



14.12.2017

DigiNYT-seurantaryhmä

Aika To 14.12.2017 klo 9–11

Paikka VM Mariankatu 9, nh. Jakovara

Osallistujat	Olli-Pekka Heinonen, pj. Pekka Ala-Pietilä, poissa Matti Hetemäki, poissa Tuomas Vanhanen Juha Martelius, poissa Anna-Maija Karjalainen, poissa Timo Laitinen, poistui 10:45 Heikki Mannila, poissa Petri Peltonen, poissa Mikko Kosonen Nina Nissilä	Petteri Koponen, poissa Mirjami Laitinen Riku Jylhäkangas, poissa Janne Kerkelä, poissa Mikael Grannas, poissa Pekka Soini, poissa Tommi Karttaavi Ville Peltola, lync Tuomas Pöysti, poissa Aleksi Koponen, siht. Marjut Siintola, siht.
--------------	---	---

Erikseen kutsuttuna Katri-Leena Launis, Kela

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja avasi kokouksen 9:05.

2 Edellisen kokouksen muistio (28.11.)

Hyväksyttiin edellisen kokouksen muistio.

3 Kela digitalisoituu - sisäisesti ja yhdessä muiden kanssa

Kelalla kaiken keskiössä on asiakas. Siksi Kela nimitti elokuussa neljä muutosjohtajaa mahdollistamaan Kelan erinomainen asiakaskokemus, vahva sosiaali- ja terveystiedon osaaminen, aloitteellinen ja arvostettu yhteiskunnallinen toimijuus sekä työkalut uudistuminen.

Alustuksessa kuullaan, miten työ on käynnistynyt ja mitä sillä käytännössä haetaan. Lisäksi kuullaan, millä tavoin ekosysteemi- ja elämäntapahtuma-ajattelu tuo mukanaan uudet toimintamallit myös sektorirajat ylittävään toimintaan.

Alustus: Katri-Leena Launis, Digi-johtaja

- Asiakas on keskiössä: Asiakkaat ovat mukana palvelupolkujen kuvaamisessa ja palveluiden kehittämisessä. Tätä tehdään jo jonkin verran, mutta pitää tehdä vielä enemmän. Palvelumuotoilu on yksi keino.
- Asiakassegmentointi lähtee elämäntilanneajatukselta. Etuudet kohdistuvat segmentteihin.
- Asiakkaan odotukset digitaalisille palveluille kasvavat, yli 65 % hakemuksista tulee sähköisesti. Jonkin verran moitetta tulee sähköisten palveluiden käytettävyydestä.

- Kela palvelee monikanavaisesti (eAsiointi, asiakaspalvelu, puhelinpalvelu, yhteispalvelupiste, etäpalvelu, chat-palvelu.). Kaikki asiakkaat eivät pysty toimimaan sähköisesti eli monikanavaisuutta tarvitaan jatkossakin.
- ChattiBotti -kokeilu, joka käytti Watsonin tekoälyä. Tekoälyä jouduttiin hirveästi opettamaan ja pikkuhiljaa se oppi tunnistamaan samantyyppisiä lauseita ja yksinkertaisia kysymyksiä.
- Kela on mukana Kiinni työelämään elinikäisen oppimisen avulla -pilotissa. Kela on mielellään mukana myös muissa piloteissa

Keskusteluissa tuli esille, että

- dataa pitää pystyä hyödyntämään. Tiedonhallintalaki on tärkeässä roolissa. Melkein kaikki tiedot ovat julkishallinnon järjestelmissä, mutta asiakkaalta kysytään kaikki tiedot kuitenkin uudelleen.
- 65 % asiakkaista alkaa olla lähellä saturaatiopistettä Kelan palveluissa.
- julkisen hallinnon organisaatioiden kesken pitää saada aikaan aito yhteistyö erilaisten ratkaisujen hyödyntämisessä.
- julkisen sektorin digitalisointia ei voi tehdä ilman Kelaa. Monet asiat kulkevat Kelan kautta. Tämä koskee myös SoteDigi-yhtiötä.
- D9 on keskeinen toimija, jota pitää osata hyödyntää.
- onko Kela niin keskeinen toimija, että sen pitäisi istua DigiNytissä.

Puheenjohtajan veti yhteen esityksen ja siitä käydyn keskustelun. Esitys oli valaiseva ja se toi kokonaiskuvaa esille. D9:n rooli on tärkeä. Kelan mukana oloa on tärkeää miettiä myös DigiNyt -seurantaryhmässä.

4 DigiNYT-suositukset, tilannekatsaus

DigiNYT -suositusten kevään 2018 pilotit esiteltiin toimintatapojen ministerityöryhmässä. Keskustellaan siitä, miten varmistetaan pilottien onnistunut läpiviennit.

Alustus: Aleksi Kopponen

- Aleksi esitteli suomi.fi assistentin eli virtuaalisen avustajan Aurora
- Käynnistettäisiin viisi elämäntapahtumapilottia ajalle 01-06/2018.
- Systeeminen muutos ei tapahdu paperilla, vaan itse kunkin päässä.
- On tarpeen luoda uusi sanakirja, jossa tunnistetaan käsitteet: ennakointi / tapahtuma / jälkihoito / ilmiölähtöinen / tilanne / ilmiö.
- Siilomaiset rakenteet pitää purkaa ja mahdollistaa muutos tehokkaasta hallinnosta ja hallintokeskeisyydestä kohti ihmiskeskeistä ja ennakoivaa yhteiskuntaa
- Esitettiin kommentti, että julkinen palvelu ei ole asiakaspalvelua, vaan vallankäyttöä.
- Lainsäädännön esteet pitää purkaa, julkisen hallinnon pitää olla mahdollistaja.
- Näkökulmiin esitettiin lisättäväksi vaikuttavuus, tieto ja tietovirrat, yhteiset pelisäännöt.
- On tärkeää vastuuttaa kokonaisuuden hallinta, yksi katsoo koko kokonaisuuden päälle, jokaisella näkökulmalla on oma vastuhenkilö, jolla on aikaa keskittyä asiaan.

Keskusteltiin hallituksen tekoälyseminaarista, joka järjestetään 29.1.2018.

- Tekoälypilotit pitää saada mukaan asialistalle. Pilottien kautta rakennetaan ymmärrystä ja kokemuspohjaa, miten muutos tehdään ja mitä se edellyttää.
- Iso tarina on se, että olemme siirtymässä toisenlaiseen toimintamalliin, josta Suomi hyötyy. Teknologia ei saa olla määräävä.
- DigiNytin tammikuun alun kokouksessa (seuraava kokous) valmistaudutaan hallituksen tekoälyseminaariin.

5 Kevät 2018 asialistan keskeisimmät painopistealueet

Kevään 2018 agenda ei ole vielä valmisteltu DigiNYT -seurantaryhmälle. Käydään lähetekeskustelu keskeisimmistä teemoista ja aiheista, joiden ympärille rakennetaan kevätkauden agenda.

Alustus: Aleksi Kopponen

Asiakohtaa ei ehditty käsitellä. Todettiin kuitenkin, että edellisen kohdan keskustelu raamittaa pitkälti kevään toimintaa, lisäksi on huomioitava digitalisatiorhankkeiden ohjausmalli sekä tiedonhallintalain valmistelu.

6 Muut asiat

Ei muita asioita.

7 Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11:00.