

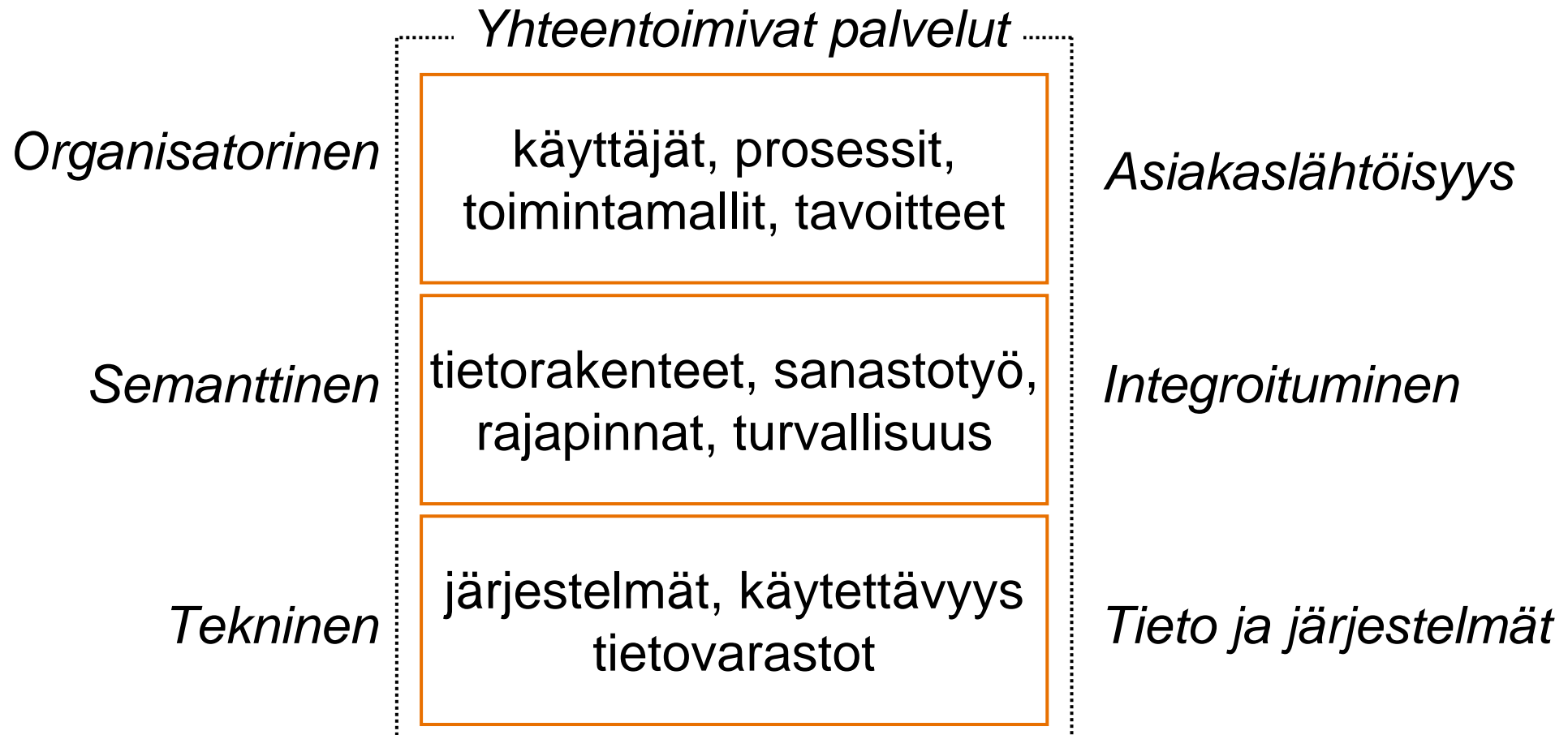
**Tieto ja järjestelmät
integroituvat
asiakaslähtöisiksi
palveluiksi**

JHS-seminaari 5.4.2005

Jukka Ahtikari



Yhteentoimivuus muodostuu eri osa-alueista



Tieto ja järjestelmät

- Muutos
 - järjestelmissä paljon sähköistä tietoa
 - helppo käytettävyys, tuki organisaation toimintaan
 - monitoimittajaympäristöt, heterogeenisyys
 - koordinoitu kehittäminen, vakiointi, standardit
- Uhka / Epävarmuus
 - teknologiavetoisuus ml. tietoturvallisuus
 - fokuksen löytäminen – tavoitetasona 101%, ylläpito ”taustalla”
 - yksittäiset kehityshankkeet, heterogeenisyys
 - kustannustehokkuus, mittaaminen, ohjaus
- Mahdollisuus
 - olennaisen tiedon tunnistus ja ”paikallistaminen”
 - tietorakenteet tarpeiden mukaan, palvelu- ja prosessilähtöisyys ohjaa
 - yhteistyö, viitekehysten luominen, vaiheittainen ja priorisoitu kehitys
 - kustannustehokkuus, mittaaminen, ohjaus
- Esimerkkejä
 - internet, verkkopalvelut (sisällöntuotanto / portaali)
 - XML-strategia, sanastot, yhteentoimivuus
 - tietoturva, tunnistus, sähköinen allekirjoitus

Integroituminen

- Muutos
 - tarve hyödyntää eri järjestelmiä ja dataa
 - teknologia ei ratkaise kaikkea
 - tarvelähtöisyys ja ajantasaisuus
 - avoimet standardit ja rajapinnat
- Uhka / Epävarmuus
 - teknologiavetoisuus ohjaa kehitystä
 - yhteisten aiheiden ja resurssien tunnistaminen
 - kehitys ja resurssit ”siiloissa”
 - yleiset standardit vielä kehittymässä
- Mahdollisuus
 - tarvelähtöisyys tukee yhteisesti luotavia tietorakenteita
 - kokonaisuus rakentuu (pienin) käytännön askelin
 - yhteiset ja toimialakohtaisuus
 - priorisointi ja vaiheistus
 - suositus/vakiointi: uudelleenkäytettävyys, avoimuus, palvelulähtöisyys
- Esimerkki
 - järjestelmät, EAI – Enterprise Application Integration
 - palvelut, SOA – Service Oriented Architecture
 - tapahtumat, EDA – Event Driven Architecture

Asiakaslähtöisyys

- Muutos
 - osana organisaation kokonaisstrategiaa
 - läpinäkyvyys: asiakas ja asiakkaan asiakas
 - tuotteistettu palvelulähtöisyys
 - personointi, henkilökohtaisuus
- Uhka / Epävarmuus
 - tunnistetaan käyttäjät ja heidän tarpeensa
 - ristiriita sisäisen ja ulkoisen toiminnan välillä
 - liityntä omaan ja kumppanien toimintaan/prosesseihin
 - tavoiteasetanta ja priorisointi
- Mahdollisuus
 - käyttäjien ja tarpeiden tunnistus luo kehitysalueet ja -vaiheet sekä palveluketjut
 - helppokäyttöiset palveluketjut ja organisaatioiden toiminnan huomiointi
 - prosessit ja toiminnot läpinäkyviä – uusia toimintamalleja, muutoshallinta
 - julkishallinto ohjaa: yhteistyö, koordinointi, vakiointi, suositukset, standardit, mittaristot
- Esimerkki
 - matkapuhelimen käyttö ja siihen liittyvät palvelut, esim. Mobiililippu
 - YTV-reittiopas

Yhteentoimivat palvelut

- Muutos
 - demografia ja kulttuurit
 - yksilöllisyys ja itsepalvelut korostuvat
 - toiminnan prosessit ja niihin liittyvät ihmiset – yli organisaatorajojen
 - kevyt organisaatio ja kustannustehokkuus
- Uhka / Epävarmuus
 - koskee vain sähköistä asiointia, perinteiset alueet ”unohtuvat”
 - toimialat ylittävä ”poikkitieteellisyys” ja tarvelähtöisyys ei mukana
 - uudelleenkäytettävyys, vakiointi ja avoimuus ei riittävän konkreettista
 - tietojärjestelmiä käytössä, tukea mm. lisäarvoratkaisuilla, tiedonvaihdolla
- Mahdollisuus
 - käytännön lisäarvot eri tahoille: kansalainen, virkamies, luottamushenkilö
 - organisaatiot ”lävistävät” prosessit, uudet toimintamallit ja palvelut
 - tietojärjestelmiä käytössä, tukea mm. lisäarvoratkaisuilla, tiedonvaihdolla
 - käytännönläheisiä suosituksia eri osa-alueille
- Esimerkki
 - palvelulähtöisen yhteentoimivuuden kehittäminen: VRK–Vantaa -pilottihanke

Yhteenveto: "Think big – Start small – Scale fast"

yhteiset, toimialakohtaiset, asiakaslähtöisyys, muutoshallinta



WM-datan missio

Parannamme asiakkaidemme
kilpailukykyä ja tehokkuutta
osaamisemme avulla.

Kiitos! Kysymyksiä?

jukka.ahtikari@wmdata.fi

