtenevällä tavalla. Tästä syystä osa termisuosituksista poikkeaa nykyisin käytössä olevista termeistä. Käsitekokonaisuuksia hahmottamisen tueksi suurin osa sanaston käsitteistä on esitetty myös käsitejärjestelmäkaavioiden avulla. Palkkahallinnon tietojärjestelmien yhteentoimivuutta voidaan kehittää antamalla termisuosituksia ja määrittelemällä keskeisimpiä palkkahallinnon käsitteitä, jotta

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	40(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

käsitteiden yhtenevä käyttö työnantajien ja viranomaisten tietojärjestelmissä olisi mahdollista ja sen myötä tiedonsiirto järjestelmien välillä helpottuisi.

Palkkahallinnon sanaston tullaan liittämään osaksi tulorekisterin tulokoodistoa ja sen hallintamalli rakennetaan tulorekisterivalmistelussa. Palkkahallinnon sanasto valmistuu vasta hankkeen päättymisen jälkeen. Sanasto tullaan julkaisemaan JHS-sanastossa. Tämän lisäksi Taloushallintoliitto mainostaa sanastoa jäsenyrityksilleen, omilla sivuillaan. Sanastokeskus julkaisee lisäksi sanaston omilla sivuillaan. Sanaston pohjalta tehty tulokoodista toimii tulorekisterin tietosisältönä.

3 Onnistumisen ja vaikuttavuuden arviointi

3.1 Palveluiden valmiusaste

Hankkeen palvelut on arvioitu taulukossa 7 alla. Taulukossa palvelujen valmiutta on tarkasteltu käyttöönoton ja levittämisen sekä seurannan näkökulmalla. Taulukkoa on päivitetty syksyllä 2015 ja käyttöaste ja hyödyt on arvioitu vuositasoisen seurantamittarin näkökulmasta. OYS -palvelun osalta taulukossa oleva käyttöaste kuvaa kahden ensimmäisen vuoden tilannetta.

YRITYKSEN PALVELUT	Tekninen	Tukipalvelut	Tuotanto	Käyttäjä	Levittäminen	Levittäminen	Käyttöaste	Hyödyt
Oma Yritys-Suomi (OYS) -palvelun Liiketoimintasuunnitelmatyökalu	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	-	-
Oma Yritys-Suomi-palvelu perustajalle ja yritykselle	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	160 %	-
Yleinen lausuntotyökalu	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	-	100 %
Asiakaspalvelun Oma Yritys-Suomi -työtila	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	110 %	110 %	-

Taulukossa 6: Mittarien tilanne 9.2015 (HMY)

Käyttöönoton valmius, %	Tekninen valmius	Käyttäjä-, tietoturva-, suorituskyky ja esteettömyystestaukset /auditoinnit on tehty ja havaitut puutteet on korjattu Palvelu on testattu ja toimii teknisesti
	Tukipalveluiden valmius	Tukipalvelut (esim. käyttäjätunnistus) on testattu palvelun yhteydessä ja ne toimivat
	Tuotanto valmius	Palvelun toteutus on organisoitu ja vastuutettu Palvelu on siirretty tuotantoympäristöön ja testattu
	Käyttäjävalmius	Käyttäjäohjeistukset on tehty ja mahdolliset käyttäjäkoulutukset pidetty Tukitoiminnot ovat valmiit tukemaan käyttäjiä (tekninen, toiminnallinen)
Levittäminen ja seuranta	Palveluvariaatiot %	Mikäli palvelussa on useampia eri aikaa käyttöönotettavia kokonaisuuksia (esim. kohderyhmä- tai asiakasohjain palvelusisältö), niin kirjataan osuus tavoitelluista kokonaisuuksista.
	Levittämisaste, %	Tavoite/toteuma kpl organisaatioita, jotka ovat ottaneet palvelun käyttöön (vain välillinen käyttöönotto)
	Käyttöaste, %	Tavoite/toteuma kpl loppukäyttäjien määrä
Hyödyt	Hyödyt / vaikuttavuus %	Kustannushyötylaskelmien mukaisesti

Taulukko 7: Taulukon 6 selitteet:

- OYS -palvelu on ollut julkaistuna kaksi vuotta toukokuussa 2015, jolloin seuranta (25 % 31000 työtilan tavoitteesta - vuositavoite). Katso kohta 2.3 Palveluiden käyttöaste ja levittäminen.
- AOYS - Käyttäjien lukumäärätavoite on 800 vuodelle 2015 (80% 1000 käyttäjän tavoitteesta), vuositavoite on jo syksyllä ylitetty 125:llä käyttäjällä.
- AOYS:n valmiusastetta ei ole auditoitu erikseen. Palvelu on julkaistu tuotannossa 27.1.2015, valmiusaste on koko ajan 100 %. Pienkehitystä tehdään budjetin ja henkilöresurssien sallimissa rajoissa palautteiden perusteella.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	41(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Hankkeen valmiusasteen auditointi

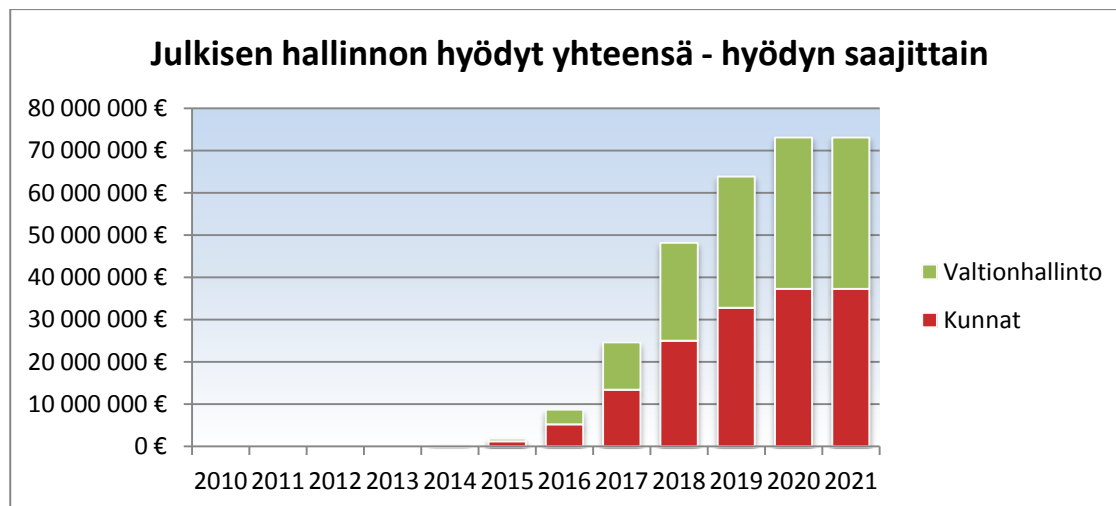
VM toteuttaa kaikkien SADe-ohjelman hankkeiden valmiusasteen auditoinnit ennen hankkeiden päättämistä. Auditoinneissa tarkastellaan hankkeiden toteutettuja tuotoksia suhteessa ajantasaisiin toteutussuunnitelmiin. Owl Group Oy on toukokuussa 2015 auditoinut TEM:n osuuden Yrityksen palvelukokonaisuudesta (TAV:ista on tehty erillinen auditointi huhtikuussa 2015).

Valmiusasteen auditointiraportissa on esitetty hankesuunnitelmassa mainitut toteutusvaiheen tehtävät, joita on yhteensä 20 kpl (lista löytyy tämän loppuraportin kohdasta 1). Suurin osa eli 17 kpl em. tuotoksen osalta valmiusaste määriteltiin ”vihreällä” – värillä eli tuotos on toteutettu ajantasaisen suunnitelman mukaisesti. Kolme tuotoksista merkittiin raporttiin ”oranssilla” värillä, koska nämä eivät vielä olleet toteutuneet täysimääräisesti suunnitelman mukaisesti. Nämä tuotokset ovat seuraavat:

- Todettiin, että SADe-ohjelman aikana ei ehditä kaikissa kunnissa ottamaan käyttöön hankkeessa toteutettuja elintarvikehuoneisto- ja parturi-kampaamoilmoittamisen sähköisiä lomakkeita, koska em. lomakkeiden pilotointi on viivästynyt. Lomakkeita on pilotoitu Helsingin ja Jyväskylän kaupungeissa huhti-lokakuussa 2015. Lomakkeiden laajempi käyttöönotto ei ole hankkeen aikana aikataulusyistä enää mahdollinen.
- Yrityksen perustamisen ja työnantamisen elementtien kehittäminen Oppijan palvelukokonaisuudessa toteutettuun koulutushakupalveluun on toteutettu eri lailla, kuin mitä alkuperäisessä suunnitelmassa oli kirjattu. Yrityksen koulutustapahtumat näytetään Yritys-Suomen verkkopalvelun asiakkaille tapahtumakalenterin kautta.
- Integraatiot Oma Yritys-Suomi –palveluun; Hankesuunnitelmassa mahdolliset integraatiot on esitetty esimerkinomaisesti. Kaikkia integraatioita ei ehditä SADe-ohjelman aikana toteuttamaan.
 - o Palkka.fi:n integrointi OYS-palveluun on tarkoitus toteuttaa kertakirjautumalla palveluiden välillä. Kertakirjautuminen odottaa tällä hetkellä VM:n tunnistautumISRatkaisun käyttöönottoa.

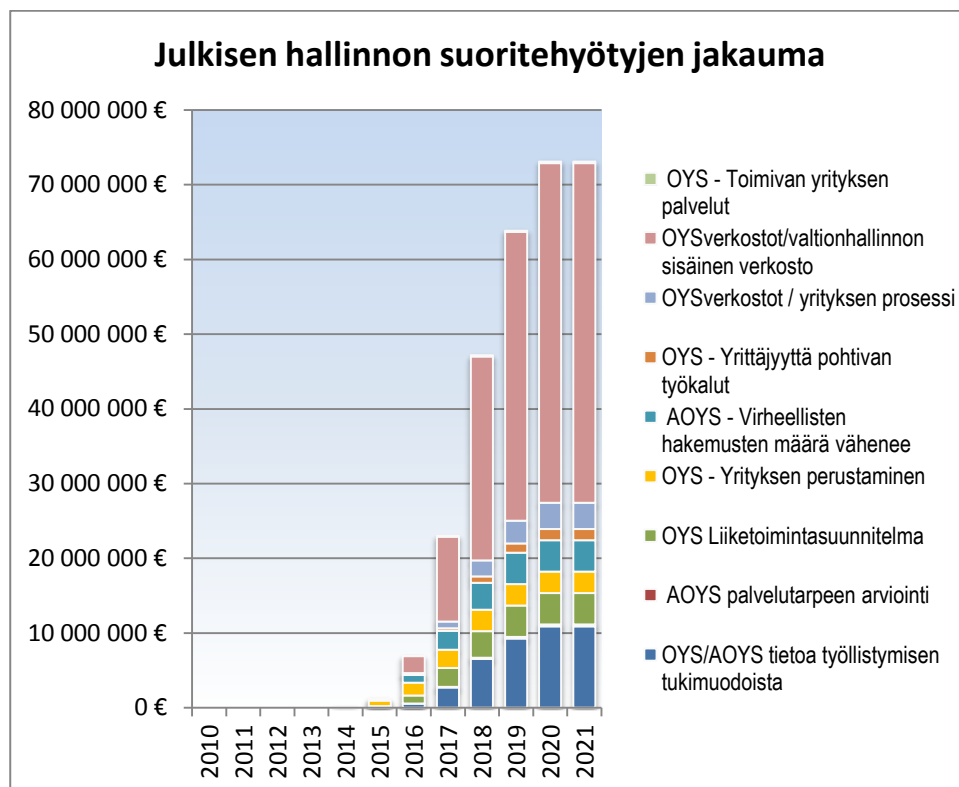
Liite 2: Auditointiraportti

3.2 Hyötyjen arviointi



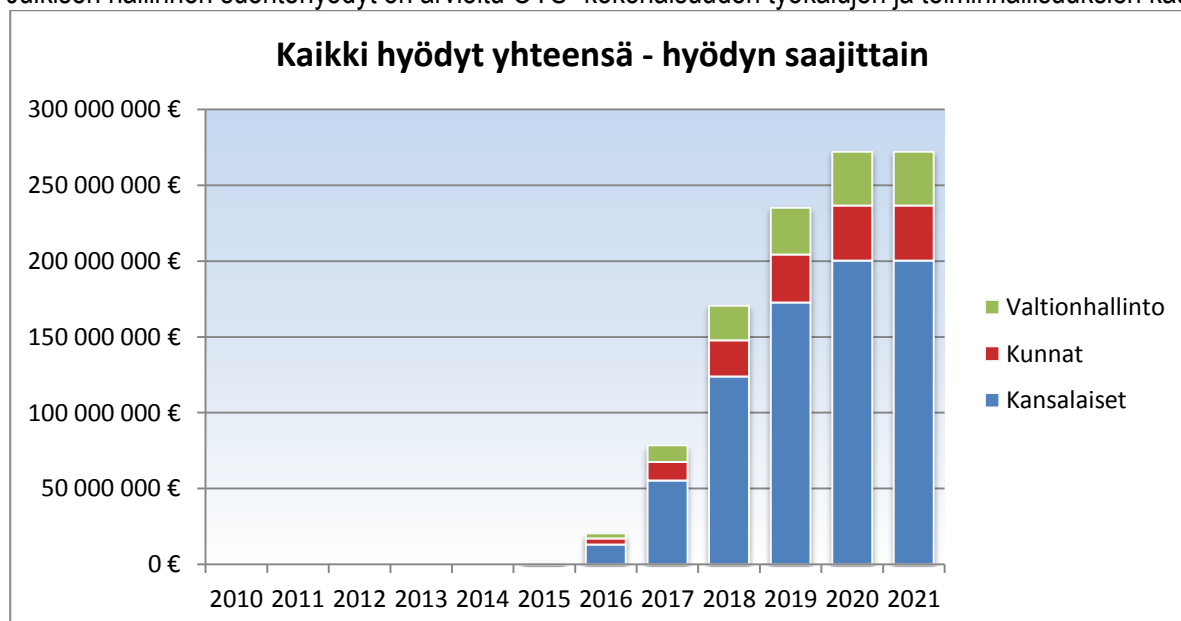
Kuva 8: Julkisen hallinnon hyödyt yhteensä

Seudulliset kehittämissyhtiöt, kuntien ja valtion viranomaisten yhteiset elinkeinotoiminnan neuvontapisteet sekä muut yrityspalveluja tuottavat yksiköt saavat suurimman osan hankkeen hyödyistä, koska hankkeessa on kehitetty yritysneuvonnan tueksi sähköisiä työkaluja. Työkalut ovat esim. OYS – kokonaisuus, joka mahdollistaa asiakkaan sähköisen palvelemisen sekä hiljaisen tiedon jakamisen yli organisaatiorajojen.



Kuva 9: Julkisen hallinnon suoritehyötyjen jakauma

Julkisen hallinnon suoritehyödyt on arvioitu OYS -kokonaisuuden työkalujen ja toiminnallisuuksien kautta.



Kuva 10: Kaikki hyödyt yhteensä – hyödyt saajittain

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	43(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Alla olevassa taulukossa on arvioitu hankkeen laadulliset hyödyt (KHA) sekä perusteltu miten ne toteutuvat.

	Laadullinen hyöty	Arvio toteutumisesta	Perustelu
1	OYS -palvelu on saavutettavissa ajasta ja paikasta riippumatta.	X	• OYS-palvelua on mahdollista käyttää 24/7
2	Manuaalisten työvaiheiden väheneminen pienentää tuotantokustannuksia ja parantaa työmotivaatiota	X	• AOYS:n tietämyskannan avulla on mahdollista jakaa tietoa yli organisaatiorajojen
3	Ratkaisut ovat kaikkien julkishallinnon organisaatioiden hyödynnettävissä	X	• YS.fi ja OYS:n kautta mahdollista julkaista yrityksille suunnatut palvelut ja velvoitteet (palvelu- ja lupahakemisto) • AOYS –työtila on tarkoitettu yritysrajoittamattomasti toimiville yritysneuvojille ja yritysasiakastuntijoille • Verkostotyökalu on käytössä kaikille toimijoille
4	Asiakkaan keinot saada opastusta laajenevat	X	• OYS-palvelun kautta asiakas voi kutsua sähköisesti neuvojan työtilaan • Liiketoimintasuunnitelman kommentointi • Asiakirjojen kommentointi • Verkostotyötilassa asiakas ja neuvoja voi työstää asioita tietoturvallisesti
5	Yrityksen perustamisen helppous	X	• OYS-palvelussa suunnitteluvaiheen ja yrityksen perustamisen vaiheen työkalut, tietosisällöt jne.
7	Lisätään järjestelmien välistä integraatiota ja laajennetaan yhteistyötä valtionhallinnossa	X	• Integraatiot kuten esim. Vetuma, Virre, osakeyhtiön sähköinen perustaminen, Palkka.fi, TE-palvelut jne.
8	Asiakkaan ratkaisun (palvelu tai tieto) etsimiseen käyttämä aika lyhentyä ja helpottuu	X	• OYS:ssä asiakkaan on mahdollista profiloita oma työtila kiinnostuksen kohteiden, yrityksen toimialan ja paikkakunnan mukaan • Palvelut, luvat ja ilmoitukset näytetään asiakkaalle hänen profiilinsa mukaan
9	Asiakkaan palvelujen käyttöaika lyhenee (prosessi tehostuu). Yrityksen voi perustaa sähköisesti, jolloin fyysisen asiainnin tarve vähenee.	X	• OYS:n avulla asiakkaat tulevat esim. yrityksen perustamisneuvontaan valmistautuneena • OYS:n kutsu neuvoja –toiminnallisuuden avulla neuvontaa voidaan antaa asiakkaalle myös sähköisesti AOYS:n avulla
10	Oma Yritys-Suomea käyttävä yritysasiakas saa neuvontaa järjestelmän sisällä.	X	• Neuvojan kutsuminen -toiminnallisuudella saa kommentteja ja palautetta.

Taulukko 8: Hankkeen laadulliset hyödyt arvioituna (KHA) luonnos versio

4 Kehittämisen resurssit

SADe –ohjelman Yrityksen palvelukokonaisuuden kustannukset

Vain SADe-korvattavat	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Yhteensä
Esiselvitys	451 976 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	451 976 €
Määrittely, suunnittelu	0 €	878 306 €	0 €	0 €	0 €	0 €	878 306 €
Toteutus	0 €	0 €	2 835 375 €	3 526 915 €	2 014 851 €	2 146 716 €	10 523 857 €
Käyttöönotto	0 €	0 €	195 384 €	0 €	0 €	9 629 €	205 013 €
Ylläpito	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä:	451 975,57 €	878 305,57 €	3 030 759,41 €	3 526 914,64 €	2 014 850,73 €	2 156 345,09 €	12 059 151,00 €
Siirrot Vero							231 025 €
							12 290 176,00 €

Taulukko 9a: SADe-korvattavat budjetoidut kustannukset: sekä ostot että oma SADe-korvattava työpanos

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	44(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Vain SAd-e-korvattavat	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Yhteensä
Esiselvitys	451 976 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	451 976 €
Määrittely, suunnittelu	0 €	878 306 €	0 €	0 €	0 €	0 €	878 306 €
Toteutus	0 €	0 €	3 030 759 €	3 526 915 €	2 014 851 €	1 989 440 €	10 561 965 €
Käyttöönotto	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	4 861 €	4 861 €
Ylläpito	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä:	451 975,57 €	878 305,57 €	3 030 759,41 €	3 526 914,64 €	2 014 850,73 €	1 994 301,65 €	11 897 107,56 €

Taulukko 9b: YPK-hankkeen toteutuneet kustannukset

Hankkeelle osoitetusta määrärahasta jäi käyttämättä vuonna 2015 yhteensä **162 043,44€**. Hankkeessa jäi toteutumatta seuraavat asiat:

- Kertakirjautuminen eri palveluiden välillä kuten esim. Palkka.fi, YTJ, TE-palvelut, koska hankkeen aikana KaPa-ohjelman yhteinen tunnistusratkaisu ei ole toteutunut hankkeen näkökulmasta sopivassa aikataulussa. Yhteisen tunnistusratkaisun käyttöönotto on siirtynyt vuoden 2016 loppuun.
- Videoneuvottelujärjestelmän integrointi OYS-kokonaisuuteen erityisesti osaksi Verkostotyökalua.
 - o Osa OYS -kokonaisuuden hyödyistä jää toteutumatta, koska Etäpalvelut –hankkeen Videoneuvottelujärjestelmän pilotoinnin valmistelussa esiintyi teknisiä ongelmia ja järjestelmän pilointi päätettiin tästä syystä keskeyttää syyskuussa 2015.
- Yrityksen asiointitili (hankesuunnitelmaa muutettiin 2013). Asiointitilin toteutuskelpoisuuden arvioinnin lopputuloksena yksi yhteinen tekninen ratkaisu sekä yrityksille että kansalaisille, muutti alkuperäisen suunnitelmaa siten, ettei asiointitiliä enää ollut mahdollista toteuttaa osana hanketta (resurssit ja laajuus).
- Työehtosopimukset ja työsopimusmallityökalu (hankesuunnitelmaa muutettiin 2014); Työkalun toteutus OYS-palveluun perustui siihen, että Palkka.fi:n yrityskäyttöliittymä olisi ollut osa OYS-palvelua. Palkka.fi yrityskäyttöliittymän esiselvityksessä esitetyistä vaihtoehtoista päätettiin toteuttaa kertakirjautuminen OYS-palvelun ja Palkka.fi:n palvelun välille, joten tästä syystä ei ollut enää mahdollista myöskään toteuttaa em. työkalua, koska osa Palkka.fi:n toiminnallisuuksista olisi jouduttu uudelleen rakentamaan palvelun sisälle.

Asiakaskäyttöönoton määrärahasta jäi käyttämättä 146 061,93 €. Käyttöönottojen osalta jäi seuraavat asiat toteutumatta:

- Käyttöönotto luvat ja ilmoitukset; Kahden lupa- ja ilmoituslomakkeen käyttöönotto kunnissa ei toteutunut hankkeen aikana, koska lomakkeiden pilointi siirtyi hankkeen loppuvaiheeseen.
- Lausuntotyökalun valtakunnallinen koulutuskierros (15 TE-toimistoaluetta) toteutui kustannustehokkaammin kuin miten oli suunniteltu. Työkalun käyttöönoton kustannuksiin on kirjattu vain asiantuntijan työpanos ja hänen matkakustannukset.

Hankkeen aikana määrärahaa on siirretty Verolle yhteensä 231 025,00 €. Vero on osoittanut asiantuntijaresursseja hankkeen aikana seuraaviin tehtäviin liittyen

- o Työnantajan ja yrityksen perustajan alatyöryhmiin osallistuminen
- o rooli- ja valtuutuspalveluun esiselvitys- ja määrittely
- o Yritys-Suomen ja Palkka.fi-palveluiden liitokset
- o Jakelin-palvelun POC:n toteutus
- o Yrityksen asiointitiliin ja työnantajarekisterin esiselvityksiin
- o Yritys-Suomen ja Palkka.fi palvelupolkujen yhdistäminen

Veron Työnantajavelvoitteet osakokonaisuuden (TAV) loppuraportissa todetaan että TEM:lle on tehty palveluja 194 502,00 € osalta. Käyttämättä jääneen määrärahan osuus on 36 523,00 €. TAV:n loppuraportissa on kerrottu, mitä jäi tekemättä.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	45(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

SADe korvattavat kustannukset oman työn osuus (HTV)

SADe -korvattavat kustannukset - Vain oman työn osuus (HTV)

SADe-korvattava työ	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Yhteensä
Esiselvitys	45 815 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	45 815,00€
Määrittely, suunnittelu	0 €	114 582 €	0 €	0 €	0 €	0 €	114 582,13 €
Toteutus	0 €	0 €	96 942 €	147 102 €	166 603 €	268 115,10 €	678 761,83 €
Käyttöönotto	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Ylläpito	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Yhteensä:	45 815 €	114 582 €	96 942 €	147 102 €	166 603 €	268 115 €	839 158,95 €

Taulukko 10: SADe-korvattavat kustannukset / oma työ (HTV)

Alla olevaan taulukkoon on koottu VM:n HTV myöntöpäätökset vuodesta 2010–2015 sekä lisäksi HTV:iden toteuma TEM:n ja Veron osalta. Jokaisena toteutusvuotena on käytetty vähemmän HTV:itä kun on myönnetty. VM ei ole erikseen myöntöpäätöksissä erotellut TEM:n ja Veron HTV-määrää. Klusterissa on sovittu että Verolle osoitetaan 1 htv vuosina 2011–2013 ja 0,5 HTV vuonna 2014.

Hankkeen alkuvaiheen käynnistymiseen vaikutti projektihenkilöstön rekrytoinnin viivästyminen ja ostopalveluiden kilpailuttamiseen tarvittava aika. TEM:n hankkeelle myönnettiin alkuvaiheessa vain kolme HTV:tä, vuoden 2014 lopussa saatiin yksi HTV lisää. Näin laajan hankkeen näkökulmasta myönnetty HTV:t ovat olleet riittämättömät ja tästä syystä riittämättömiä resursseja on koko hankkeen ajan paikattu ostopalveluilla. Haasteena ostopalvelujen käytössä on sekä kalliimpi kustannus ja että se, että projektiosaaminen jää toimittajalle. HTV:n vähempi käyttö kuin mitä VM on myöntänyt, johtuu esim. siitä, että projektihenkilöstön rekrytointiin kuluu keskimäärin aikaa noin kolme kuukautta ja henkilöstöä on jouduttu rekrytoimaan useaan otteeseen. Projektihenkilöstön hakuprosessin käynnistäminen on ministeriössä byrokraattista ja vie aikaa. Projektihenkilöstö on myös hankkeen aikana vaihtanut tehtäviä mm. määräaikaisten tehtävien takia. Lisäksi osa projektihenkilöistä on ollut virkavapaalla. Hankkeen alkuvaiheessa projektihenkilöiden hakuprosessin käynnistyminen joutui odottamaan VM:n virallista rahoituspäätöstä, rahoituspäätös saatiin ensimmäisenä vuotena vasta helmikuun lopussa.

SADe-ohjelman HTV:t 2010-2015												
Yrityksen palvelukokonaisuus ml. Veron TAV												
	2010 HTV	2010 käyttö	2011 HTV	2011 käyttö	2012 HTV	2012 käyttö	2013 HTV	2013 käyttö	2014 HTV	2014 käyttö	2015 HTV	2015 käyttö
Yrityksen PK ml. TAV	2,2		4		4		4		4		4	
TEM		0,79		1,88		1,67		2,50		3,03		3,68
Vero		0,33		1*)		1		1		0,5		0
Yhteensä	2,2	1,12	4	2,88	4	2,67	4	3,5	4	3,53	4	3,68
Erotus myönnöt ja toteutus												
		1,08		1,12		1,33		0,5		0,47		0,32

Taulukko 11: YPK ja TAV HTV:t

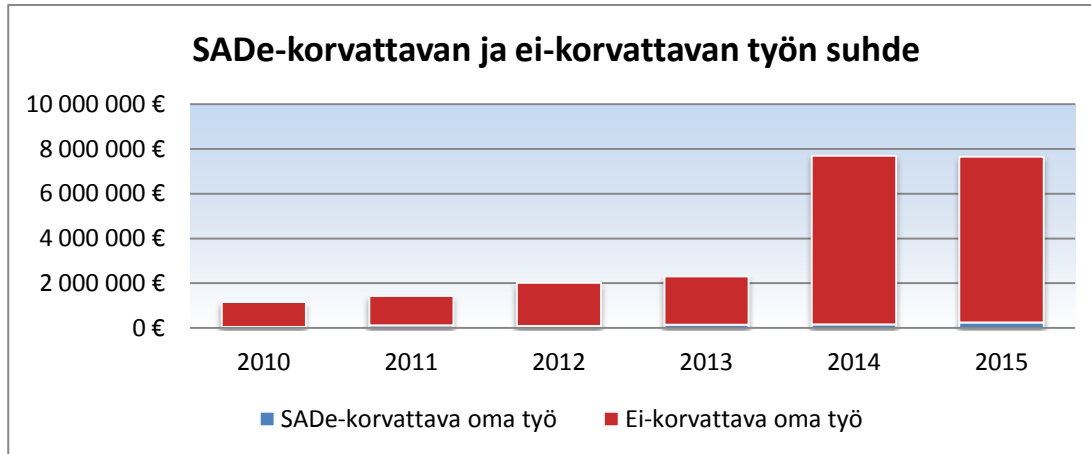
*) TAV vuoden 2011 toteuma 1 htv on arvio

Hankkeen projektihenkilöt:
 Jarmo Kovero, AHTI (2010–6.2011)
 Benita Troberg, TEM (2010–2015)
 Pia Rekilä, TEM (2010–9.2011)
 Ulla Wilenius, TEM (10.2011–12.2012)
 Maria Miró, TEM (8.2012–1.2014)
 Riikka Astala, TEM (8.2012–2015)

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	46(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Milla Mäntykorpi, TEM (3.2014–2015)
Riikka Pellikka, TEM (11.2014–2015)
Harjoittelijat; Olli Ahonen, Mira Kokkonen (2014)

AHTin (KEHA-keskuksen) projektihenkilöstö = ostopalvelu



Kuva 10: SADe -korvattavan ja ei korvattavan työn suhde

SADe-korvattava työ tarkoittaa hankkeen henkilöstökustannuksia (HTV), merkitty yllä olevassa kuvassa sinisellä. SADe-ei-korvattava työ on merkitty kuvassa punaisella. SADe-ei-korvattava työ muodostuu seuraavasta:

- Klusteriryhmän osallistumisesta kokouksiin, työpajoihin ja seminaareihin ml. katselmointitilaisuuksiin
- Klusteriryhmän alaisuuteen oli asetettu kaksi alatyöryhmää eli Yrityksen perustajan ja Työnantajan alatyöryhmät.
 - Yrityksen perustajan alatyöryhmä muodostuu useista työjaoksesta esim. yrityksen asiointitili, rooli- ja valtuutuspalvelu, tietopalvelut, Liiketoimintasuunnitelmatyökalun jatkokehittäminen, EUGO, Yrityssuomi.fi:n seudulliset sivustot, ympäristöterveydenhuollon luvat ja ilmoitukset (YLLI), sähköinen rahoitusasiointi (T2), rahoitushakemukset ja lausuntotyökalu, yrittäjätesti jne.
 - Työnantajan alatyöryhmä muodostuu myös useista työjaoksista kuten esim. tietopalvelut, työnantajarekisterin esiselvitys, palkka.fi yrityskäyttöliittymä, Jakelin-palvelu, vuosikello, palkkatuki- ja starttiraha sekä palkkahallinnon yhteensovittaminen jne.
 - Lisäksi on nimetty ns. useita yhteisiä työjaostoja, jotka liittyvät esim. AOYS-työtilan suunnitteluun, kehittämiseen ja käyttöönottoon.
 - Em. työjaoksissa oli eri organisaatioiden edustajia yli 200 henkilöä ja näiden henkilöiden työaika on huomioitu tässä kuvassa esim. osallistumiset kokouksiin, työpajoihin, seminaareihin ja koulutuksiin.
- SADe-ei-korvattava työ muodostuu em. työjaostojen, klusteriryhmien osallistumisista hankkeen tekemiseen.
- Lisäksi SADe-ei-korvattavaa työ on syntynyt hankkeen eri projekteissa, joissa on ns. hankkeen ulkopuolista projektihenkilöstöä eli joiden palkkakustannuksia ei ole maksettu hankkeesta. Näiden henkilöiden työaika on myös huomioitu laskelmissa.

Hankehallintajärjestelmän kautta on raportoitu SADe-ei-korvattavan työn osuudet vuosittain, tiedot ovat ajalta 2011-2015. Klusteriryhmän jäsenet ovat osallistuneet hankkeeseen yhteensä 939 htp osalta. Luku jakautuu seuraavasti: 836 htp (valtio), 43 htp (kunnat) ja 55 htp (muut kuten yrittäjät ja Finnvera). Alatyöryhmiin ja työjaostojen työn osuus koko hankkeen ajalta on arviolta noin 4200 htp. Em. luku jakautuu 2939 htp (valtio). 1042 htp (kunnat) ja 192 htp (muut). Työjaostojen työn osuudessa on mm.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	47(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

huomioitu osallistuminen työjaosten kokouksiin, AOYS kick off ja käyttöönottokoulutuksiin, Yritys-Suomi seminaarien katselmointiosuuteen osallistuneiden henkilöiden työaika.

Liite 3: YPK KHA

5 Jatkotoimet ja -esitykset

5.1 Palveluiden jatkuvuus ja jatkokehittäminen

Kohdassa 2.1.8 on käsitelty Oma Yritys-Suomi – kokonaisuuden hallinta ja rahoitusmalleja. Tässä kohdassa todettu, että uusien substanssipalvelujen kehittäminen Oma Yritys-Suomi – palvelukokonaisuuteen ja näiden käyttöönotto toteutetaan erikseen haettavalla projektirahoituksella. Kokonaisuuden jatkokehittämiselle on ehdotettu kahta erillistä hanketta:

Jatkotoimenpide-ehdotukset

1. Oma Yritys-Suomi –kokonaisuuden jatkokehittäminen Yritys-Suomi vision mukaisesti (vastuutaho TEM)
2. Yrityksen palvelunäkymähanke (vastuutaho TEM)
3. Yritys-Suomi – palvelukokonaisuuden toimintamallien jatkokehittäminen ja palvelukokonaisuuden tunnettuuden lisääminen (vastuutaho TEM)
4. Palkkahallinnon sanastotyö ja sen hallintamalli; Palkkahallinnon sanastotyö tullaan liittämään osaksi kansallisen tulorekisterin tulokoodistoa ja sen hallintamalli rakennetaan kansallisen tulorekisterin valmistelussa (vastuutaho Vero)
5. Yritys-Suomi – verkkopalvelun linkittäminen /tuominen esille klusteriorganisaatioiden omissa verkkopalveluissa (vastuutaho klusteriryhmä)
6. Muut hankkeen aikana toteutuneet jatkotoimenpide-ehdotukset;
 - Rooli- ja valtuutuspalvelun hallinta (vastuutaho TEM, VM/KaPA-ohjelma)
 - Yrityksen asiointitili (vastuutaho VM/KaPa-ohjelma)
 - Kansallinen tulorekisteri KATRE (vastuutaho Vero)
 - Kyselypalvelu (vastuutaho Varsinais-Suomen ELY-keskus/ESR)

Lyhyet kuvaukset ehdotuksista 1 ja 2

Oma Yritys-Suomi – kokonaisuuden jatkokehittäminen Yritys-Suomi vision mukaisesti

SADe-ohjelman Yrityksen palvelukokonaisuudessa kehitettyä OYS –kokonaisuutta kehitetään jatkossakin Yritys-Suomi 2020 –vision mukaisesti. Vision mukaan *Yritys-Suomi on yhtenäinen, vaivaton ja asiakkaan tarpeen ennakoiva asiointiväylä yrityspalveluihin*. Yritys-Suomi asiakkaille ja toimijoille kuvassa 12 on esitetty Yritys-Suomi –toimintamalli tavoitetilassa asiakkaan ja toimijoiden näkökulmasta.

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	49(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

Yrityssuomi.fi- kokonaisuus ml. OYS -kokonaisuus ovat yhdessä Palvelunäkymä. Nykyisellä alustalla ja konseptilla oleva julkinen Yritys-Suomi siirtyy yhteiselle alustalle erikseen sovittavalla aikataululla.

Yrityksen palvelunäkymä -projekti jakautuu kahteen osaan:

1. Julkinen verkkopalvelu ja Yrityksen koostenäkymät
 - a. Yrityksen palvelunäkymän määrittely, konseptointi ja sisältöjen tuottaminen palvelunäkymään. Rahoitustarve kohdistuu pääosin projektihenkilöstön palkkoihin ja joihinkin teknisiin määrittely- ja ostopalveluihin. Varsinainen tekninen toteutustyö tehdään Palvelunäkymät hankkeen toimesta.
2. OYS –kokonaisuuden liittäminen palvelunäkymät-konseptiin
 - a. Projektissa kartoitetaan, suunnitellaan, määritellään ja toteutetaan OYS -kokonaisuuden kaikki palvelunäkymistä johtuvat muutostarpeet. Työ kohdistuu pääosin käyttökokemuksen yhdistämiseen Kansallisten palvelunäkymien kanssa sekä uusien tietovarantojen käyttöönotosta johtuviin muutostarpeisiin.

5.2 Hyötyjen seuranta

OYS -kokonaisuuden käyttäjämääriä ja palautteita seurataan sovitun mukaisesti myös SADe-ohjelmakauden jälkeen. Kohdassa 2.3 Palveluiden käyttöaste ja leviäminen on käsitelty OYS –kokonaisuuden mittarit ja miten seurantatietoja raportoidaan hankkeen jälkeen.

5.3 Palvelujen asema linjaorganisaation tehtävissä ja tulostavoitteissa

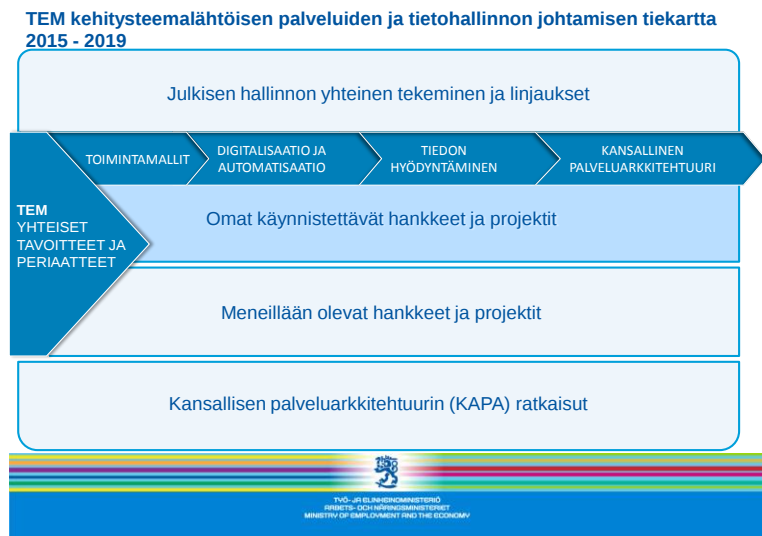
Vuoden 2016 tulossuunnitteluohjeessa todetaan, että tulosneuvotteluissa asetetaan TEM-konsernin toimijoille tavoitteita hallitusohjelman ja siitä johdettujen tavoitteiden toteuttamiseksi sekä TEM-konsernin vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden parantamiseksi. Tulossopimuksissa asetetaan kaikille TEM:n ohjaamille virastoille yhteiset hallitusohjelmasta johdetut strategiset tavoitteet kuten esim. Digitaalisuuden edistäminen. Hallitusohjelman kärkihankkeita ovat ”Julkisten palveluiden digitalisointi” sekä ”Digitaalisen liiketoiminnan kasvuympäristön rakentaminen”. Julkiset palvelut digitalisoidaan käyttäjälähtöisiksi ja entiset prosessit puretaan. Kehittämisessä priorisoidaan palvelut, joissa tuottavuushyöty on suurin. Luodaan kaikkia julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet. Julkinen hallinto sitoutuu kysymään samaa tietoa kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran. Hallinto edesauttaa innovaatio- ja palvelualustojen syntyä sektoreilla, joilla julkishallinnolla on rooli markkinoiden toimivuuden kannalta. Luodaan avoimella datalla ja tietovarantojen paremmalla hyödyntämisellä edellytyksiä uusille liiketoimintatavoille.

Myös pääministeri Sipilän hallituksen hallitusohjelma korostaa vahvasti käyttäjälähtöistä ”yhden luukun digitaalisten palveluiden” kehitystyötä. OYS –kokonaisuuden kehittäminen vastaa nykyisen hallitusohjelman tavoitteisiin esimerkiksi seuraavien tavoitteiden osalta:

- Luodaan avoimella datalla ja tietovarantojen paremmalla hyödyntämisellä edellytyksiä uusille liiketoimintatavoille
- Vahvistetaan kansalaisten oikeutta valvoa ja päättää itseään koskevien tietojen käytöstä, samalla varmistaen tietojen sujuva siirtyminen viranomaisten välillä
- Sujuvoitetaan lupa- ja valitusprosessit ja annetaan palvelulupaus
- Kehitetään käyttäjälähtöiset, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavat yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut
- Yritystoimintaa helpotetaan merkittävästi turhaa sääntelyä purkamalla, hallinnollista taakkaa keventämällä ja lupaprosesseja sujuvoittamalla
- Digitalisoidaan julkiset palvelut. Toimintatavat uudistaen rakennetaan julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuu
- Hallinnon sisäiset prosessit digitalisoidaan ja entiset prosessit puretaan, digital by default, vastinpalveluna monikanavainen palvelu, jolla myös tukielementit, jos asiakas ei osaa käyttää digitaalista palvelua
- Julkinen hallinto sitoutuu kysymään samaa tietoa kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	50(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

TEM:ssä on tehty kehityslähtöisten palveluiden ja tietohallinnon johtamisen tiekartta vuosille 2015-2019:



Kuva 12: Kehitysteemalähtöisten palveluiden ja tietohallinnon johtamisen tiekartta

Yllä olevassa kuvassa esitetään kehitystyön juoksuradat, mm. ylimmällä radalla ja politiikkatasolla hallitusohjelma ja valtiokonsernin strategiatyö, toisaalta juoksuratojen alareunassa Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteutus ja sen tarjoamat ratkaisut.

TEM osallistuu valtiokonsernitasolla digitalisoinnin ja sähköisten palvelujen kehitystyön ohjaukseen. Toteutusten osalta TEM osallistuu OYS – palvelukokonaisuuden näkökulmasta palvelunäkymähankkeeseen. Lisäksi TEM on käynnistänyt OYS – kokonaisuuden jatkoksi hankesuunnittelun vuosille 2016–2020 Yritys-Suomi 2020 -vision ja hallitusohjelman mukaisesti.

Yrityssuomi.fi:n ja OYS-palvelukokonaisuuden jatkokehittämisessä hyödynnetään Kansallisen palveluarkkitehtuurin ohjelmassa syntyviä ratkaisuja. OYS- kokonaisuuden piirissä kehitettävien palveluiden ja toiminnallisuuksien hyödyt näkyvät sekä asiakkaille että toimijoille asiointiprosessin sujuvampana etenemisenä. Asiointiprosessi sujuvoituu prosessin kaikissa vaiheissa asiakasohjauksesta toimeenpanoon.



Kuva 13: Tiekartta 2015-2019

SADe-ohjelma	LOPPURAPORTTI	51(51)
	Yrityksen palvelukokonaisuus	Version pvm 28.7.2016

OYS –kokonaisuuden jatkokehittäminen kuuluu yllä olevassa kuvassa kohtaan ”Omat käynnistettävät hankkeet ja projektit”.

Liitteet

Nro	Liite	Versio / pvm	Löytyy
1a.	Yrityksen hankesuunnitelma 2011–2015	29.4.2015	
1b	Työnantajavelvoitteet osakokonaisuuden loppuraportti liitteineen	2.9.2015	
2.	Yrityksen palvelukokonaisuuden auditointiraportti	6.2015	
3.	Yrityksen palvelukokonaisuuden kustannushyötyanalyysi	10.9.2015	
4..	Hallinta- ja rahoitusmallin kuvaus (ppt-esitys)	2.9.2015	