

LOPPURAPORTTI

Asiakaskokemuksen kehittäminen ja työn sujuvoittaminen -2022

Omavalvontaisten asukaskäyttöön tarkoitettujen tilojen sähköinen avain- ja sopimushallinta

Helsinki



Tukea digitalisaatiokokeiluihin kaupungin työntekijöille

Omavalvontaisten asukaskäyttöön tarkoitettujen tilojen sähköinen avain- ja sopimushallinta

Helsingin kaupungin tiimi
Aleksi Fonselius, Miika Kyllönen,
Eerikki Pihlajamaa

Yrityskumppanit
Meltlake



Sisällysluettelo

1. Tiivistelmä
2. Kokeilun tavoitteet
3. Kokeilun keskeiset opit
4. Kokeilun eteneminen
5. Kokeilun tuotokset
6. Opit kokeiltavan ratkaisun tai toimintatavan mahdollisuuksista
7. Opit asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeista
8. Opit ratkaisun kehittämisestä teknisesti
9. Opit kokeilemisestä yleensä
10. Opit kokeiluprojektin arjen pyörittämisestä
11. Kokeilun tekninen ympäristö
12. Kokeilun data
13. Jatkopäätökset ja -ideat

1. Tiivistelmä

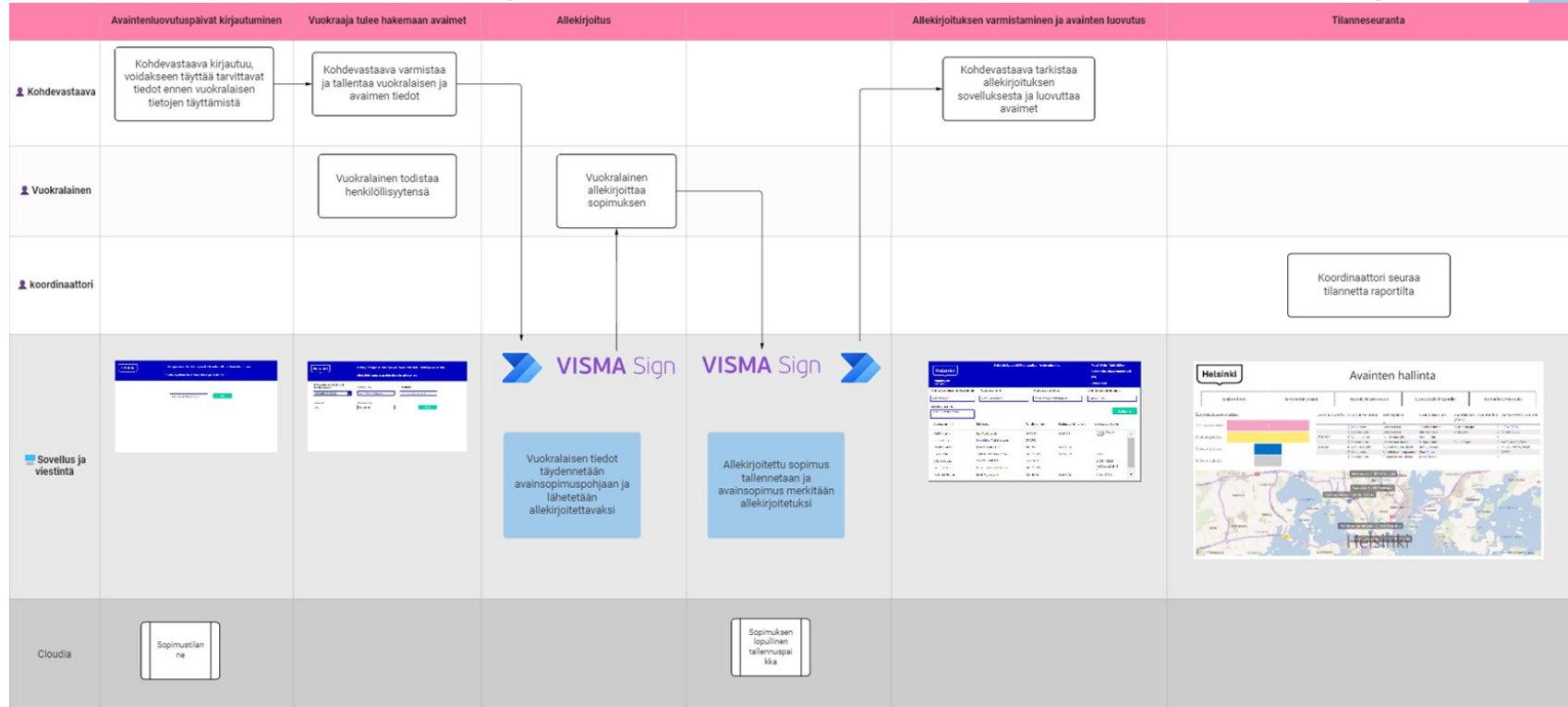
- Kokeilun tavoitteet: Siirtää paperiset avainluovutus sopimukset sähköiseen muotoon ja muuttaa manuaalinen arkistointi automaattiseksi
- Tuotokset: Prototyyppi sähköisestä sovelluksesta, jossa sopimuksen allekirjoittaminen ja avainten luovuttaminen tapahtuu. Lisäksi raporttisivu avainten hallinnasta vastaavalle koordinaattorille.
- Kokeilun opit: Teknisten mahdollisuuksien havaitseminen, sekä tietosuojan aiheuttamat rajoitteet ja toimenpiteet
- Suositukset jatkotoimenpiteiksi: Yhteistyön jatkaminen Meltlaken kanssa ja sovelluksen pilotointi käyttäjillä

2. Kokeilun tavoitteet

- Nykyisen toimintatavan ongelma on huono luotettavuus. Manuaalisesti allekirjoitettavien sopimusten saapuminen liikuntapaikkavarauksien työntekijöille ei ole luotettavalla tasolla, joten avainten kirjanpitoon ei voida luottaa. Avainten kirjanpidon manuaalisuus kasvattaa mahdollisuutta virheisiin.
- Kokeilun tavoitteena oli luoda sovellus, jossa avainsopimus allekirjoitetaan ja joka toimittaa tiedon automaattisesti liikuntapaikkavarausten työntekijöille.
- Tavoitteena oli saada prototyyppi valmiiksi, jotta sitä voidaan esitellä eteenpäin, jotta tulevaisuudessa voidaan jatkaa yhteistyötä. Tiedostettiin resurssien rajallisuus jo aikaisessa vaiheessa.

2. Kokeilun tavoitteet

- Mellaken tekemän prosessikuvaus uudesta avaintenluovutusprosessista



4. Kokeilun eteneminen



- Kokeilu aloitettiin kartoittamalla mahdollisia yhteistyökumppaneita ja päädyttiin aloittamaan yhteistyö Meltlaken kanssa.
- Kokeilu eteni työpajoissa Meltlaken kanssa ja työpajojen välissä Meltlake työsti sovelluksen prototyyppiä
- Ensimmäisessä työpajassa kartoitettiin nykytilaa ja rajattiin ongelmaa, jotta sovelluksen työstäminen voi alkaa
- Toisessa työpajassa käytiin sovellusta läpi ja käytiin läpi tavoitetilaa ja mahdollisia muokkauksia, joita sovellukseen haluttiin.
- Kolmannessa työpajassa käsissä oli valmis sovelluksen prototyyppi ja lisäksi luotiin suunnitelma jatkosta
- Tämän jälkeen kävimme Meltlaken kanssa läpi tietosuojaan liittyviä asioita ja teimme erilaisia arvioita liittyen mahdolliseen jatkoon

5. Kokeilun tuotokset

- Kokeilun konkreettisenä tuotoksena on prototyyppi sovelluksesta, jolla kohdevastaava ylöskirjaa luovutetut avaimet ja jolla asiakas sähköisesti allekirjoittaa avaintenluovutus sopimuksen, (sähköisen allekirjoituksen liittäminen sovellukseen ei mahtunut kokeilun raameihin)
- Yleisellä tasolla kokeilu herätti paljon keskustelua asian ympärillä ja aiheutti myös mietintää muista mahdollisista ratkaisuista, kuten avainhallinnan ulkoistamisesta.

5. Kokeilun tuotokset

- Kuvakaappaus sovelluksen prototyypistä kohdevastaavan kirjautumisesta

Helsingin kaupunki liikuntapaikat - Avaintenhallinta - Kohdepaikan valintaLOPETA 

Aloita kirjoittamalla vaaditut tiedot ja paina JATKA


Kohdepaikka (Hae kirjoittamalla kohdepaikan nimi)

Kohdevastaava

Sähköposti

Työnantaja

Puhelinnumero

- Vuokraus
 Palautus

Jatka

5. Kokeilun tuotokset

- Kuvakaappaus sovelluksen avainten luovutuksesta, (kuvakaappauksen tiedot ovat fiktiivisiä).

Helsinki Helsinkiin kaupunki liikuntapaikat - avaintenhallinta LOPETA ✕

Testikylän testikoulu Aleksi Fonselius
aleksi.fonselius@hel.fi
Lassila & Tikanoja
0503623638

Vuokralaisen seura/yhteisö

Vuokralaisen nimi

Vuokralaisen sähköposti

Vuokralaisen puhelinnumero

Avaimen numero +

Luovutettavat avaimet ✕

Vuokralaisen nimi	Sähköposti	Puhelin	Sopimus PVM	Avaimet
Testi Testinen	testi@gmail.com	000998877		U5764,U5432,U5443
Maija Meikäläinen	maija@gmail.com	00000001112		L9861,Y9087
Testi Testinen	asd@gmail.com	0501234567		Y7634
Sarina Testinen	sarina@hel.fi	05036326		Y6540,Y6541,Y6543
Mikko Meikäläinen	mikko@gmail.com	0503623638		
Pekka Testi	peksi@gmail.com	000 876590		U8730,U8731
Maija Testinen	Maija@gmail.com	0503623638		U7200
Maisa Meikäläinen	maisaa@gmail.com	050123456789		

5. Kokeilun tuotokset

- Kuvakaappaus koulukoordinaattorin raportinäkymästä

Helsinki Kuva - Avainten hallinta

Valitse koulu

	Mattilan ala-aste	Testikylän testikoulu	Testilän yläaste				
Avainten status	Sopimuksen pvm	Kohdevastaava	Kohdepaikka	Vuokralaisen nimi	Avaintunnus	Vuokralaisen yhteistö	
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Maija Meikäläinen	L9861	HKV	
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Maija Meikäläinen	Y9087	HKV	
Palaut...	13	Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Testi Testinen	U5432	HKV	
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Testi Testinen	U5443	HKV	
		Aleksi Fonselius	Testikylän testikoulu	Testi Testinen	U5764	HKV	
Vuokra...	12	1.8.2022	Maija Testaaja	Testilän yläaste	Heli Heikeläinen	M4567	ToPoLa
		Aleksi Fonselius	Mattilan ala-aste	Sarina Testinen	Y6540	Torpan poja	
		Aleksi Fonselius	Mattilan ala-aste	Sarina Testinen	Y6541	Torpan poja	
		Aleksi Fonselius	Mattilan ala-aste	Sarina Testinen	Y6543	Torpan poja	

Status ● Palautettu ● Vuokrattu

Microsoft Bing

6. Opit kokeiltavan ratkaisun tai toimintatavan mahdollisuuksista

- Sovelluksen prototyyppiä on esitelty myös muille tahoille kaupungin sisällä ja esimerkiksi Kaskon suunnalta oltiin kiinnostuneita siitä, miten kehitys jatkuu. Kaskolla on myös omavalvottuja tiloja asukaskäytössä ja avainten hallintaan halutaan kehitystä myös siellä suunnalla.
- Kokeilun aikana keskusteluissa on noussut esille myös idea ja ajatus avaintenhallinnan ulkoistamisesta, joka on myös mielenkiintoinen idea.
- Ajatus oli luoda ratkaisu selkeään ongelmaan, mutta kuten usein voi olla, ongelma nivoutuu isompaan kokonaisuuteen, jonka pohjalta seuraa hyviä keskusteluita isomman järjestelmän ja prosessin kuten koulutilojen varausprosessin kehittämistä.

7. Opit asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeista

- Kokeilun aikana opittiin, että loppukäyttäjille prosessi näyttäytyy hyvänä, joten loppukäyttäjän kokemusta emme halua muuttaa
- Suurin muutos loppukäyttäjälle on, että heidän tietonsa ovat paremmin turvassa, kokeilun tarjoama ratkaisu parantaa tietoturvaa merkittävästi
- Kohdevastaava, joka käyttää sovellusta, haluaa helppokäyttöisen sovelluksen, jossa ei ole mitään ylimääräistä
- Suurin parannus on ehdottomasti liikuntapalveluiden työntekijöiden käyttökokemuksessa: käyttömukavuus, luotettavuus ja ajantasaisuus lisääntyvät merkittävästi

8. Opit ratkaisun kehittämisestä teknisesti

- Sovellus on luotu Microsoft Power Platformille.
- Kohdevastaavan osuus on luotu Power Apps:n pohjalle.
- Koordinaattorin raporttinäkymä on luotu Power BI:n pohjalle.
- Kyseiset työkalut tarjoavat hyviä mahdollisuuksia luoda tämän kokeilun kaltaisia sovelluksia ja tuoda teknisiä ratkaisuja moniin ongelmiin.
- Olemme tiimimme kesken oppineet työkaluista ja niiden mahdollisuuksista ja rajoituksista todella paljon ja opeista on varmasti hyötyä tulevaisuuden työtehtävissä ja projekteissa.

9. Opit kokeilemisesta yleensä

- Kokeilun rajaus heti alusta alkaen on tärkeää ja onnistuimme tässä hyvin.
- Yhteistyö Meltlaken kanssa onnistui hyvin ja joustavasti ja pääsimme nopealla aikataululla liikkeelle.
- Välillä kaikkien muiden työtehtävien keskellä kokeilun työstäminen jäi vähemmälle huomiolle, on tärkeää aikatauluttaa työaikaan myös projektin työstämistä.
- Yleisellä tasolla paljon oppia erilaisten ihmisten kanssa työskentelystä ja myös erilaisten projektien seuraamisesta sivusta.

10. Opit kokeiluprojektin arjen pyörittämisestä

- Kokeilu vei alkuvaiheessa enemmän aikaa, kun taas keskivaiheessa Meltaken työstäessä sovellusta työmäärä meidän tiimiltä oli vähäisempää. Loppuvaiheessa projektiin on käytetty enemmän työtunteja.
- On tärkeää aikatauluttaa työaikaan tunteja projektin työstämiseen myös yhdessä tiimin kesken.
- Kokeilun budjetin rajallisuus tiedostettiin alusta alkaen, eikä lähdetty tavoittelemaan liikaa, mikä ei ajan ja rahan puitteissa ole mahdollista.
- Resurssoinnin tärkeyttä ei voi liikaa korostaa.

11. Kokeilun tekninen ympäristö

- Sovellus on luoto Microsoft Power Platformille, joka mahdollistaa uusien ratkaisujen ketterän synnyttämisen
- Raporttinäkymä on luotu Power BI ympäristöön, joka mahdollistaa datan kätevän käsittelyn
- Sovellus on luotu Power Apps ympäristöön, joka mahdollistaa tiedon keräämisen ja taltioimisen
- Sähköinen allekirjoitus tapahtuu Visma Signin kautta

Raportit ja ajantasainen tilanne sopimuksista



Sovellus avainsopimusten luontia ja kirjanpitoa varten



Automaatio sopimuksen tilan tarkistamiseen



Sähköinen allekirjoitus avainsopimuksiin

Visma Sign

12. Kokeilun data

- Sovelluksessa asiakkailta kerätty tieto kerätään sopimusarkistoon, jonne pääsy on ainoastaan liikuntapaikkavarausten henkilöstöllä
- Asiakkailta kerättävää tietoa on nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja edustamansa seura
- Kerättävien tietojen määrä ei muutu aiemmasta prosessista
- Kuitenkin näiden tietojen kohdalla on tärkeää, että tietoturva-asiat ovat kunnossa. Asiakkaiden tietoturvan parantaminen on ollut myös yksi kokeilun tavoitteista.

13. Jatkopäätökset ja -ideat

- Tavoitteena on jatkaa yhteistyötä Meltlaken kanssa ja kehittää sovellus valmiiksi, jotta sitä päästään pilotoimaan käytännössä, sovellus koetaan edelleen hyödylliseksi ja tarpeelliseksi
- Kokeilun rahoitus olisi tulossa iltakäytön kehittämisprojektin budjetista
- Ensimmäisenä isompana ratkaistavana asiana olisi sopimusten arkistointiin liittyvät kysymykset, mutta tämän hetken tiedoilla kaikki vastassa olevat ongelmat olisivat ratkaistavissa
- Tarkempaa suunnitelmaa jatkosta ei ole vielä tehty