

Asiakkaan kokemuksia TORIsta

Pia Haikonen

19.11.2015

Ennen TORIa oli aavistus...

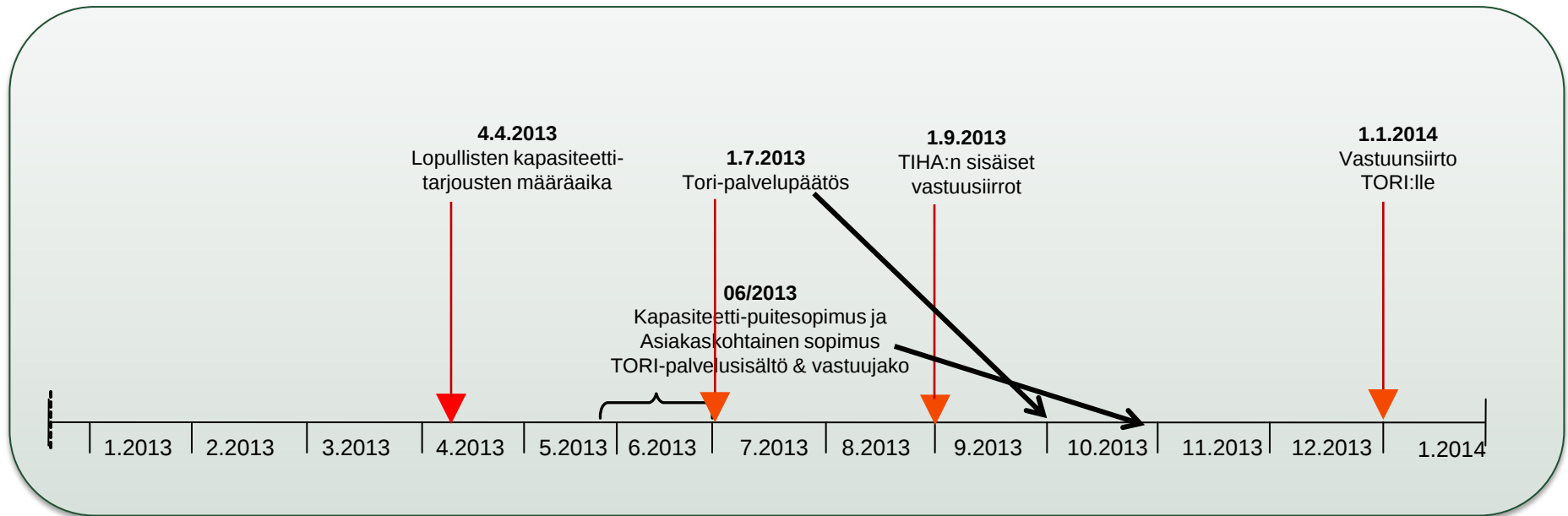
- **VM:n perustietotekniikkaan liittyviä kyselyjä virastoille 2009**
- **Valtionhallinnon yhteinen työasemaratkaisu ja käyttäjätuen esiselvitys 2010**
 - Ehdotus organisoitua AHTI-palvelukeskukseen
- **Työasemapalvelun tavoitetila 2012**
- **TORI-hankkeen nykytilan kartoitus 2012**
(1.kierros ennen projektia)
- **TORI-valmistelutyöpajat 2012-13**

Muutokseen valmistautuminen alkoi hyvissä ajoin jo ennen siirtoprojektia

- **Oma-aloitteinen rajapintatarkastelu**
 - Siirron kohteiden alustava määrittely
 - Rajapintojen aktiivinen tarkastelu
- **Sisäisen työnjaon uudelleenjärjestely**
 - Toimialakohtaiset ⇔ toimialariippumattomat tiimit
 - Välivaiheen organisaatio 1.9.2013
- **Palvelukuvausten läpikäynti**
- **Säännöllinen viestintä henkilöstölle**
 - TORI-hankkeen eteneminen ja vaikutusten ennakointi

Tori -toimintasiirron kokonaisaikataulu

Näkymä maaliskuussa 2013



TORI-rajapintojen määrittely

Hankevalmistelun tuki

Nykytila-tarkennukset

TORI-liiketoimintasiirron valmisteluhanke

Tehtävämuutosten tuki

Henkilöstömuutokset ja yt-käsittelyt

Nykyisten konesalipalvelujen transition/transformaation suunnittelu

Siirtoprojekti 6/2013 – 6/2014

- **DD-selvityksen käynnistys 6/2013**
 - Massiivinen tietojen keruu, jolle ei tunnistettu työmäärää vastaavaa hyötyä
- **Projektin aktiivinen vaihe 9/2013 – 2/2014**
 - Vaiheistus ja osa-alueisiin jako peruskonseptin mukaisesti
- **Toiminto- ja henkilöstösiirto 1.3.2014**
 - Ylimenovaihe eli seurantajakso alkoi
- **Toivomus oli ”hallittu kapulanvaihto”**
 - Ts. asis –vaiheessa ei tehdä isompia uudelleenjärjestelyjä yksilö- ja ryhmätasolla

Missä onnistuimme yhdessä?

- **Sitoutunut avainhenkilöstö molemmin puolin**
- **Projektiryhmän tavoitteellinen ja johdonmukainen työskentely**
- **Tori-osapuolen hyvä projektijohtaminen**
 - projekti eteni määrätietoisesti kuin juna
- **Ohjausryhmän aktiivinen työskentely**
 - päätökset tehtiin jämäkästi ja ratkaisuhakuisesti
- **Keskittyminen siirron kannalta tärkeimpiin asioihin**
 - vastuunvaihto sujui hallitusti ja palvelutaso säilyttäen

Mitä hankaluuksia havaittiin?

1. TORI-hankkeessa

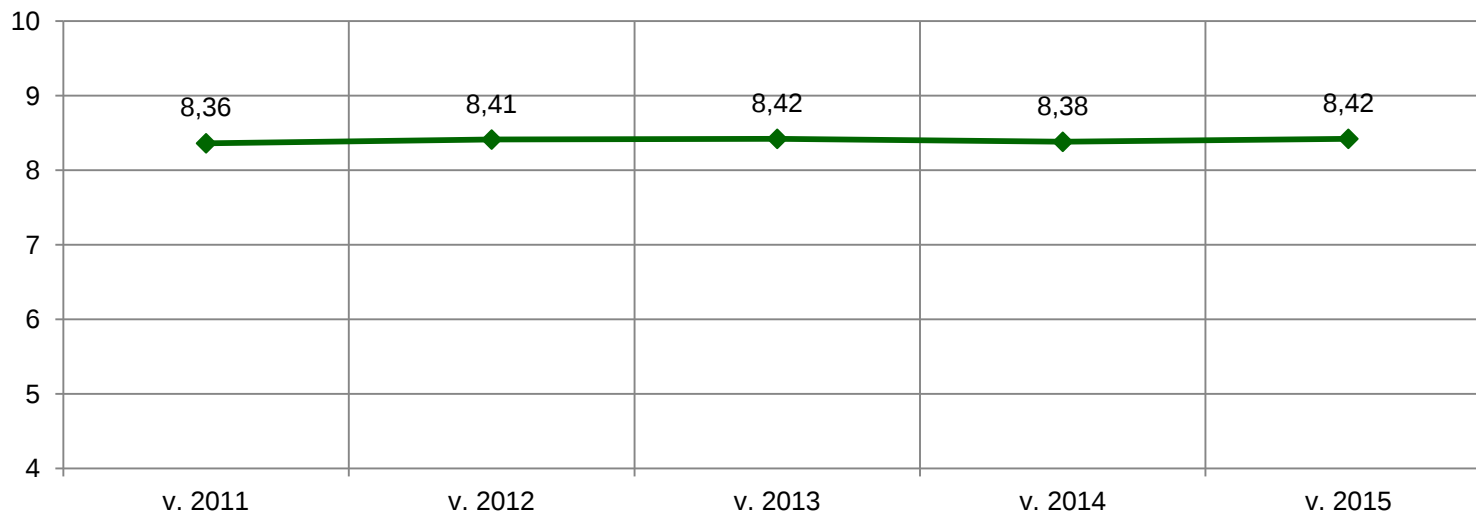
- Ohjeistojen ja lomakkeiden koestamattomuus
- Kerättyjen tietojen vähäinen hyödyntäminen
- ”Yli”optimistinen aikataulu resursseihin nähden
- Palvelusopimusten valmistelun tarkkuustaso
- Valtorin hallinnollisten prosessien puute

2. Asiakkaan toiminnassa

- Sisäiset palvelu- ja prosessikuvaukset olivat puutteellisia
- Talousasioiden käsittely olisi pitänyt aloittaa aiemmin

Käyttäjätukipalvelujen asiakastyytyväisyys

Palvelun yleisarvion trendi



- **Kysely oli avoinna 6. – 16.10.2015 koko Verohallinnon henkilöstölle (5706 henkilöä)**
- **Kyselyyn vastasi 13,8 % (790 vastausta)**
 - Vuonna 2014 vastausprosentti oli 16 %

Odotuksia TORIn jälkeen...

- **Palvelutuotannon asis –moodin vaihtuminen tuotteistettuun palvelutarjoomaan**
- **Määritellyt ja mitattavat palvelutasotavoitteet ja niiden toteumien raportointi**
 - Palvelutoiminnan jatkuva parantaminen
- **Vakioitu häiriönhallintaprosessi koko toimitusketjussa monitoimittajaympäristössä**
- **ITSM-hallintanäkymä ja iso rooli ainakin yhteisten palvelujen IT-palvelunhallinnassa**
 - Kustannustehokkuuden lisäys
- **Avainrooli organisaatioiden uusien ja yhteisten palvelujen osalta kehittämisen ja palvelutuotannon asioissa**
 - mm. liityntäpalvelimet KaPV:ään, XBRL,...



Kiitos!

pia.haikonen@vero.fi