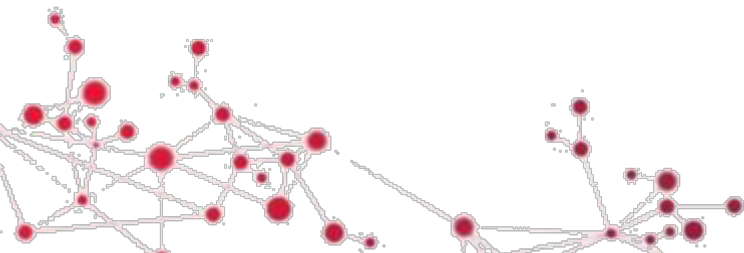


# Liite 1: Käyttäjätarinat

**Avustuksen käsittely**  
**Avustuksen hakeminen**

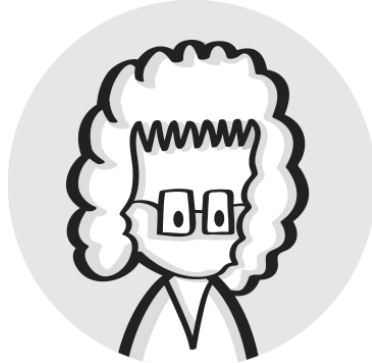
# Avustuksen käsittely



# Henkilöt



**Esko Esittelijä, 41**  
Esittelijä OKM



**Taina Taloustarkastaja, 38**  
Taloustarkastaja, OKM



**Pirkko Päättjä, 52**  
Yksikön johtaja, OKM



**Hanna Hakija, 35**  
Hämeen Palloiluliitto Ry

Storyboard created using “**Scenes**” by the SAP Design & Co-Innovation Center  
by CGI Service Design Studio

# 1. Ennen hakua

Päähenkilö **Esko Esittelijä**



Esko Esittelijä toimii ministeriössä ja vastaa avustuskokonaisuuksien käsittelystä. Eskoa huolettaa, taipuuko hakemus pohja tämänkertaiseen hakuun. Lisäksi haun aikataulu painaa jo päälle - Esko toivoisi, että haun sisältö saataisiin julkaisukuntoon mahdollisimman jouhevasti.

## 2. Haun laatiminen on tärkeä vaihe jatkon kannalta

Päähenkilö **Esko Esittelijä**

*Hakuilmoituksia ja -lomakkeita on helppo luoda – molempia koostetaan samassa järjestelmässä.*

*Selkeän sisäisen toimintamallin lisäksi järjestelmä ohjaa käyttäjää tekemään aidosti vertailukelpoisia, yksiselitteisiä kysymyksiä.*

*Yhteistyö muiden hakua käsittelevien roolien kanssa alkaa jo haun luomisessa.*



Uuden järjestelmän avulla Esko pystyy koostamaan hakuilmoituksen jouhevasti: hakemusten kysymykset on helppo luoda järjestelmään ja hakemuspohjia on helppo muokata. Esko voi myös työstää hakumateriaaleja ja -kysymyksiä yhdessä muun työryhmän kanssa. Haun huolellinen laatiminen on tärkeää prosessin myöhempien vaiheiden kannalta. Yhdessä luotu toimintatapa vertailukelpoisen kriteerien luomiseen helpottaa erityisesti haun koostamista. Jo haun laatimisessa aloitettu yhteistyö taloustarkastuksen kanssa vähentää kuormitusta myöhemmin tarkastusvaiheessa.

### 3. Kohti digitaalista käsittelyä...



Eskon on vaikeaa muodostaa kokonaiskuva hakijoista, jos tietoa on paljon ja se on pirstaloitunut useaan erilliseen paikkaan ja dokumenttiin. Esko toivoisi, että hänellä olisi helppo pääsy hallinnoimansa haun kaikkiin tietoihin ja tiedon rinnakkaisvertailu olisi selkeämpää ja luotettavampaa.

## 4. Myöntöharkinta: Massojen nopea käsittely

Hakemusten koonti muodostuu automaattisesti.

Järjestelmä analysoi dataa ja tekee alustavan ehdotuksen, jonka Esko validoi ja muuttaa tarpeen mukaan.

Samaa hakemusmassaa voi työstää yhteistyönä usean eri käyttäjän voimin (esim. Esittelijä1, esittelijä2, Avustaja1..)

Hakemusia voi käsitellä / kommentoida tarvittaessa myös ulkopuolinen taho.

**Käsittelemättä**

| Diaarinumero      | Summa (myöntöehdotus) | Selite (päättös)  | Summa (haettu) | Kriteeri01  | Kriteeri03a | Kriteeri5 |
|-------------------|-----------------------|---|----------------|---|-------------|-----------|
| OKM/1035/625/2017 |                       | Lisää selite...<br>Lisää kommentit  | 14 000         | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 100 000     | 100 000   |
| OKM/1035/625/2017 |                       | Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia de... | 3000           | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 1000        | 1000      |
| OKM/1035/625/2017 |                       | Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore... | 2500           | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 15 000      | 15 000    |
| OKM/1035/625/2017 |                       | Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia de... | 19 000         | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 100 000     | 100 000   |
| OKM/1035/625/2017 |                       | Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia de... | 4000           | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 4000        | 4000      |

**Hyväksytty**

| Diaarinumero      | Summa (myöntöehdotus) | Selite (päättös)  | Summa (haettu) | Kriteeri01  | Kriteeri03a | Kriteeri5 |
|-------------------|-----------------------|---|----------------|---|-------------|-----------|
| OKM/1035/625/2017 | 14 000                | Lisää selite...<br>Lisää kommentit  | 14 000         | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 100 000     | 100 000   |
| OKM/1035/625/2017 | 3000                  | Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia de... | 3000           | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 1000        | 1000      |
| OKM/1035/625/2017 | 2500                  | Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore... | 2500           | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 15 000      | 15 000    |
| OKM/1035/625/2017 | 19 000                | Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia de... | 19 000         | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 100 000     | 100 000   |
| OKM/1035/625/2017 | 4000                  | Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia de... | 4000           | Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor. | 4000        | 4000      |

Onneksi uudessa järjestelmässä suurienkin hakemusmassojen käsittely sujuu mutkattomasti. Älykäs suodatus tekee Eskolle alustavan ehdotuksen, mitkä hakemuksista tulisi hylätä ja mitkä hyväksyä. Esko voi muuttaa ehdotusta tarpeen mukaan tai merkata haluamansa hakemukset tarkempaan erityiskäsittelyyn.

# 5. Hakemusten vertailu: Monipuolinen suodatus

Päähenkilö Esko Esittelijä

*Esittelijä voi filteröidä, hakea, laskea ja poimia tietoja monipuolisesti hakumassaan liittyen.*

*Koontinäköymästä pääsee pureutumaan hakijan ja hakemuksen tarkempiin tietoihin.*

*Järjestelmä hälyyttää, jos hakijalla on esimerkiksi ongelmia selvityksessä olevassa aiemmassa hankkeessa.*

The image shows a laptop screen displaying a web application for grant application review. The interface includes a sidebar with filters, a main area with a progress bar (1-7), and a table of applications. The table has columns for 'Käsittelemättä' and 'Hyväksytty'. A cartoon character of a man with a mustache is looking at the screen.

| Diari numero      | Summa (myöntöehdotus) | Selle (päättös) | Summa (haettu) | Kriteeri01 | Kriteeri02a | Kriteeri05 |
|-------------------|-----------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|------------|
| OKM/1035/625/2017 | 14 000                | 14 000          | 14 000         | 100 000    | 100 000     |            |
| OKM/1035/625/2017 | 3000                  |                 | 3000           | 1000       | 1000        |            |
| OKM/1035/625/2017 | 2500                  |                 | 2500           | 15 000     | 15 000      |            |
| OKM/1035/625/2017 | 19 000                |                 | 19 000         | 100 000    | 100 000     |            |
| OKM/1035/625/2017 | 4000                  |                 | 4000           | 4000       | 4000        |            |

Esko näkee kerralla kaikki hakuun liittyvät hakemukset ja hakemuslomakkeilla lähetetyt tiedot. Hakemuksiin liittyvän tiedon vertailu on helppoa, sillä Esko voi mm. suodattaa omin kriteerein, mitä hakijoita massasta nostetaan tarkempaan käsittelyyn ja mitä tietoja kustakin hakijasta näytetään. Vertailua helpottaa myös prosessin alussa suunniteltu hakulomake: hyvin muotoiltuihin ja yksiselitteisiin kysymyksiin on hakijoiden ollut helppo tuottaa aidosti vertailukelpoisia vastauksia.



## 6. Hakijoiden vertailu: Selkeä kokonaiskuva hakijasta

*Järjestelmä hälyyttää, jos hakijalla on ollut ongelmia edellisten avustusten suhteen (esim. puuttuva selvitys).*

*Esko näkee niin oman hallinnonalansa avustushistorian, kuin myös muiden avustavien tahojen myönnöt.*

The laptop screen displays a user profile page titled "Hakijan tiedot". It includes a warning message about the applicant's reliability, personal details, and a table of application history. A bar chart shows grant usage over time.

| Haku                             | Status         | Summa (myönnetty) |
|----------------------------------|----------------|-------------------|
| Erityisnuorisotyön avustus 2017  | KESKEENERÄINEN | 14 000            |
| Liikuntapaikkojen kunnostus 2015 | TARKASTUKSESSA | 3000              |
| Erityisnuorisotyön avustus 2014  | HYVÄKSYTTY     | 2500              |
| Erityisnuorisotyön avustus 2012  | HYVÄKSYTTY     | 19 000            |
| Erityisnuorisotyön avustus 2010  | HYVÄKSYTTY     | 4000              |

Eskolla on mahdollisuus tarkastella myös hakijan kokonaisprofiilia. Päätöksentekoon vaikuttavat muut tekijät on helpompi ottaa nyt huomioon, sillä Esko pääsee katsomaan hakijan hakuhistoriaa, myönnettyjä avustuksia ja hylättyjä hakemuksia niin omalta hallinnonalaltaan kuin myös muiden valtionavustuksia myöntävien tahojen osalta. Esko saa tiedon hakijaa koskevista muista tiedossa olevista tärkeistä asioista, sekä tarvittaessa hälytyksiä (esim. aiemmat ongelmat selvityksissä).

# 7. Myöntöehdotusten esittely

**Päätösesitys** VERTAILU YHTENEVETO VIE MATERIAALIA LÄHETÄ ESITYS HYVÄKSYNTÄÄN →

KOONTI 2340 Erikoisnuorisotyön avustus 2017 Lisätiedot •

**Erityiskäsittely** (5 kpl)

| Diaarinumero      | Summa (myöntöehdotus) | Selitte (pääas)   | Summa (Haeettu/Ehdotettu) | Status |
|-------------------|-----------------------|---|---------------------------|--------|
| OKM/1035/625/2017 | 14 000                | Excepneur sñit occaeat cupidat non proident, suat in culpa qui officia de...    | 20 000<br>14 000          |        |
| OKM/1035/625/2017 | 3000                  | Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore... | 20 000<br>14 000          |        |
| OKM/1035/625/2017 | 2500                  | Excepneur sñit occaeat cupidat non proident, suat in culpa qui officia...       | 20 000<br>14 000          | ✓      |
| OKM/1035/625/2017 | 19 000                | Excepneur sñit occaeat cupidat non proident, suat in culpa qui officia...       | 20 000<br>14 000          |        |
| OKM/1035/625/2017 | 4000                  | Excepneur sñit occaeat cupidat non proident, suat in culpa qui officia...       | 20 000<br>14 000          |        |

**Taustamateriaali**

Dokumentin nimi

Tutkimus\_eriyistyötoimijoista

**Hyväksytyt** (3280 kpl)

**Hylätyt** (3280 kpl)

**Päätösesitys** VERTAILU YHTENEVETO LÄHETÄ ESITYS HYVÄKSYNTÄÄN →

KOONTI 2340 Erikoisnuorisotyön avustus 2017 Lisätiedot •

**Yleistiedot** uusi kaarto •

HAKUUN OSALLISTUI 3400 hakemusta

RAHAN JAKAUTUMINEN

SUURIMMAT AVUSTUSMÄÄRÄT

Rahan jakautuminen

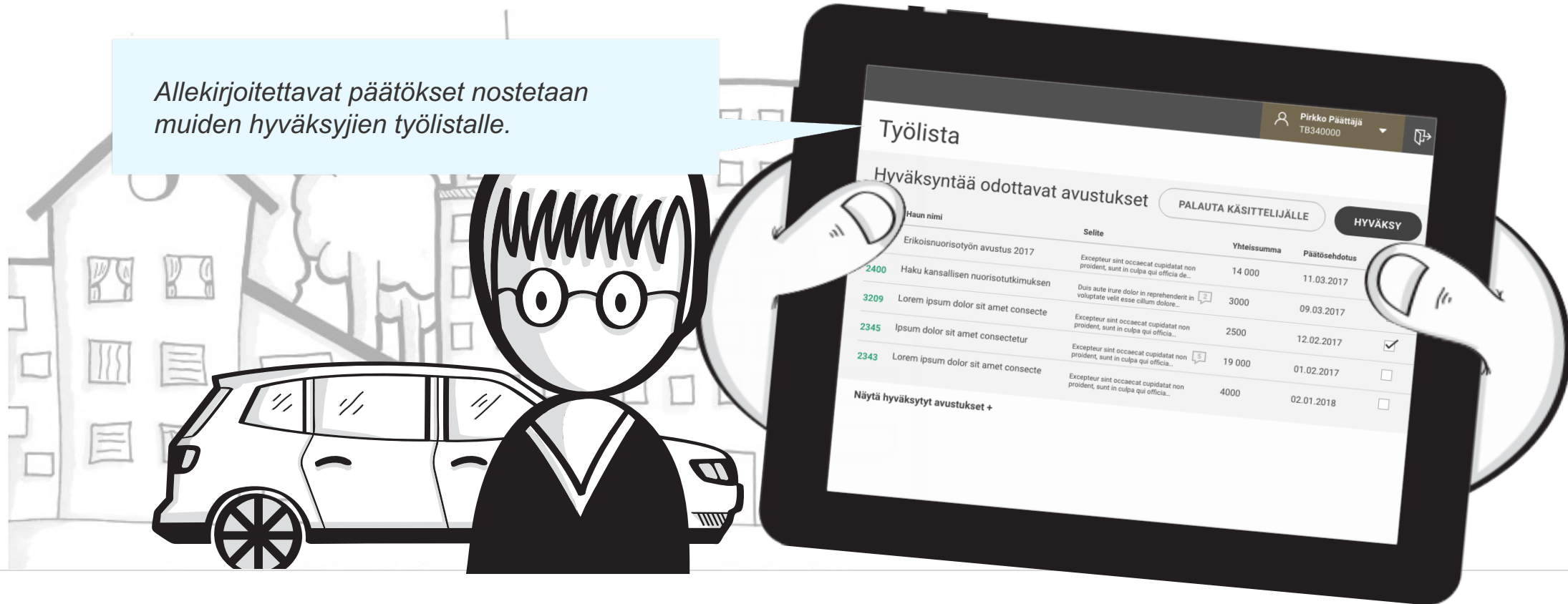
*Päätös lähetetään lopuksi sähköiselle allekirjoituskierrokselle.*

*Jokaiseen päätösehdotukseen voidaan kiinnittää virallinen perustelu (tulostuu suoraan hakijalle lähtevään päätöspohjaan) sekä epävirallista, käsittelyyn liittyvää kommentointia (kommentteja ei lähetetä eteenpäin).*

*Kuvaajia ja raportteja voidaan hyödyntää myös kokousmuistioissa.*

Myöntöehdotuksia on helppo esitellä esitysnäkymän avulla. Esittelijä voi käydä nopeasti läpi yksikön kokouksessa haluamansa hakemukset. Hausta voi myös generoida kuvaajia päätöksenteon ja keskustelun tueksi. Järjestelmä tukee käsittelevien henkilöiden kollaboraatiota ja tiedon jakamista. Kun päätösehdotus on käsitelty, lähetetään se järjestelmässä sähköiselle hyväksymiskierrokselle.

## 8. Digitaalinen hyväksyntä



Pirkko Päätäjä on saanut ilmoituksen, että uusia avustuspäätöksiä on odottamassa hänen hyväksyntäänsä. Pirkko voi hyväksyä nopeasti haluamansa kokonaisuudet, pureutua tarkemmin yksittäisiin hakemuksiin ja tehdä halutessaan muutoksia, tai palauttaa kokonaisuuden takaisin käsittelyyn käsittelijälle. Jos Pirkko tekee muutoksia, tiedot muutoksista perusteluineen jäävät järjestelmään ja niihin on helppo palata myöhemmin. Pirkon hyväksynnän jälkeen kokonaisuus ('haku') siirtyy automaattisesti seuraavan hyväksyjän työlistaan.

## 9. Hyväksymisprosessin seuranta

*Hakujen statukset on helppo havainnoida järjestelmästä: “Odottaako haku vielä hyväksyntäkierrokselle lähettämistä?”  
“Makaako kierroksella oleva haku jonkun pöydällä odottamassa allekirjoitusta?”*

*Järjestelmä pitää kirjaa muutoksista – päätöksiin on helppo palata myöhemmin.*



Esko esittelijän on helppo seurata omalla koneellaan, missä vaiheessa päätösehdotuksen hyväksyntä on ja kuka on viimeksi allekirjoittanut. Myös muutokset alkuperäiseen päätösehdotelmaan nähdessä indikoidaan selkeästi. Prosessissa mukana olleet voivat keskustella tarvittaessa vielä muutoksista ja muokata päätöstä yhteisen päätöksen perusteella. Kun päätös on saanut lopullisen hyväksynnän, lähettää järjestelmä Eskolle tiedon asiasta. Esko saa helposti merkityä asian valmiiksi, jolloin järjestelmä lähettää hakijoille tiedon päätöksistä.

# 10. Päätöksen julkaisu

Päähenkilö **Esko Esittelijä** ja **Hanna Hakija**

Järjestelmä tuottaa suoraan yksilöityjä tekstejä päätöksiin syötettyjen selitteiden pohjalta. Järjestelmästä lähetetään ilmoitus hakijalle, kun päätös on julkaistu. Hakija voi kirjautua asiointipalveluun ja katsoa päätöksen tarkemmat tiedot.

## 11. Loppuselvityksen aika...



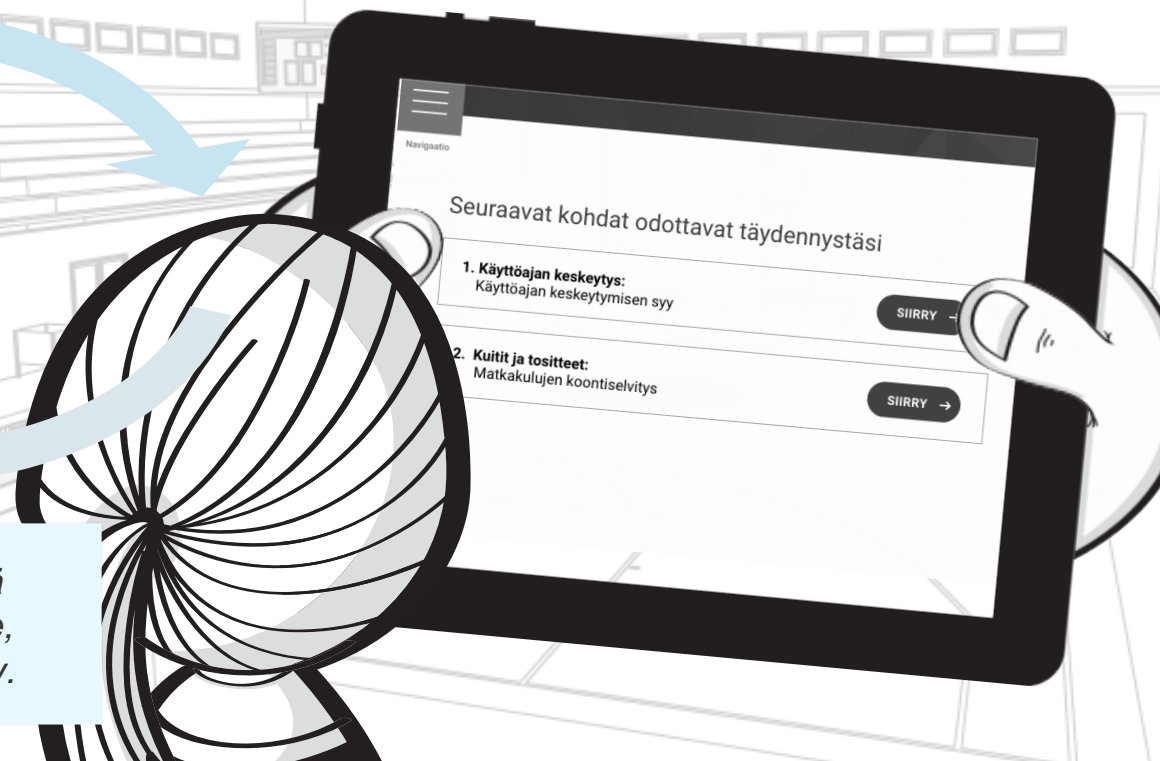
Avustuksen käyttöaika on umpeutunut ja on taloustarkastuksen aika. Jotta Taina voi analysoida ovatko kulut oleellisia tavoitteiden näkökulmasta, täytyy hänen pystyä luomaan linkki alkuperäisen hakemuksen, rahoituksen perimmäisen tavoitteen ja toteuman välillä. Lisäselvityksiä joudutaan usein kysymään myös hakijoilta. Tietosirpaleiden yhdistäminen on lähes salapoliisin työtä ja hyvin aikaa vievää.

## 12. Avustuksen seuranta ja loppuselvitys

Yhteistyö esittelijän ja hakijan kanssa on helppoa pikaviestien ja lisätietopyyntöjen välityksellä.

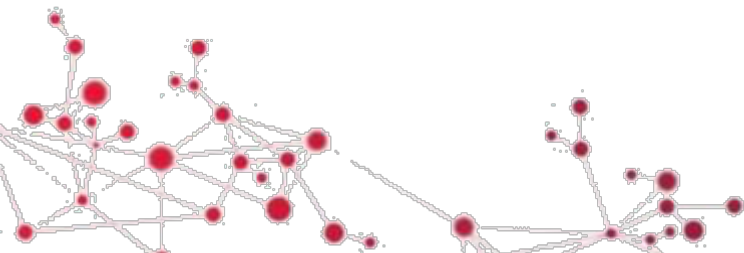


Järjestelmä lähettää kuittauksen hakijalle, kun selvitys on tehty.



Onneksi avustukseen liittyvät tavoitteet ovat selkeästi hahmotettavissa hakijoiden alkuperäisiä vastauksia ja haun yleisiä kriteereitä järjestelmässä lukien. Selvityksen tiedot ovat helposti saatavilla, sillä hakija syöttää ne suoraan järjestelmään. Kokonaiskuvan hahmottamista helpottaa myös yhteistyö esittelijän ja hakijan kanssa: taloustarkastaja voi lähettää suoraan epäselvästä kohdasta esimerkiksi hakijalle pikaviestin tai lisätietopyynnön. Hakija voi vastata pyyntöön suoraan oikeassa kohdassa.

# Avustuksen hakeminen





# Henkilöt



**Hanna Hakija, 35**  
Hämeen Palloiluliitto Ry



**Heikki Hakija, 57**  
Hämeen Palloiluliitto Ry

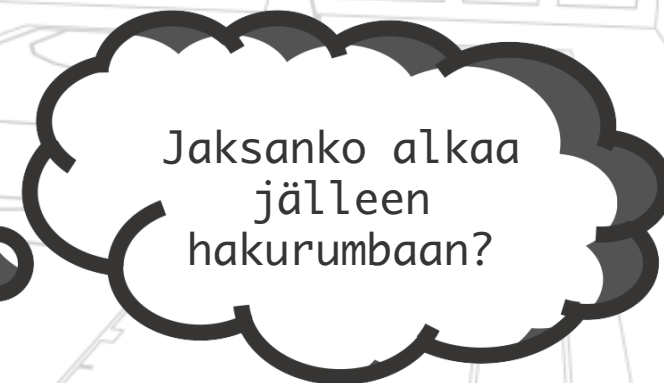
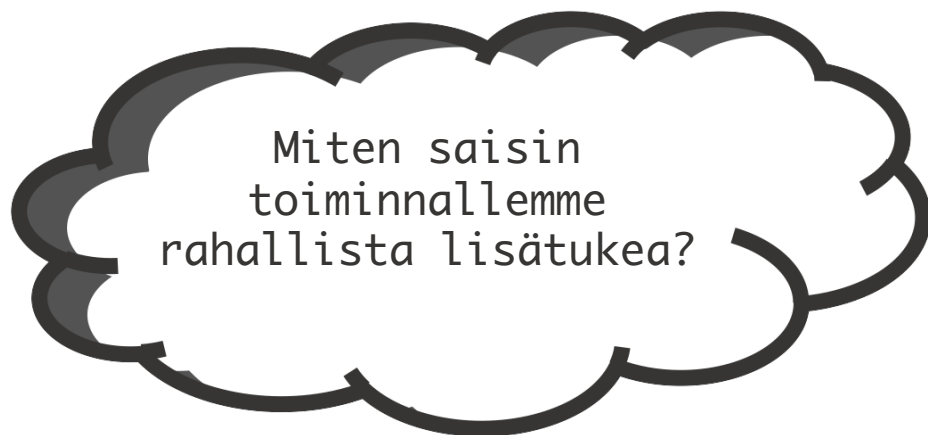


**Esko Esittelijä, 41**  
Esittelijä OKM

Storyboard created using “**Scenes**” by the SAP Design & Co-Innovation Center  
by CGI Service Design Studio

# 1. Avustusta kohti

Päähenkilö **Hanna Hakija**



Hanna Hakija on mukana liikunnan parissa toimivan yhdistyksen hallituksessa ja vastaa yhdistyksen taloudenpidon lisäksi toiminnan kehittamisestä osana muuta hallitustiimiä. Hanna on mukana yhdistystoiminnassa vapaaehtoisena ja hoitaa yhdistyksen tehtäviä oman päivätyönsä lisäksi.

## 2. Valmistautumisen helpottaminen

*Järjestelmä ilmoittaa Hannalle, kun uusi sopiva haku on avautumassa sähköisessä asiointipalvelussa.*

*Tulevista hauista löytyy hakijaa auttavaa tietoa, ja esimerkiksi visualisointeja aiempien hakujen tuloksista.*



Aiemmin Hanna ei tiennyt, mitä rahoitusta hän voisi hakea yhdistykselleen. Lisäksi tärkeä hakuajankohta saattoi mennä ohi. Onneksi nyt Hanna voi etsiä ja selata palvelussa olevia avoimia hakuja sekä asettaa ”hakuvahdin”. Näin hän saa suoraan ilmoituksen häntä kiinnostavista uusista avautumassa tai auki olevista hauista. Näin Hanna osaa olla paikalla aina, kun sopivia avustuksia on tarjolla.

### 3. Hakeminen alkaa

*Hanna kirjautuu järjestelmään ja tutustuu tarkemmin kiinnostavaan hakuun. Hän aloittaa hakemuksen tekemisen, mutta huomaa pian, että tarvitsee muiden tiimiläisten apua.*

*Hanna päättää tallentaa haun keskeneräisenä jatkaakseen myöhemmin. Muut samaan tiimiin kuuluvat henkilöt näkevät, että Hanna on aloittanut haun ja voivat täydentää tietoja.*



Ennen sopivan avustuksen löytäminen saattoi olla vaikeaa. Onneksi nyt Hanna näkee suoraan palvelussa häntä kiinnostavat avoimet haut. Hakemuksen täyttäminen käy myös jouhevasti, sillä järjestelmä tietää hakijan perustiedot, jolloin Hannan ei tarvitse täyttää kuin puuttuvat/muuttuneet tiedot.

## 4. Palvelut yhdessä paikassa

Päähenkilö Hanna Hakija

Järjestelmä ilmoittaa Hannalle tekstiviestillä, että hakuaika on kohta umpeutumassa - hänellä on keskeneräinen hakemus, joka odottaa täyttämistä.

Muutaman päivän kuluttua Hanna kirjautuu takaisin järjestelmään jatkaakseen hakemuksen täyttämistä. Hänen on helppo jatkaa siitä, mihin viimeksi jäi.

Hanna näkee myös muiden tiimiläisten tekemät päivitykset.



Palvelu indikoi selkeästi Hannalle, että hänellä on keskeneräinen hakemus. Hanna voi siirtyä kätevästi jatkamaan hakemuksen kirjoittamista. Käyttöliittymä ilmoittaa myös selkeästi, mikäli Hannalla on muita toimenpiteitä vaativia asioita aiempiin hakemuksiin tai avustuksiin liittyen. Hanna näkee palvelusta myös aiempien hakemusten statuksen.

## 5. Ohjaava käyttöliittymä

Päähenkilö Hanna Hakija

*Hanna siirtyy jatkamaan keskeneräistä hakemusta. Järjestelmä ohjaa häntä eteenpäin, ja indikoi missä vaiheessa prosessia hän on.*

*Mikäli järjestelmä pystyy aiempien tietojen perusteella päättelemään jonkun tiedon, riittää että Hanna toteaa tiedon oikeellisuuden, ja korjaa vain tarvittaessa.*



Aiemmin hakemuksen täyttäminen tuotti päänvaivaa: ”Ymmärsinkö kysymyksen varmasti oikein? Miksi minulta kysytään juuri tätä asiaa? Jos en osaa tarjota ko. tietoa, hylätäänkö hakemukseni automaattisesti?” Onneksi Hannaa tuetaan nyt hakemuksen täyttämässä usealla eri tavalla. Lomake muuntuu älykkäästi vastausten perusteella - Hanna ei joudu syöttämään turhaa tietoa. Kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä, lisätieto ja ohjeet on linkitetty suoraan kysymysten yhteyteen. Lisäksi Hanna voi kysyä henkilökohtaista apua virtuaaliassistentilta.

## 6. Teknologian hyödyntäminen

*Järjestelmä huomaa, että Hanna on miettinyt erästä kysymystä erityisen kauan. Virtuaaliassistentti "herää" ja kysyy, tarvitseeko Hanna apua.*

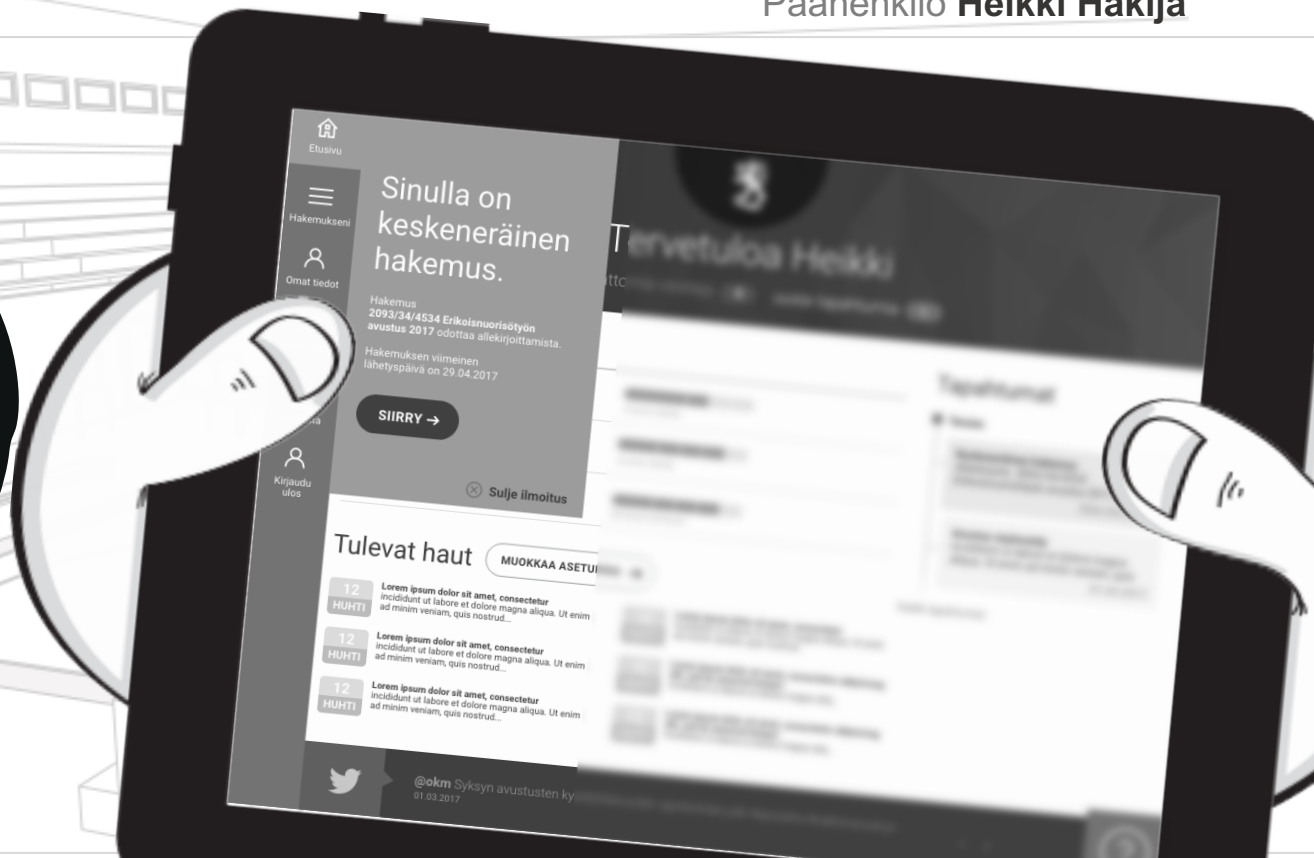


Käyttöliittymä on suunniteltu niin, että käyttäjä ensisijaisesti osaa, voi ja haluaa selviytyä hakemuksen tekemisestä "omin avuin". Mikäli apua tarvitaan, Hanna voi esimerkiksi keskustella virtuaaliassistentin kanssa. Järjestelmä myös tukee kommunikaatiota hakijan ja myöntävän tahon kanssa - mikäli Hanna ei pääse eteenpäin omin avuin, hän voi viestiä asiasta suoraan myöntävälle taholle.

## 7. Helppo yhteiskäyttö

Päähenkilö **Heikki Hakija**

*Hakemusta täyttämässä on Hannan lisäksi myös muita yhdistyksen jäseniä.*



Heikki Hakija saa ilmoituksen, että hänen tulisi allekirjoittaa yhdistyksen hakemus. Palvelu indikoi selkeästi Heikille, että hänen tulee siirtyä allekirjoittamaan keskeneräinen hakemus.



## 8. Hakemuksen käsittely ja päätöksen odottaminen

*Hakemus on lähetetty. Hanna jää odottamaan yhdistyksensä kanssa päätöstä avustuksesta.*



Päätöksen odottaminen on jännittävää aikaa. Aiemmin Hanna ei tiennyt, missä vaiheessa hakemuksen käsittely on. Informaation vähyyks käsitteilyn etenemisestä tuotti epävarmuutta ja huolta. Lisäksi huolta aiheutti tuleva tieto. *Jos emme saa nyt avustusta, onko meillä mitään mahdollisuutta seuraavallakaan kerralla? Miten voisimme kehittää toimintaamme vielä parempaan suuntaan, jotta ansaitsisimme avustuksen? Suunnittelimme toiminnan alkavaksi vuoden alusta, mutta päätös viipyy. Uskallammeko aloittaa?*

## 9. Hakemuksen statustieto ja päätöksestä tiedottaminen



Onneksi Hanna voi nyt tarkistaa palvelusta, missä vaiheessa hänen hakemuksensa käsittely on: *"Hakemuksesi on vastaanotettu", "Hakemustasi käsitellään", "Hakemuksesi päätösesitys on tehty, mutta se odottaa vielä hyväksyntää"*.

Hannalle ja hänen yhdistykselleen kerrotaan päätös ja siihen liittyvät perustelut selkeästi. Palautteen perusteella Hannan on helpompi kehittää järjestönsä toimintaa eteenpäin ja tukea näin tehokkaammin sekä yhdistyksen että sen jäsenistön kehitystä.

# 10. Seuranta

Päähenkilö **Hanna Hakija**

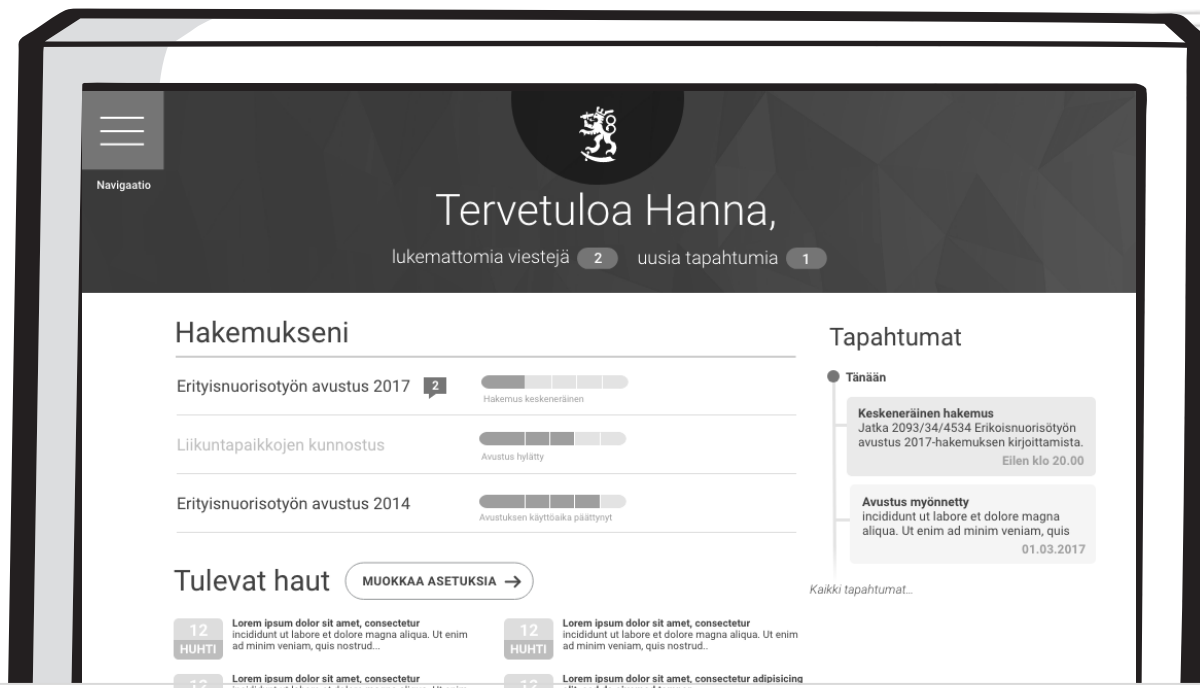
*Järjestelmä muistuttaa Hannaa, että avustuksen käyttöaika lähestyy loppuaan.*

*Kun selvityksen aika lähestyy, myös siitä muistutetaan. Hanna saa järjestelmän kautta tarvittavan tuen selvityksen tekemiseen.*



Hanna pysyy asiointipalvelun asiakkaana myös myöntöpäätöksen jälkeen. Koska päätöksen ja selvitysvaiheen väliin jää runsaasti aikaa, järjestelmä muistuttaa, kun selvityksen aika lähestyy. Asiointipalvelu myös ilmoittaa, mikäli selvitys tarvitsee täydennystä. Palvelu ohjaa käyttäjää selkeästi mihin avustuksen kohtaan lisäselvityspyyntö liittyy. Hanna on siis helppo tehdä tarvittava täydennys ja lähettää tiedot takaisin käsiteltäväksi.

# 11. Kokonaisuuden hallinta

Päähenkilö **Hanna Hakija**

Avustuksiin liittyvien toimien hallinta on Hannalle helppoa myös jatkossa. Palvelu informoi yleisesti missä vaiheessa kunkin avustuksen käsittely- ja käyttöprosessi on. Asiointipalvelu myös ilmoittaa, mikäli jokin avustusprosessi vaatii Hannalta toimenpiteitä. Palvelussa Hanna voi selata myös historiatietoja omiin hankkeisiin liittyen ja katsoa raportointitietoja muista jaetuista avustuksista perusteluineen. Myös tiedot tulevista hauista ja hakupainotuksista on saatavilla palvelun kautta.



**CGI** CGI Service Design Studio  
**servicedesignstudio.fi**

Laura Lönnqvist | Päivi Karjalainen