Hakemuksen tiedot

Onko kyseessä
Yritys
Kehittäminen kohdistuu pääosin
Tutkimukseen, tuotteen, palvelun, osaamisen ja/tai menetelmän kehittämiseen

Organisaation tiedot

Perustiedot

Y-tunnus
0201256-6
Yrityksen nimi
HELSINGIN KAUPUNKI
Postiosoite
PL 2213
Postinumero
00099
Postitoimipaikka
HELSINGIN KAUPUNKI
Katuosoite
Sörnäistenkatu 1
Puhelinnumero
09 1691

WWW-osoite
www.hel.fi/
Virallinen sähköpostiosoite
helsinki.kirjaamo@hel.fi
Emoyhtiön konsernin nimi
Yksikön nimi
Kunta
HELSINKI

Diaari

114/31/2015

Yleiskuvaus

Yritys ja sen rakenne, yrityksen avainhenkilöt, omistajat ja omistusosuudet. Omistajien tausta ja muut yritykset/sitoumukset lyhyesti (laajemmin CV:ssä). Liiketoiminnan kuvaus. Milloin liiketoiminta nykyisellä liikeidealla on aloitettu.
Helsingin kaupungin organisaatiossa hankkeen läpiviennistä vastaa Sosiaali- ja terveysvirasto. Viraston henkilöstömäärä on noin 15 000 ja talousarvio 2,1 miljardia euroa. Virasto tarjoaa Suomen monipuolisimmat sosiaali- ja terveyspalvelut runsaalle 600 000 helsinkiläiselle. Toimintaa on noin 400 osoitteessa eri puolilla Helsinkiä ja lähikuntia.

Omistajan rooli yrityksessä sekä arvio ajankäytöstä yrityksen hyväksi vs. muu toiminta.
-

Tilinpäätös

Vuosi	2013	2012	2011	2010
Tilikauden päättymiskuukausi	Joulukuu			
Tilikauden pituus kuukausina	12			
Henkilömäärä				
Liikevaihto	4673472000			
Liikevoitto (-tappio)	147063000			
Tilikauden voitto (-tappio)	159034000			
T&k- kustannukset				
Vienti				
Taseen loppusumma	15986747000			
Oma pääoma	8678381000			
Sijoitukset omaan pääomaan				
Osakepääoma tai muu vastaava pääoma				
Pääomalaina				

Hakemuksen täyttäjät

Projektin vastuullisen johtajan, yhteyshenkilön ja talousvastaavan tiedot ja valtuutukset annetaan kohdassa Projektin tiedot > resurssit

Kehittämisen kohde

Tarve

Minkä tarpeen projektissa syntyvä tuote tai palvelu täyttää?
Monikanavaisen palveluneuvonnan kehittämishankkeen taustalla on Helsingin kaupungin strategiaohjelmassa asetettu tavoite kuntalaisen itsepalvelun sekä palveluneuvonnan ja ?ohjauksen vahvistamisesta. Nykytilanteessa sosiaali- ja terveydenhuollon neuvontapalvelut ja sähköiset asiointipalvelut ovat hajallaan, eivätkä muodosta asiakkaan näkökulmasta selkeää kokonaisuutta. Palveluneuvonnan toimintamalli ja prosessi on puutteellisesti määritelty, eikä asiakaspalvelupisteillä ole selkeää työnjakoa. Seurauksena on, että asiakas joutuu usein olemaan yhteydessä useisiin palvelupisteisiin saadakseen tarvitsemaansa neuvontaa ja ratkaisuja ongelmiinsa. Organisaation näkökulmasta ongelmana on tehoton resurssien käyttö. Toimintamallia ja sähköisiä palveluja kehittämällä parannetaan asiakkaan saamaa palvelua sekä toisaalta tehostetaan toimintaa organisaation kannalta. Erityisesti pyritään siihen, että toimintamalli ohjaa ja tukee kuntalaisia sähköisessä asioinnissa, jolloin palveluneuvontaa kuormittavat yhteydenotot vähenevät ja ammattilaisresursseja voidaan kohdentaa niitä eniten tarvitseville.

Mille markkinoille yritys tähtää? Ketkä ovat yrityksen maksavia asiakkaita ja sen tuotteiden tai palvelujen mahdollisia loppukäyttäjiä?
Helsingin kaupunki ei itse pyri hankkeessa syntyvän palvelun kaupalliseen hyödyntämiseen. Kaupungin etu kuitenkin on, että kehitettyjen ratkaisujen pohjalta syntyy liiketoimintaa, jolloin niiden jatkokehittäminen saadaan laajalle ja vakaalle pohjalle. Hankkeessa sovelletaan innovatiivista hankintamenettelyä ja pyritään saamaan kumppaneiksi pk-yrityksiä, joilla on halua ja kykyä tuottaa kilpailukykyisiä tuotteita. Hankkeen kautta kumppaniyritykset saavat referenssejä, jotka parantavat niiden mahdollisuuksia kilpailla kotimaisilla ja kansainvälisillä markkinoilla. Syntyvien tuotteiden ja palvelujen asiakkaita ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat kotimaassa ja ulkomailla. Hankkeen puitteissa yhteistyötä tehdään erityisesti Espoon ja Oulun kanssa.

Kuinka suuri kohdemarkkina on ja mikä on sen arvioitu kasvu? Kuinka suurta markkinaosuutta yritys tavoittelee?
Hankkeessa ollaan kehittämässä erilaisia palveluneuvontaa ja sähköistä asiointia tukevia palvelukomponentteja.

Kohdemarkkinoiden koon suora arviointi ei ole mahdollista, koska kyseessä ovat uudenlaiset tekniset ratkaisut, joille ei ole muodostunut vakiintuneita markkinoita. Uusi toimintamalli ja sitä tukeva teknologia tähtää merkittäviin säästöihin sosiaali- ja terveyspalvelujen resursseissa, kun merkittävä osa asiakkaista ohjautuu ongelmia ennaltaehkäiseviin ja itsenäisesti käytettäviin palveluihin. Vuosittaiset sosiaali- ja terveydenhuollon menot Suomessa olivat noin 60 mrd euroa vuonna 2012, joten potentiaalinen kysyntä terveydenhuoltomenoja alentaville ratkaisuille on merkittävä. Hankkeen tulokset voivat vaikuttaa erityisesti perusterveydenhoidon ja erikoissairaanhoidon menoihin, jotka olivat vuonna 2012 Suomessa yhteensä noin 10 mrd euroa.

Ratkaisu

Kuvaa tuote, palvelu, liiketoimintakonsepti tai osaaminen, joita projektissa kehitetään.
Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategiassa (2014-2016) kuvataan palvelukulttuurin uudistamisen tavoitetilaa ilmaisulla: Tulit juuri oikeaan paikkaan. Miten voin auttaa? Strategiassa korostetaan asiakaskeskeisyyttä, ongelmien ennaltaehkäisyä sekä sähköisten kanavien kautta tapahtuvaa asiointia, itsehoitoa ja omahoitoa. Hanke on hyvin linjassa edellä mainittujen tavoitteiden kanssa. Uusi toimintamalli ja kehitettävät työkalut palvelevat monikanavaista asiointia siten, että kuntalainen saa palvelua puhelimitse, tekstiviestein, erilaisia internet-pohjaisia kanavia (sähköposti, chat) hyödyntämällä, asioimalla palvelupisteessä henkilökohtaisesti sekä sähköisten asiointipalvelujen kautta. Toimintamallin lähtökohtana on henkilökunnan koulutus siten, että yksittäinen asiakaspalvelija tukee kaikkia tai useimpia asiointikanavia, mikä on tärkeää työn tehokkuuden näkökulmasta. Uusi toimintamalli sisältää prosessit ja työkalut, joiden avulla kansalaiselle yhtenäisenä esittäytyvä, ympärivuorokautinen palveluneuvonta ja sähköisen asiointipalvelun tuki voidaan tuottaa tehokkaasti erillisissä palveluyksiköissä. Uuden toimintatavan keskeinen ajatus on ohjata asiakkaita aikaisempaa paremmin itsenäisesti käytettävien sähköisten palvelujen piiriin ja tukea sähköisten palvelujen käyttöä. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni kuntalainen voi ja haluaa käyttää itsehoito- ja omahoitopalveluja sekä muita sähköisen asioinnin palveluita. Uuteen toimintatapaan siirryttäessä on tärkeää, että sähköiset palvelut ovat käyttäjäystävällisiä ja laadukkaita siten, että kuntalaiset ovat motivoituneita käyttämään niitä ja kokevat ne hyödyllisiksi. Hankkeen puitteissa on tarkoitus toteuttaa Asiakkaan päätöstuki -palvelukomponentti, jossa asiakas antamiensa tai hänestä rekisteröityjen tietojen (MyData) perusteella voi analysoida ongelmaansa ja saada siihen ratkaisuja. Uusi toimintamalli edellyttää myös aikaisempaa parempia työkaluja palveluneuvontaa antavalle ja sähköistä asiointia tukevalle henkilöstölle. Tähän tarpeeseen hanke kehittää Asiakaspalvelijan tuki -palvelukomponenttia, joka tuo tarvittavia tietoja eri lähteistä neuvontapalvelutehtävää hoitavan asiakaspalvelijan käyttöön. Tietoihin sisältyy yleisten ja julkisten tietojen lisäksi myös henkilökohtaisia taustatietoja asiakkaan määrittelemien suostumusten mukaisesti. Uusi toimintatapa on merkittävä muutos nykytilaan, jossa neuvontapalvelut toimivat irrallaan sähköisen asioinnin palveluista, eivätkä perustu yhtenäisiin prosesseihin ja työkaluihin. Nykytilassa kuntalainen voi etsiä palveluja Helsingin kaupungin sivustosta perinteisillä internet-hakumenetelmillä, mutta älykkäät ja personoidut tukipalvelut puuttuvat. Sähköisesti asioiva asiakas ei nykytilassa myöskään voi saada ohjeita ja neuvoja asiointiprosessin sisällä (esim. chat kanavalla), vaan apua tarvitessaan hän joutuu soittamaan neuvontapalveluun.

Miten tuote, palvelu, liiketoimintakonsepti tai osaaminen skaalautuu markkinoiden kysyntään? Miten se viedään kansainvälisille markkinoille?
Julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen haasteena on erityisesti väestön ikääntymisestä aiheutuva kustannusten kasvu. Tästä johtuen palvelujen järjestämisestä vastuussa olevat tahot ovat investoimassa voimakkaasti teknologioihin, jotka mahdollistavat asiakkaiden itsenäisen sähköisen asioinnin ja omahoidon. Sama ongelma esiintyy maailmanlaajuisesti, joten hankkeessa kehitettäville ratkaisuille on laajaa kysyntää. Hankkeeseen osallistuvat yritykset valitaan siten, että niillä on potentiaalia ja halukkuutta toteuttaa skaalautuvia ratkaisuja kansainvälisille markkinoille.

Hyödyt

Mitä hyötyjä projekti tuo yrityksen suorille asiakkaille ja mahdollisille loppukäyttäjille?
Uudella toimintatavalla tähdätään asiakaspalvelun oleelliseen parantamiseen. Hankkeen tuloksena asiakkaat saavat käyttöönsä uuden sähköisen palvelun, joka tarjoaa ohjeita ja neuvontaa erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä ongelmissa. Tavoitteena on, että kuntalaiset saavat tarvitsemansa avun aikaisempaa nopeammin joko sähköisesti tai henkilökohtaisesti. Näin pyritään ongelmien ennalta ehkäisyyn ja sitä kautta elämänlaadun parantumiseen. Teknisten ratkaisujen kehittäminen toteutetaan Living Lab ?mallin mukaisesti kiinteässä yhteistyössä kuntalaisten kanssa siten, että

heidän toiveensa ja palautteensa tulevat huomioiduiksi palvelujen kehitysprosessissa. Asiakaspalvelijoille toteutetaan tukipalvelu, joka parantaa ja nopeuttaa neuvontapalvelua ja siten vaikuttaa välillisesti myös loppuasiakkaan palvelukokemukseen.

Mitä hyötyjä projekti tuo yrityksen liiketoiminnalle?
Helsingin kaupungin näkökulmasta tavoitellaan toiminnan tehostumista ohjaamalla aikaisempaa suurempi osa asiakasyhteydenotoista sähköiseen asiakaspalveluun sekä toisaalta kehittämällä palveluneuvonnan prosessia. Prosessin oletetaan tehostuvan, kun asiakaspalvelijat pystyvät palvelemaan asiakkaita erityyppisten kanavien kautta. Tehostumisen mittaaminen on haastavaa, koska uudet asiointikanavat voivat lisätä asiakaspalvelijoille tulevien yhteydenottojen kokonaismäärää. Toisaalta vähennys voi näkyä terveyskeskuskäynneissä. Suuntaa antava käsitys pyritään muodostamaan tarkastelemalla rajattuja asiakasryhmiä ja palveluja (mm. perhepalvelut), joiden osalta kuormituksen muutoksen arviointi on mahdollista. Vaikutuksen arviointi voi perustua esim siihen, miten jo olemassa olevan sähköisen lomakkeen käyttö muuttuu, kun uuteen toimintamalliin siirrytään. Toiminnan tehokkuutta arvioidaan myös kvalitatiivisesti perustuen asiakas- ja ammattilaiskäyttäjille tehtyihin kyselyihin. Myös hankkeeseen innovatiivisen hankintamenettelyn kautta osallistuvat kumppaniyritykset hyötyvät, sillä hankkeen avulla saadut toimitusreferenssit parantavat niiden mahdollisuuksia kilpailla kotimaisilla ja kansainvälisillä markkinoilla. Ratkaisut kehitetään iteratiivisen ja loppukäyttäjät osallistavan prosessin kautta. Näin yritykset saavat palautetta toteuttamilleen palvelukomponenteille kehitystyön aikana, mikä parantaa oleellisesti mahdollisuuksia saada aikaan käyttäjäystävällisiä ja hyödyllisiä ratkaisuja.

Mitkä ovat projektin välilliset hyödyt ja vaikutukset yrityksen yhteistyöverkostolle ja yhteiskunnalle?
Hankkeella tavoitellaan merkittävää vaikuttavuutta sekä yhteiskunnallisesta että toimialan uudistumisen näkökulmasta. Hankkeen avulla parannetaan julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta. Uusi toimintamalli ja teknologia mahdollistaa kansalaisille uusia tapoja hakeutua palveluihin jo ennen sosiaalisten tai terveysongelmien ilmenemistä sekä ratkaista itsenäisesti hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä ongelmia. Palvelukokonaisuudessa huomioidaan yksilöittäin vaihteleva osaaminen ja halukkuus sähköisten palvelujen käyttöön sekä kehitetään myös perinteisiä henkilökohtaisia neuvontapalveluja. Näin hankkeella pyritään parantamaan kansalaisten yhdenvertaisuutta palvelujen saannissa. Hanke pyrkii vaikuttamaan myös toimialan uudistumiseen parantamalla sosiaali- ja terveys-palvelujen tehokkuutta. Uusi toimintamalli tähtää resurssien kohdentamiseen ennaltaehkäisevään sekä sähköisten kanavien kautta tarjottavaan palveluun. Toimintatapoja muuttamalla, pyritään henkilöstön osaaminen hyödyntämään entistä tehokkaammin monikanavaisessa palvelussa. Hanke huomioi myös tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneuudistuksen, jossa pyritään entistä suurempiin tuotantoyksiköihin. Hankkeessa toteutettava kehittämistyö toteutetaan mahdollisimman pitkälle organisaatioriippumattomasti siten, että tulokset ovat siirrettävissä uusille organisaatioyksiköille SOTE-uudistuksen edellyttämällä tavalla.

Miten Tekesin rahoitus vaikuttaa hankkeen toteutukseen? Kuvaa muutokset ja tärkeimmät vaikutukset.
Toimintamallin muutos on joka tapauksessa välttämätön ja Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto tulee viemään sitä eteenpäin. Tekesin rahoitus on kuitenkin edellytyksenä hankkeen toteutumiselle nyt suunnitellussa muodossa ja aikataulussa. Tekes-rahoitus mahdollistaa hankkeen yhteistyön ulkopuolisten kumppanien, erityisesti muiden kaupunkien kanssa, sekä tulosten saattamisen laajasti hyödynnettävään ja julkaistavaan muotoon. Jos rahoitus puuttuu, hanke painottuu Helsingin sosiaali- ja terveysviraston omaan kehittämiseen ja panostus yhteistyöhön muiden tahojen kanssa jää vähäisemmäksi. Erityisesti Tekes-rahoituksen avulla voidaan toteuttaa innovatiivinen hankinta, jonka puitteissa pyritään yhteiseen kehittämistyöhön yritysten kanssa. Jos ulkoista rahoitusta ei ole käytettävissä, hankinnat mitä todennäköisimmin toteutetaan perinteisiä hankintamenettelyjä käyttäen. Tällöin vakiintuneiden toimijoiden ja valmiiden ohjelmistotuotteiden asema on vahvempi ja uusien ratkaisujen kehittäminen ja hyödyntäminen jää vähäiseksi.

Kilpailu

Mitkä ovat kilpailevia tuotteita tai palveluita kehitettävälle ratkaisulle?
Uusi toimintamalli hyödyntää internetiin ja mobiililaitteisiin perustuvia asiointikanavia sekä kuntalaisten kasvavaa halukkuutta ja kyvykkyyttä hyödyntää uutta teknologiaa. Helsingin kaupungin näkökulmasta kilpailukyky tarkoittaa sitä, että uudet sähköiset palvelut ovat käyttäjäystävällisiä ja kuntalaisten tarpeisiin vastaavia siten, että kuntalaiset ovat halukkaat käyttämään niitä. Toisaalta kilpailuasetelma koskee myös resurssien käyttöä organisaation sisällä. Viime vuosiin asti sähköisen asioinnin ratkaisuihin ja palveluneuvonnan kehittämiseen on panostettu tarpeeseen nähden suhteellisen vähän, ja merkittävät investoinnit ovat suuntautuneet perinteisten sairaanhoidon palvelujen vahvistamiseen. Uusi toimintamalli korostaa palveluneuvonnan ja sähköisen asioinnin roolia ongelmien ennaltaehkäisyssä. Se tulee nähdä investointina, joka tuottaa hyötyä ? mm. kustannussäästöjen ja terveyshyödyn muodossa. Toteutuvista ja mitatuista hyödyistä riippuu, miten

resurssit jatkossa jaetaan perinteisten sairaanhoidon palvelujen ja ongelmien ennalta ehkäisyyn tähtäävien palvelujen välillä.

Miten projektin tavoitteena oleva tuote tai palvelu erottuu kilpailijoista? Vertaa yrityksen nykyistä asemaa kilpailijoihin.
Perinteisessä mallissa kaikkia kuntalaisia palvellaan lähtökohtaisesti samalla tavalla. Uudessa toimintamallissa huomioidaan aikaisempaa paremmin kuntalaisten osaaminen ja henkilökohtaiset toiveet mm. omahoitopalvelujen ja sähköisen asioinnin palvelujen käytön suhteen. Hankkeessa kehitettävä ja käyttöönotettava toimintamalli pyrkii myös selkiyttämään ja helpottamaan palveluneuvontaa antavan henkilöstön työtä. Tämä tapahtuu tuottamalla ja ottamalla käyttöön palveluneuvonnalle ja sähköisen asioinnin tuelle selkeät määrittelyt kattaen vastuut, työprosessit, menettelytavat, osaamisvaatimukset, laatuvaatimukset, ohjeistuksen ja sähköiset työkalut asiakaspalvelijan työn tukemiseksi. Palveluneuvonnan henkilöstö saa uuden toimintamallin edellyttämän ja työkalujen käyttöön tarvittavan koulutuksen.

Voiko tuotteen tai palvelun suojata? Omistaako yritys patentit ja muut immateriaalioikeudet?
Hankkeeseen osallistuvat yritykset voivat kehittää tuotteita ja hyödyntää niitä projektin jälkeen. Yritysten kanssa pyritään löytämään yhteistyömuotoja, jotka antavat myös tilaajalle riittävät oikeudet tulosten hyödyntämiseen sekä levittämiseen mm. INKA-yhteistyön puitteissa.

Mitä riskejä tavoitteiden saavuttamiseen liittyy? Arvioi esimerkiksi kehitys-, markkina-, rahoitus- ja henkilöriskit.
Hankkeella tavoiteltavat hyödyt toteutuvat vain, jos henkilöstö sitoutuu muutokseen. Riski voidaan välttää osallistamalla henkilöstö suunnittelu- ja määrittelytyöhön ja panostamalla koulutukseen. On tärkeää, että kehitettävät palvelut vastaavat asiakastarpeeseen. Riskinä on, että kehitetään palveluja, joita käyttäjät eivät halua käyttää, koska palveluille ei ole aitoa tarvetta tai ne ovat vaikeita käyttää. Riskiä pienennetään asiakaskyselyyn ja palauteaineistoihin perustuvan käyttäjätarpeen kartoituksen avulla sekä ottamalla käyttäjät kokeilemaan kehitettäviä palveluita jo aikaisessa vaiheessa. Hankkeessa kehitettävät työkalut edellyttävät osin integraatioita muihin tietojärjestelmiin. Mahdollinen ongelma on, että nämä integraatiot eivät ole toteutettavissa ajatellussa aikataulussa ja resursseilla. Riskiin varautumiseksi, projektiryhmään on koottu henkilöitä, joilla on mahdollisuus keskeisesti vaikuttaa integraatioiden toteutumiseen erityisesti kehitteillä olevaan Apotti-järjestelmään sekä Helsingin kaupungin contact center -järjestelmään. Tietosuojaan liittyvät käytännöt ovat toistaiseksi vaihtelevia. Hankkeessa on tärkeää tunnistaa tietosuojaan liittyvät periaatteet ja linjaukset sekä soveltaa niitä systemaattisesti palvelun toteuttamisessa. Epäselvyydet näissä voivat johtaa tietosuojan vaarantumiseen tai toisaalta ylimitoitettuihin ja käytettävyyttä haittaaviin tietoturvaratkaisuihin.

Liiketoimintatavoitteet

	Markkinoilletulovuosi	Seuraava vuosi 1	Seuraava vuosi 2	Tavoitevuosi	Projektin vaikutus liikevaihtoon, vientiin ja työpaikkoihin
Vuosi					
Liikevaihto					
Vienti					
Työpaikat, Kpl (kumuloituva lkm)					

Liiketoiminnan pitkän aikavälin visio

Projektin tiedot

Perustiedot

Projektin nimi
Monikanavaisen palveluneuvonnan kehittäminen
Alkamispäivä
01.02.2015
Päättymispäivä
31.12.2017
Projektin suorituskunta
HELSINKI
Osallistutaanko hakemuksella Tekesin ohjelmaan
INKA
Liittyykö hakemus muuhun kokonaisuuteen
Haetko Tekesin rahoitusta enintään 100 000 euroa
Ei

Toteutus ja tulokset

Erittele projektin konkreettiset lopputulokset.
Hankkeen tuloksena Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa otetaan käyttöön asiakaspalvelua parantava ja tehostava palveluneuvonnan toimintamalli sekä sitä tukevat ICT-teknologiaa hyödyntävät palvelukomponentit. Aikaisempiin sähköisten palvelujen kehittämishankkeisiin nähden hankkeessa on uutta: 1) Henkilökohtaisesti annettavan neuvontapalvelun ja sähköisen asioinnin yhdistäminen kuntalaista paremmin ja tehokkaammin palvelevaksi kokonaisuudeksi 2) Kuntalaisen parempi ohjaus ja tukeminen itsenäisesti käytettävien sähköisten palvelujen käyttöön kuntalaisen osaamisen ja toiveiden mukaisesti sekä säilyttäen aina mahdollisuuden myös henkilökohtaiseen palveluun 3) Asiakkaan tietojen tehokas hyödyntäminen palvelujen käyttäjäystävällisyyden ja hyödyllisyyden parantamiseksi (My Data-näkökulma) 4) Innovatiivisen hankintamenettelyn soveltaminen siten, että teknologiaratkaisujen toteuttaminen tapahtuu kiinteässä yhteistyössä teknologiakehittäjien, käyttäjien ja tilaajaorganisaation kesken Hankkeeseen osallistuville yrityksille syntyy uusia tuotteita ja yritykset saavat referenssejä teknisten ratkaisujen toteuttamisesta Helsingin kaupungille. Näin yritykset lisäävät oleellisesti mahdollisuuksiaan menestyä kansainvälisillä markkinoilla.

Miten projekti toteutetaan? Kuvaa keskeiset työvaiheet.
Projektin toteutus on kuvattu tarkemmin projektisuunnitelmassa. Projektiin sisältyvät seuraavat työpaketit ja tehtävät: TP1 Projektihallinta: 1. Edistymisen seuranta ja raportointi (mm. kaupungin sisäinen ja Tekes -raportointi), 2. Projektiryhmän ja johtoryhmän kokousten järjestäminen, 3. Laadun varmistaminen, 4.Tarvittaessa korjaavien toimenpiteiden käynnistäminen ja läpivienti (mm. muutokset projektisuunnitelmaan), 5.Yhteydenpito muiden kaupunkien INKA-hankkeisiin ja muihin tunnistettuihin sidoshankkeisiin TP2 Palveluneuvonnan toimintamalli: 1. Nykytilanteen arviointi, 2. Käyttäjätarpeen arviointi, 3. Toimintamallin vuorovaikutteinen suunnittelu, 4. Dokumentointi ja tiedotus, 5. Muutosjohtaminen TP3 Tekninen määrittely ja tuki: 1. Tarvemäärittely, 2. Palvelukomponenttien vaatimusmäärittely, 3. Hankintaprosessin tekninen tuki, 4.

Laadunvarmistus TP4 Innovatiivinen hankinta: 1. Hankintailmoitus 2. Osallistumishakemusten arviointi ja osallistujien valinta, 3. Neuvottelut,tuotevertailut ja käyttäjätestit, 4. Tarjouspyyntö, 5. Tarjousten vertailu ja hankintapäätös, 6. Sopimukset TP5 Käyttöönoton tuki: 1. Käyttöönoton ja ylläpidon suunnittelu, 2. Palvelusisällöt, 3. Integraatioihin liittyvät tehtävät, 4. Ohjeistus TP6 Tulosten arviointi ja levittäminen: 1. Vaikuttavuusmittareiden määrittely, 2. Käyttäjätutkimuksen järjestäminen, 3. Käyttäjätutkimuksen tulosten arviointi, 4. Tuloksista tiedottaminen, 5. Tulosseminaarin järjestäminen, 6. Loppuraportin ja julkaisujen kirjoittaminen

Henkilöresurssit

Avainhenkilöt

Projektin vastuullinen johtaja

Etunimi
Helena
Sukunimi
Ylisipola
Ammattinimike
osastopäällikkö
Sähköposti
helena.ylisipola@hel.fi
Puhelinnumero
09 31043366
Valtuutuksen tila:
ei valtuutettu

Projektin talousasioiden yhteyshenkilö

Etunimi
Ulla
Sukunimi
Kauppinen
Ammattinimike
taloussuunnittelija
Sähköposti
ulla.h.kauppinen@hel.fi
Puhelinnumero
050 5948813
Valtuutuksen tila:
ei valtuutettu

Projektin yhteyshenkilö

Etunimi
Tiina
Sukunimi
Markkula
Ammattinimike
tiimiesimies
Sähköposti
tiina.markkula@hel.fi
Puhelinnumero
050 5705658
Valtuutuksen tila:
ei valtuutettu

Muut resurssit

Kts. projektisuunnitelma

Kustannusarvio

Kustannusarviotaulukko

Kustannuslaji					Yhteensä	Prosenttia
Vuosi	2015	2016	2017			
Rahapalkka	99000	137000	121000		357000	
Henkilösivukustannukset	49000	69000	60000		178000	49.9
Yleiskustannukset	30000	41000	36000		107000	20.0
Matkat	3000	1000	5000		9000	
Aineet ja tarvikkeet					0	
Laiteostot					0	
Laitepoistot/vuokrat					0	
Ostettavat palvelut						
pk-yrityksiltä	100000	300000	100000		500000	
tutkimuslaitoksilta	20000	25000	29000		74000	
konserni/ intressiyrityksiltä					0	
muilta organisaatioilta	37000	5000	0		42000	
Yhteensä	338000	578000	351000		1267000	

Rahoitussuunnitelma

Tekesiltä haettu rahoitus, Euroa*
633500
Prosenttia
50.0

Omistajien sijoitukset ja yrityksen muu rahoitus

Rahoittajan nimi	Rahoituslaji	Summa	Rahoittajan päätöstilanne
Helsingin kaupunki	muu rahoitus	633500	Hakemus käsittelyssä

Rahoitus yhteensä
1267000
Kustannusarvion loppusumma
1267000

Liitteet

Pakolliset liitteet

Tässä hakemustyypissä ei ole pakollisia liitteitä

Valinnaiset liitteet

Tutustu lisäksi, onko seuraavia liitteitä tarpeen toimittaa

Liite

Osakasluettelo (Jos et antanut tietoja kohdassa Organisaation tiedot yleiskuvaus)
Liiketoimintasuunnitelma (Jos et ole aiemmin hakenut rahoitusta tai olet hakemassa rahoitusta uudelle liiketoiminta-alueelle tai suunnitelma on päivitetty)
Selvitys myönnetystä de minimis -rahoituksesta
Selvitys omarahoituksesta (Lomakkeet T2 ja T4)
Projektisuunnitelma
HELSINKI Projektisuunnitelma_monikanavainen_palveluneuvonta_2015-19-01.pdf

Muu selvitys: tarkenna mikä

Saate Tekesin käsittelijälle